Lampiran 1

DAFTAR KUESIONER
PELANGGAN BENGKEL RESMI SUZUKI KEBON JERUK

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen tingkat akhir dengan konsentrasi Pemasaran Universitas Esa Unggul. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Resmi Suzuki Kebon Jeruk. Penelitian ini saya ajukan sebagai skripsi dan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul.

Untuk itu saya mengharapkan kesediaan saudara/i sekalian dengan mengisi dan menjawab pertanyan pada kuesoner ini sesuai dengan petunjuk yang ada. Informasi yang Saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian.

Atas kesediaan Saudara/i dalam meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, April 2010

Tording Marangkup Yosep

DATA RESPONDEN

Petunjuk : Berilah tanda silang (X) pada jawaban anda.

1. Apakah jenis kelamin anda ?

a. Laki-laki

b. Perempuan

2. Berapakah usia anda ?

a. 18 – 25 Tahun

b. 26 – 35 Tahun

c. 36 – 45 Tahun

d. > 45 Tahun

3. Apakah jenis kendaraan Suzuki anda?

a. Grand Vitara

b. Escudo

c. Sx 4

d. Swift

e. Apv

f. Karimun

g. Carry

h. Baleno

4. Dari mana anda mengetahui Bengkel Resmi Suzuki Kebon Jeruk?

a. Dealer Suzuki

b. Iklan (media cetak dan elektronik)

c. Orang lain

d. Mengetahu dengan sendiri

Berilah tanda checklist (√) untuk pertanyaan yang sesuai dengan pendapat anda

Ket: TB = Tidak Baik
KB = Kurang Baik
CB = Cukup Baik
B = Baik
SB = Sangat Baik

TP = Tidak Puas
KP = Kurang Puas
CP = Cukup Puas
P = Puas
SP = Sangat Puas

No	Pertanyaan	Kualitas Layanan					Kepuasan				
		TB	KB	CB	B	SB	TP	KP	CP	P	SP
A.	Tangibles (Bukti Langsung)										
	1. Ketersediaan tempat parkir yang luas										
	2. Kenyamanan anda saat berada di dalam ruang tunggu										
	3. Penampilan karyawan yang melayani anda										
	4. Kebersihan bengkel										
	5. Kelengkapan peralatan bengkel										
B	Responsiveness (Daya Tanggap)										
	1. Kemampuan karyawan membantu anda mengatasi keluhan dan memberikan saran perbaikan kendaraan										
	2. Kecepatan karyawan dalam melakukan perawatan berkala										
	3. Kemudahaan anda bernegosiasi dengan karyawan kami										
	4. Kecepatan dan kemudahan penyelesaian proses pendaftaran dan administrasi										
C	Reliability (Kehandalan)										
	1. Jam kerja bengkel sesuai kebutuhan anda										
	2. Ketersediaansuku cadang asli kendaraan anda										
	3. Kemampuan dan performa kendaraansetelah perawatan berkala										
	4. Dokumentasi riwayat kendaran anda										
D	Assurance (Jaminan)										
	1. Pengetahuan karyawan terhadap kendaraanSuzuki dan perawatan berkalanya										
	2. Kebersihan eksterior kendaraan pada saat penyerahan kendaraan setelah perawatan berkala										
	3. Penjelasan tentang garansi perbaikan dan persyaratannya setelah perawatan berkala										
E	Empathy (Empati)										
	1. Follow up lanjutan mengenai kendaraan yangtelah melakukan perawatan berkala										
	2. Ketersediaan saluran komunikasi atas keluhan pelanggan										
	3 Menawarkan kartu keanggotaan bengkel										

Lanpiran 2 Tabulasi Data Karakteristik 30 Sampel

RSPDN	P1	P2	P3	P4
1	2	3	9	1
2	1	4	2	1
3	1	2	3	1
4	1	4	2	1
5	1	2	4	1
6	2	3	7	1
7	2	2	4	3
8	1	1	3	1
9	1	3	4	1
10	1	3	8	1
11	1	3	1	1
12	1	2	6	1
13	2	3	7	1
14	2	1	4	1
15	1	2	6	1
16	2	2	4	3
17	1	2	4	3
18	1	3	5	1
19	1	3	6	3
20	1	3	5	1
21	2	2	4	1
22	1	1	3	1
23	2	3	9	1
24	1	2	6	1
25	1	4	10	4
26	1	3	6	3
27	2	3	4	1
28	1	3	6	1
29	1	4	8	4
30	1	4	8	1

Lampiran 3 Tabulasi Kualitas Pelayanan 30 Sampel

Dimensi	Tangible (X1)					Responsiveness (X2)				Reliability (X3)				Assurance (X4)			Emphaty (X5)			
RSPD	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P1	P2	P3	TOTAL
1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	83
3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	79
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	80
6	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	80
7	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	82
8	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	85
9	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	84
10	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
11	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	82
12	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	79
13	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	92
15	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	84
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
18	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	84
19	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	81
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	93
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	78
23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	75
24	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	86
25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	79
26	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	83
27	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	80
28	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	82
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
30	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	91
TOTAL	132	124	135	130	130	126	129	125	133	124	127	132	124	127	127	125	129	131	128	

Lampiran 4 Tabulasi Kepuasan Pelanggan 30 Sampel

Dimensi	Tangible (X1)					Responsiveness (X2)				Reliability (X3)				Assurance (X4)			Emphaty (X5)			
RSPD	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P1	P2	P3	TOTAL
1	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	80
2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	80
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	79
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
6	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	80
7	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	79
8	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	84
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	79
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
11	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	83
12	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	82
13	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	80
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	91
15	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	86
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
18	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	86
19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	80
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	93
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	79
23	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	74
24	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	81
25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	80
26	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	84
27	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
28	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	80
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
TOTAL	127	132	133	125	129	126	129	125	132	124	127	133	124	127	126	125	123	131	128	

Lampiran 5 Hasil Output SPSS 19.0 Validitas Kualitas Pelayanan

		TOTAL
P1	Pearson Correlation	.483**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	30
P2	Pearson Correlation	.570**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
P3	Pearson Correlation	.446*
	Sig. (2-tailed)	.013
	N	30
P4	Pearson Correlation	.463**
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	30
P5	Pearson Correlation	.432*
	Sig. (2-tailed)	.017
	N	30
P6	Pearson Correlation	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P7	Pearson Correlation	.402*
	Sig. (2-tailed)	.028
	N	30
P8	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P9	Pearson Correlation	.472**
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	30
P10	Pearson Correlation	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P11	Pearson Correlation	.408*
	Sig. (2-tailed)	.025
	N	30
P12	Pearson Correlation	.504**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	30
P13	Pearson Correlation	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P14	Pearson Correlation	.438*
	Sig. (2-tailed)	.016
	N	30
P15	Pearson Correlation	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P16	Pearson Correlation	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P17	Pearson Correlation	.465**
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	30
P18	Pearson Correlation	.419*
	Sig. (2-tailed)	.021
	N	30
P19	Pearson Correlation	.462*
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Lampiran 6 Hasil Output SPSS 19.0 Validitas Kepuasan Pelanggan

		TOTAL
P1	Pearson Correlation	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P2	Pearson Correlation	.620**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P3	Pearson Correlation	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P4	Pearson Correlation	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P5	Pearson Correlation	.415*
	Sig. (2-tailed)	.023
	N	30
P6	Pearson Correlation	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P7	Pearson Correlation	.544**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
P8	Pearson Correlation	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P9	Pearson Correlation	.553**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
P10	Pearson Correlation	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P11	Pearson Correlation	.407*
	Sig. (2-tailed)	.025
	N	30
P12	Pearson Correlation	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P13	Pearson Correlation	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P14	Pearson Correlation	.540**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
P15	Pearson Correlation	.569**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
P16	Pearson Correlation	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P17	Pearson Correlation	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P18	Pearson Correlation	.547**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
P19	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Lampiran 7 Hasil Output SPSS 19.0 Reliability

Reliability Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	19

Reliability Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	19

Lampiran 8 Tabulasi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Tangible (X1)					Responsiveness (X2)				Reliability (X3)				Assurance (X4)			Emphaty (X5)			
RSPD	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P1**	**P2**	**P3**	**P1**	**P2**	**P3**	**TOTAL**
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	79
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	76
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	79
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	79
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	77
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	77
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	79
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	79
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	78
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	76
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	77
13	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	80
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	77
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	79
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	77
17	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	75
18	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	78
19	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	78
20	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	77
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	80
22	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	79
23	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	77
24	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	80
25	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	77
27	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
28	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	81
29	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	79
30	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	78
31	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
32	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	76
33	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	76
34	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	81
35	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	82
36	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	80
38	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
39	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	79
41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	78
42	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
43	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
44	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	80
45	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	77
46	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	78
47	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	81
48	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	79
49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	77

50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	80
51	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	78
52	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	79
53	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	81
54	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	81
55	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
56	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	81
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	77
58	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	78
59	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	82
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	78
61	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	82
62	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	77
63	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
64	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	78
65	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	80
66	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	77
67	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	80
68	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	74
69	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	78
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	77
71	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	78
72	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	82
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
74	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
75	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	80
76	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	80
77	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
78	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
79	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	79
80	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	79
81	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	77
82	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	78
83	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
84	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	78
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
86	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
87	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
89	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	81
90	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	78
91	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
92	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	82
93	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	78
94	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	79
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	76
96	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
97	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
98	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	78
100	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	75
TOTAL	413	405	417	416	409	407	410	410	408	416	421	417	413	408	416	410	411	412	406	

Lampiran 9 Tabulasi Kepuasan Pelanggan

Dimensi	Tangible (X1)					Responsiveness (X2)				Reliability (X3)				Assurance (X4)			Emphaty (X5)			
RSPD	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P1**	**P2**	**P3**	**P1**	**P2**	**P3**	**TOTAL**
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	82
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	79
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	81
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	81
6	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	80
7	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	79
8	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	81
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	79
10	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	81
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	77
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	78
13	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	82
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	77
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	79
16	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
17	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	79
19	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	79
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	79
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	80
22	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	79
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	78
24	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	80
25	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	79
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	78
27	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
28	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	81
29	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	79
30	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
31	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
32	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	78
33	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
34	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	81
35	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	82
36	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	80
38	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
39	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	79
41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	78
42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
43	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
44	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	81
45	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	80
46	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	79
47	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	81
48	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	80
49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	78

50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	80
51	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	79
52	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	79
53	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	81
54	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	82
55	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
56	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	81
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	78
58	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	78
59	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	82
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	78
61	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	82
62	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	77
63	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
64	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	78
65	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	80
66	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	77
67	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	80
68	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	74
69	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	78
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	77
71	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	78
72	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	82
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
74	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
75	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	81
76	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	80
77	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
78	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
79	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	80
80	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	79
81	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	79
83	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
84	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	78
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
86	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
87	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
89	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	81
90	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	79
91	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
92	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	83
93	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	78
94	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	79
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	77
96	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
97	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
98	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
99	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	80
100	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	79
TOTAL	415	418	420	420	416	414	418	415	415	418	421	418	415	412	416	412	411	415	409	

Lampiran 10 Tabulasi Data Karakteristik Responden

RSPDN	P1	P2	P3	P4
1	1	3	3	1
2	1	4	1	1
3	2	2	7	2
4	1	3	3	1
5	1	4	3	1
6	1	4	6	3
7	1	4	5	1
8	2	2	4	3
9	1	4	1	1
10	1	3	5	3
11	1	1	4	1
12	1	3	10	4
13	2	2	4	1
14	1	4	6	3
15	1	2	4	1
16	1	3	3	1
17	1	1	4	1
18	1	4	6	2
19	2	3	7	1
20	1	3	5	1
21	1	4	9	1
22	1	2	9	4
23	1	3	1	1
24	1	2	6	1
25	2	3	7	1
26	2	1	4	1
27	1	2	3	1
28	1	2	5	2
29	1	3	5	1
30	1	4	2	1
31	1	3	3	1
32	1	3	5	1
33	1	2	6	1
34	2	2	4	3
35	1	2	4	3
36	1	3	5	1
37	2	3	7	1
38	1	3	3	1
39	1	1	4	1
40	1	4	6	2
41	2	3	5	1
42	1	3	6	3
43	1	4	1	1
44	1	4	9	4
45	1	3	8	1
46	1	4	10	1
47	2	3	4	1
48	2	3	4	3
49	1	3	4	1
50	1	3	5	1

RSPDN	P1	P2	P3	P4
51	1	2	4	1
52	1	3	4	3
53	1	3	3	1
54	1	1	4	1
55	1	3	5	3
56	1	3	6	1
57	2	4	7	2
58	1	2	4	1
59	1	3	4	1
60	2	1	7	1
61	1	3	6	1
62	1	4	8	4
63	1	4	8	1
64	1	4	3	1
65	2	3	5	1
66	1	3	6	3
67	1	3	5	1
68	2	2	4	1
69	1	1	3	1
70	2	3	9	1
71	1	4	2	1
72	1	2	3	1
73	1	4	2	1
74	1	2	4	1
75	2	3	7	1
76	2	2	4	3
77	1	1	3	1
78	1	3	4	1
79	1	3	8	1
80	1	3	6	3
81	2	3	6	3
82	2	3	7	1
83	2	3	7	1
84	1	3	4	1
85	1	2	4	1
86	2	2	9	4
87	1	2	6	1
88	1	3	6	3
89	1	4	3	1
90	1	1	4	1
91	2	3	5	3
92	2	4	7	1
93	1	4	1	1
94	1	2	4	3
95	1	3	3	1
96	2	4	7	1
97	1	4	10	4
98	1	3	6	3
99	2	3	4	1
100	1	3	2	1

Lampiran 11 Tabulasi Rata-rata Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

RESPONDEN	TANGIBLE (X1)	RESPONSIVENESS (X2)	RELIABILITY (X3)	ASSURANCE (X4)	EMPHATY (X5)	KEPUASAN (Y)
1	3.80	4.00	4.00	4.00	4.00	4.05
2	4.00	4.00	4.25	4.33	4.33	4.32
3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.16
4	4.00	4.00	4.50	4.00	4.33	4.26
5	4.00	4.00	4.50	4.00	4.33	4.26
6	4.00	4.00	4.25	4.00	4.00	4.21
7	4.00	4.00	4.00	4.00	4.33	4.16
8	4.00	4.00	4.25	4.33	4.33	4.26
9	4.00	4.00	4.25	4.33	4.33	4.16
10	4.00	4.00	4.00	4.33	4.33	4.26
11	3.80	4.00	4.00	4.00	4.33	4.05
12	4.00	4.00	4.00	4.33	4.00	4.11
13	4.40	4.00	4.50	4.33	3.67	4.32
14	4.00	4.00	4.25	4.00	4.00	4.05
15	4.00	4.00	4.00	4.33	4.67	4.16
16	4.00	4.00	4.25	4.00	4.00	4.11
17	3.80	4.25	4.00	3.67	4.00	4.11
18	4.20	3.75	4.25	4.00	4.33	4.16
19	4.20	4.00	4.00	4.33	4.00	4.16
20	3.80	4.50	3.75	4.00	4.33	4.16
21	4.20	4.00	4.50	4.33	4.00	4.21
22	4.20	4.25	4.25	4.00	4.00	4.16
23	4.20	3.75	4.00	4.33	4.00	4.11
24	4.40	4.25	4.25	4.00	4.00	4.21
25	3.80	4.50	4.25	4.00	4.00	4.16
26	3.80	4.00	4.25	4.33	4.00	4.11
27	4.40	4.50	4.00	4.00	3.67	4.21
28	4.40	4.00	4.25	4.33	4.33	4.26
29	4.20	4.25	4.00	4.00	4.33	4.16
30	4.40	4.00	4.25	3.67	4.00	4.16
31	4.20	4.25	4.00	4.00	4.00	4.11
32	4.20	3.50	4.00	4.33	4.00	4.11
33	4.20	4.25	3.75	3.67	4.00	4.11
34	4.20	4.50	4.25	4.33	4.00	4.26
35	4.20	4.50	4.75	4.00	4.00	4.32
36	4.20	3.75	4.00	4.00	4.00	4.11
37	4.20	4.00	4.50	4.00	4.33	4.21
38	4.20	4.25	4.25	4.00	4.00	4.16
39	4.00	4.25	4.25	4.00	4.00	4.11
40	4.20	4.00	4.00	4.33	4.33	4.16
41	4.20	4.00	4.25	4.00	4.00	4.11
42	3.80	4.25	4.00	4.00	4.00	4.05
43	4.40	4.00	4.00	4.00	4.00	4.11
44	3.80	4.50	4.75	4.00	4.00	4.26
45	4.00	4.00	4.00	3.67	4.67	4.21
46	4.40	3.75	4.25	4.00	4.00	4.16
47	4.20	4.25	4.50	4.33	4.00	4.26
48	4.00	4.25	4.00	4.33	4.33	4.21
49	4.20	4.00	4.00	4.00	4.00	4.11
50	4.20	4.00	4.50	4.00	4.33	4.21

RESPONDEN	TANGIBLE (X1)	RESPONSIVENESS (X2)	RELIABILITY (X3)	ASSURANCE (X4)	EMPHATY (X5)	KEPUASAN (Y)
51	4.20	3.75	4.25	4.33	4.00	4.16
52	4.20	4.25	4.00	4.33	4.00	4.16
53	4.20	4.25	4.75	4.00	4.00	4.26
54	4.20	4.00	4.25	4.67	4.33	4.32
55	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.05
56	4.20	4.25	4.25	4.67	4.00	4.26
57	4.00	3.75	4.50	4.00	4.00	4.11
58	4.00	4.25	4.00	4.33	4.00	4.11
59	4.40	4.25	4.00	4.67	4.33	4.32
60	4.00	3.75	4.50	4.00	4.33	4.11
61	4.40	4.25	4.50	4.00	4.33	4.32
62	4.00	4.25	4.25	4.00	3.67	4.05
63	4.00	4.25	4.25	4.00	4.00	4.11
64	4.40	4.25	4.00	3.67	4.00	4.11
65	4.00	4.50	4.50	4.00	4.00	4.21
66	4.60	3.75	3.75	4.00	4.00	4.05
67	4.20	4.25	4.25	4.33	4.00	4.21
68	3.80	4.00	4.00	4.00	3.67	3.89
69	4.00	4.25	4.00	4.00	4.33	4.11
70	4.00	4.00	4.00	4.33	4.00	4.05
71	4.20	3.75	4.25	4.00	4.33	4.11
72	4.40	4.25	4.25	4.67	4.00	4.32
73	4.00	3.75	4.00	4.00	4.00	3.95
74	4.40	4.00	4.25	4.00	4.00	4.16
75	3.80	4.50	4.00	4.67	4.33	4.26
76	4.40	4.00	4.00	4.00	4.67	4.21
77	4.00	3.50	4.00	4.00	4.00	3.89
78	4.40	4.00	4.25	4.00	4.00	4.16
79	3.80	4.25	4.25	4.33	4.33	4.21
80	4.20	4.25	4.00	4.33	4.00	4.16
81	4.40	4.00	4.00	4.00	3.67	4.11
82	3.80	4.00	4.00	4.67	4.33	4.16
83	4.00	4.50	4.25	4.00	4.00	4.16
84	4.20	4.00	4.25	4.00	4.00	4.11
85	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
86	4.20	4.00	4.00	4.00	4.00	4.05
87	4.40	4.25	4.00	4.00	4.00	4.16
88	4.00	4.00	4.50	4.00	4.00	4.11
89	4.40	4.25	4.00	4.33	4.33	4.26
90	3.80	4.25	4.50	4.00	4.00	4.16
91	4.00	4.25	4.00	4.00	4.00	4.11
92	4.40	4.50	4.50	4.00	4.00	4.37
93	4.20	4.00	4.00	4.00	4.33	4.11
94	4.20	4.00	4.25	4.33	4.00	4.16
95	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.05
96	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.11
97	4.20	4.25	4.00	4.00	4.00	4.11
98	4.40	4.00	4.25	4.00	4.00	4.16
99	4.00	4.00	4.00	4.33	4.33	4.21
100	4.00	3.75	4.00	4.00	4.00	4.16

Lampiran 12 Output SPSS 19.0 Analisis Regresi Berganda

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Emphaty, Reliability, Tangible, Assurance, Responsiveness	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861[a]	.742	.728	.04624

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Reliability, Tangible, Assurance, Responsiveness

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.578	5	.116	54.100	.000[a]
	Residual	.201	94	.002		
	Total	.779	99			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Reliability, Tangible, Assurance, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.819	.207		3.950	.000
	Tangible	.169	.024	.371	6.995	.000
	Responsiveness	.163	.022	.405	7.570	.000
	Reliability	.178	.022	.433	8.159	.000
	Assurance	.131	.021	.329	6.184	.000
	Emphaty	.169	.024	.384	7.111	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan