

Lampiran 1
Hasil Populasi Per Minggu

Hari Senin sampai Jumat

Jumlah Kasir = 1

Waktu buka = 12 Jam

Jumlah Konsumen Per Jam = 8

Dengan perhitungan sebagai berikut :

(Jumlah kasir x Waktu buka x Jumlah konsumen x 5 hari)

$$1 \times 12 \times 8 \text{ orang} \times 5 \text{ hari} = 480$$

Hari Sabtu dan Minggu

Jumlah Kasir = 2

Waktu buka = 12 Jam

Jumlah Konsumen Per Jam = 12

Dengan perhitungan sebagai berikut :

(Jumlah kasir x Waktu buka x Jumlah konsumen x 4 hari)

$$1 \times 12 \times 12 \text{ orang} \times 4 \text{ hari} = 575$$

Jadi dari hasil analisa diatas populasi konsumen yang datang di AUTO

2000 cabang Pramuka sebanyak $480 + 575 = \mathbf{1055}$ Orang

Lampiran 2

Daftar Pertanyaan

QUESTIONER

Dengan hormat,

Saya sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Indonusa Esa Unggul yang sedang melakukan penelitian dengan judul :

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen AUTO 2000 Cabang Pramuka Jakarta.

Untuk itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/ untuk mengisi kuesioner ini dengan benar.

Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih. Adapun pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

a) Profil Responden

1. Jenis Kelamin anda

- a) Pria
- b) Perempuan

2. Berapa usia anda

- a) 17-22 Tahun
- b) 22-27 Tahun
- c) 27-32 Tahun
- d) >32 Tahun

3. Pendidikan terakhir anda

- a) SD
- b) SMP
- c) SMA
- d) D3
- e) S1

4) Pekerjaan anda

- a) karyawan
- b) Wiraswasta
- c) Pelajar/Mahasiswa
- d) Ibu Rumah Tangga

5) Penghasilan anda / bulan

- a) Rp 1.000.000
- b) Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
- c) Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
- d) > Rp 3.000.000

b) Berilah tanda silang untuk menjawab pertanyaan dibawah ini :

Dengan atribut / keterangan sebagai berikut :

KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN PELANGGAN
STB : SANGAT TIDAK BAIK	STP : SANGAT TIDAK PUAS
TB : TIDAK BAIK	TP : TIDAK PUAS
CB : CUKUP BAIK	CP : CUKUP PUAS
B : BAIK	P : PUAS
SB : SANGAT BAIK	SP : SANGAT PUAS

No	Daftar Pertanyaan	PELAYANAN					KEPUASAN				
		STB	TB	CB	B	SB	STP	TP	CP	P	SP
1	Pelayanan yang selalu siap										
2	Ketersediaan stock dan supply suku cadang kendaraan										
3	Catatan yang akurat										
4	Pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan										
5	Kesanggupan karyawan dalam menangani setiap masalah konsumen										
6	Informasi yang tepat										
7	Kecepatan Penyelesaian Pekerjaan										
8	Kesopanan karyawan										
9	Keamanan <i>Spare Part</i>										
10	Pengetahuan karyawan mengenai produk knowledge										
11	Waktu operasi yang sesuai										
12	Acara perayaan (show room event)										
13	Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan										
14	Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan										
15	Ketersediaan saluran komunikasi atas keluhan pelanggan										
16	Kenyamanan ruang tunggu										
17	Ketersediaan fasilitas telepon bagi konsumen										
18	Fasilitas parkir yang luas										
19	Penampilan Karyawan										
20	Kebersihan Bengkel										
21	Lokasi Bengkel										
22	Keinformasian iklan										

Keterangan :

Jawablah dengan tanda \checkmark pada pilihan anda

LAMPIRAN 3

UJI VALIDITAS

KUALITAS PELAYANAN

DAN

KEPUASAN KONSUMEN

Lampiran 4

Input Regresi Berganda

Kualitas
Pelayanan

Res	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	SUM	X
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	74	3,7
2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	53	2,65
3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	5	74	3,7
4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	2	69	3,45
5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	3,9
6	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	86	4,3
7	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	4,15
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	81	4,05
9	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	75	3,75
10	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	73	3,65
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	4,35
12	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	52	2,6
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	4,5
14	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	57	2,85
15	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	1	1	1	1	2	1	1	3	48	2,4
16	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	56	2,8
17	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	77	3,85
18	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	102	5,1
19	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	78	3,9
20	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	78	3,9
21	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	96	4,8
22	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	95	4,75
23	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	95	4,75
24	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	96	4,8
25	2	1	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	75	3,75
26	2	1	2	2	2	2	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	2	2	2	70	3,5
27	2	2	2	2	4	3	4	4	4	5	4	2	2	2	3	4	4	3	5	88	4,4
28	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	2	91	4,55
29	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	4	86	4,3
30	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	89	4,45
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	104	5,2
32	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	83	4,15
33	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	5	106	5,3
34	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	5	101	5,05
35	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	3	4	96	4,8
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	5	110	5,5
37	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	3	4	108	5,4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	108	5,4
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	110	5,5
40	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	102	5,1

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	114	5,7
42	3	2	3	2	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	102	5,1
43	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	5	124	6,2
44	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	4	2	4	88	4,4
45	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	92	4,6
46	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	81	4,05
47	2	4	4	3	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	101	5,05
48	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	136	6,8
49	2	2	3	3	5	5	2	3	4	4	2	2	1	2	2	3	3	2	4	103	5,15
50	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	4	4	3	4	103	5,15
51	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	5	4	4	120	6
52	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	4	4	122	6,1
53	3	2	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	118	5,9
54	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	4	117	5,85
55	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	89	4,45
56	2	3	4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	4	94	4,7
57	4	1	2	3	5	4	4	3	3	2	4	3	2	4	5	5	4	4	5	124	6,2
58	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	2	2	4	4	3	4	4	127	6,35
59	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	110	5,5
60	2	4	5	3	1	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	4	113	5,65
61	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	123	6,15
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	135	6,75
63	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	4	2	4	107	5,35
64	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	99	4,95
65	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	153	7,65
66	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	117	5,85
67	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	5	134	6,7
68	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	3	4	129	6,45
69	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	142	7,1
70	2	2	2	2	4	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	121	6,05
71	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	5	142	7,1
72	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	2	137	6,85
73	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	146	7,3
74	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	154	7,7
75	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	151	7,55
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	149	7,45
77	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	143	7,15
78	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	141	7,05
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	155	7,75
80	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	120	6
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	158	7,9
82	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	125	6,25
83	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	1	1	1	1	2	1	1	3	116	5,8
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	157	7,85

85	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	4	2	4	129	6,45
86	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	121	6,05
87	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	175	8,75
88	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	139	6,95
89	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	5	156	7,8
90	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	3	4	151	7,55
91	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	164	8,2
92	2	2	2	2	4	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	143	7,15

Kepuasan
Konsumen

Responden

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	SUM	Y
1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	81	4,05
2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	53	2,65
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	5	70	3,5
4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	3	4	65	3,25
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	75	3,75
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	4,15
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	4,15
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	4	4	78	3,9
9	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	75	3,75
10	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	4,15
11	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	5	92	4,6
12	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	1	1	1	1	2	1	1	3	45	2,25
13	2	2	2	2	4	3	4	4	4	5	4	2	2	2	3	4	4	3	5	74	3,7
14	2	2	2	2	3	2	4	4	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	66	3,3
15	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	58	2,9
16	2	3	4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	4	54	2,7
17	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	80	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	4,75
19	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	77	3,85
20	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	5	93	4,65
21	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	3	4	92	4,6
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	93	4,65
23	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	5	96	4,8
24	3	2	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	89	4,45
25	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	84	4,2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	4	2	4	70	3,5
27	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	90	4,5
28	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	90	4,5
29	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	80	4
30	2	2	3	3	5	5	2	3	4	4	2	2	1	2	2	3	3	2	4	84	4,2
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	104	5,2
32	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	91	4,55
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	103	5,15
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	105	5,25
35	4	1	2	3	5	4	4	3	3	2	4	3	2	4	5	5	4	4	5	102	5,1
36	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	5	4	4	105	5,25
37	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	4	100	5
38	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	111	5,55
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	112	5,6
40	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	91	4,55
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	5,85

42	2	4	5	3	1	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	4	95	4,75
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	5	117	5,85
44	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	117	5,85
45	2	2	2	2	3	2	4	4	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	95	4,75
46	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	1	1	1	1	2	1	1	3	117	5,85
47	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	84	4,2
48	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	97	4,85
49	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	79	3,95
50	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	107	5,35
51	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	132	6,6
52	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	2	107	5,35
53	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	110	5,5
54	2	4	4	3	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	126	6,3
55	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	115	5,75
56	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	116	5,8
57	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	5	108	5,4
58	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	98	4,9
59	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	96	4,8
60	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	124	6,2
61	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	4	4	3	4	133	6,65
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	4,65
63	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	119	5,95
64	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	114	5,7
65	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	138	6,9
66	2	1	2	2	3	2	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	98	4,9
67	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	2	111	5,55
68	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	149	7,45
69	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	3	4	116	5,8
70	2	2	2	2	4	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	132	6,6
71	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	140	7
72	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	2	2	4	4	3	4	4	130	6,5
73	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	5	121	6,05
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	5	137	6,85
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	141	7,05
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	144	7,2
77	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	148	7,4
78	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	148	7,4
79	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	3	4	149	7,45
80	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	1	1	1	1	2	1	1	3	149	7,45
81	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	151	7,55
82	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	150	7,5
83	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	113	5,65
84	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	165	8,25
85	3	2	3	2	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	122	6,1

86	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	126	6,3
87	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	160	8
88	2	1	2	2	2	2	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	2	2	2	145	7,25
89	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	2	126	6,3
90	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	175	8,75
91	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	132	6,6
92	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	4	154	7,7

Lampiran 5
Tabulasi Awal 30

Kualitas
Pelayanan

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X Total
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	85
2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	2	3	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	62
3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5	83
4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	4	2	77
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
6	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	90
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	85
9	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	78
10	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	75
11	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
12	2	1	2	2	3	2	2	3	5	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	49
13	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
14	2	1	2	2	3	2	2	3	4	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	52
15	2	1	2	2	2	2	2	2	5	1	2	4	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	41
16	2	1	2	2	3	2	2	3	5	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	49
17	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	72
18	4	4	5	4	5	5	4	5	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	93
19	3	2	3	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	71
20	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	4	69
21	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	86
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	85
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	84
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	84
25	2	1	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	60
26	2	1	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	52
27	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	2	2	3	4	4	4	3	5	72
28	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	2	75
29	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	68
30	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	71

Kepuasan
Konsumen

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y_Total
1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	5	81
2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	2	3	4	63
3	4	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	2	4	4	4	5	81
4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	5	79
5	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	3	4	73
6	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	5	4	3	2	3	4	2	4	4	4	5	82
7	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	4	5	3	4	79
8	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	80
9	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	4	5	80
10	3	4	4	3	1	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	74
11	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	5	81
12	3	2	3	2	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	71
13	5	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5	1	5	4	4	5	87
14	2	2	2	2	2	2	5	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	5	3	4	2	4	57
15	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	57
16	2	2	3	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	5	2	1	1	3	48
17	2	4	4	3	2	2	4	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	66
18	5	4	5	4	5	5	1	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	1	5	5	5	5	95
19	2	2	3	3	5	5	4	2	4	3	4	4	2	2	1	2	2	4	3	3	2	4	66
20	3	2	3	3	4	2	4	2	4	3	3	3	2	1	2	2	3	4	4	4	3	4	65
21	3	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	5	4	4	80
22	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	4	5	4	4	79
23	3	2	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	77
24	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	75
25	2	2	4	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	5	1	2	1	2	47
26	2	3	4	2	1	2	5	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	5	2	1	2	4	50
27	4	1	2	3	5	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	5	4	5	4	4	5	79
28	3	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	5	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	79
29	2	3	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	63
30	2	4	5	3	1	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	3	2	4	65

Lampiran 6

Input korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan konsumen

Input Korelasi Kualitas
Pelayanan

Res	X1	X2	X3	X4	Real	X5	X6	X7	Dy Tgp	X8	X9	X10	X11	Jmn	X12	X13	X14	X15	Empt	X16	X17	X18	X19	Bk Fs
1	3	3	4	4	14	4	4	4	12	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
2	2	2	2	2	8	4	3	4	11	2	3	4	3	12	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11
3	3	2	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	4	17	3	2	3	4	12	4	4	4	5	17
4	3	2	3	3	11	4	4	4	12	4	4	5	4	17	2	2	3	4	11	4	4	4	2	14
5	4	4	4	4	16	4	4	4	12	2	3	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16	5	4	5	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
7	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
8	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
9	3	2	3	3	11	4	4	4	12	4	4	5	4	17	2	2	2	4	10	4	4	4	4	16
10	3	2	3	3	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16	2	2	2	4	10	4	4	4	2	14
11	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
12	2	1	2	2	7	3	2	3	8	1	1	3	3	8	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9
13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
14	2	1	2	2	7	3	2	3	8	2	1	2	3	8	2	2	2	2	8	3	3	2	4	12
15	2	1	2	2	7	2	2	2	6	1	2	4	2	9	1	1	1	1	4	2	1	1	3	7
16	2	1	2	2	7	3	2	3	8	1	1	3	3	8	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9
17	3	2	3	2	10	4	3	4	11	4	2	4	4	14	2	2	2	3	9	4	4	4	4	16
18	4	4	5	4	17	5	5	5	15	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
19	3	2	3	2	10	4	3	4	11	3	2	4	4	13	2	2	2	3	9	4	4	4	4	16
20	2	2	2	2	8	4	3	4	11	4	3	4	4	15	2	2	2	3	9	4	4	3	4	15
21	3	4	4	4	15	4	4	4	12	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	4	4	4	5	17
22	3	3	4	4	14	4	4	4	12	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
23	3	3	4	4	14	4	4	4	12	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	5	17
24	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
25	2	1	2	2	7	3	2	4	9	3	4	4	3	14	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12
26	2	1	2	2	7	2	2	3	7	4	3	4	3	14	2	1	2	2	7	3	2	2	2	9
27	2	2	2	2	8	4	3	4	11	4	4	5	4	17	2	2	2	3	9	4	4	3	5	16
28	3	2	3	3	11	4	4	4	12	3	4	4	4	15	2	2	3	4	11	4	4	4	2	14
29	2	2	2	2	8	4	3	4	11	4	3	4	4	15	2	2	2	3	9	4	3	3	4	14
30	3	2	3	3	11	4	4	4	12	3	2	4	4	13	2	2	2	3	9	4	4	4	2	14
31	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	2	3	4	12	4	4	4	5	17
32	3	2	3	2	10	3	2	2	7	3	3	3	2	11	3	2	2	3	10	4	2	3	4	13
33	4	2	4	4	14	5	4	4	13	4	4	4	4	16	2	2	4	5	13	4	4	4	5	17
34	3	4	4	4	15	4	3	3	10	4	4	4	3	15	2	2	2	4	10	4	4	4	5	17
35	3	3	4	4	14	4	2	2	8	4	4	4	2	14	4	2	2	4	12	4	2	3	4	13
36	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	4	17	3	2	3	4	12	4	4	4	5	17
37	4	3	4	4	15	5	4	4	13	4	4	4	3	15	4	2	2	4	12	4	5	3	4	16
38	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	2	2	2	4	10	4	4	4	4	16
39	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	3	4	15	3	2	3	4	12	4	4	4	5	17
40	3	4	4	3	14	1	3	3	7	4	4	4	3	15	2	2	2	4	10	4	4	4	4	16

41	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	2	3	4	12	4	4	4	5	17
42	3	2	3	2	10	5	4	4	13	2	3	3	3	11	3	2	2	4	11	4	3	4	4	15
43	5	4	4	4	17	4	5	5	14	4	4	4	5	17	4	2	4	5	15	5	4	4	5	18
44	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	3	3	2	10	2	1	2	2	7	3	4	2	4	13
45	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	4	4	3	4	15
46	2	2	3	2	9	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	1	1	1	5	2	1	1	3	7
47	2	4	4	3	13	2	2	2	6	3	4	4	2	13	2	2	2	2	8	4	4	2	4	14
48	5	4	5	4	18	5	5	5	15	5	4	5	5	19	4	2	5	5	16	5	5	5	5	20
49	2	2	3	3	10	5	5	2	12	3	4	4	2	13	2	1	2	2	7	3	3	2	4	12
50	3	2	3	3	11	4	2	2	8	3	3	3	2	11	1	2	2	3	8	4	4	3	4	15
51	3	2	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	3	15	3	2	2	4	11	4	5	4	4	17
52	3	3	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	2	2	4	12	4	5	4	4	17
53	3	2	3	4	12	5	4	3	12	4	4	4	3	15	3	2	2	4	11	4	4	3	4	15
54	3	4	4	4	15	3	3	3	9	4	4	4	3	15	2	2	2	3	9	4	4	3	4	15
55	2	2	4	2	10	2	2	2	6	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	2	1	2	6
56	2	3	4	2	11	1	2	2	5	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	2	1	2	4	9
57	4	1	2	3	10	5	4	4	13	3	3	2	4	12	3	2	4	5	14	5	4	4	5	18
58	3	4	5	4	16	4	3	3	10	4	4	5	3	16	4	2	2	4	12	4	3	4	4	15
59	2	3	4	2	11	2	2	2	6	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	4	4	3	4	15
60	2	4	5	3	14	1	2	2	5	4	4	4	2	14	2	2	2	2	8	3	3	2	4	12
61	3	4	4	3	14	1	3	3	7	4	4	4	3	15	2	2	2	4	10	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	2	3	4	12	4	4	4	5	17
63	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	3	3	2	10	2	1	2	2	7	3	4	2	4	13
64	2	2	3	2	9	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	1	1	1	5	2	1	1	3	7
65	5	4	5	4	18	5	5	5	15	5	4	5	5	19	4	2	5	5	16	5	5	5	5	20
66	3	2	3	2	10	3	2	2	7	3	3	3	2	11	3	2	2	3	10	4	2	3	4	13
67	3	4	4	4	15	4	3	3	10	4	4	4	3	15	2	2	2	4	10	4	4	4	5	17
68	3	3	4	4	14	4	2	2	8	4	4	4	2	14	4	2	2	4	12	4	2	3	4	13
69	3	3	4	4	14	4	4	4	12	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
70	2	2	2	2	8	4	3	4	11	2	3	4	3	12	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11
71	3	2	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	4	17	3	2	3	4	12	4	4	4	5	17
72	3	2	3	3	11	4	4	4	12	4	4	5	4	17	2	2	3	4	11	4	4	4	2	14
73	4	4	4	4	16	4	4	4	12	2	3	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
74	4	4	4	4	16	5	4	5	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
75	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
76	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
77	3	2	3	3	11	4	4	4	12	4	4	5	4	17	2	2	2	4	10	4	4	4	4	16
78	3	2	3	3	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16	2	2	2	4	10	4	4	4	2	14
79	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
80	2	1	2	2	7	3	2	3	8	1	1	3	3	8	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9
81	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
82	2	1	2	2	7	3	2	3	8	2	1	2	3	8	2	2	2	2	8	3	3	2	4	12
83	2	1	2	2	7	2	2	2	6	1	2	4	2	9	1	1	1	1	4	2	1	1	3	7
84	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	2	3	4	12	4	4	4	5	17

85	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	3	3	2	10	2	1	2	2	7	3	4	2	4	13
86	2	2	3	2	9	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	1	1	1	5	2	1	1	3	7
87	5	4	5	4	18	5	5	5	15	5	4	5	5	19	4	2	5	5	16	5	5	5	5	20
88	3	2	3	2	10	3	2	2	7	3	3	3	2	11	3	2	2	3	10	4	2	3	4	13
89	3	4	4	4	15	4	3	3	10	4	4	4	3	15	2	2	2	4	10	4	4	4	5	17
90	3	3	4	4	14	4	2	2	8	4	4	4	2	14	4	2	2	4	12	4	2	3	4	13
91	3	3	4	4	14	4	4	4	12	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
92	2	2	2	2	8	4	3	4	11	2	3	4	3	12	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11

Input Korelasi Kepuasan Konsumen

Res	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	SUM	Y
1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	81	4,05
2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	53	2,65
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	5	70	3,5
4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	3	4	65	3,25
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	75	3,75
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	4,15
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	4,15
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	4	4	78	3,9
9	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	75	3,75
10	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	4,15
11	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	5	92	4,6
12	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	1	1	1	1	2	1	1	3	45	2,25
13	2	2	2	2	4	3	4	4	4	5	4	2	2	2	3	4	4	3	5	74	3,7
14	2	2	2	2	3	2	4	4	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	66	3,3
15	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	58	2,9
16	2	3	4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	4	54	2,7
17	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	80	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	4,75
19	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	77	3,85
20	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	5	93	4,65
21	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	3	4	92	4,6
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	93	4,65
23	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	5	96	4,8
24	3	2	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	89	4,45
25	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	84	4,2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	4	2	4	70	3,5
27	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	90	4,5
28	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	90	4,5
29	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	80	4
30	2	2	3	3	5	5	2	3	4	4	2	2	1	2	2	3	3	2	4	84	4,2
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	104	5,2
32	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	91	4,55
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	103	5,15
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	105	5,25
35	4	1	2	3	5	4	4	3	3	2	4	3	2	4	5	5	4	4	5	102	5,1
36	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	5	4	4	105	5,25
37	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	4	100	5
38	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	111	5,55
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	112	5,6
40	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	91	4,55
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	5,85
42	2	4	5	3	1	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	4	95	4,75

43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	5	117	5,85
44	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	117	5,85
45	2	2	2	2	3	2	4	4	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	95	4,75
46	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	1	1	1	1	2	1	1	3	117	5,85
47	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	84	4,2
48	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	97	4,85
49	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	79	3,95
50	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	107	5,35
51	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	132	6,6	
52	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	2	107	5,35
53	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	110	5,5
54	2	4	4	3	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	126	6,3
55	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	115	5,75
56	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	116	5,8
57	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	5	108	5,4
58	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	98	4,9	
59	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	96	4,8
60	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	124	6,2
61	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	4	4	3	4	133	6,65
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	4,65
63	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	119	5,95
64	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	114	5,7
65	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	138	6,9
66	2	1	2	2	3	2	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	98	4,9
67	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	2	111	5,55
68	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	149	7,45
69	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	3	4	116	5,8
70	2	2	2	2	4	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	132	6,6
71	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	140	7
72	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	2	2	4	4	3	4	4	130	6,5
73	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	5	121	6,05
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	5	137	6,85
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	141	7,05
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	144	7,2
77	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	148	7,4
78	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	148	7,4
79	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	3	4	149	7,45
80	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	1	1	1	1	2	1	1	3	149	7,45
81	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	151	7,55
82	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	150	7,5
83	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	113	5,65
84	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	165	8,25
85	3	2	3	2	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	122	6,1
86	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	126	6,3

87	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	160	8	
88	2	1	2	2	2	2	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	2	2	2	145	7,25
89	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	126	6,3	
90	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	175	8,75	
91	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	132	6,6
92	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	4	154	7,7

274 248 308 285 340 305 326 318 304 359 312 240 207 239 310 342 329 308 351 9858 492,9

Output Korelasi Indikator Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Correlations

		Realibility	Responsiveness	Assurance	Empaty	Tangible	Kepuasan
Realibility	Pearson Correlation	1	.587(**)	.738(**)	.796(**)	.743(**)	.390(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92
Responsiveness	Pearson Correlation	.587(**)	1	.784(**)	.776(**)	.738(**)	.188
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.072
	N	92	92	92	92	92	92
Assurance	Pearson Correlation	.738(**)	.784(**)	1	.755(**)	.799(**)	.274(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.008
	N	92	92	92	92	92	92
Empaty	Pearson Correlation	.796(**)	.776(**)	.755(**)	1	.786(**)	.284(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.006
	N	92	92	92	92	92	92
Tangible	Pearson Correlation	.743(**)	.738(**)	.799(**)	.786(**)	1	.292(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.005
	N	92	92	92	92	92	92
Kepuasan	Pearson Correlation	.390(**)	.188	.274(**)	.284(**)	.292(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.072	.008	.006	.005	
	N	92	92	92	92	92	92

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Output Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Correlations

		Kualitas	Kepuasan
Kualitas	Pearson Correlation	1	.970(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	92	92
Kepuasan	Pearson Correlation	.970(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	92	92

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).