

LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN

KONSUMEN PDAM TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG

Responden Yth,

Saya yang bernama : Abednego Kurniawan nim 2005-11-025 mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen Pemasaran Universitas Indonusa Esa Unggul saya sedang melakukan penelitian mengenai “ **Hubungan kualitas Pelayanan PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang Terhadap Kepuasan Konsumen**”. Demi tercapainya penelitian ini, penulis mohon ketersediaan dari responden untuk membantu mengisi kuisisioner ini dengan lengkap dan benar.

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam pengisian kuisisioner ini.

I. Karakteristik Responden

Petunjuk: Berilah tanda silang (X) untuk jawaban yang sesuai dengan anda.

1. Apakah jenis kelamin anda?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Berapa usia anda?
 - a. 17 – 20 tahun
 - b. 21 – 30 tahun
 - c. 31 – 40 tahun
 - d. > 40 tahun
3. Pekerjaan anda?
 - a. Mahasiswa/i
 - b. Karyawan
 - c. Wiraswasta
 - d. Lain-lain.....
4. Berapakah pengeluaran rata-rata Anda tiap bulan ?
 - a. < Rp1.000.000,-
 - b. Rp 1.000.001 – 2.000.000,-
 - c. Rp 2.000.001 – 3.000.000,-
 - d. > Rp 4.000.000,-
5. Berapa lama anda menggunakan jasa pelayanan air bersih PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang ?
 - a. <1 tahun
 - b. 1 – 3 tahun
 - c. 4 – 6 tahun
 - d. > 6 tahun

C. Reliability (Kehandalan/kepercayaan)

No	Pertanyaan	Kualitas Pelayanan					Kepuasan Konsumen				
		SB	B	N	KB	STB	SP	P	CP	KP	STP
1	Karyawan Yang Terampil.										
2	Kehandalan Proses Pelayanan										
3	Keakuratan Tagihan Pembayaran										

D. Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pertanyaan	Kualitas Pelayanan					Kepuasan Konsumen				
		SB	B	N	KB	STB	SP	P	CP	KP	STP
1	Ketanggapan Perusahaan Dalam Menangani Masalah.										
2	Kecepatan Menangani Keluhan Konsumen.										
3	Sigap Dalam Melayani										
4	Tidak Membedakan Konsumen.										

E. Assurance (Jaminan)

No	Pertanyaan	Kualitas pelayanan					Kepuasan konsumen				
		SB	B	CB	KB	STB	SP	P	CP	KP	STP
1	Garansi Pemeriksaan Water Meter.										
2	Pengetahuan Karyawan Tentang Produk Yang ditawarkan Oleh PDAM										
3	Karyawan Yang Ramah dan Bersahabat										

Tingkat Pelayanan :

SB = Sangat Baik

B = Baik

N = Netral

KB = Kurang Baik

STB = Sangat Tidak Baik

Tingkat Kepuasan Konsumen :

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

KP = Kurang Puas

STP = Sangat Tidak Puas

LAMPIRAN 3

DATA KUALITAS PELAYANAN

responden	TAN1	TAN2	TAN3	TAN4	TAN5	TAN6	TAN7	EMP1	EMP2	EMP3	EMP4	Rel1	REL2	REL3	RES1	RES2	RES3	RES4	ASS1	ASS2	ASS3	TOTAL
1	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	86
2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	83
3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	93
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	94
6	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	72
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	86
8	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	88
9	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	79
10	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	86
11	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	94
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
13	5	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	85
14	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	73
15	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	5	74
16	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	5	84
17	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	83
18	5	4	5	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	5	84
19	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	65
20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	99
21	5	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	81
22	5	4	5	4	4	2	5	3	5	4	4	3	5	5	4	2	4	5	5	5	5	88
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81

24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	80
25	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	100
26	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	75
27	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	100
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
29	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	91
30	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	81
Σ	124	118	121	123	119	124	119	122	123	121	124	123	115	122	115	122	121	123	122	119	132	2552
mean	4.133	3.933	4.033	4.1	3.967	4.133	3.967	4.067	4.1	4.033	4.133	4.1	3.833	4.067	3.833	4.067	4.033	4.1	4.067	3.967	4.4	85.07

LAMPIRAN 4. HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN
30 RESPONDEN

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TAN1	80.93	71.375	.493	.901
TAN2	81.13	71.568	.467	.901
TAN3	81.03	70.378	.596	.898
TAN4	80.97	73.068	.513	.901
TAN5	81.10	72.783	.415	.903
TAN6	80.93	69.099	.508	.901
TAN7	81.10	68.162	.651	.897
EMP1	81.00	72.207	.411	.903
EMP2	80.97	70.240	.616	.898
EMP3	81.03	70.447	.543	.900
EMP4	80.93	73.375	.446	.902
REL1	80.97	71.482	.551	.900
REL2	81.23	70.047	.516	.900
REL3	81.00	69.103	.639	.897
RES1	81.23	71.220	.492	.901
RES2	81.00	71.172	.360	.906
RES3	81.03	69.826	.597	.898
RES4	80.97	69.413	.557	.899
ASS1	81.00	69.103	.639	.897
ASS2	81.10	68.162	.651	.897
ASS3	80.67	71.264	.559	.899

LAMPIRAN 5**RELIABILITY KUALITAS PELAYANAN****Warnings**

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

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
.904	21

LAMPIRAN 6

**LAMPIRAN 7. HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN KONSUMEN
30 RESPONDEN**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TAN1	80.03	56.033	.375	.888
TAN2	80.17	53.868	.537	.883
TAN3	79.93	52.409	.645	.880
TAN4	80.13	54.809	.455	.886
TAN5	79.97	53.620	.505	.885
TAN6	80.20	53.131	.597	.882
TAN7	80.13	57.361	.455	.887
EMP1	79.97	53.275	.538	.883
EMP2	80.03	52.792	.583	.882
EMP3	80.03	55.757	.334	.890
EMP4	79.90	57.197	.335	.889
REL1	79.90	55.817	.405	.887
REL2	80.03	55.757	.406	.887
REL3	79.90	52.162	.699	.878
RES1	79.80	55.062	.405	.888
RES2	80.00	54.621	.564	.883
RES3	80.27	53.926	.588	.882
RES4	80.03	56.102	.367	.888
ASS1	79.97	53.620	.592	.882
ASS2	79.90	53.748	.585	.882
ASS3	79.70	55.459	.456	.886

LAMPIRAN 8 HASIL UJI RELIABILITY KEPUASAAN KONSUMEN 30 RESPONDEN

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

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
.890	21

TABULASI DATA KORELASI KUALITAS PELAYANAN 100 RESPONDEN

			X1								X2						X3					X4						X5			Y	
Tan 1	Tan 2	Tan 3	Tan 4	Tan 5	Tan 6	Tan 7	Σ	MEAN	Emp 1	Emp 2	Emp 3	Emp 4	Σ	MEAN	Rel1	REL2	REL3	Σ	MEAN	RES1	RES2	RES3	RES4	Σ	MEAN	ASS1	ASS2	ASS3	Σ	MEAN	total	Σ
5	4	4	4	4	5	4	30	4.2857	5	3	4	4	16	4	5	4	3	12	4	4	5	4	3	16	4	3	4	5	12	4	86	4.095
4	4	4	5	5	4	4	30	4.2857	4	3	4	5	16	4	4	4	3	11	3.66667	4	4	4	3	15	3.75	3	4	4	11	3.6667	83	3.952
4	5	5	4	4	5	5	32	4.5714	5	5	5	4	19	4.75	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	15	5	101	4.81	
4	3	5	5	5	5	5	32	4.5714	4	4	3	5	16	4	5	5	4	14	4.66667	5	5	3	4	17	4.25	4	5	5	14	4.6667	93	4.429
5	4	4	5	5	5	4	32	4.5714	4	4	5	5	18	4.5	5	4	4	13	4.33333	4	5	5	4	18	4.5	4	4	5	13	4.3333	94	4.476
4	3	3	4	4	4	3	25	3.5714	4	3	3	4	14	3.5	4	3	3	10	3.33333	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	10	3.3333	72	3.429
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	5	4	17	4.25	4	4	4	12	4	4	4	5	4	17	4.25	4	4	4	12	4	86	4.095
3	3	3	4	3	5	4	25	3.5714	5	5	4	4	18	4.5	5	3	5	13	4.33333	4	5	4	5	18	4.5	5	4	5	14	4.6667	88	4.19
3	4	4	4	3	4	4	26	3.7143	4	4	4	4	16	4	4	4	3	11	3.66667	4	4	4	3	15	3.75	3	4	4	11	3.6667	79	3.762
4	3	4	4	4	5	4	28	4	3	4	4	4	15	3.75	3	4	5	12	4	4	5	4	5	18	4.5	5	4	4	13	4.3333	86	4.095
4	5	4	4	4	5	5	31	4.4286	3	5	5	4	17	4.25	4	3	5	12	4	5	5	5	5	20	5	5	5	4	14	4.6667	94	4.476
4	4	4	4	3	4	4	27	3.8571	4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	82	3.905
5	3	4	4	3	5	4	28	4	5	4	3	4	16	4	4	4	4	12	4	4	5	3	4	16	4	4	4	5	13	4.3333	85	4.048
4	4	3	4	4	4	3	26	3.7143	4	3	4	4	15	3.75	4	3	3	10	3.33333	3	4	3	2	12	3	3	3	4	10	3.3333	73	3.476
3	4	3	4	4	3	3	24	3.4286	4	4	4	4	16	4	4	2	3	9	3	3	3	4	4	14	3.5	3	3	5	11	3.6667	74	3.524
4	5	4	4	4	3	4	28	4	4	4	5	4	17	4.25	4	2	4	10	3.33333	4	3	5	4	16	4	4	4	5	13	4.3333	84	4
4	3	5	4	4	4	5	29	4.1429	4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	12	4	3	4	3	4	14	3.5	4	5	4	13	4.3333	83	3.952
5	4	5	4	4	5	2	29	4.1429	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	12	4	2	5	4	4	15	3.75	4	2	5	11	3.6667	84	4
3	3	3	3	3	3	2	20	2.8571	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	10	3.33333	3	3	3	4	13	3.25	4	2	3	9	3	65	3.095
5	4	5	5	5	5	5	34	4.8571	5	5	4	5	19	4.75	4	5	5	14	4.66667	3	5	4	5	17	4.25	5	5	5	15	5	99	4.714

5	4	4	4	4	2	4	27	3.8571	3	4	4	4	15	3.75	4	4	4	12	4	4	2	4	4	14	3.5	4	4	5	13	4.3333	81	3.857
5	4	5	4	4	2	5	29	4.1429	3	5	4	4	16	4	3	5	5	13	4.33333	4	2	4	5	15	3.75	5	5	5	15	5	88	4.19
4	4	4	3	3	4	4	26	3.7143	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	81	3.857	
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	11	3.66667	4	4	4	3	15	3.75	3	4	4	11	3.6667	80	3.81
5	5	4	5	5	5	4	33	4.7143	5	5	5	5	20	5	5	4	5	14	4.66667	4	5	5	5	19	4.75	5	4	5	14	4.6667	100	4.762
3	3	4	4	4	3	4	25	3.5714	3	4	3	4	14	3.5	3	4	4	11	3.66667	4	3	3	4	14	3.5	4	4	3	11	3.6667	75	3.571
5	5	5	4	4	5	5	33	4.7143	5	5	5	4	19	4.75	5	5	5	15	5	5	3	5	5	18	4.5	5	5	5	15	5	100	4.762
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	84	4	
4	5	4	4	4	4	4	29	4.1429	4	5	5	4	18	4.5	4	4	5	13	4.33333	4	4	5	5	18	4.5	5	4	4	13	4.3333	91	4.333
4	4	3	4	4	4	3	26	3.7143	4	4	4	5	17	4.25	4	3	4	11	3.66667	3	4	4	5	16	4	4	3	4	11	3.6667	81	3.857
5	4	5	4	4	4	3	29	4.1429	4	5	5	4	18	4.5	3	5	5	13	4.33333	5	4	4	4	17	4.25	4	3	4	11	3.6667	88	4.19
5	5	5	5	3	3	3	29	4.1429	4	4	4	4	16	4	5	3	3	11	3.66667	4	4	4	4	16	4	5	4	5	14	4.6667	86	4.095
4	3	4	3	4	4	4	26	3.7143	3	3	4	4	14	3.5	4	4	4	12	4	5	4	4	5	18	4.5	4	5	3	12	4	82	3.905
5	5	3	4	3	4	4	28	4	3	4	3	3	13	3.25	3	3	5	11	3.66667	5	3	3	3	14	3.5	4	4	4	12	4	78	3.714
4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	5	18	4.5	4	3	5	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	86	4.095	
3	3	3	3	4	4	4	24	3.4286	3	5	3	3	14	3.5	4	3	5	12	4	3	4	4	5	16	4	3	3	3	9	3	75	3.571
4	5	4	4	3	3	5	28	4	4	5	4	4	17	4.25	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	3	3	10	3.3333	83	3.952	
4	3	4	4	3	4	4	26	3.7143	5	5	4	5	19	4.75	5	4	4	13	4.33333	4	4	4	4	16	4	3	4	4	11	3.6667	85	4.048
3	4	3	4	3	4	4	25	3.5714	4	4	4	4	16	4	4	5	4	13	4.33333	3	3	3	3	12	3	4	3	4	11	3.6667	77	3.667
3	3	3	4	5	5	5	28	4	5	5	4	4	18	4.5	5	4	4	13	4.33333	4	5	4	4	17	4.25	4	4	4	12	4	88	4.19
5	5	4	4	3	4	4	29	4.1429	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4.25	5	4	4	13	4.3333	87	4.143	
3	4	4	3	5	5	5	29	4.1429	4	4	4	4	16	4	4	5	4	13	4.33333	5	5	4	4	18	4.5	3	4	5	12	4	88	4.19
3	3	3	4	3	4	3	23	3.2857	4	4	3	3	14	3.5	4	3	3	10	3.33333	3	3	4	4	14	3.5	4	3	3	10	3.3333	71	3.381
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	4	4	17	4.25	5	5	4	14	4.66667	4	4	3	4	15	3.75	5	4	3	12	4	86	4.095
4	5	5	5	4	4	4	31	4.4286	5	5	5	5	20	5	5	5	5	15	5	5	4	4	5	18	4.5	3	5	5	13	4.3333	97	4.619

4	5	5	4	3	4	3	28	4	4	3	5	3	15	3.75	4	4	3	11	3.66667	4	5	5	4	18	4.5	4	3	5	12	4	84	4
4	5	5	4	3	3	3	27	3.8571	4	5	5	4	18	4.5	5	3	4	12	4	5	4	4	5	18	4.5	4	4	3	11	3.6667	86	4.095
3	4	4	4	3	3	3	24	3.4286	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	4	11	3.6667	79	3.762	
3	3	4	4	3	3	3	23	3.2857	4	3	3	4	14	3.5	3	3	3	9	3	4	4	3	3	14	3.5	3	3	3	9	3	69	3.286
4	3	3	3	3	4	4	24	3.4286	4	3	4	4	15	3.75	3	3	3	9	3	3	3	3	4	13	3.25	4	3	4	11	3.6667	72	3.429
4	3	3	4	3	3	3	23	3.2857	5	4	4	5	18	4.5	4	3	4	11	3.66667	4	5	5	4	18	4.5	4	3	4	11	3.6667	81	3.857
4	5	4	4	5	5	5	32	4.5714	5	4	4	4	17	4.25	5	5	3	13	4.33333	3	3	3	5	14	3.5	5	4	4	13	4.3333	89	4.238
4	4	4	4	3	3	3	25	3.5714	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	4	4	5	17	4.25	4	4	4	12	4	82	3.905
4	3	3	4	5	5	5	29	4.1429	4	3	4	5	16	4	3	3	4	10	3.33333	4	5	4	4	17	4.25	3	3	4	10	3.3333	82	3.905
5	4	4	3	3	3	3	25	3.5714	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	5	4	4	17	4.25	4	4	4	12	4	82	3.905
4	5	4	5	4	3	4	29	4.1429	4	4	5	5	18	4.5	5	4	4	13	4.33333	4	5	4	5	18	4.5	5	4	4	13	4.3333	91	4.333
3	4	5	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	84	4	
3	4	3	3	4	3	4	24	3.4286	3	4	3	3	13	3.25	4	5	4	13	4.33333	4	4	4	4	16	4	4	3	3	10	3.3333	76	3.619
4	4	4	5	4	4	4	29	4.1429	4	4	4	4	16	4	4	5	3	12	4	4	4	5	4	17	4.25	3	4	4	11	3.6667	85	4.048
4	4	4	5	3	3	3	26	3.7143	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	4	4	3	15	3.75	3	4	5	12	4	81	3.857
5	4	5	5	3	3	3	28	4	5	5	4	4	18	4.5	5	4	4	13	4.33333	4	4	4	4	16	4	4	4	5	13	4.3333	88	4.19
3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	4	4	15	3.75	4	4	3	11	3.66667	3	3	3	3	12	3	3	4	5	12	4	71	3.381
5	4	4	4	3	3	3	26	3.7143	4	5	3	4	16	4	5	4	4	13	4.33333	4	4	4	4	16	4	4	3	4	11	3.6667	82	3.905
5	5	5	4	4	3	4	30	4.2857	5	4	4	5	18	4.5	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	3	4	11	3.6667	87	4.143	
4	3	4	5	3	4	3	26	3.7143	3	4	5	4	16	4	5	4	5	14	4.66667	3	4	4	5	16	4	4	4	3	11	3.6667	83	3.952
3	4	5	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	17	4.25	4	4	5	13	4.33333	4	3	3	3	13	3.25	3	4	3	10	3.3333	81	3.857
4	4	4	4	4	5	4	29	4.1429	4	4	4	4	16	4	4	4	5	13	4.33333	5	4	3	4	16	4	4	4	4	12	4	86	4.095
3	3	4	4	3	4	4	25	3.5714	3	4	3	3	13	3.25	3	4	5	12	4	4	4	5	3	16	4	3	4	4	11	3.6667	77	3.667
3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	4	13	3.25	3	4	5	12	4	3	4	4	4	15	3.75	4	4	3	11	3.6667	72	3.429
3	4	4	5	3	4	4	27	3.8571	4	4	5	4	17	4.25	4	3	5	12	4	4	4	3	4	15	3.75	4	5	4	13	4.3333	84	4

5	3	3	3	3	3	3	23	3.2857	5	3	3	5	16	4	3	4	5	12	4	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	12	4	80	3.81
4	4	4	4	3	3	3	25	3.5714	4	4	4	5	17	4.25	4	4	3	11	3.66667	3	4	4	4	15	3.75	4	3	5	12	4	80	3.81
3	4	4	5	4	3	4	27	3.8571	3	4	4	4	15	3.75	4	4	4	12	4	4	3	4	4	15	3.75	3	3	3	9	3	78	3.714
4	4	4	5	4	4	3	28	4	4	3	4	4	15	3.75	4	4	5	13	4.33333	5	4	4	4	17	4.25	3	4	4	11	3.6667	84	4
4	4	4	5	3	3	3	26	3.7143	5	4	4	5	18	4.5	5	4	4	13	4.33333	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	85	4.048
4	4	4	4	3	4	3	26	3.7143	4	3	4	4	15	3.75	4	4	5	13	4.33333	5	4	5	4	18	4.5	4	5	4	13	4.3333	85	4.048
5	4	4	4	4	4	4	29	4.1429	4	4	4	4	16	4	5	5	4	14	4.66667	4	5	4	4	17	4.25	4	5	4	13	4.3333	89	4.238
4	3	4	3	5	5	4	28	4	3	3	3	3	12	3	4	3	4	11	3.66667	5	4	4	4	17	4.25	4	3	4	11	3.6667	79	3.762
5	4	4	4	4	4	4	29	4.1429	4	5	5	4	18	4.5	4	5	4	13	4.33333	4	3	4	4	15	3.75	5	4	4	13	4.3333	88	4.19
4	4	4	4	3	3	3	25	3.5714	4	5	5	4	18	4.5	5	3	3	11	3.66667	3	4	3	3	13	3.25	3	5	4	12	4	79	3.762
5	5	4	5	3	3	3	28	4	4	4	5	4	17	4.25	3	4	3	10	3.33333	4	5	4	4	17	4.25	4	4	4	12	4	84	4
4	3	3	3	4	4	3	24	3.4286	4	3	3	4	14	3.5	4	4	3	11	3.66667	4	3	4	4	15	3.75	5	4	5	14	4.6667	78	3.714
4	5	4	4	4	4	4	29	4.1429	5	4	4	3	16	4	4	4	5	13	4.33333	5	4	4	4	17	4.25	5	4	3	12	4	87	4.143
5	5	5	5	3	3	3	29	4.1429	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	10	3.33333	5	4	4	4	17	4.25	5	3	4	12	4	83	3.952
3	4	3	4	3	4	3	24	3.4286	5	4	5	5	19	4.75	2	4	4	10	3.33333	5	4	4	4	17	4.25	4	4	5	13	4.3333	83	3.952
5	3	4	5	3	3	3	26	3.7143	4	4	4	4	16	4	4	5	5	14	4.66667	4	5	5	4	18	4.5	4	5	3	12	4	86	4.095
4	4	4	4	4	4	2	26	3.7143	3	3	4	4	14	3.5	4	3	4	11	3.66667	5	4	4	3	16	4	4	5	4	13	4.3333	80	3.81
3	3	3	4	4	4	3	24	3.4286	4	3	4	3	14	3.5	2	4	5	11	3.66667	4	5	5	4	18	4.5	4	3	4	11	3.6667	78	3.714
3	3	3	3	4	4	3	23	3.2857	4	4	3	3	14	3.5	3	5	4	12	4	4	4	4	16	4	4	3	3	10	3.3333	75	3.571	
4	3	4	4	4	4	3	26	3.7143	5	4	5	5	19	4.75	4	4	4	12	4	4	4	5	18	4.5	4	5	3	12	4	87	4.143	
4	5	3	3	3	3	3	24	3.4286	5	3	3	3	14	3.5	4	4	4	12	4	5	4	4	2	15	3.75	3	3	4	10	3.3333	75	3.571
4	4	4	4	5	4	3	28	4	4	3	4	4	15	3.75	5	4	4	13	4.33333	5	5	4	5	19	4.75	4	4	5	13	4.3333	88	4.19
4	3	4	4	5	4	3	27	3.8571	4	5	5	4	18	4.5	4	4	5	13	4.33333	3	5	5	5	18	4.5	5	4	4	13	4.3333	89	4.238
4	4	4	4	5	4	4	29	4.1429	5	5	5	4	19	4.75	4	3	4	11	3.66667	5	4	3	4	16	4	3	4	3	10	3.3333	85	4.048
4	4	4	4	5	4	5	30	4.2857	4	5	5	4	18	4.5	5	2	4	11	3.66667	4	5	5	3	17	4.25	4	4	4	12	4	88	4.19

4	4	4	4	5	4	5	30	4.2857	4	4	4	4	16	4	3	2	4	9	3	4	3	3	4	14	3.5	4	4	5	13	4.3333	82	3.905
4	5	4	4	5	5	5	32	4.5714	4	3	4	4	15	3.75	4	5	4	13	4.33333	4	3	3	3	13	3.25	3	4	4	11	3.6667	84	4
4	5	3	4	5	5	3	29	4.1429	3	4	4	5	16	4	5	5	4	14	4.66667	4	3	4	4	15	3.75	5	3	4	12	4	86	4.095
4	4	4	4	5	5	3	29	4.1429	4	4	4	4	16	4	4	5	5	14	4.66667	5	5	3	3	16	4	3	2	3	8	2.6667	83	3.952
4	4	4	5	4	5	4	30	4.2857	5	4	4	4	17	4.25	3	4	4	11	3.66667	4	4	4	4	16	4	4	5	2	11	3.6667	85	4.048

LAMPIRAN 10 HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN
100 RESPONDEN.

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TAN1	79.36	39.445	.406	.395	.800
TAN2	79.43	39.581	.366	.552	.802
TAN3	79.43	38.854	.517	.456	.794
TAN4	79.31	40.075	.394	.383	.801
TAN5	79.57	40.066	.302	.467	.805
TAN6	79.47	39.625	.330	.549	.804
TAN7	79.66	39.277	.371	.508	.802
EMP1	79.30	40.071	.352	.339	.802
EMP2	79.35	39.482	.407	.531	.800
EMP3	79.33	38.688	.520	.564	.794
EMP4	79.29	40.551	.343	.411	.803
REL1	79.33	39.334	.403	.381	.800
REL2	79.45	40.189	.275	.173	.807
REL3	79.28	40.204	.308	.433	.805
RES1	79.33	40.567	.276	.360	.806
RES2	79.31	40.075	.300	.375	.805
RES3	79.40	40.323	.330	.365	.803
RES4	79.36	39.142	.443	.541	.798
ASS1	79.42	39.559	.394	.507	.800
ASS2	79.50	38.778	.452	.475	.797
ASS3	79.32	40.361	.279	.225	.806

LAMPIRAN 11

TABULASI DATA KORELASI KEPUASAN KONSUMEN 100 RESPONDEN

			X1								X2					X3						X4					X5			Y		
Tan 1	Tan 2	Tan 3	Tan 4	Tan 5	Tan 6	Tan 7	Σ	MEAN	Emp 1	Emp 2	Emp 3	Emp 4	Σ	MEAN	Rel1	REL2	REL3	Σ	MEAN	RES1	RES2	RES3	RES4	Σ	MEAN	ASS1	ASS2	ASS3	Σ	MEAN	total	Σ
5	4	3	5	4	4	4	29	4.14	4	3	4	5	16	4	5	4	4	13	4.33	5	4	3	4	16	4	4	4	5	13	4.333	87	4.14
4	4	3	4	4	4	4	27	3.86	4	3	5	4	16	4	4	5	3	12	4	4	4	3	4	15	3.75	4	3	4	11	3.667	81	3.86
4	5	5	4	5	5	4	32	4.57	5	5	4	4	18	4.5	5	4	5	14	4.67	5	4	5	5	19	4.75	5	4	5	14	4.667	97	4.62
4	3	4	5	5	5	4	30	4.29	3	4	5	5	17	4.25	4	5	4	13	4.33	4	3	4	5	16	4	3	4	5	12	4	88	4.19
4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	4	17	4.25	4	5	4	13	4.33	4	4	4	4	16	4	5	4	5	14	4.667	88	4.19
4	3	3	3	3	3	4	23	3.29	3	3	4	5	15	3.75	5	4	3	12	4	4	3	3	3	13	3.25	3	3	4	10	3.333	73	3.48
4	4	4	4	4	3	4	27	3.86	5	3	4	4	16	4	5	4	4	13	4.33	4	5	4	4	17	4.25	5	4	4	13	4.333	86	4.1
3	3	5	3	4	3	4	25	3.57	4	5	3	4	16	4	5	3	5	13	4.33	5	4	4	4	17	4.25	4	5	5	14	4.667	85	4.05
3	4	3	4	4	3	4	25	3.57	5	4	4	4	17	4.25	4	3	3	10	3.33	4	4	3	4	15	3.75	4	3	4	11	3.667	78	3.71
4	3	5	4	4	4	4	28	4	4	4	3	4	15	3.75	3	4	5	12	4	5	4	4	17	4.25	4	5	4	13	4.333	85	4.05	
4	3	5	3	5	4	4	28	4	5	5	3	4	17	4.25	4	4	5	13	4.33	5	4	5	5	19	4.75	5	5	4	14	4.667	91	4.33
4	4	4	4	4	3	3	26	3.71	3	3	4	4	14	3.5	4	3	4	11	3.67	4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	12	4	78	3.71
5	3	4	3	4	4	4	27	3.86	3	4	5	4	16	4	4	3	4	11	3.67	5	3	4	4	16	4	3	3	5	11	3.667	81	3.86
4	3	3	3	3	3	3	22	3.14	4	3	3	4	14	3.5	3	4	3	10	3.33	4	3	3	4	14	3.5	3	3	4	10	3.333	70	3.33
3	4	3	3	3	3	4	23	3.29	4	4	4	4	16	4	3	4	3	10	3.33	4	4	4	4	16	4	4	4	5	13	4.333	78	3.71
4	5	4	3	4	4	4	28	4	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	12	4	4	5	3	4	16	4	5	4	4	13	4.333	86	4.1
4	3	4	4	5	3	4	27	3.86	3	4	4	4	15	3.75	4	4	4	12	4	4	4	3	3	14	3.5	4	4	4	12	4	80	3.81
5	4	4	4	2	5	4	28	4	4	3	5	4	16	4	4	4	4	12	4	5	4	3	2	14	3.5	4	4	5	13	4.333	83	3.95
3	3	4	3	3	3	3	22	3.14	3	4	3	3	13	3.25	4	3	4	11	3.67	3	3	3	4	13	3.25	3	4	3	10	3.333	69	3.29
5	4	5	5	5	5	4	33	4.71	4	5	5	5	19	4.75	4	5	5	14	4.67	5	4	5	4	18	4.5	4	5	4	13	4.333	97	4.62

4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	3	4	14	3.5	4	4	4	12	4	3	4	4	4	15	3.75	4	5	4	13	4.333	82	3.9
4	4	5	5	5	3	4	30	4.29	4	5	3	4	16	4	4	4	5	13	4.33	2	4	4	4	14	3.5	4	4	5	13	4.333	86	4.1
4	4	4	4	5	4	3	28	4	4	3	4	3	14	3.5	4	3	4	11	3.67	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	81	3.86
4	4	3	4	4	4	4	27	3.86	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	11	3.67	4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	12	4	80	3.81
5	5	5	4	4	4	4	31	4.43	5	5	5	5	20	5	5	5	5	15	5	5	5	4	4	18	4.5	5	5	5	15	5	99	4.71
3	3	4	4	4	4	4	26	3.71	3	4	3	4	14	3.5	3	4	4	11	3.67	4	4	4	4	16	4	3	4	3	10	3.333	77	3.67
4	5	5	5	5	5	4	33	4.71	5	5	5	4	19	4.75	5	4	5	14	4.67	5	5	4	5	19	4.75	4	5	5	14	4.667	99	4.71
3	4	4	4	4	4	4	27	3.86	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	83	3.95
4	5	5	4	4	4	4	30	4.29	5	5	4	4	18	4.5	4	4	5	13	4.33	4	5	4	4	17	4.25	5	5	4	14	4.667	92	4.38
4	4	4	3	3	3	4	25	3.57	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	12	4	80	3.81
5	4	5	4	3	3	3	27	3.86	5	4	4	5	18	4.5	4	4	4	12	4	5	4	4	4	17	4.25	5	4	5	14	4.667	88	4.19
5	5	5	5	2	3	3	28	4	4	4	4	4	16	4	3	4	4	11	3.67	4	4	4	4	16	4	5	3	3	11	3.667	82	3.9
4	3	4	3	3	3	3	23	3.29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	3	4	4	5	16	4	5	4	4	13	4.333	80	3.81
5	5	3	4	4	4	4	29	4.14	3	3	3	4	13	3.25	3	4	4	11	3.67	5	3	3	3	14	3.5	5	4	4	13	4.333	80	3.81
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	5	4	18	4.5	4	4	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	3	4	11	3.667	85	4.05
3	3	3	3	4	4	4	24	3.43	3	3	3	5	14	3.5	4	4	4	12	4	3	4	4	5	16	4	4	5	4	13	4.333	79	3.76
4	5	4	4	4	3	5	29	4.14	4	4	4	5	17	4.25	5	5	4	14	4.67	4	4	4	4	16	4	4	3	4	11	3.667	87	4.14
4	3	4	4	4	3	5	27	3.86	4	5	5	5	19	4.75	4	4	3	11	3.67	4	4	4	4	16	4	3	4	4	11	3.667	84	4
3	4	3	4	5	5	5	29	4.14	4	4	4	4	16	4	5	5	4	14	4.67	3	3	3	3	12	3	3	4	3	10	3.333	81	3.86
3	3	3	4	4	5	5	27	3.86	4	4	5	5	18	4.5	4	4	4	12	4	4	5	4	5	18	4.5	3	3	5	11	3.667	86	4.1
5	5	4	4	4	3	4	29	4.14	4	4	4	4	16	4	4	5	5	14	4.67	4	5	4	5	18	4.5	5	4	3	12	4	89	4.24
3	4	4	3	4	4	3	25	3.57	4	4	4	4	16	4	4	4	3	11	3.67	5	5	4	4	18	4.5	4	4	3	11	3.667	81	3.86
3	3	3	4	3	3	4	23	3.29	3	3	4	4	14	3.5	5	4	5	14	4.67	3	3	4	4	14	3.5	5	4	4	13	4.333	78	3.71
4	4	4	4	5	4	4	29	4.14	4	4	4	5	17	4.25	5	5	5	15	5	4	4	3	4	15	3.75	3	4	4	11	3.667	87	4.14
4	5	5	5	4	4	2	29	4.14	5	5	5	5	20	5	4	3	4	11	3.67	5	4	4	5	18	4.5	3	4	5	12	4	90	4.29

4	5	5	4	3	3	3	27	3.86	5	3	4	3	15	3.75	5	5	3	13	4.33	4	5	5	4	18	4.5	4	4	4	12	4	85	4.05
4	5	5	4	3	3	4	28	4	5	4	4	5	18	4.5	4	4	4	12	4	5	4	4	5	18	4.5	5	5	4	14	4.667	90	4.29
3	4	4	4	3	3	5	26	3.71	5	5	5	5	20	5	3	3	3	9	3	4	4	4	4	16	4	5	5	4	14	4.667	85	4.05
3	3	4	4	3	3	3	23	3.29	3	4	4	3	14	3.5	3	3	3	9	3	4	4	3	3	14	3.5	3	5	4	12	4	72	3.43
4	3	3	3	3	3	3	22	3.14	4	4	4	3	15	3.75	5	5	4	14	4.67	3	3	3	4	13	3.25	3	4	3	10	3.333	74	3.52
4	3	4	5	3	3	3	25	3.57	4	4	4	3	15	3.75	4	5	4	13	4.33	5	4	4	5	18	4.5	4	5	5	14	4.667	85	4.05
4	5	5	4	5	5	5	33	4.71	4	5	4	4	17	4.25	4	4	4	12	4	3	3	3	3	12	3	4	4	3	11	3.667	85	4.05
4	4	4	4	3	2	5	26	3.71	4	4	4	4	16	4	3	4	3	10	3.33	4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	12	4	79	3.76
4	3	4	4	4	4	5	28	4	3	3	3	4	13	3.25	3	5	3	11	3.67	5	4	5	3	17	4.25	5	4	5	14	4.667	83	3.95
5	4	3	3	3	3	3	24	3.43	3	4	3	3	13	3.25	3	4	4	11	3.67	4	4	4	4	16	4	5	3	4	12	4	76	3.62
3	4	3	4	3	3	3	23	3.29	4	5	4	3	16	4	4	4	3	11	3.67	4	5	4	4	17	4.25	4	3	4	11	3.667	78	3.71
3	3	4	3	4	3	3	23	3.29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	5	4	4	17	4.25	4	3	4	11	3.667	79	3.76
5	5	3	4	3	4	3	27	3.86	4	4	4	4	16	4	5	5	4	14	4.67	3	3	3	3	12	3	3	3	4	10	3.333	79	3.76
4	4	3	4	4	4	4	27	3.86	4	5	4	4	17	4.25	4	4	4	12	4	4	5	4	4	17	4.25	3	3	4	10	3.333	83	3.95
4	4	4	4	2	2	4	24	3.43	4	4	4	4	16	4	5	4	5	14	4.67	4	5	4	4	17	4.25	3	4	3	10	3.333	81	3.86
5	4	4	5	3	3	5	29	4.14	4	5	5	4	18	4.5	4	4	4	12	4	4	4	4	4	16	4	3	3	4	10	3.333	85	4.05
3	3	4	4	3	3	4	24	3.43	4	4	4	3	15	3.75	5	4	4	13	4.33	4	5	4	4	17	4.25	3	4	3	10	3.333	79	3.76
5	4	4	4	3	3	5	28	4	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	12	4	3	4	4	5	16	4	3	4	3	10	3.333	81	3.86
5	5	5	4	3	4	3	29	4.14	4	5	5	4	18	4.5	5	5	4	14	4.67	5	4	4	4	17	4.25	3	4	3	10	3.333	88	4.19
4	3	4	5	3	4	5	28	4	5	4	3	4	16	4	4	5	4	13	4.33	5	4	4	5	18	4.5	3	4	4	11	3.667	86	4.1
3	4	5	4	4	4	4	28	4	4	5	4	4	17	4.25	4	4	4	12	4	3	3	3	3	12	3	3	4	4	11	3.667	80	3.81
4	4	4	4	4	4	3	27	3.86	4	4	4	4	16	4	3	3	4	10	3.33	4	4	3	4	15	3.75	4	3	4	11	3.667	79	3.76
3	3	4	4	4	3	3	24	3.43	3	3	3	4	13	3.25	3	5	3	11	3.67	5	4	5	3	17	4.25	4	4	4	12	4	77	3.67
3	3	3	3	3	3	4	22	3.14	3	4	3	3	13	3.25	3	4	3	10	3.33	4	4	4	4	16	4	4	3	5	12	4	73	3.48
4	3	3	4	3	3	4	24	3.43	4	5	4	4	17	4.25	4	4	4	12	4	4	5	4	4	17	4.25	5	4	4	13	4.333	83	3.95

5	4	4	3	3	3	3	25	3.57	4	4	4	4	16	4	4	4	3	11	3.67	4	5	4	4	17	4.25	5	4	5	14	4.667	83	3.95
3	4	3	4	3	3	4	24	3.43	4	4	4	5	17	4.25	5	5	4	14	4.67	3	3	3	3	12	3	3	3	5	11	3.667	78	3.71
3	3	3	4	3	3	3	22	3.14	4	4	5	4	17	4.25	4	4	4	12	4	4	5	4	4	17	4.25	4	5	5	14	4.667	82	3.9
5	5	4	4	3	4	3	28	4	4	4	4	4	16	4	4	5	4	13	4.33	4	5	4	4	17	4.25	5	3	5	13	4.333	87	4.14
4	4	4	5	3	3	5	28	4	4	5	5	3	17	4.25	4	4	5	13	4.33	4	4	4	4	16	4	5	3	4	12	4	86	4.1
4	4	4	4	3	4	5	28	4	4	4	4	3	15	3.75	4	4	5	13	4.33	4	5	4	4	17	4.25	4	3	4	11	3.667	84	4
5	4	4	4	4	4	4	29	4.14	4	4	4	4	16	4	5	4	4	13	4.33	3	4	4	5	16	4	3	4	4	11	3.667	85	4.05
4	3	4	3	4	3	5	26	3.71	3	3	3	3	12	3	4	4	4	12	4	4	5	4	4	17	4.25	4	4	5	13	4.333	80	3.81
5	4	4	4	4	3	3	27	3.86	3	4	2	3	12	3	4	5	4	13	4.33	5	3	4	4	16	4	4	5	4	13	4.333	81	3.86
4	4	4	4	3	3	5	27	3.86	2	3	4	5	14	3.5	5	4	4	13	4.33	4	5	3	3	15	3.75	5	5	3	13	4.333	82	3.9
5	5	4	4	3	3	4	28	4	5	4	4	4	17	4.25	3	4	4	11	3.67	3	3	4	4	14	3.5	5	5	5	15	5	85	4.05
4	3	3	3	3	3	3	22	3.14	3	4	4	3	14	3.5	4	3	3	10	3.33	4	4	4	4	16	4	3	4	4	11	3.667	73	3.48
4	5	4	4	4	3	3	27	3.86	4	3	4	4	15	3.75	4	4	5	13	4.33	4	4	4	4	16	4	3	3	3	9	3	80	3.81
5	5	5	5	3	3	3	29	4.14	4	4	5	3	16	4	3	3	3	9	3	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	15	5	86	4.1
3	4	3	4	3	4	3	24	3.43	4	4	5	5	18	4.5	4	4	4	12	4	5	5	4	4	18	4.5	5	4	5	14	4.667	86	4.1
5	3	4	5	4	4	3	28	4	4	4	4	5	17	4.25	4	4	5	13	4.33	5	4	5	4	18	4.5	3	5	5	13	4.333	89	4.24
4	4	4	4	3	5	5	29	4.14	4	3	3	4	14	3.5	4	4	4	12	4	5	4	4	3	16	4	3	4	4	11	3.667	82	3.9
3	3	3	4	3	5	4	25	3.57	3	4	3	4	14	3.5	4	4	5	13	4.33	4	4	5	3	16	4	5	3	3	11	3.667	79	3.76
3	3	3	3	4	5	5	26	3.71	5	4	4	3	16	4	4	4	5	13	4.33	4	5	4	3	16	4	5	5	4	14	4.667	85	4.05
4	3	4	4	3	5	4	27	3.86	3	5	4	4	16	4	4	4	5	13	4.33	4	3	5	4	16	4	5	5	5	15	5	87	4.14
4	5	3	3	3	5	3	26	3.71	3	3	5	4	15	3.75	4	4	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	5	3	12	4	81	3.86
4	4	4	4	3	4	5	28	4	4	4	5	4	17	4.25	2	5	5	12	4	5	2	4	5	16	4	4	4	4	12	4	85	4.05
4	3	4	4	4	4	3	26	3.71	5	4	4	5	18	4.5	2	5	3	10	3.33	5	5	5	2	17	4.25	3	4	5	12	4	83	3.95
4	4	4	4	3	5	4	28	4	5	4	4	5	18	4.5	4	5	4	13	4.33	3	3	4	4	14	3.5	4	4	5	13	4.333	86	4.1
4	4	4	4	4	5	4	29	4.14	5	4	5	5	19	4.75	2	2	4	8	2.67	4	2	3	3	12	3	3	4	5	12	4	80	3.81

4	4	4	4	4	5	3	28	4	5	4	4	4	17	4.25	3	3	4	10	3.33	2	3	3	3	11	2.75	4	4	5	13	4.333	79	3.76
4	5	4	4	5	5	5	32	4.57	5	5	4	3	17	4.25	4	4	2	10	3.33	2	4	4	3	13	3.25	4	4	4	12	4	84	4
4	5	3	4	5	5	5	31	4.43	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	15	5	5	5	4	5	19	4.75	4	5	5	14	4.667	96	4.57
4	4	4	4	3	5	4	28	4	5	4	3	4	16	4	4	4	5	13	4.33	3	4	4	5	16	4	5	5	4	14	4.667	87	4.14
4	4	4	4	3	5	5	29	4.14	5	4	4	4	17	4.25	5	5	2	12	4	3	5	4	5	17	4.25	3	5	5	13	4.333	88	4.19

LAMPIRAN 13. HASIL RELIABILITY KEPUASAN KONSUMEN

100 RESPONDEN

warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	21

**Lampiran 14. Hasil Uji Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan
Konsumen**

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	Pearson Correlation	1	.489**	.455**	.356**	.479**	.645**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.489**	1	.381**	.377**	.406**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.455**	.381**	1	.414**	.361**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.356**	.377**	.414**	1	.410**	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.479**	.406**	.361**	.410**	1	.465**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.645**	.630**	.606**	.575**	.465**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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