

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian**Kuisisioner**

Nomor...

Yth. Saudara/ saudari responden

Saya mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul yang sedang melakukan penelitian untuk skripsi. Dengan ini, Peneliti mohon untuk minta kesediaan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini guna membantu peneliti untuk mengolah data dalam penelitian.

Judul penelitian saya “ Analisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsume pada KFC Taman Semanan Indah Cengkareng”. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang diberikan oleh KFC. Segala informasi yang diberikan dalam kuisisioner ini hanya untuk kepentingan penelitian, semata akan dijaga kerahasiannya. Oleh karena itu, kami mohon saudara / saudari untuk meluangkansedikit waktunya untuk mengisi kuisisioner ini. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 08 Januari 2015

Ristian Nur hasanah

Berikan Tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih.

Data Responden

1. Jenis Kelamin

a. Laki – Laki

b. Perempuan

2. Usia

a. 17 tahun – 23 tahun

d. 36 tahun – 41 tahun

b. 24 tahun – 29 tahun

e. > 42 tahun

c. 30 tahun – 35 tahun

3. Pendidikan

a. SMP

d. Perguruan Tinggi (S1)

b. SMA

e. Pasca Sarjana (S2)

c. Perguruan Tinggi (D3)

4. Pekerjaan

a. Wiraswasta

c. Pegawai Negeri

b. Pegawai swasta

d. Lainnya, Sebutkan....

5. Penghasilan perbulan

a. Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000

b. Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000

c. Rp 4.000.001 – Rp 9.000.000

d. > Rp 9.000.001

PERTANYAAN

Berikan tanda silang (X) pada kolom jawaban berikut ini, apakah pengaruh kualitas pelayanan memberikan kepuasan pada setiap konsumen di KFC Taman Semanan Indah Cengkareng.

Keterangan :

1.1 Jawaban pernyataan kualitas pelayanan

SP = SangatPenting

P = Penting

TP = TidakPenting

STP = Sangat Tidak Penting

1.2 Jawaban Pernyataan Kepuasan Konsumen

SP = SangatPuas

P = Puas

TP = TidakPuas

STP = Sangat Tidak Puas

1.1 PERNYATAAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	STP	TP	P	SP
	Kualitas Pelayanan				
	Fasilitas Fisik				
1	Ketersediaan fasilitas (<i>wifi, Internet Corner, arena bermain anak, dan KFC Coffee</i>) dan teknologi KFC yang modern				
2	Kebersihan ruang makan KFC				
3	Area Parkir yang luas dan bersih				

4	Tempat makan KFC yang tertata rapi				
	Kehandalan				
5	Karyawan KFC bersungguh – sungguh dalam membantu memecahkan masalah kebutuhan pelanggan				
6	Karyawan KFC selalu menepati janji mereka untuk melakukan sesuatu pada waktu yang dijanjikan				
7	Karyawan KFC memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan				
8	Kehandalan KFC dalam menangani transaksi				
9	Karyawan KFC selalu mengupayakan layanan yang bebas dari kesalahan				
	Daya Tanggap				
10	Karyawan KFC menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan				
11	Karyawan KFC selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat				
12	Karyawan KFC tidak akan selalu sibuk untuk merespons permintaan pelanggan				
13	Penyelesaian keluhan pelanggan yang dihadapi pelanggan dapat diselesaikan oleh karyawan KFC				
	Empati				
14	Karyawan KFC memberikan perhatian khusus kepada pelanggan dalam menangani masalah pelayanan				
15	KFC memiliki jam Operasional selama 24 jam 7 hari				
16	Keluhan dan saran di tanggapi dengan serius oleh Karyawan KFC				

17	Karyawan KFC memperlakukan pelanggandari awal sampai akhir dalam menangani masalah pelayanan pelanggan				
	Jaminan				
18	Karyawan KFC secara konsisten bersikap sopan dan ramah terhadap pelanggan				
19	Karyawan KFC memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan pelanggan				
20	Kenyamanan saat menggunakan fasilitas (wifi, internet corner, area permainan anak) yang disediakan oleh KFC.				
21	Pelanggan merasa aman dengan lokasi parkir yang telah di sediakan oleh KFC				
22	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi di KFC				

1.2 PERTANYAAN KEPUASAN KONSUMEN

No	Pernyataan	STP	TP	P	SP
	Kualitas Pelayanan				
	Fasilitas Fisik				
1	Puaskah anda dengan Ketersediaan fasilitas (<i>wifi, Internet Corner, arena bermain anak, dan KFC Coffee</i>) dan teknologi KFC yang modern				
2	Puaskah anda dengan kebersihan ruang makan KFC				
3	Puaskah anda dengan ketersediaan area Parkir yang luas dan bersih				
4	Puaskah anda dengan tempat makan KFC yang tertata rapi				
	Kehandalan				

5	Puaskah anda dengan karyawan KFC yang bersungguh – sungguh dalam membantu memecahkan masalah kebutuhan pelanggan				
6	Puaskah anda dengan karyawan KFC yang selalu menepati janji mereka untuk melakukan sesuatu pada waktu yang dijanjikan				
7	Puaskah anda dengan karyawan KFC yang memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan				
8	Puaskah anda dengan kehandalan KFC dalam menangani transaksi				
9	Puaskah anda dengan karyawan KFC selalu mengupayakan layanan yang bebas dari kesalahan				
	Daya Tanggap				
10	Puaskah anda dengan karyawan KFC yang menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan				
11	Puaskah anda dengan karyawan KFC yang selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat				
12	Puaskah anda dengan karyawan KFC tidak akan selalu sibuk untuk merespons permintaan pelanggan				
13	Puaskah anda dengan penyelesaian keluhan pelanggan yang dihadapi pelanggan dapat diselesaikan oleh karyawan KFC				
	Empati				
14	Puaskah anda dengan karyawan KFC yang memberikan perhatian khusus kepada pelanggan dalam menangani masalah pelayanan				
15	Puaskah anda dengan KFC yang memiliki jam Operasional selama 24 jam 7 hari				

16	Puaskah anda dengan keluhan dan saran dianggapi dengan serius oleh Karyawan KFC				
17	Puaskah anda dengan karyawan KFC yang memperlakukan pelanggan dari awal sampai akhir dalam menangani masalah pelayanan pelanggan				
	Jaminan				
18	Puaskah anda dengan karyawan KFC yang secara konsisten bersikap sopan dan ramah terhadap pelanggan				
19	Puaskah anda dengan karyawan KFC memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan pelanggan				
20	Puaskah anda dengan kenyamanan saat menggunakan fasilitas (wifi, internet corner, area permainan anak) yang disediakan oleh KFC				
21	Puaskah anda dengan pelanggan yang merasa aman dengan lokasi parkir yang telah di sediakan oleh KFC				
22	Puaskah anda dengan pelanggan yang merasa aman dalam melakukan transaksi di KFC				

Komentar :

***** TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI SAUDARA/I*****

LAMPIRAN 2

TABULASI DATA PRE - TEST 30 KUALITAS PELAYANAN

responden	Tangible				Total	Mean	Reliability					Total	Mean	Responsiveness				Total	Mean	Emphaty				Total	Mean	Assurance					Total	Mean
	p1	p2	p3	p4			p5	p6	p7	p8	p9			p10	p11	p12	p13			p14	p15	p16	p17			p18	p19	p20	p21	p22		
1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	3	18	3.6	4	4	4	3	3	0.75	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	3	17	3.4
2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	19	3.8
3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	19	3.8
4	3	4	4	4	15	3.75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4
5	3	4	4	4	15	3.75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4
6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4
8	3	4	3	4	14	3.5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4
9	4	3	3	4	14	3.5	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	0.75	4	4	3	3	14	3.5	3	3	3	3	3	15	3
10	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	0.75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	19	3.8
11	4	3	3	3	13	3.25	3	4	4	4	3	18	3.6	3	4	4	4	3	0.75	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
12	4	3	3	3	13	3.25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	0.75	3	3	3	4	13	3.25	4	4	4	4	4	20	4
13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	0.75	3	3	3	4	13	3.25	4	4	4	4	3	19	3.8
14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	3	16	3.2	4	3	3	3	3	0.75	3	3	3	4	13	3.25	4	4	4	4	3	19	3.8
15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	0.75	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	0.75	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
17	3	3	2	3	11	2.75	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	4	2	0.5	3	3	3	3	12	3	3	2	3	4	3	15	3
18	3	4	3	2	12	3	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	4	2	0.5	3	2	3	3	11	2.75	3	3	3	3	4	16	3.2
19	3	3	4	3	13	3.25	4	3	3	3	3	16	3.2	4	3	3	3	3	0.75	3	3	3	2	11	2.75	3	3	3	4	3	16	3.2
20	3	3	4	4	14	3.5	4	3	3	3	3	16	3.2	4	3	3	3	3	0.75	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	3.2	
21	3	3	4	3	13	3.25	4	2	3	3	3	15	3	4	2	3	3	3	0.75	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	3	16	3.2
22	3	3	2	3	11	2.75	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	0.75	3	3	3	2	11	2.75	3	3	3	3	3	15	3
23	3	3	3	4	13	3.25	3	3	4	3	2	15	3	3	3	4	3	2	0.5	3	2	3	3	11	2.75	3	3	3	3	2	14	2.8
24	3	4	3	3	13	3.25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	0.75	4	3	3	4	14	3.5	3	3	3	3	3	15	3
25	3	4	3	3	13	3.25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	0.75	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	3	14	2.8

26	2	4	3	3	12	3	3	2	3	4	3	15	3	3	2	3	4	3	0.75	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	4	15	3
27	2	4	3	3	12	3	3	3	4	3	2	15	3	3	3	4	3	2	0.5	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
28	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	0.75	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
29	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	0.75	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	4	16	3.2
30	4	3	3	3	13	3.25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	0.75	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3

LAMPIRAN 3

TABULASI DATA PRE-TEST 30 RESPONDEN KEPUASAN PELANGGAN

responden	tangible				total	mean	reliability					total	mean	responsiveness				total	mean	Emphaty				total	mean	Assurace					total	mean
	p1	p2	p3	p4			p5	p6	p7	p8	p9			p10	p11	p12	p13			p14	p15	p16	p17			p18	p19	p20	p21	p22		
1	3	3	4	4	14	3.5	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	15	3.75	3	4	4	3	14	3.5	4	4	4	4	4	20	4
2	3	4	4	3	14	3.5	3	3	4	3	3	16	3.2	3	2	4	3	12	3	4	3	4	3	14	3.5	2	3	4	4	3	16	3.2
3	2	3	2	3	10	2.5	3	4	4	4	4	19	3.8	2	3	3	3	11	2.75	3	3	3	2	11	2.75	4	3	3	4	3	17	3.4
4	3	4	2	4	13	3.25	3	2	3	2	4	14	2.8	3	4	4	4	15	3.75	4	4	4	3	15	3.75	2	4	4	4	4	18	3.6
5	4	2	3	3	12	3	3	4	4	4	3	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	4	17	3.4
6	3	3	4	3	13	3.25	3	4	3	4	4	18	3.6	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	2	11	2.75	4	3	3	4	3	17	3.4
7	3	4	4	4	15	3.75	3	4	4	4	3	18	3.6	3	4	4	4	15	3.75	4	2	2	3	11	2.75	4	4	4	4	4	20	4
8	3	2	3	3	11	2.75	4	4	4	4	3	19	3.8	3	2	3	3	11	2.75	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	3	14	2.8
9	3	4	4	4	15	3.75	3	3	4	3	4	17	3.4	3	4	4	4	15	3.75	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	4	4	20	4
10	3	4	3	4	14	3.5	3	1	3	1	4	12	2.4	3	4	3	4	14	3.5	3	4	3	3	13	3.25	3	2	4	3	4	16	3.2
11	3	4	4	4	15	3.75	3	2	4	2	4	15	3	3	4	4	3	14	3.5	4	4	4	3	15	3.75	4	2	4	3	2	15	3
12	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	4	18	3.6	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	19	3.8
13	3	3	4	3	13	3.25	3	3	4	3	4	17	3.4	3	3	4	2	12	3	4	3	4	3	14	3.5	4	3	3	4	3	17	3.4
14	3	1	3	1	8	2	3	4	3	4	2	16	3.2	3	1	3	1	8	2	1	1	1	3	6	1.5	3	1	1	3	1	9	1.8
15	3	2	4	2	11	2.75	3	3	3	3	4	16	3.2	3	2	4	2	11	2.75	2	2	2	3	9	2.25	4	2	2	4	2	14	2.8
16	4	3	3	3	13	3.25	3	4	4	4	3	18	3.6	4	3	3	3	13	3.25	3	1	3	4	11	2.75	3	3	3	3	3	15	3
17	3	3	4	2	12	3	3	4	3	4	4	18	3.6	3	3	4	3	13	3.25	3	3	4	3	13	3.25	4	2	3	4	3	16	3.2
18	3	4	3	4	14	3.5	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	14	3.5	4	4	4	1	13	3.25	3	4	4	3	4	18	3.6
19	3	3	3	3	12	3	2	3	4	3	3	15	3	4	3	3	3	13	3.25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
20	3	4	4	3	14	3.5	3	3	3	3	4	16	3.2	3	4	4	4	15	3.75	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	4	4	20	4
21	3	4	3	4	14	3.5	3	4	3	4	3	17	3.4	4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	1	13	3.25	3	4	4	3	4	18	3.6
22	3	3	3	3	12	3	1	3	3	3	3	13	2.6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	2	3	3	3	3	14	2.8
23	2	3	4	3	12	3	3	3	3	3	4	16	3.2	2	3	4	3	12	3	3	3	3	2	11	2.75	4	3	3	4	3	17	3.4
24	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	11	2.75	2	3	3	3	3	14	2.8
25	3	4	3	4	14	3.5	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	14	3.5	4	4	4	3	15	3.75	2	4	4	3	4	17	3.4
26	1	3	3	3	10	2.5	3	3	3	3	3	15	3	1	3	3	3	10	2.5	3	3	3	1	10	2.5	2	3	3	3	3	14	2.8
27	3	3	3	3	12	3	3	4	4	4	3	18	3.6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	3	16	3.2
28	3	3	4	3	13	3.25	3	4	4	4	4	19	3.8	3	2	4	3	12	3	3	3	3	3	12	3	4	4	3	4	3	18	3.6
29	3	3	3	3	12	3	2	3	4	3	3	15	3	3	2	3	3	11	2.75	4	3	4	3	14	3.5	3	3	3	3	3	15	3
30	3	3	3	3	12	3	3	4	4	4	3	18	3.6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3

Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliability Kualitas Pelayanan 30 Responden

Scale: ALL VARIABLES

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
.958	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	70.37	69.757	.441	.959
P2	70.17	69.040	.616	.956
P3	70.33	67.609	.655	.956
P4	70.27	67.444	.729	.955
P5	70.27	68.340	.718	.955
P6	70.43	67.220	.747	.955
P7	70.30	68.907	.659	.956
P8	70.30	69.941	.527	.957
P9	70.57	66.392	.782	.955
P10	70.30	69.183	.623	.956
P11	70.33	67.264	.774	.955
P12	70.27	68.409	.710	.955
P13	70.23	68.392	.703	.956
P14	70.30	67.528	.836	.954
P15	70.40	66.386	.818	.954
P16	70.37	67.068	.946	.953
P17	70.30	66.631	.747	.955
P18	70.27	67.168	.868	.954
P19	70.27	67.030	.776	.955
P20	70.30	67.734	.810	.954
P21	70.30	67.803	.624	.957
P22	70.37	71.275	.326	.960

Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliability Kepuasan Pelanggan 30 Responden

Scale: ALL VARIABLES

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
.861	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	68.13	56.051	.324	.858
y2	67.90	51.679	.621	.848
y3	67.73	56.064	.284	.860
y4	67.90	51.403	.697	.845
y5	68.13	56.257	.299	.859
y6	67.80	59.752	-.108	.875
y7	67.53	57.085	.226	.861
y8	67.80	59.752	-.108	.875
y9	67.67	54.989	.445	.855
y10	68.10	56.369	.266	.860
y11	67.93	50.202	.691	.844
y12	67.63	55.620	.420	.856
y13	67.90	51.541	.683	.846
y14	67.77	51.082	.735	.844
y15	67.93	51.444	.578	.849
y16	67.77	51.357	.656	.846
y17	68.33	57.195	.108	.868
y18	67.87	55.292	.275	.861
y19	67.90	50.507	.691	.844
y20	67.87	51.292	.694	.845
y21	67.63	56.033	.364	.857
y22	67.87	50.740	.751	.843

Lampiran 6 : Karakteristik 100 Responden

Frequencies

		Statistics				
		JENISKELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	PENGHSILAN
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

		JENISKELAMIN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	a	35	35.0	35.0	35.0
	b	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		USIA			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	a	25	25.0	25.0	25.0
	b	62	62.0	62.0	87.0
	c	11	11.0	11.0	98.0
	d	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
a	7	7.0	7.0	7.0
b	80	80.0	80.0	87.0
Valid c	1	1.0	1.0	88.0
d	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
a	8	8.0	8.0	8.0
b	66	66.0	66.0	74.0
Valid c	6	6.0	6.0	80.0
d	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PENGHSILAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
a	27	27.0	27.0	27.0
b	54	54.0	54.0	81.0
Valid c	11	11.0	11.0	92.0
d	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan
1	b	b	c	b	b
2	a	a	a	d	a
3	a	c	b	b	b
4	a	b	d	b	b
5	b	a	b	d	a
6	a	a	b	b	b
7	b	b	c	b	b
8	b	b	c	b	b
9	b	a	b	d	a
10	a	a	b	b	b
11	b	c	b	b	b
12	a	b	b	b	b
13	b	a	a	d	a
14	b	b	d	b	b
15	b	b	d	a	c
16	a	a	b	b	b
17	b	b	d	c	c
18	a	b	d	b	b
19	b	a	b	a	c
20	b	b	c	b	b
21	a	a	b	b	b
22	b	a	b	b	b
23	a	b	b	d	a
24	b	c	d	a	c
25	b	a	b	d	a
26	a	b	d	a	c
27	b	b	d	b	c
28	a	b	d	b	b
29	b	a	b	d	a
30	b	b	d	b	c
31	b	b	b	b	b
32	b	b	b	b	a
33	b	b	b	b	a
34	a	c	b	d	d
35	a	b	d	b	b
36	b	b	b	b	a
37	b	b	d	b	d
38	a	b	d	b	c
39	a	b	d	b	b
40	b	b	b	b	d
41	b	b	b	b	a
42	a	a	b	d	a
43	b	a	b	b	b
44	b	d	d	b	a
45	b	b	d	b	a
46	b	b	b	b	b
47	a	b	b	b	b
48	a	b	b	b	a
49	b	b	b	b	b
50	b	a	b	b	b
51	b	a	b	d	a

52	a	b	b	b	b
53	b	b	d	b	c
54	a	b	d	b	c
55	b	b	b	b	b
56	a	a	b	b	b
57	a	b	b	b	b
58	a	b	d	b	c
59	b	a	a	a	a
60	b	c	b	b	b
61	b	c	b	b	b
62	b	c	b	b	b
63	b	b	c	b	b
64	b	b	b	b	b
65	b	b	b	b	b
66	b	b	b	b	d
67	b	a	a	a	a
68	a	c	b	b	d
69	b	b	b	b	b
70	b	a	b	d	b
71	b	c	a	b	d
72	a	b	b	b	b
73	b	b	b	b	b
74	b	b	b	b	b
75	a	b	b	b	b
76	a	c	b	b	b
77	b	b	c	b	b
78	b	a	b	b	b
79	b	c	a	b	d
80	b	d	a	b	d
81	a	b	b	b	b
82	b	b	b	b	b
83	b	a	b	d	b
84	b	b	b	b	b
85	b	b	b	b	b
86	a	b	b	b	b
87	a	b	d	b	a
88	b	b	b	b	b
89	b	a	a	a	a
90	b	a	b	b	a
91	b	a	b	b	a
92	a	b	b	b	b
93	b	b	b	b	b
94	b	b	b	b	a
95	a	b	b	b	a
96	b	b	b	b	a
97	a	b	b	b	a
98	b	b	b	b	a
99	b	b	b	b	b
100	a	b	b	b	b

Lampiran 8

Tabulasi Kualitas Pelayanan 100 Responden

Dimensi	Tangible				Total	Mean	Reliability					Total	Mean	Responsiveness				Total	Mean	Empathy				Total	Mean	Assurance					Total	Mean
	P1	P2	P3	P4			P5	P6	P7	P8	P9			P10	P11	P12	P13			P14	P15	P16	P17			P18	P19	P20	P21	P22		
1	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	3	18	3.6	3	3	4	4	14	3.5	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
2	4	4	3	4	15	3.75	3	2	4	3	4	16	3.2	3	4	4	3	14	3.5	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	2	3	15	3
3	3	4	3	3	13	3.25	2	3	3	3	3	14	2.8	2	3	2	3	10	2.5	3	2	3	4	12	3	3	3	2	4	3	15	3
4	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	2	4	13	3.25	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	2	4	17	3.4
5	3	3	4	2	12	3	3	4	3	4	4	18	3.6	4	2	3	3	12	3	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	3	4	19	3.8
6	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.25	3	3	2	4	3	15	3
7	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	2	2	3	4	4	15	3
8	2	3	3	3	11	2.75	3	2	3	3	3	14	2.8	3	2	3	3	11	2.75	3	3	2	3	11	2.75	3	3	3	3	3	15	3
9	4	4	4	2	14	3.5	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	3	3	2	4	12	3	4	4	3	4	4	19	3.8
10	4	3	4	3	14	3.5	3	4	3	4	3	17	3.4	3	4	3	4	14	3.5	3	3	2	3	11	2.75	4	3	3	3	2	15	3
11	4	3	2	4	13	3.25	3	4	4	3	4	18	3.6	3	4	4	4	15	3.75	4	3	3	4	14	3.5	4	4	3	4	2	17	3.4
12	3	4	4	4	15	3.75	4	4	4	3	4	19	3.8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4
13	3	4	3	4	14	3.5	3	3	4	2	4	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	4	3	3	4	14	3.5	3	4	3	4	3	17	3.4
14	1	3	1	1	6	1.5	3	1	3	1	1	9	1.8	3	1	3	1	8	2	1	4	4	3	12	3	1	1	3	3	1	9	1.8
15	2	4	2	2	10	2.5	3	2	4	2	2	13	2.6	3	2	4	2	11	2.75	2	3	2	4	11	2.75	2	2	3	4	2	13	2.6
16	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	3	16	3.2	4	3	3	3	13	3.25	3	4	3	3	13	3.25	1	3	4	3	3	14	2.8
17	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.25	3	4	3	4	2	16	3.2
18	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	1	3	4	16	3.2
19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
20	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8

21	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	1	12	3	4	4	1	3	4	16	3.2
22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	2.8	
23	3	4	3	3	13	3.25	2	3	4	3	3	15	3	2	3	4	3	12	3	3	2	3	2	10	2.5	3	3	2	4	3	15	3
24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	3	13	2.6
25	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	2	4	17	3.4
26	3	3	3	3	12	3	1	3	3	3	3	13	2.6	1	3	3	3	10	2.5	3	1	3	3	10	2.5	3	3	1	2	3	12	2.4
27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
28	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	4	3	16	3.2
29	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	3	4	16	3.2	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	13	3.25	3	4	3	3	3	16	3.2
30	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
31	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
32	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
33	3	4	3	3	13	3.25	2	3	4	3	3	15	3	2	3	4	3	12	3	3	2	3	4	12	3	3	3	2	4	3	15	3
34	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4
36	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	4	3	16	3.2
37	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
38	2	3	2	2	9	2.25	3	2	3	2	2	12	2.4	3	2	3	2	10	2.5	2	3	2	3	10	2.5	2	2	3	3	2	12	2.4
39	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
40	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6

41	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4
43	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	4	3	16	3.2
44	1	3	1	4	9	2.25	3	1	3	1	4	12	2.4	3	1	3	1	8	2	4	3	1	3	11	2.75	1	4	3	3	1	12	2.4
45	2	4	2	4	12	3	3	2	4	2	4	15	3	3	2	4	2	11	2.75	4	3	2	4	13	3.25	2	4	3	4	2	15	3
46	3	4	3	3	13	3.25	4	3	4	3	3	17	3.4	4	3	4	3	14	3.5	3	4	3	4	14	3.5	3	3	4	4	3	17	3.4
47	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	4	3	16	3.2
48	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6
49	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	3	4	16	3.2	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	13	3.25	3	4	3	3	3	16	3.2
50	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
51	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6
52	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
53	3	4	3	3	13	3.25	2	3	4	3	3	15	3	2	3	4	3	12	3	3	2	3	4	12	3	3	3	2	4	3	15	3
54	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
55	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6
56	3	3	3	3	12	3	1	3	3	3	3	13	2.6	1	3	3	3	10	2.5	3	1	3	3	10	2.5	3	3	1	3	3	13	2.6
57	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
58	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	4	3	16	3.2
59	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
60	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	3	4	16	3.2	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	13	3.25	3	4	3	3	3	16	3.2

61	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
62	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
63	3	4	3	3	13	3.25	2	3	4	3	3	15	3	2	3	4	3	12	3	3	2	3	4	12	3	3	3	2	4	3	15	3
64	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
65	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	
66	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	4	3	16	3.2
67	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
68	2	3	2	2	9	2.25	3	2	3	2	2	12	2.4	3	2	3	2	10	2.5	2	3	2	3	10	2.5	2	2	3	3	2	12	2.4
69	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
70	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6
71	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	
72	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	
73	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	4	3	16	3.2
74	4	3	1	1	9	2.25	3	4	3	1	1	12	2.4	3	4	3	1	11	2.75	1	3	4	3	11	2.75	1	1	3	3	1	9	1.8
75	2	4	2	2	10	2.5	3	2	4	2	2	13	2.6	3	2	4	2	11	2.75	2	3	2	4	11	2.75	2	2	3	4	2	13	2.6
76	3	4	3	3	13	3.25	4	3	4	3	3	17	3.4	4	3	4	3	14	3.5	3	4	3	4	14	3.5	3	3	4	4	3	17	3.4
77	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	4	3	16	3.2
78	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6
79	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	
80	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8

81	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6
82	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
83	3	4	3	3	13	3.25	2	3	4	3	3	15	3	2	3	4	3	12	3	3	2	3	4	12	3	3	3	2	4	3	15	3
84	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
85	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6
86	3	3	3	3	12	3	1	3	3	3	3	13	2.6	1	3	3	3	10	2.5	3	1	3	3	10	2.5	3	3	1	3	3	13	2.6
87	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
88	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	4	3	16	3.2
89	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
90	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
91	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
92	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
93	3	4	3	3	13	3.25	2	3	4	3	3	15	3	2	3	4	3	12	3	3	2	3	4	12	3	3	3	2	4	3	15	3
94	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
95	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
96	3	4	3	3	13	3.25	1	3	4	3	3	14	2.8	1	3	4	3	11	2.75	3	1	3	4	11	2.75	3	3	1	4	3	14	2.8
97	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
98	2	3	2	2	9	2.25	3	2	3	2	2	12	2.4	3	2	3	2	10	2.5	2	3	2	3	10	2.5	2	2	3	3	2	12	2.4
99	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	4	4	19	3.8
100	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6

Lampiran 9

Tabulasi Kepuasan Pelanggan 100 Responden

Dimensi	Tangible				Total	Mean	Reliability					Total	Mean	Responsiveness				Total	Mean	Empathy				Total	Mean	Assurance					Total	Mean
	P1	P2	P3	P4			P5	P6	P7	P8	P9			P10	P11	P12	P13			P14	P15	P16	P17			P18	P19	P20	P21	P22		
1	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	2	4	4	18	3.6
2	4	4	3	4	15	3.75	3	3	3	3	4	16	3.2	3	4	4	3	14	3.5	4	3	3	4	14	3.5	3	2	3	4	3	15	3
3	3	4	3	3	13	3.25	2	3	4	3	3	15	3	2	3	4	3	12	3	3	2	3	4	12	3	3	3	2	4	3	15	3
4	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
5	3	3	4	2	12	3	4	4	3	3	4	18	3.6	4	4	3	4	15	3.75	4	4	2	3	13	3.3	4	4	4	3	2	17	3.4
6	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	2	3	11	2.75	3	3	3	4	13	3.3	3	3	3	4	3	16	3.2
7	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	2	16	3.2	3	4	3	3	13	3.25	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
8	2	3	3	3	11	2.75	4	2	3	3	3	15	3	3	4	3	3	13	3.25	3	3	2	3	11	2.8	3	4	4	3	3	17	3.4
9	3	4	4	4	15	3.75	3	4	4	3	4	18	3.6	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	3	4	3	4	4	18	3.6
10	2	3	4	4	13	3.25	3	4	4	3	3	17	3.4	3	4	1	2	10	2.5	3	4	3	3	13	3.3	3	3	4	4	3	17	3.4
11	3	3	3	3	12	3	3	3	4	4	2	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	4	4	14	3.5	4	4	3	4	3	18	3.6
12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	2	18	3.6	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	14	3.5	4	4	4	4	4	20	4
13	3	4	3	4	14	3.5	3	3	4	3	4	17	3.4	3	3	4	3	13	3.25	4	3	3	3	13	3.3	3	4	3	4	3	17	3.4
14	1	3	1	1	6	1.5	3	1	2	4	1	11	2.2	3	1	3	1	8	2	1	3	1	3	8	2	1	1	3	3	1	9	1.8
15	2	4	2	2	10	2.5	3	2	4	2	2	13	2.6	3	2	4	2	11	2.75	2	3	2	4	11	2.8	2	2	3	4	2	13	2.6
16	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	3	16	3.2	4	3	3	3	13	3.25	3	4	3	3	13	3.3	3	3	4	3	3	16	3.2
17	3	4	3	3	13	3.25	3	2	4	3	3	15	3	2	3	4	3	12	3	3	3	3	4	13	3.3	3	3	3	4	3	16	3.2
18	2	3	4	4	13	3.25	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	2	16	3.2
19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
20	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
21	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	2	3	4	12	3	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	2	16	3.2
22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
23	3	4	3	3	13	3.25	2	3	4	3	3	15	3	2	3	4	3	12	3	3	2	3	4	12	3	3	3	2	4	3	15	3
24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
25	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6

26	3	3	3	3	12	3	1	3	3	3	3	13	2.6	1	3	3	3	10	2.5	3	1	3	3	10	2.5	3	3	1	3	3	13	2.6
27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	15	3
28	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.3	3	3	3	4	3	16	3.2
29	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	3	4	16	3.2	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	13	3.3	3	4	3	3	3	16	3.2
30	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	
31	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
32	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
33	3	4	3	3	13	3.25	2	3	4	3	3	15	3	2	3	4	3	12	3	3	2	3	4	12	3	3	3	2	4	3	15	3
34	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4
36	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.3	3	3	3	4	3	16	3.2
37	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
38	2	3	2	2	9	2.25	3	2	3	2	2	12	2.4	3	2	3	2	10	2.5	2	3	2	3	10	2.5	2	2	3	3	2	12	2.4
39	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
40	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6
41	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4
43	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.3	3	3	3	4	3	16	3.2
44	1	3	1	4	9	2.25	3	1	3	1	4	12	2.4	3	1	3	1	8	2	4	3	1	3	11	2.8	1	4	3	3	1	12	2.4
45	2	4	2	4	12	3	3	2	4	2	4	15	3	3	2	4	2	11	2.75	4	3	2	4	13	3.3	2	4	3	4	2	15	3
46	3	4	3	3	13	3.25	4	3	4	3	3	17	3.4	4	3	4	3	14	3.5	3	4	3	4	14	3.5	3	3	4	4	3	17	3.4
47	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.3	3	3	3	4	3	16	3.2
48	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6
49	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	3	4	16	3.2	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	13	3.3	3	4	3	3	3	16	3.2
50	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8

51	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6
52	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
53	3	4	3	3	13	3.25	2	3	4	3	3	15	3	2	3	4	3	12	3	3	2	3	4	12	3	3	3	2	4	3	15	3
54	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
55	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6
56	3	3	3	3	12	3	1	3	3	3	3	13	2.6	1	3	3	3	10	2.5	3	1	3	3	10	2.5	3	3	1	3	3	13	2.6
57	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
58	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.3	3	3	3	4	3		3.2
59	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
60	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	3	4	16	3.2	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	13	3.3	3	4	3	3	3	16	3.2
61	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
62	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
63	3	4	3	3	13	3.25	2	3	4	3	3	15	3	2	3	4	3	12	3	3	2	3	4	12	3	3	3	2	4	3	15	3
64	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
65	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4
66	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.3	3	3	3	4	3	16	3.2
67	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
68	2	3	2	2	9	2.25	3	2	3	2	2	12	2.4	3	2	3	2	10	2.5	2	3	2	3	10	2.5	2	2	3	3	2	12	2.4
69	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
70	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6
71	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
72	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4
73	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.3	3	3	3	4	3	16	3.2
74	4	3	1	1	9	2.25	3	4	3	1	1	12	2.4	3	4	3	1	11	2.75	1	3	4	3	11	2.8	1	1	3	3	1	9	1.8
75	2	4	2	2	10	2.5	3	2	4	2	2	13	2.6	3	2	4	2	11	2.75	2	3	2	4	11	2.8	2	2	3	4	2	13	2.6
76	3	4	3	3	13	3.25	4	3	4	3	3	17	3.4	4	3	4	3	14	3.5	3	4	3	4	14	3.5	3	3	4	4	3	17	3.4
77	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.3	3	3	3	4	3	16	3.2
78	4	3	4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	3	4	3	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	4	18	3.6
79	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
80	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8

Lampiran 10 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.079	.244		.322	.748
X_FasilitasFisik	2.467	.221	.504	11.169	.000
X_Kehandalan	1.168	.353	.208	3.307	.001
X_DayaTanggap	.192	.262	.033	.734	.465
X_Empati	.330	.150	.061	2.204	.030
X_Jaminan	.825	.127	.217	6.476	.000

a. Dependent Variable: Y_kepuasan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	663.700	5	132.740	1625.631	.000 ^b
Residual	7.676	94	.082		
Total	671.375	99			

a. Dependent Variable: Y_kepuasan

b. Predictors: (Constant), X_Jaminan, X_DayaTanggap, X_Empati, X_FasilitasFisik, X_Kehandalan

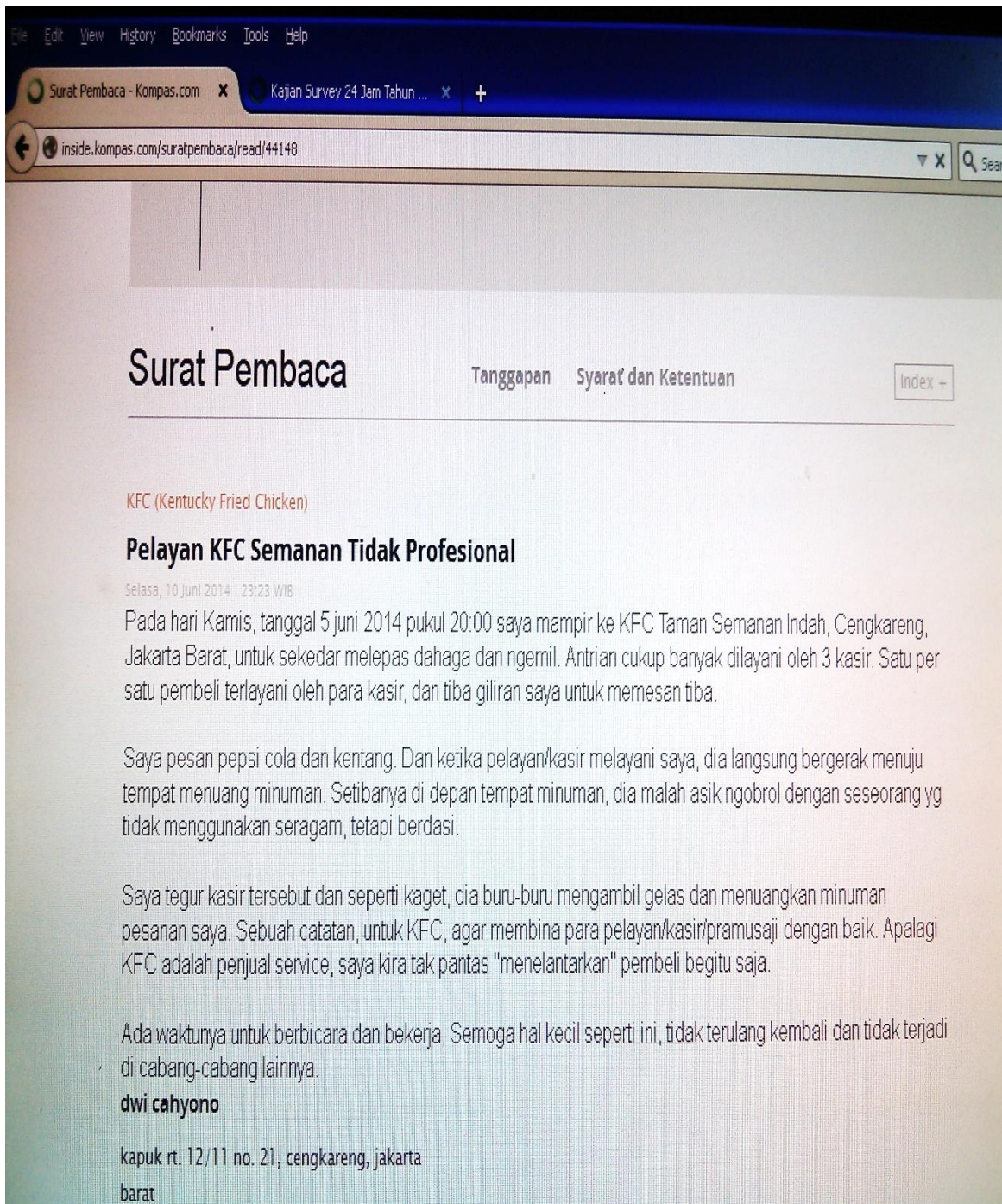
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.994 ^a	.989	.988	.286

a. Predictors: (Constant), X_Jaminan, X_DayaTanggap, X_Empati, X_FasilitasFisik, X_Kehandalan

b. Dependent Variable: Y_kepuasan

Lampiran 11 : Keluhan Pelanggan KFC Taman Semanan Indah Cengkareng



Sumber : <http://inside.kompas.com/suratpembaca/read/44148>

Lampiran 12 : Fasilitas yang diberikan KFC Taman Semanan Indah Cengkareng



Parkir KFC Taman Semanan Indah Cengkareng



Tempat Pelayanan pelanggan atau Kasir



KFc Coffe Taman Semanan Indah Cengkareng

Arena bermain Anak



Internet Korner KFC Taman semanan Indah
Cengkareng

Tempat Cuci tangan para
pelanggan