Lampiran 1

Analisis Univariat

Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	50	53,2	53,2	53,2
	wanita	44	46,8	46,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Riwayat Pendidikan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	2	2,1	2,1	2,1
	SMA	6	6,4	6,4	8,5
	Diploma	25	26,6	26,6	35,1
	S1/S2/S3	61	64,9	64,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	18	19,1	19,1	19,1
	Pegawai Swasta	58	61,7	61,7	80,9
	TNI/Polri	1	1,1	1,1	81,9
	Wiraswasta	13	13,8	13,8	95,7
	Lain-Lain	4	4,3	4,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Descriptives

			Statistic	Std. Error
usiaresp	Mean		28,07	,375
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	27,33	
		Upper Bound	28,82	
	5% Trimmed Mean		27,92	
	Median		28,00	

Lampiran 2

	Variance	13,188	
	Std. Deviation	3,632	
	Minimum	22	
	Maximum	38	
	Range	16	
	Interquartile Range	4	
	Skewness	,704	,249
	Kurtosis	,177	,493

pengalaman kategori

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Berpengalaman	31	33,0	33,0	33,0
	Berpengalaman	63	67,0	67,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

kepuasan kategori

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	36	38,3	38,3	38,3
	Tidak Puas	58	61,7	61,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

sikap kategori

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	33	35,1	35,1	35,1
	Baik	61	64,9	64,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

kebrhasilan kategori

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Berhasil	39	41,5	41,5	41,5

Lampiran 3

	Berhasil	55	58,5	58,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

ccb kategori

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Komplain	46	48,9	48,9	48,9
	Komplain	48	51,1	51,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Analisis Bivariat

Ccb vs pengalaman

pengalaman kategori * ccb kategori Crosstabulation

			ccb kategori		Total
			Tidak Komplain	Komplain	
pengalaman kategori	Tidak Berpengalaman	Count	12	19	31
		% within pengalaman kategori	38,7%	61,3%	100,0%
	Berpengalaman	Count	34	29	63
		% within pengalaman kategori	54,0%	46,0%	100,0%
Total		Count	46	48	94
		% within pengalaman kategori	48,9%	51,1%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1,936[a]	1	,164		
Continuity Correction[b]	1,373	1	,241		
Likelihood Ratio	1,949	1	,163		
Fisher's Exact Test				,192	,120
Linear-by-Linear Association	1,915	1	,166		
N of Valid Cases	94				

Lampiran 4

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,17.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for pengalaman kategori (Tidak Berpengalaman / Berpengalaman)	,539	,224	1,294
For cohort ccb kategori = Tidak Komplain	,717	,436	1,180
For cohort ccb kategori = Komplain	1,331	,904	1,961
N of Valid Cases	94		

Ccb vs kepuasan

kepuasan kategori * ccb kategori Crosstabulation

			ccb kategori		Total
			Tidak Komplain	Komplain	
kepuasan kategori	Puas	Count	23	13	36
		% within kepuasan kategori	63,9%	36,1%	100,0%
	Tidak Puas	Count	23	35	58
		% within kepuasan kategori	39,7%	60,3%	100,0%
Total		Count	46	48	94
		% within kepuasan kategori	48,9%	51,1%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5,220[a]	1	,022		
Continuity Correction[b]	4,296	1	,038		
Likelihood Ratio	5,273	1	,022		
Fisher's Exact Test				,033	,019
Linear-by-Linear Association	5,165	1	,023		
N of Valid Cases	94				

Lampiran 5

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 17,62.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for kepuasan kategori (Puas / Tidak Puas)	2,692	1,139	6,361
For cohort ccb kategori = Tidak Komplain	1,611	1,078	2,407
For cohort ccb kategori = Komplain	,598	,370	,969
N of Valid Cases	94		

Ccb vs sikap

sikap kategori * ccb kategori Crosstabulation

			ccb kategori		Total
			Tidak Komplain	Komplain	
sikap kategori	Tidak Baik	Count	24	9	33
		% within sikap kategori	72,7%	27,3%	100,0%
	Baik	Count	22	39	61
		% within sikap kategori	36,1%	63,9%	100,0%
Total		Count	46	48	94
		% within sikap kategori	48,9%	51,1%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	11,519[a]	1	,001		
Continuity Correction[b]	10,098	1	,001		
Likelihood Ratio	11,833	1	,001		
Fisher's Exact Test				,001	,001
Linear-by-Linear Association	11,396	1	,001		
N of Valid Cases	94				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16,15.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 6

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for sikap kategori (Tidak Baik / Baik)	4,727	1,870	11,950
For cohort ccb kategori = Tidak Komplain	2,017	1,360	2,991
For cohort ccb kategori = Komplain	,427	,237	,768
N of Valid Cases	94		

Ccb vs keberhasilan komplain

kebrhasilan kategori * ccb kategori Crosstabulation

			ccb kategori		Total
			Tidak Komplain	Komplain	
kebrhasilan kategori	Tidak Berhasil	Count	26	13	39
		% within kebrhasilan kategori	66,7%	33,3%	100,0%
	Berhasil	Count	20	35	55
		% within kebrhasilan kategori	36,4%	63,6%	100,0%
Total		Count	46	48	94
		% within kebrhasilan kategori	48,9%	51,1%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	8,385[a]	1	,004		
Continuity Correction[b]	7,217	1	,007		
Likelihood Ratio	8,518	1	,004		
Fisher's Exact Test				,006	,003
Linear-by-Linear Association	8,296	1	,004		
N of Valid Cases	94				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 19,09.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 7

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for kebrhasilan kategori (Tidak Berhasil / Berhasil)	3,500	1,476	8,297
For cohort ccb kategori = Tidak Komplain	1,833	1,212	2,774
For cohort ccb kategori = Komplain	,524	,322	,852
N of Valid Cases	94		