

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tentang pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul yang ditunjukkan dengan nilai signifikan F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$). Hasil ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan menyebabkan konsumen atau konsumen dari Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul juga semakin puas.
2. Variabel keandalan merupakan faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul, hal ini ditunjukkan dengan besarnya nilai koefisien beta variabel keandalan yang paling besar yaitu sebesar 0,269.
3. Besarnya pengaruh dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul

ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R square* sebesar 0,731 atau sebesar 73,1%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Pada penelitian ditemukan pengaruh variabel lain sebesar 73,1%, sehingga penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti promosi, harga dan lain-lain yang diperkirakan turut memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan agar para konsumen makin puas, sehingga dapat menjadi media promosi dari mulut ke mulut yang akan membantu dalam meningkatkan penjualan pada konsumen lain.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi

- Arikunto Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hair, Jr et.al. 2010. *Multivariate Data Analysis* (7th ed). United States : Pearson.
- Kotler, P and Gary A., 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kotler, P and Kevin LK., 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition. Pearson Education,Inc.
- Lupiyoadi Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran & Bougie. 2013. *Research Methods for Business: A skill Building Approach*. New York: John wiley@Sons.
- Suchaeri Heri. 2012. *Total Customer*. Solo : Metagraf.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Jurnal

- Gunawan dan Wahyu. 2014. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Happy Cow Steak Bogor Jawa Barat. *Jurnal Ekonomi*. Vol 6. No. 4. Hal 1-9. Departemen Agribisnis, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Novrianto J., 2018. Analisis Kepuasan Pelanggan pada Restoran Sop Tunjang Pertama (M1) di Pekanbaru. *Jurnal Valuta*. Vol 2 No 2. 171-189. ISSN : 2502-1419
- Wahyudin, Melli S., Redy B., 2019. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Pasar Modern di Kota Bengkulu. *Jurnal AGRISEP*. Vol. 18 No. 1. Hal: 153 – 164

Skripsi/Tesis/Disertasi

- Amanda. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Waroeng Hotplate Odon Cibanteng, Bogor, Jawa Barat*: Tidak Dipublikasikan. Fakultas Ekonomi Dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Dianto. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No. 30 Yogyakarta*: Tidak Dipublikasikan. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sari. 2014. *Analisis Kepuasan Konsumen Pada Restoran Bamboo Kitchen, Sukasari, Bogor*: Tidak Dipublikasikan. Fakultas Ekonomi Dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Widyastuti. 2016. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Restoran Banyu Mili Resto Yogyakarta*: Tidak Dipublikasikan. Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISIONER

Hal : Pengisian Kuesioner

Kepada.

Yth : Bapak/Ibu/Saudara
Konsumen Waroeng Spesial
Sambal (SS) di Kasongan Bantul

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :
Nama : Oni Adi Pratama
Mahasiswa : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
Yogyakarta
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
No. Mhs : 315100780

Pada kesempatan ini kami sebagai penulis mohon bantuan Nya untuk meluangkan sedikit waktu untuk menjawab daftar pertanyaan (angket) yang terlampir. Adapun pengisian angket ini saya gunakan untuk kepentingan Tugas Akhir/ Skripsi tentang Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pramusaji Waroeng Spesial Sambal (SS) di Kasongan Bantul.

Oleh karena itu saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi dengan sejujurnya dan dijamin kerahasiannya. Atas kesediaan Anda, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Oni Adi Pratama

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN PRAMUSAJI WAROENG SPESIAL SAMBAL (SS)
DI KASONGAN BANTUL**

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk : Pilih salah satu pernyataan yang paling sesuai dengan memberikan tanda (X) pada huruf a,b,c, d, dan e yang tersedia.

1. Nama :

2. Umur :tahun

≤ 17 tahun

18 - 20 tahun

21 - 25 tahun

> 25 tahun

3. Jenis kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

4. Pendidikan :

a. SD/ sederajat

b. SMP/ sederajat

c. SMU/ sederajat

d. Diploma

e. S1

f. S2

g. S3

5. Pekerjaan :

a. PNS

b. Wiraswasta

c. POLRI/TNI

d. Pegawai Swasta (Karyawan)

e. Profesional lainnya

6. Sudah berapa kali Anda berkunjung ke Waroeng Spesial Sambal (SS) di Kasongan Bantul

- 1 Kali
- 2 Kali
- 3 Kali
- > 3 Kali

Isian Kuesioner

Isilah pernyataan ini sesuai penilaian anda dengan memberi tanda *checklist* (√) pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda √ adalah :

- a. Sangat Setuju (SS) : 4
- b. Setuju (S) : 3
- c. Tidak Setuju : 2
- d. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

A. KUALITAS PELAYANAN

Tangible (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Desain interior Waroeng Spesial Sambal (SS) yang menarik	1	2	3	4
2	Kelengkapan peralatan makan yang disediakan cukup lengkap	1	2	3	4
3	Tampilan luar Waroeng Spesial Sambal (SS) menarik perhatian	1	2	3	4
4	Ketersediaan faktor <i>entertain</i> (musik, tv, <i>wi-fi</i>)	1	2	3	4
5	Ketersediaan fasilitas toilet, wastafel, dan mushala	1	2	3	4
6	Ketersediaan lahan parkir yang luas	1	2	3	4
7	Kebersihan penampilan pramusaji dalam melayani pelanggannya	1	2	3	4
8	Penerangan Waroeng Spesial Sambal (SS) yang cukup terang	1	2	3	4

Reliability (Keandalan)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dalam pemesanan menu	1	2	3	4
2	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dalam proses pemesanan makanan	1	2	3	4
3	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dalam proses penyajian makanan	1	2	3	4
4	Transaksi pembayaran dikasir cepat dan tidak mengantri	1	2	3	4
5	Tersedianya layanan pembayaran autodebit atau non tunai	1	2	3	4

Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Kesediaan karyawan dalam melayani pelanggan dengan segera	1	2	3	4
2	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cekatan	1	2	3	4
3	Karyawan dengan sigap memberikan pelayanan	1	2	3	4
4	Karyawan tanggap akan keluhan yang dirasakan pelanggan	1	2	3	4

Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Karyawan ramah dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4
2	Pelanggan merasa nyaman saat berada di warung	1	2	3	4
3	Pelanggan merasa aman di lingkungan warung	1	2	3	4
4	Reputasi rumah makan dan karyawan dirasakan baik oleh pelanggan	1	2	3	4

Empaty (Empati)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Karyawan profesional dalam melayani pelanggannya	1	2	3	4
2	Karyawan memberikan layanan tanpa melihat status maupun kedudukan	1	2	3	4
3	Karyawan dalam memberikan pelayanan memahami kondisi pelanggan	1	2	3	4
4	Karyawan memiliki kemampuan dalam memecahkan permasalahan yang dialami pelanggan	1	2	3	4

B. KEPUASAN

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa puas atas fasilitas fisik yang ada di Waroeng Spesial Sambal (SS)	1	2	3	4
2	Saya merasa puas atas kemampuan Waroeng Spesial Sambal (SS) dalam memberikan pelayanan yang akurat	1	2	3	4
3	Saya merasa puas atas kesediaan dan kemampuan para karyawan dalam membantu para pelanggan Waroeng Spesial Sambal (SS)	1	2	3	4
4	Saya puas atas jaminan rasa nyaman dan aman makan di Waroeng Spesial Sambal (SS)	1	2	3	4
5	Saya puas atas perhatian karyawan terhadap para pelanggan Waroeng Spesial Sambal (SS)	1	2	3	4

LAMPIRAN 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN
Karakteristik Responden

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan
1	> 25 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
2	> 25 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
3	> 25 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
4	21 - 25 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
5	18 - 20 tahun	Laki-laki	Diploma
6	18 - 20 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
7	21 - 25 tahun	Laki-laki	Diploma
8	≤ 17 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
9	18 - 20 tahun	Perempuan	S1
10	21 - 25 tahun	Laki-laki	Diploma
11	18 - 20 tahun	Perempuan	S1
12	≤ 17 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
13	> 25 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
14	> 25 tahun	Perempuan	S2
15	> 25 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
16	21 - 25 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
17	21 - 25 tahun	Perempuan	S1
18	> 25 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
19	> 25 tahun	Laki-laki	S1
20	21 - 25 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
21	≤ 17 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
22	> 25 tahun	Laki-laki	Diploma
23	21 - 25 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
24	21 - 25 tahun	Perempuan	S1
25	≤ 17 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
26	21 - 25 tahun	Laki-laki	S1
27	> 25 tahun	Perempuan	Diploma
28	21 - 25 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
29	21 - 25 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
30	> 25 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
31	≤ 17 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
32	21 - 25 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
33	> 25 tahun	Perempuan	S1
34	21 - 25 tahun	Laki-laki	Diploma
35	21 - 25 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan
36	21 - 25 tahun	Perempuan	S1
37	> 25 tahun	Laki-laki	Diploma
38	21 - 25 tahun	Perempuan	S1
39	≤ 17 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
40	> 25 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
41	> 25 tahun	Laki-laki	S1
42	21 - 25 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
43	> 25 tahun	Perempuan	S1
44	≤ 17 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
45	21 - 25 tahun	Laki-laki	Diploma
46	21 - 25 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
47	> 25 tahun	Laki-laki	S1
48	21 - 25 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
49	> 25 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
50	21 - 25 tahun	Perempuan	S1
51	18 - 20 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
52	21 - 25 tahun	Laki-laki	S2
53	21 - 25 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
54	> 25 tahun	Perempuan	S1
55	> 25 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
56	21 - 25 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
57	≤ 17 tahun	Perempuan	SMU/ sederajat
58	21 - 25 tahun	Laki-laki	S1
59	≤ 17 tahun	Laki-laki	SMU/ sederajat
60	> 25 tahun	Perempuan	S2

No	Pekerjaan	Frekuensi Kunjungan
1	Pegawai Swasta (Karyawan)	3 Kali
2	Pegawai Swasta (Karyawan)	3 Kali
3	Wiraswasta	3 Kali
4	Wiraswasta	2 Kali
5	Profesional Lainnya	3 Kali
6	Profesional Lainnya	3 Kali
7	Wiraswasta	2 Kali
8	Pelajar/Mahasiswa	2 Kali
9	Profesional Lainnya	> 3 Kali
10	Wiraswasta	3 Kali
11	Pegawai Swasta (Karyawan)	3 Kali
12	Pelajar/Mahasiswa	3 Kali
13	Wiraswasta	3 Kali
14	Profesional Lainnya	3 Kali
15	Wiraswasta	3 Kali
16	Wiraswasta	1 Kali
17	Pegawai Swasta (Karyawan)	> 3 Kali
18	Wiraswasta	1 Kali
19	Pegawai Swasta (Karyawan)	> 3 Kali
20	Wiraswasta	3 Kali
21	Pelajar/Mahasiswa	3 Kali
22	Wiraswasta	> 3 Kali
23	Profesional Lainnya	2 Kali
24	Profesional Lainnya	3 Kali
25	Pelajar/Mahasiswa	1 Kali
26	Wiraswasta	> 3 Kali
27	Profesional Lainnya	> 3 Kali
28	Wiraswasta	> 3 Kali
29	Profesional Lainnya	> 3 Kali
30	Wiraswasta	2 Kali
31	Pelajar/Mahasiswa	> 3 Kali
32	Wiraswasta	2 Kali
33	PNS	2 Kali
34	Wiraswasta	3 Kali
35	Wiraswasta	> 3 Kali
36	POLRI/ TNI	2 Kali
37	Wiraswasta	1 Kali
38	Profesional Lainnya	3 Kali

No	Pekerjaan	Frekuensi Kunjungan
39	Pelajar/Mahasiswa	1 Kali
40	Wiraswasta	3 Kali
41	Profesional Lainnya	1 Kali
42	Wiraswasta	> 3 Kali
43	Profesional Lainnya	2 Kali
44	Pelajar/Mahasiswa	2 Kali
45	Pegawai Swasta (Karyawan)	3 Kali
46	PNS	3 Kali
47	Wiraswasta	> 3 Kali
48	Profesional Lainnya	2 Kali
49	Profesional Lainnya	3 Kali
50	Wiraswasta	2 Kali
51	Wiraswasta	> 3 Kali
52	Pegawai Swasta (Karyawan)	3 Kali
53	Wiraswasta	2 Kali
54	PNS	3 Kali
55	Profesional Lainnya	3 Kali
56	Wiraswasta	> 3 Kali
57	Pelajar/Mahasiswa	3 Kali
58	Wiraswasta	> 3 Kali
59	Pelajar/Mahasiswa	1 Kali
60	Pegawai Swasta (Karyawan)	2 Kali

LAMPIRAN 3 HASIL OLAH DATA

Frequencies

Statistics

		Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Frekuensi Menggunakan Jasa Rumah Sakit Bethesda
N	Valid	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤ 17 tahun	9	15.0	15.0	15.0
	18 - 20 tahun	5	8.3	8.3	23.3
	21 - 25 tahun	25	41.7	41.7	65.0
	> 25 tahun	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	29	48.3	48.3	48.3
	Perempuan	31	51.7	51.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMU/ sederajat	34	56.7	56.7	56.7
Diploma	8	13.3	13.3	70.0
Valid S1	15	25.0	25.0	95.0
S2	3	5.0	5.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	3	5.0	5.0	5.0
Wiraswasta	25	41.7	41.7	46.7
POLRI/ TNI	1	1.7	1.7	48.3
Valid Pegawai Swasta (Karyawan)	8	13.3	13.3	61.7
Profesional Lainnya	14	23.3	23.3	85.0
Pelajar/ Mahasiswa	9	15.0	15.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Frekuensi Menggunakan Jasa Rumah Sakit Bethesda

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Kali	7	11.7	11.7	11.7
2 Kali	14	23.3	23.3	35.0
Valid 3 Kali	24	40.0	40.0	75.0
> 3 Kali	15	25.0	25.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

No	Bukti Fisik (X1)								Total	Rata-rata
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8		
1	4	4	4	3	3	3	3	3	27	3,38
2	3	3	3	2	3	3	3	2	22	2,75
3	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3,13
4	4	3	3	3	3	3	2	3	24	3,00
5	3	2	2	2	3	3	3	3	21	2,63
6	3	3	3	2	2	2	2	2	19	2,38
7	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3,13
8	3	3	3	3	3	2	3	2	22	2,75
9	4	3	3	3	4	4	4	3	28	3,50
10	2	2	2	2	2	3	2	3	18	2,25
11	4	4	4	3	3	3	3	3	27	3,38
12	3	3	2	1	3	4	3	3	22	2,75
13	4	2	4	3	3	4	3	3	26	3,25
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
15	3	3	3	2	3	2	3	2	21	2,63
16	3	2	2	3	2	2	2	2	18	2,25
17	3	3	2	2	2	2	2	2	18	2,25
18	3	3	4	3	4	3	3	3	26	3,25
19	4	4	4	4	3	3	3	3	28	3,50
20	4	4	3	3	3	4	3	4	28	3,50
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
22	4	3	3	3	3	4	3	4	27	3,38
23	3	3	2	2	2	2	2	2	18	2,25
24	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3,13
25	4	4	3	4	3	3	3	3	27	3,38
26	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2,00
27	3	3	4	3	3	3	3	2	24	3,00
28	3	3	3	3	2	2	1	1	18	2,25
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
30	2	2	1	1	1	1	1	1	10	1,25
31	3	3	2	2	3	1	3	1	18	2,25
32	3	3	3	2	3	3	3	3	23	2,88
33	3	3	2	3	2	3	2	3	21	2,63
34	3	3	2	2	2	2	2	2	18	2,25
35	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3,13
36	3	2	3	2	2	2	2	2	18	2,25
37	3	2	2	2	2	3	2	3	19	2,38
38	2	2	2	2	2	2	1	1	14	1,75
39	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2,13
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
41	3	3	3	3	3	2	3	3	23	2,88

No	Bukti Fisik (X1)								Total	Rata-rata
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8		
42	4	4	3	4	4	3	3	3	28	3,50
43	3	2	2	2	3	2	3	2	19	2,38
44	3	3	3	2	3	2	3	2	21	2,63
45	3	2	3	1	2	3	2	3	19	2,38
46	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3,13
47	3	2	2	3	2	2	2	2	18	2,25
48	3	3	3	2	3	3	3	3	23	2,88
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
50	2	1	2	1	2	1	2	1	12	1,50
51	3	2	1	3	2	2	3	2	18	2,25
52	3	2	2	3	1	1	2	1	15	1,88
53	3	3	3	3	3	2	3	2	22	2,75
54	3	4	3	2	4	3	4	3	26	3,25
55	3	4	2	3	4	2	4	2	24	3,00
56	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
57	3	3	3	3	2	3	2	3	22	2,75
58	4	3	4	3	3	3	3	2	25	3,13
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
60	4	4	3	3	2	2	3	2	23	2,88

No	Keandalan (X2)							Daya Tanggap (X3)					
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total	Rata-rata	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total	Rata-rata
1	4	3	3	3	3	16	3,20	4	3	3	3	13	3,25
2	3	3	3	2	3	14	2,80	3	4	3	3	13	3,25
3	3	3	3	3	3	15	3,00	4	4	4	3	15	3,75
4	3	3	2	3	2	13	2,60	3	3	3	3	12	3,00
5	3	2	3	2	2	12	2,40	3	2	3	3	11	2,75
6	4	3	3	3	3	16	3,20	3	2	2	2	9	2,25
7	4	4	4	4	3	19	3,80	3	3	4	3	13	3,25
8	3	3	3	3	3	15	3,00	3	3	4	4	14	3,50
9	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	3	3	14	3,50
10	2	2	2	2	2	10	2,00	2	3	3	3	11	2,75
11	3	3	3	3	3	15	3,00	4	3	3	3	13	3,25
12	3	3	2	2	2	12	2,40	1	2	3	2	8	2,00
13	4	4	4	4	3	19	3,80	4	4	3	3	14	3,50
14	4	4	3	4	3	18	3,60	3	3	3	3	12	3,00
15	4	4	4	3	3	18	3,60	3	3	2	2	10	2,50
16	3	4	3	4	3	17	3,40	3	2	2	2	9	2,25
17	4	4	4	3	3	18	3,60	3	2	2	2	9	2,25
18	4	3	3	3	3	16	3,20	4	4	3	3	14	3,50
19	4	3	3	3	2	15	3,00	4	4	4	4	16	4,00
20	4	3	3	3	3	16	3,20	4	3	4	3	14	3,50
21	3	3	3	3	3	15	3,00	3	3	3	3	12	3,00
22	4	4	4	4	3	19	3,80	4	4	3	3	14	3,50
23	3	3	3	3	3	15	3,00	3	3	3	3	12	3,00
24	4	3	3	3	3	16	3,20	3	3	3	2	11	2,75
25	4	4	3	3	3	17	3,40	3	3	3	3	12	3,00
26	2	2	1	2	1	8	1,60	4	3	3	3	13	3,25
27	4	3	3	3	3	16	3,20	4	4	4	3	15	3,75
28	3	3	3	3	2	14	2,80	4	3	3	3	13	3,25
29	3	3	3	3	3	15	3,00	4	3	3	3	13	3,25
30	1	1	1	1	1	5	1,00	3	4	4	3	14	3,50
31	2	2	2	2	2	10	2,00	3	3	4	4	14	3,50
32	3	3	3	3	3	15	3,00	4	4	4	4	16	4,00
33	3	3	3	3	3	15	3,00	4	3	3	3	13	3,25
34	2	2	2	2	2	10	2,00	3	2	3	2	10	2,50
35	3	4	3	3	3	16	3,20	3	4	3	3	13	3,25
36	3	3	3	3	3	15	3,00	2	3	4	3	12	3,00
37	3	3	3	3	3	15	3,00	3	4	3	3	13	3,25
38	2	1	1	1	1	6	1,20	1	1	1	1	4	1,00
39	3	2	2	2	1	10	2,00	4	3	4	4	15	3,75
40	3	3	3	3	3	15	3,00	3	2	3	3	11	2,75
41	3	3	3	3	3	15	3,00	4	4	3	3	14	3,50

No	Keandalan (X2)							Daya Tanggap (X3)					
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total	Rata-rata	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total	Rata-rata
42	4	4	3	3	3	17	3,40	3	4	3	3	13	3,25
43	3	2	2	2	1	10	2,00	3	3	2	2	10	2,50
44	3	3	3	3	3	15	3,00	3	3	4	3	13	3,25
45	3	2	2	2	2	11	2,20	3	3	4	4	14	3,50
46	3	3	4	3	3	16	3,20	4	3	4	3	14	3,50
47	2	2	2	2	2	10	2,00	3	2	2	2	9	2,25
48	3	3	2	3	2	13	2,60	3	3	3	3	12	3,00
49	3	3	3	3	3	15	3,00	3	2	2	2	9	2,25
50	1	1	1	1	1	5	1,00	1	2	1	1	5	1,25
51	3	3	2	3	2	13	2,60	2	2	3	3	10	2,50
52	3	3	3	3	3	15	3,00	3	3	3	2	11	2,75
53	4	3	3	3	3	16	3,20	3	4	3	3	13	3,25
54	3	3	3	3	3	15	3,00	3	3	3	3	12	3,00
55	3	3	3	3	2	14	2,80	3	2	2	2	9	2,25
56	3	3	3	2	3	14	2,80	3	2	2	2	9	2,25
57	3	3	3	3	3	15	3,00	3	3	3	3	12	3,00
58	4	4	2	3	2	15	3,00	4	3	3	2	12	3,00
59	3	2	2	2	2	11	2,20	4	4	4	3	15	3,75
60	2	2	2	1	1	8	1,60	2	2	3	3	10	2,50

No	Jaminan (X4)						Empati (X5)					
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total	Rata-rata	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total	Rata-rata
1	4	3	3	3	13	3,25	3	3	3	2	11	2,75
2	3	3	3	3	9	3,00	3	3	2	2	10	2,50
3	3	4	4	3	11	3,50	4	3	3	3	13	3,25
4	3	3	3	3	9	3,00	3	3	3	3	12	3,00
5	3	2	3	3	8	2,75	3	3	3	3	12	3,00
6	4	4	3	3	11	3,50	3	3	3	2	11	2,75
7	4	4	3	3	11	3,50	4	4	3	3	14	3,50
8	3	3	4	3	10	3,25	4	3	3	3	13	3,25
9	4	4	3	3	11	3,50	4	4	3	3	14	3,50
10	4	2	1	1	7	2,00	3	2	2	2	9	2,25
11	4	4	3	3	11	3,50	4	3	3	3	13	3,25
12	2	3	2	2	7	2,25	3	3	2	2	10	2,50
13	2	3	4	4	9	3,25	4	3	4	3	14	3,50
14	4	4	3	3	11	3,50	4	3	3	3	13	3,25
15	3	4	4	3	11	3,50	3	3	3	3	12	3,00
16	3	3	3	3	9	3,00	3	3	2	2	10	2,50
17	4	4	4	3	12	3,75	3	3	3	3	12	3,00
18	4	3	4	3	11	3,50	4	3	3	3	13	3,25
19	4	4	3	3	11	3,50	4	4	3	2	13	3,25
20	4	3	4	3	11	3,50	4	3	3	3	13	3,25
21	3	3	3	3	9	3,00	3	3	3	3	12	3,00
22	4	4	4	3	12	3,75	4	3	4	4	15	3,75
23	3	3	3	3	9	3,00	3	3	3	3	12	3,00
24	4	3	3	3	10	3,25	4	3	4	4	15	3,75
25	3	3	3	3	9	3,00	4	4	4	3	15	3,75
26	3	3	3	3	9	3,00	3	3	2	2	10	2,50
27	3	3	3	3	9	3,00	4	4	3	3	14	3,50
28	2	3	1	1	6	1,75	3	3	3	3	12	3,00
29	3	4	4	4	11	3,75	3	3	3	3	12	3,00
30	3	4	4	4	11	3,75	3	2	2	2	9	2,25
31	3	3	3	3	9	3,00	3	3	3	3	12	3,00
32	3	4	3	3	10	3,25	4	3	3	3	13	3,25
33	3	2	3	3	8	2,75	3	3	3	3	12	3,00
34	2	3	3	3	8	2,75	3	2	2	2	9	2,25
35	3	3	3	3	9	3,00	4	4	3	3	14	3,50
36	1	1	1	1	3	1,00	4	3	3	3	13	3,25
37	3	2	3	3	8	2,75	4	3	3	3	13	3,25
38	1	1	1	1	3	1,00	2	2	2	2	8	2,00
39	4	4	4	4	12	4,00	3	3	3	2	11	2,75
40	3	3	2	2	8	2,50	4	4	3	3	14	3,50
41	3	3	3	3	9	3,00	4	4	3	3	14	3,50

No	Jaminan (X4)						Empati (X5)					
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total	Rata-rata	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total	Rata-rata
42	3	4	4	3	11	3,50	4	4	4	3	15	3,75
43	2	3	3	3	8	2,75	3	2	2	2	9	2,25
44	2	1	1	1	4	1,25	4	3	3	3	13	3,25
45	4	3	3	3	10	3,25	3	2	2	2	9	2,25
46	3	3	4	3	10	3,25	3	3	3	3	12	3,00
47	3	2	3	3	8	2,75	3	2	3	3	11	2,75
48	3	3	2	2	8	2,50	3	3	3	2	11	2,75
49	2	3	3	3	8	2,75	4	3	3	3	13	3,25
50	3	4	3	3	10	3,25	3	2	2	2	9	2,25
51	2	3	4	4	9	3,25	4	4	3	3	14	3,50
52	3	3	3	3	9	3,00	4	3	3	3	13	3,25
53	3	2	3	3	8	2,75	4	4	4	3	15	3,75
54	3	4	3	3	10	3,25	4	3	3	3	13	3,25
55	2	1	2	2	5	1,75	4	3	3	3	13	3,25
56	2	3	2	2	7	2,25	4	3	3	2	12	3,00
57	2	3	3	3	8	2,75	4	4	3	3	14	3,50
58	3	3	2	2	8	2,50	4	4	4	3	15	3,75
59	2	3	2	2	7	2,25	4	3	3	3	13	3,25
60	2	3	3	3	8	2,75	4	4	3	2	13	3,25

No	Kepuasan (Y)						Total	Rata-rata
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5			
1	3	3	3	3	3	15	3,00	
2	3	3	3	2	3	14	2,80	
3	4	3	3	3	3	16	3,20	
4	3	3	3	3	3	15	3,00	
5	2	3	3	3	3	14	2,80	
6	3	3	2	3	3	14	2,80	
7	3	3	3	4	4	17	3,40	
8	3	3	3	4	3	16	3,20	
9	4	4	4	3	4	19	3,80	
10	3	2	3	3	2	13	2,60	
11	4	4	3	3	4	18	3,60	
12	2	3	1	4	2	12	2,40	
13	4	4	4	4	4	20	4,00	
14	4	3	4	4	4	19	3,80	
15	3	3	3	4	3	16	3,20	
16	3	3	3	3	3	15	3,00	
17	3	3	3	3	3	15	3,00	
18	3	3	3	4	3	16	3,20	
19	4	3	4	4	4	19	3,80	
20	3	3	4	4	3	17	3,40	
21	3	3	3	3	3	15	3,00	
22	4	4	3	3	4	18	3,60	
23	3	3	3	3	3	15	3,00	
24	3	4	3	4	4	18	3,60	
25	4	4	4	4	4	20	4,00	
26	3	3	3	3	3	15	3,00	
27	4	4	4	3	3	18	3,60	
28	4	3	3	3	3	16	3,20	
29	3	4	3	4	3	17	3,40	
30	2	3	2	3	3	13	2,60	
31	4	2	4	2	2	14	2,80	
32	3	4	3	4	3	17	3,40	
33	3	4	3	3	3	16	3,20	
34	2	3	2	3	3	13	2,60	
35	3	3	3	3	3	15	3,00	
36	2	3	2	3	2	12	2,40	
37	2	3	2	3	2	12	2,40	
38	2	1	2	1	1	7	1,40	
39	2	3	2	3	2	12	2,40	
40	3	3	3	3	3	15	3,00	
41	3	3	3	3	3	15	3,00	
42	3	4	3	4	3	17	3,40	

No	Kepuasan (Y)						Rata-rata
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total	
43	3	2	3	2	2	12	2,40
44	2	4	2	4	3	15	3,00
45	2	3	2	3	3	13	2,60
46	4	3	4	3	3	17	3,40
47	3	2	3	2	2	12	2,40
48	3	3	3	3	3	15	3,00
49	3	3	3	3	3	15	3,00
50	2	2	2	2	2	10	2,00
51	3	3	3	3	3	15	3,00
52	3	3	3	3	3	15	3,00
53	3	4	3	3	3	16	3,20
54	3	3	3	3	3	15	3,00
55	3	3	3	3	3	15	3,00
56	3	3	3	3	3	15	3,00
57	3	3	3	3	3	15	3,00
58	4	3	4	3	3	17	3,40
59	3	3	3	3	3	15	3,00
60	3	3	3	3	3	15	3,00

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

		BuktiFisikX1
X11	Pearson Correlation	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X12	Pearson Correlation	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X13	Pearson Correlation	.754
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X14	Pearson Correlation	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X15	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X16	Pearson Correlation	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X17	Pearson Correlation	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X18	Pearson Correlation	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
BuktiFisikX1	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	60

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	8

Correlations

		KeandalanX2
X21	Pearson Correlation	.866
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X22	Pearson Correlation	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X23	Pearson Correlation	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X24	Pearson Correlation	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X25	Pearson Correlation	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
KeandalanX2	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	60

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	5

Correlations

		DayaTanggapX3
X31	Pearson Correlation	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X32	Pearson Correlation	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X33	Pearson Correlation	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X34	Pearson Correlation	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
DayaTanggapX3	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	60

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	4

Correlations

		JaminanX4
X41	Pearson Correlation	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X42	Pearson Correlation	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X43	Pearson Correlation	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X44	Pearson Correlation	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
JaminanX4	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	60

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	4

Correlations

		EmpatiX5
X51	Pearson Correlation	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X52	Pearson Correlation	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X53	Pearson Correlation	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X54	Pearson Correlation	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
EmpatiX5	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	60

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	4

Correlations

		KepuasanY
Y11	Pearson Correlation	.761
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
Y12	Pearson Correlation	.748
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
Y13	Pearson Correlation	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
Y14	Pearson Correlation	.672
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
Y15	Pearson Correlation	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
KepuasanY	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	5

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X11	60	2	4	3.13	.536
X12	60	1	4	2.88	.691
X13	60	1	4	2.78	.739
X14	60	1	4	2.62	.715
X15	60	1	4	2.70	.671
X16	60	1	4	2.62	.739
X17	60	1	4	2.67	.655
X18	60	1	4	2.50	.725
BuktiFisikX1	60	1.25	3.50	2.74	.517
Valid N (listwise)	60				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X21	60	1	4	3.12	.739
X22	60	1	4	2.92	.766
X23	60	1	4	2.75	.751
X24	60	1	4	2.75	.728
X25	60	1	4	2.53	.724
KeandalanX2	60	1.00	4.00	2.81	.671
Valid N (listwise)	60				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X31	60	1	4	3.17	.763
X32	60	1	4	3.00	.759
X33	60	1	4	3.03	.736
X34	60	1	4	2.80	.659
DayaTanggapX3	60	1.00	4.00	3.00	.602
Valid N (listwise)	60				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X41	60	1	4	2.97	.780
X42	60	1	4	3.05	.811
X43	60	1	4	2.95	.832
X44	60	1	4	2.80	.708
JaminanX4	60	1.00	4.00	2.94	.647
Valid N (listwise)	60				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X51	60	2	4	3.53	.536
X52	60	2	4	3.10	.602
X53	60	2	4	2.93	.548
X54	60	2	4	2.73	.516
EmpatiX5	60	2.00	3.75	3.08	.452
Valid N (listwise)	60				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y11	60	2	4	3.03	.637
Y12	60	1	4	3.10	.602
Y13	60	1	4	2.97	.637
Y14	60	1	4	3.13	.623
Y15	60	1	4	2.97	.610
KepuasanY	60	1.40	4.00	3.04	.473
Valid N (listwise)	60				

Regresi Linier Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	EmpatiX5, JaminanX4, DayaTanggapX3, BuktiFisikX1, KeandalanX2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KepuasanY

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 ^a	.754	.731	.24509

a. Predictors: (Constant), EmpatiX5, JaminanX4, DayaTanggapX3, BuktiFisikX1, KeandalanX2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.940	5	1.988	33.095	.000 ^b
	Residual	3.244	54	.060		
	Total	13.184	59			

a. Dependent Variable: KepuasanY

b. Predictors: (Constant), EmpatiX5, JaminanX4, DayaTanggapX3, BuktiFisikX1, KeandalanX2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.210	.256		.819	.416
	BuktiFisikX1	.238	.092	.260	2.578	.013
	KeandalanX2	.189	.074	.269	2.571	.013
	DayaTanggapX3	.152	.063	.194	2.403	.020
	JaminanX4	.138	.055	.189	2.540	.014
	EmpatiX5	.254	.107	.243	2.373	.021

a. Dependent Variable: KepuasanY