

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa :

Pada hasil penelitian uji Validitas yang telah dilakukan pada penelitian ini, dapat dilihat dari tabel 4.11 yang menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari 0,197. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid. Begitu juga pada hasil penelitian Reliabilitas yang telah dilakukan pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 4.12, Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Pada hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,119 X_1 + 0,268 X_2 + 0,225 X_3 + 0,097 X_4 + 0,321 X_5$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan regresi adalah positif. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel tampilan fisik (*tangible*) menunjukkan nilai $t = 2,084$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,040 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel kehandalan (*reliability*) menunjukkan nilai $t = 3,364$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa kehandalan (*reliability*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan nilai $t = 3,117$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel jaminan (*assurance*) menunjukkan nilai $t = 2,811$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel kepedulian (*empathy*) menunjukkan

nilai $t = 4,537$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah $0,05$ tersebut menunjukkan bahwa kepedulian (*empathy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa semua Dimensi menunjukkan nilai yang positif dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pengunjung, Hal ini membuktikan bahwa dugaan Hipotesis H_a^1 diterima.

2. Hasil pengujian uji t untuk variabel kepedulian (*empathy*) menunjukkan bahwa nilai $t = 4,537$, dan memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. hal ini dapat dilihat pada tabel 4.13, dari uraian tersebut dapat disimpulkan mengenai pengaruh signifikan antar dimensi, maka dapat dilihat bahwa dimensi Kepedulian (*Emphaty*), menunjukkan nilai t yang lebih tinggi dari dimensi lain, dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari dimensi lain, nilai signifikansi yang semakin mendekati 0, menggambarkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh signifikansi yang kuat terhadap Y (kepuasan pengunjung). Hal ini membuktikan bahwa dugaan Hipotesis H_a^2 diterima.
3. Nilai *Adjusted R squared* diperoleh sebesar 0,942. Hal ini berarti bahwa 94,2% kepuasan konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan kepedulian (X_5). Sedangkan 5,8% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh Destinasi wisata Benteng Marlborough sebagai berikut :

1. Saran untuk pihak pengelola

- a. Dalam kaitannya dengan bukti fisik, Destinasi Wisata Benteng Marlborough sebaiknya melakukan perbaikan pada bagian bangunan yang rusak, dan merubah sebagian interior bangunan juga perlu dilakukan agar lebih bagus dan menarik. Selain itu juga untuk barang- barang peninggalan sejarah perludilakukan penataan ulang setiap beberapa bulan sekali agar selalu terlihat rapi. Untuk fasilitas yang disediakan sudah memadai,tetapi masih perlu untuk ditingkatkan yaitu dengan memperbaiki fasilitas-fasilitas yang ada seperti peningkatan kebersihan Toilet, Mushola, maupun area parkir. Penampilan petugas yang bersih dan rapi juga sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung, oleh karena itu petugas dan staf harus mempertahankan penampilan mereka yang bersih dan rapi.
- b. Dalam kaitannya dengan kehandalan, kehandalan petugas dalam melayani pengunjung dirasa sudah cukup baik, pihak pengelola harus mampu mempertahankan jika perlu lebih ditingkatkan lagi. Misalnya, bagian pemandu yang berjaga diarea depan

benteng harus selalu siap sedia apabila pengunjung mulai berdatangan. pengetahuan petugas mengenai Benteng Marlborough juga harus ditingkatkan lagi dengan memberikan pelatihan, sehingga petugas dapat dengan cepat dan tepat dalam melayani pengunjung.

- c. Dalam kaitannya dengan daya tanggap, daya tanggap yang diberikan oleh petugas dan staf sudah cukup bagus, tetapi perlu untuk ditingkatkan lagi, upaya ini dapat dilakukan dengan cara petugas Destinasi wisata Benteng Marlborough harus cepat tanggap dalam menanganipengunjung, sehingga apabila ada pengunjung yang membutuhkan bantuan atau ada yang mengeluhkan sesuatu yang berhubungan dengan kerusakan fasilitas atau pelayanan yang diberikan, maka petugas bisa dengan cepat membantu dan menyelesaikan masalah. Pelayanan yang cepat juga mempengaruhi kepuasan pengunjung karena biasanya pengunjung tidak sabar apabila harus menunggu lama.
- d. Dalam kaitannya dengan jaminan, Destinasi wisata Benteng Marlborough perlu meningkatkan jaminan yang menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Jaminan yang diberikan oleh pihak pengelola Benteng sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan dan dipertahankan keramahan petugas dan staf, karena sikap petugas yang ramah akan membuat pengunjung merasa senang dan nyaman

dalam menerima pelayanan yang diberikan, dan perlu ditingkatkan lagi pengetahuan petugas dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan sehingga pengunjung merasa nyaman pada saat di berikan pelayanan.

- e. Dalam kaitannya dengan kepedulian, kepedulian yang diberikan oleh petugas benteng kepada konsumen sudah cukup baik, dan ini harus dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara petugas harus lebih peka terhadap keinginan dan kebutuhan pengunjung, serta mengembangkan kemampuan berkomunikasi antara petugas dengan pengunjung, agar pengunjung merasa nyaman dan puas selama berkunjung ke Destinasi Benteng Marlborough, dan berkeinginan untuk selalu berkunjung kembali untuk menikmati pemandangan alam dari area atas Benteng Marlborough. Kualitas pelayanan perlu diperhatikan oleh pihak pengelola Benteng Marlborough, karena semakin baik kualitas pelayanan di mata pengunjung dan semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh pengunjung maka akan semakin baik pula citra Benteng Marlborough dimata pengunjung maupun masyarakat.

2. Saran Untuk Penelitian Mendatang

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan

(*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen misalnya, efisiensi pelayanan dan efektifitas pelayanan seperti yang disarankan oleh Nanang Tasunar DN, agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan konsumen

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2007. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineke
Aksara
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13.
Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Danang Sunyoto, 2013. *Perilaku Konsumen, CAPS (Center of Academy
Publishing Service)*, Yogyakarta.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk
Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang :
Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Paham, Situmorang, dan Syahfrizal Helmi. 2008. *Filsafat Ilmu dan
Metode Riset*. Medan: USU Press.
- Ghozali, imam 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.
Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13.
Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua
Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua.
Jakarta; Salemba Empat
- Nanang Tasunar. 2006. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan
Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". *Jurnal
Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62

Ratih Hardiyati, 2010 “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen menggunakan jasa penginapan (Villa) Agro Wisata Kebun Teh Pagilaran*”. Skripsi dipublikasikan. Universitas Diponegoro. Semarang.

Sugiyono. 2007. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung : Alfabeta

Sugiyono, 2011, Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono dan Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, Pemasaran Strategik. Yogyakarta, ANDI

Undang-Undang No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata Indonesia.

Ahmad Khusaini, 2016, dalam Skripsinya Yang berjudul “*Analisis kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta*”. Skripsi dipublikasikan. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
http://eprints.uny.ac.id/30777/1/SKRIPSI_AhmadKhusaini2CNIM11603141015.pdf. diakses pada tanggal 14 april 2017.

Longginus passe , 2016, dalam skripsinya yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi kasus Pada PtBank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*”. Skripsi dipublikasikan. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. <https://repository.usd.ac.id/6617/2/122214103Pul1.pdf>. diakses pada tanggal 14 april 2017.

<http://Dinaskebudayaanpariwisatabengkuluprov.go.id>. diakses pada tanggal 23 maret 2017.

LAMPIRAN

LAMPIRAN A
SURAT IZIN PENELITIAN

LAMPIRAN B
KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS
TERHADAPKEPUASAN PENGUNJUNG DI DESTINASI WISATA
SEJARAH BENTENG MARLBOROUGH DI KOTA BENGKULU

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat, saya :

Nama : Anggun Ismanizar

NIM : 513100287

Alamat : Jln. Perumnas Mundu No 323 A. Yogyakarta.

Memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka. Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1), Jurusan Hospitality STP AMPTA Yogyakarta. Daftar pertanyaan ini berisi tentang pengaruh *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kepedulian) terhadap kepuasan pengunjung saat berkunjung ke Benteng Marlborough.

Atas partisipasi Saudara/i dalam mengisi daftar pertanyaan/kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Anggun Ismanizar

BAGIAN I : IDENTIFIKASI PELANGGAN/KONSUMEN

Petunjuk Pengisian :

- a. Mohon untuk mengisi pertanyaan dibawah ini dengan sebenar-benarnya.
- b. Berilah tanda (X) pada pilihan yang telah disediakan.
- c. Nomor responden tidak perlu diisi.

1. No. Responden

.....

2. Nama

.....

3. Alamat

.....

4. No. Telp

.....

5. Usia

.....

6. Jenis Kelamin

: a. Pria

b. Wanita

7. Pekerjaan

:a. PNS

b. Pegawai swasta

c. Wiraswasta

e. Pelajar/Mahasiswa

f. Lain-lain

8. Apakah Anda sebelumnya pernah berkunjung ke Destinasi Wisata sejarah Benteng Marlborough?

- a. Ya (dapat melanjutkan kebagian berikutnya)
- b. Tidak (berhenti sampai disini)

9. Jika pernah, sudah berapa kali Anda berkunjung ke Destinasi Wisata sejarah Benteng Marlborough?

- a. 2-3 kali
- b. 4-5 kali
- c. Lebih dari 5 kali

**BAGIAN II : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
DESTINASI WISATA SEJARAH BENTENG
MARLBOROUGH DI KOTA BENGKULU**

A. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) seberapa besar tingkat persetujuan Anda terhadap pertanyaan-pertanyaan berikut.

Jawaban yang tersedia berupa skala Likert yaitu antara 1-5, yang mempunyai arti :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Biasa Saja/ Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

B. Pertanyaan Penelitian

NO	Variabel <i>Tangibles</i> X1 (Bukti fisik)	Pendapat Responden				
	Item Pertanyaan	1(STS)	2(TS)	3(N)	4(S)	5(SS)
1.	Benteng Marlborough memiliki kondisi bangunan yang luas dan nyaman bagi pengunjung					
2.	Benteng Marlborough memiliki tempat parkir yang luas bagi pengunjung					
3.	lingkungan Benteng Marlborough Bersih					
4.	Rapi dalam Penempatan fasilitas/ barang-barang peninggalan sejarah di Benteng Marlborough					

NO	Variabel <i>Reliability</i> X2(Kehandalan)	Pendapat Responden				
	Item Pertanyaan	1(STS)	2(TS)	3(N)	4(S)	5(SS)
1.	Petugas Memberikan pelayanan yang akurat					
2.	Petugas Memberikan informasi yang benar					
3.	Petugas melayani Pengunjung dengan Ramah					

4.	Petugas memberikan solusi dan penanganan pada keluhan pengunjung					
----	--	--	--	--	--	--

NO	Variabel <i>Responsiveness</i> X3 (Ketanggapan)	Pendapat Responden				
	Item Pertanyaan	1(STS)	2(TS)	3(N)	4(S)	5(SS)
1.	Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan di dalam Benteng					
2.	Petugas cepat tanggap dalam pelayanan di loket tiket					
3.	Petugas cepat tanggap dalam memberikan informasi dengan tepat					
4.	Petugas cepat tanngap dalam memberikan pelayanan diluar area Benteng					

NO	Variabel <i>Assurance</i> X4 (Jaminan pelayanan)	Pendapat Responden				
	Item Pertanyaan	1(STS)	2(TS)	3(N)	4(S)	5(SS)
1.	Petugas mempunyai Pengetahuan tentang fasilitas Benteng Marlborough					

2.	Petugas mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik					
3.	Petugas memberikan pelayanan keamanan dengan baik					
4.	Petugas bersikap sopan dalam memberikan pelayanan					

NO	Variabel <i>EmphatyX5</i> (Kepedulian)	Pendapat Responden				
	Item Pertanyaan	1(STS)	2(TS)	3(N)	4(S)	5(SS)
1.	Petugas memberikan Perhatian individu yang berkesan kepada pengunjung					
2.	Petugas melakukan Pendekatan yang baik kepada pengunjung					
3.	Petugas memberikan Pemahaman yang akurat dan benar sesuai kebutuhan pengunjung					
4.	Petugas sangat mementingkan kepentingan pengunjung					

NO	Variabel Kepuasan Konsumen/Pengunjung (Y)	Pendapat Responden				
	Item Pertanyaan	1(STS)	2(TS)	3(N)	4(S)	5(SS)
1.	Setujukah saudara bahwa Benteng Marlborough memiliki kondisi bangunan yang nyaman, lingkungan yang bersih, tempat parkir yang luas serta memiliki fasilitas yang memadai					
2.	Setujukah saudara bahwa Petugas Benteng Marlborough memberikan pelayanan memuaskan baik dari segi informasi, serta keramahan dalam pelayanan					
3.	Setujukah saudara bahwa Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung					
4.	Setujukah saudara bahwa Petugas menjamin keamanan dan kenyamanan bagi pengunjung					
5.	Setujukah saudara bahwa Petugas secara khusus memberikan perhatian kepada pengunjung					

LAMPIRAN C
TABULASI HASIL PENELITIAN

TABEL FREKUENSI KARAKTERISTIK RESPONDEN

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi Kunjungan
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pria	53	53.0	53.0	53.0
	wanita	47	47.0	47.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20	30	30.0	30.0	30.0
	21-30	27	27.0	27.0	57.0
	31-40	23	23.0	23.0	80.0
	41-50	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lain-lainnya	16	16.0	16.0	16.0
	Pegawai swasta	14	14.0	14.0	30.0
	Pelajar/Mahasiswa	39	39.0	39.0	69.0
	PNS	16	16.0	16.0	85.0
	wiraswasta	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-3 KALI	51	51.0	51.0	51.0
	4-5 KALI	28	28.0	28.0	79.0
	LEBIH DARI 5 KALI	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

TABEL FREKUESNSI TANGGAPAN RESPONDEN

1. Bukti Fisik(*Tangible/X1*)

Statistics

		bukti fisik 1	bukti fisik 2	bukti fisik 3	bukti fisik 4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

bukti fisik 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10.0	10.0	10.0
	4	54	54.0	54.0	64.0
	5	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

bukti fisik 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	14.0	14.0	14.0
	4	54	54.0	54.0	68.0
	5	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

bukti fisik 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	22.0	22.0	22.0
	4	56	56.0	56.0	78.0
	5	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

bukti fisik 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	27	27.0	27.0	27.0
	4	54	54.0	54.0	81.0
	5	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Kehandalan (*Reliability/X2*)

Statistics

		kehandalan 1	kehandalan 2	kehandalan 3	kehandalan 4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

kehandalan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	18	18.0	18.0	22.0
	4	50	50.0	50.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kehandalan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	22	22.0	22.0	24.0
	4	53	53.0	53.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kehandalan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	30	30.0	30.0	31.0
	4	49	49.0	49.0	80.0
	5	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kehandalan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	26	26.0	26.0	26.0
	4	58	58.0	58.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Daya Tanggap (*Responsiveness/X3*)

Statistics

		daya tanggap 1	daya tanggap 2	daya tanggap 3	daya tanggap 4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

daya tanggap 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	19	19.0	19.0	20.0
	4	56	56.0	56.0	76.0
	5	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

daya tanggap 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	24	24.0	24.0	26.0
	4	50	50.0	50.0	76.0
	5	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

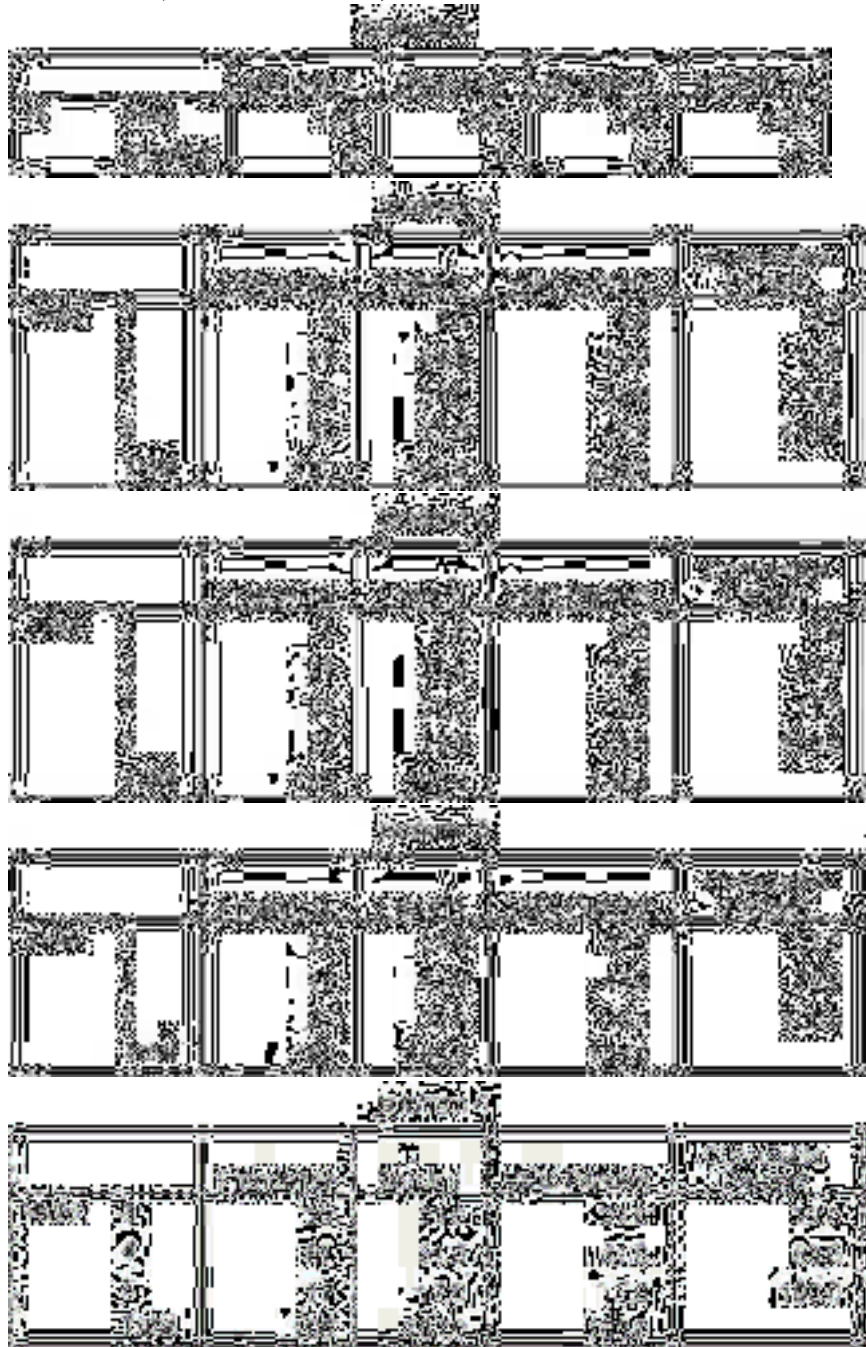
daya tanggap 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	30	30.0	30.0	30.0
	4	49	49.0	49.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

daya tanggap 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	26	26.0	26.0	26.0
	4	63	63.0	63.0	89.0
	5	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

4. Jaminan (*Assurance/X4*)



5. Kepedulian (*Empathy*/X5)

Statistics

		kepedulian 1	kepedulian 2	kepedulian 3	kepedulian 4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

kepedulian 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	12	12.0	12.0	16.0
	4	50	50.0	50.0	66.0
	5	34	34.0	34.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

kepedulian 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	21	21.0	21.0	23.0
	4	54	54.0	54.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

kepedulian 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	30	30.0	30.0	30.0
	4	37	37.0	37.0	67.0
	5	33	33.0	33.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

kepedulian 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	21	21.0	21.0	22.0
	4	61	61.0	61.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

6. Kepuasan Pengunjung (Y)

Statistics

		kepuasan 1	kepuasan 2	kepuasan 3	kepuasan 4	kepuasan 5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

kepuasan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	40	40.0	40.0	43.0
	4	55	55.0	55.0	98.0
	5	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kepuasan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	61	61.0	61.0	67.0
	4	32	32.0	32.0	99.0
	5	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kepuasan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	42	42.0	42.0	45.0
	4	53	53.0	53.0	98.0
	5	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kepuasan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	39	39.0	39.0	41.0
	4	58	58.0	58.0	99.0
	5	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kepuasan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	51	51.0	51.0	54.0
	4	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

HASIL UJI VALIDITAS

1. Bukti Fisik (*Tangible/X1*)

Correlations

		bukti fisik 1	bukti fisik 2	bukti fisik 3	bukti fisik 4	bukti fisik
bukti fisik 1	Pearson Correlation	1	.423**	.481**	.500**	.756**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
bukti fisik 2	Pearson Correlation	.423**	1	.415**	.555**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
bukti fisik 3	Pearson Correlation	.481**	.415**	1	.582**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
bukti fisik 4	Pearson Correlation	.500**	.555**	.582**	1	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
bukti fisik	Pearson Correlation	.756**	.760**	.790**	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

2. Kehandalan (*Reliability/X2*)

Correlations

		kehandalan 1	kehandalan 2	kehandalan 3	kehandalan 4	kehandalan
kehandalan 1	Pearson Correlation	1	.473**	.635**	.679**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
kehandalan 2	Pearson Correlation	.473**	1	.581**	.573**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
kehandalan 3	Pearson Correlation	.635**	.581**	1	.642**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
kehandalan 4	Pearson Correlation	.679**	.573**	.642**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
kehandalan	Pearson Correlation	.843**	.785**	.856**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

3. Daya Tanggap (*Responsiveness/X3*)

Correlations

		daya tanggap 1	daya tanggap 2	daya tanggap 3	daya tanggap 4	daya tanggap
daya tanggap 1	Pearson Correlation	1	.374**	.665**	.655**	.821**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
daya tanggap 2	Pearson Correlation	.374**	1	.522**	.531**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
daya tanggap 3	Pearson Correlation	.665**	.522**	1	.566**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
daya tanggap 4	Pearson Correlation	.655**	.531**	.566**	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
daya tanggap	Pearson Correlation	.821**	.760**	.850**	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

4. Jaminan (*Assurance/X4*)

Correlations

		jaminan 1	jaminan 2	jaminan 3	jaminan 4	jaminan
jaminan 1	Pearson Correlation	1	.325**	.702**	.601**	.823**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
jaminan 2	Pearson Correlation	.325**	1	.497**	.464**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
jaminan 3	Pearson Correlation	.702**	.497**	1	.557**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
jaminan 4	Pearson Correlation	.601**	.464**	.557**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
jaminan	Pearson Correlation	.823**	.711**	.871**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

5. Kepedulian (*Empathy*/X5)

Correlations

		kepedulian 1	kepedulian 2	kepedulian 3	kepedulian 4	kepedulian
kepedulian 1	Pearson Correlation	1	.381**	.628**	.637**	.820**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
kepedulian 2	Pearson Correlation	.381**	1	.526**	.470**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
kepedulian 3	Pearson Correlation	.628**	.526**	1	.648**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
kepedulian 4	Pearson Correlation	.637**	.470**	.648**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
kepedulian	Pearson Correlation	.820**	.727**	.870**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

6. Kepuasan (Y)

Correlations

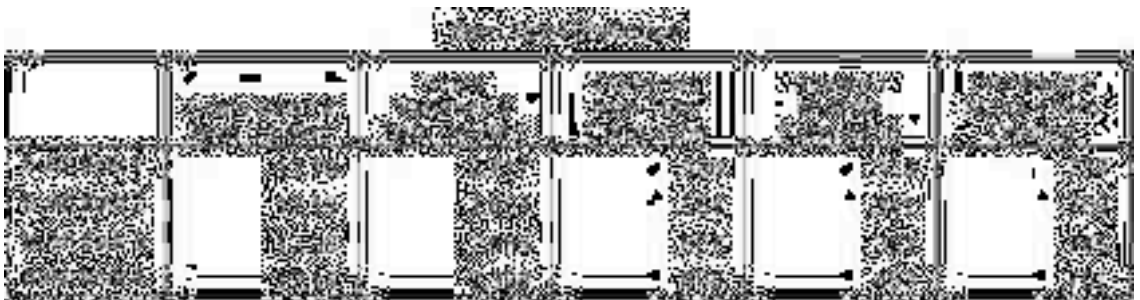
		kepuasan 1	kepuasan 2	kepuasan 3	kepuasan 4	kepuasan 5	kepuasan
kepuasan 1	Pearson Correlation	1	.213*	.454**	.417**	.420**	.750**
	Sig. (2-tailed)		.034	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
kepuasan 2	Pearson Correlation	.213*	1	.112	.210*	.247*	.533**
	Sig. (2-tailed)	.034		.265	.036	.013	.000
	N	100	100	100	100	100	100
kepuasan 3	Pearson Correlation	.454**	.112	1	.451**	.300**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.265		.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
kepuasan 4	Pearson Correlation	.417**	.210*	.451**	1	.331**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.036	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
kepuasan 5	Pearson Correlation	.420**	.247*	.300**	.331**	1	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.002	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100
kepuasan	Pearson Correlation	.750**	.533**	.694**	.710**	.678**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

HASIL UJI RELIABILITAS

1. Bukti Fisik (*Tangible/X1*)



2. Kehandalan (*Reliability/X2*)



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
kehandalan 1	11.75	3.240	.692	.528	.815
kehandalan 2	11.80	3.596	.615	.406	.845
kehandalan 3	11.89	3.351	.732	.536	.795
kehandalan 4	11.87	3.589	.751	.571	.793

3. Daya Tanggap (*Responsiveness/X3*)

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	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.825	.831	4

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
daya tanggap 1	11.72	2.931	.667	.564	.772
daya tanggap 2	11.79	2.996	.545	.365	.833
daya tanggap 3	11.84	2.782	.711	.533	.751
daya tanggap 4	11.90	3.141	.707	.528	.762

4. Jaminan (*Assurance/X4*)

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	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.814	.815	4

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
jaminan 1	11.98	2.909	.665	.566	.752
jaminan 2	12.10	3.303	.495	.313	.829
jaminan 3	12.07	2.652	.735	.579	.715
jaminan 4	12.15	3.179	.659	.449	.759

5. Kepedulian (*Empathy*/X5)**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	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.827	.829	4

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
kepedulian 1	11.95	3.301	.655	.485	.782
kepedulian 2	12.11	3.755	.527	.305	.836
kepedulian 3	12.06	3.067	.737	.548	.741
kepedulian 4	12.15	3.583	.715	.524	.760

6. Kepuasan Pengunjung (Y)

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	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.697	.698	5

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
kepuasan 1	13.83	2.385	.559	.335	.600
kepuasan 2	14.11	2.887	.262	.087	.725
kepuasan 3	13.85	2.513	.474	.294	.638
kepuasan 4	13.81	2.539	.515	.287	.622
kepuasan 5	13.96	2.604	.470	.235	.640

HASIL REGRESI LINIER BERGANDA

a. Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Hasil Uji t

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kepedulian, jaminan, bukti fisik, daya tanggap, kehandalan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan pengunjung

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.548	.405		8.759	.000
	bukti fisik	.111	.053	.119	2.084	.040
	kehandalan	.215	.064	.268	3.364	.001
	daya tanggap	.196	.063	.225	3.117	.002
	jaminan	.084	.030	.097	2.811	.006
	kepedulian	.261	.057	.321	4.537	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pengunjung

b. Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	351.365	5	70.273	323.405	.000 ^a
	Residual	20.425	94	.217		
	Total	371.790	99			

a. Predictors: (Constant), kepedulian, jaminan, bukti fisik, daya tanggap, kehandalan

b. Dependent Variable: kepuasan pengunjung

c. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.972 ^a	.945	.942	.466

a. Predictors: (Constant), kepedulian, jaminan, bukti fisik, daya tanggap, kehandalan

98	4	4	3	4	15
99	4	4	4	4	16
100	4	5	4	4	17

TOTAL 426 418 400 392 1636
M 4,26 4,18 4 3,92 16,36

X1

	1	2	3	4	5 Total	
ask1	0	0	10	54	36	100
ask2	0	0	14	54	32	100
ask3	0	0	22	56	22	100
ask4	0	0	27	54	19	100

1
1
1

98	4	3	3	3	13
99	4	4	3	4	15
100	4	5	4	4	17

TOTAL 402 397 388 390 1577
M 4,02 3,97 3,88 3,9 15,77

X2

	1	2	3	4	5 Total	
ask1	0	4	18	50	28	100
ask2	0	0	10	54	36	100
ask3	0	0	10	54	36	100
ask4	0	0	10	54	36	100

98
99
100

TOTAL
M

ask1
ask2
ask3
ask4

	Daya Tanggap/X3				
1	2	3	4	Total	
4	5	4	4	17	
5	4	4	4	17	
4	4	5	4	17	
4	4	4	3	15	
4	4	4	4	16	
4	4	4	4	16	
4	3	4	3	14	
4	3	4	3	14	
3	4	4	3	14	
5	4	5	4	18	
4	4	5	4	17	
3	3	3	3	12	
4	4	4	4	16	
3	2	3	3	11	
3	4	3	3	13	
5	4	5	4	18	
5	4	4	4	17	
4	3	4	3	14	
4	5	4	4	17	
3	4	4	3	14	
5	4	5	4	18	
3	3	3	3	12	
4	3	3	3	13	
5	5	4	4	18	
4	5	4	4	17	
5	4	5	5	19	
4	5	4	4	17	
4	3	3	4	14	
5	4	4	4	17	
5	4	4	5	18	
4	3	3	4	14	

	Jaminan/X4					
No	1	2	3	4	Total	
1	4	4	5	4	17	
2	4	4	4	3	15	
3	5	4	5	4	18	
4	4	4	4	3	15	
5	5	5	5	5	20	
6	3	4	3	3	13	
7	4	3	4	3	14	
8	4	4	5	4	17	
9	5	4	5	5	19	
10	5	4	5	4	18	
11	4	4	5	4	17	
12	3	4	3	3	13	
13	4	4	4	4	16	
14	5	4	5	4	18	
15	4	3	3	4	14	
16	5	4	4	4	17	
17	5	4	5	4	18	
18	4	4	4	3	15	
19	4	5	5	4	18	
20	4	3	4	4	15	
21	5	5	5	5	20	
22	4	3	3	3	13	
23	4	3	3	4	14	
24	4	5	4	4	17	
25	5	4	5	5	19	
26	4	5	5	4	18	
27	5	4	4	4	17	
28	3	3	3	4	13	
29	4	4	4	4	16	
30	5	4	4	5	18	
31	4	3	3	4	14	

No
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31

4	5	5	4	18
5	4	5	4	18
3	3	3	4	13
3	3	3	3	12
5	4	4	5	18
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
4	5	5	4	18
4	5	4	4	17
5	4	4	4	17
4	4	5	4	17
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	3	3	4	14
4	3	3	4	14
4	5	5	4	18
4	5	4	4	17
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	2	3	3	11
3	3	3	4	13
5	4	5	5	19
4	5	4	5	18
4	5	4	5	18
4	5	4	4	17
3	3	3	3	12
4	4	3	4	15
3	4	4	3	14
5	4	5	5	19
4	5	4	4	17

32	5	4	4	4	17
33	5	4	4	5	18
34	4	3	3	4	14
35	3	2	3	3	11
36	4	5	4	4	17
37	5	4	5	5	19
38	5	5	4	4	18
39	4	3	4	4	15
40	5	4	5	5	19
41	4	5	4	4	17
42	4	3	4	4	15
43	5	4	5	4	18
44	4	3	4	4	15
45	5	5	5	5	20
46	3	3	3	4	13
47	4	3	3	4	14
48	4	4	5	4	17
49	5	4	5	5	19
50	4	5	5	4	18
51	4	5	4	4	17
52	4	3	3	3	13
53	4	4	4	4	16
54	4	5	4	5	18
55	3	4	4	3	14
56	5	4	5	5	19
57	4	5	5	4	18
58	4	5	4	4	17
59	4	5	4	4	17
60	4	3	3	3	13
61	4	4	3	4	15
62	3	4	4	3	14
63	5	4	5	4	18
64	4	5	4	5	18

32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64

4	3	3	3	13
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
4	3	3	4	14
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
3	3	3	3	12
5	4	5	4	18
5	4	5	5	19
3	4	3	3	13
4	4	3	3	14
4	5	4	4	17
5	4	4	4	17
4	4	5	4	17
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
3	4	3	4	14
4	4	3	3	14
5	4	5	4	18
4	5	4	4	17
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
2	3	3	3	11
4	3	3	3	13
5	4	5	4	18
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
4	5	4	4	17

65	3	3	3	3	12
66	4	5	4	5	18
67	4	5	4	4	17
68	4	4	3	3	14
69	3	4	3	3	13
70	4	4	3	4	15
71	5	4	5	4	18
72	4	5	4	5	18
73	3	3	3	3	12
74	5	4	5	4	18
75	5	4	5	5	19
76	3	4	3	3	13
77	3	3	3	3	12
78	5	4	5	4	18
79	4	5	4	5	18
80	5	4	5	4	18
81	4	4	4	4	16
82	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	16
85	3	4	3	4	14
86	4	4	3	3	14
87	4	5	4	4	17
88	4	5	4	4	17
89	2	3	3	3	11
90	5	4	4	4	17
91	2	3	3	3	11
92	4	3	3	3	13
93	5	5	5	4	19
94	5	4	4	4	17
95	4	4	4	4	16
96	5	4	5	4	18
97	4	4	4	4	16

65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97

4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17

403 396 391 385 1575
4,03 3,96 3,91 3,85 15,75

X3

1	2	3	4	5 Total	
0	1	19	56	24	100
0	2	24	50	24	100
0	0	30	49	21	100
0	0	26	63	11	100

98	3	4	3	4	14
99	4	4	4	4	16
100	4	4	4	4	16

TOTAL 412 400 403 395 1610
M 4,12 4 4,03 3,95 16,1

X4

1	2	3	4	5 Total	
0	2	14	54	30	100
0	1	21	55	23	100
0	0	22	61	17	100
0	0	22	61	17	100

98
99
100

TOTAL
M

ask1
ask2
ask3
ask4

	Kepedulian/X5				
1	2	3	4	Total	
4	4	5	4	17	
5	4	5	4	18	
4	4	5	4	17	
4	4	5	4	17	
5	4	5	4	18	
5	4	5	4	18	
4	4	5	4	17	
4	3	3	4	14	
4	3	3	4	14	
5	4	5	5	19	
5	4	5	4	18	
2	3	3	3	11	
4	4	4	4	16	
2	3	3	3	11	
3	4	3	3	13	
5	4	5	4	18	
5	4	5	5	19	
4	3	3	4	14	
4	5	5	4	18	
4	3	4	4	15	
5	4	5	5	19	
4	3	3	3	13	
4	3	3	3	13	
4	5	5	4	18	
4	5	5	4	18	
5	5	5	5	20	
4	5	4	4	17	
4	3	3	4	14	
5	4	4	4	17	
5	4	5	5	19	
4	3	3	4	14	

		Kepuasan/Y				
No	1	2	3	4	5	Total
1	4	3	4	3	4	18
2	3	4	3	4	4	18
3	4	3	4	4	4	19
4	4	3	3	3	4	17
5	4	4	4	4	3	19
6	4	4	3	3	4	18
7	3	4	4	4	3	18
8	3	3	3	3	3	15
9	3	4	3	3	3	16
10	4	4	4	3	4	19
11	4	3	4	4	4	19
12	3	2	3	3	3	14
13	3	4	4	3	3	17
14	2	3	3	3	3	14
15	3	3	3	3	2	14
16	4	3	4	4	4	19
17	3	4	4	4	4	19
18	4	3	3	3	4	17
19	4	4	3	4	4	19
20	3	3	4	4	3	17
21	4	4	4	4	4	20
22	3	3	3	3	3	15
23	3	3	3	3	3	15
24	4	3	4	4	4	19
25	3	4	4	4	4	19
26	4	4	4	4	4	20
27	4	3	4	3	4	18
28	3	3	3	3	3	15
29	4	3	4	4	3	18
30	4	4	4	4	4	20
31	3	3	3	3	3	15

4	5	4	4	17
5	4	5	5	19
4	3	4	4	15
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	4	4	5	18
4	3	3	4	14
5	5	4	4	18
5	4	4	4	17
5	4	4	5	18
4	4	5	4	17
4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	4	3	3	14
4	4	3	3	14
5	4	5	5	19
4	5	5	4	18
3	2	3	3	11
4	4	4	4	16
3	2	3	3	11
4	3	3	3	13
4	5	4	5	18
5	4	5	5	19
4	5	5	4	18
4	5	4	4	17
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16

32	5	4	3	3	4	19
33	4	3	5	4	4	20
34	3	3	3	3	3	15
35	3	2	3	3	3	14
36	4	3	4	4	3	18
37	4	3	4	4	4	19
38	4	4	4	4	4	20
39	3	4	3	3	3	16
40	4	4	4	4	4	20
41	4	3	4	3	4	18
42	3	4	3	4	4	18
43	4	3	4	4	4	19
44	4	4	3	3	3	17
45	4	4	3	4	4	19
46	3	4	4	4	3	18
47	3	3	4	4	4	18
48	3	3	3	3	3	15
49	4	3	3	3	3	16
50	4	4	3	4	4	19
51	3	4	4	4	4	19
52	3	2	3	2	4	14
53	3	4	3	4	3	17
54	3	2	2	4	3	14
55	3	2	2	4	3	14
56	4	4	4	4	4	20
57	4	5	3	4	4	20
58	4	3	4	4	4	19
59	3	3	4	4	4	18
60	3	3	3	3	3	15
61	4	3	4	4	3	18
62	3	3	3	3	3	15
63	4	4	4	4	4	20
64	4	3	3	4	4	18

3	3	3	2	11
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
5	4	5	5	19
3	3	3	3	12
5	4	5	4	18
5	4	5	5	19
3	4	3	4	14
3	4	3	3	13
4	5	4	4	17
5	4	4	4	17
4	4	5	4	17
4	5	4	5	18
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
3	4	3	4	14
4	4	3	3	14
5	5	5	4	19
5	4	5	4	18
2	3	3	3	11
4	4	4	4	16
2	3	3	3	11
4	3	3	3	13
5	5	4	4	18
5	4	5	5	19
5	4	4	4	17
4	5	4	5	18
5	4	4	4	17

65	3	3	3	3	3	15
66	4	4	4	4	4	20
67	4	3	4	4	3	18
68	3	3	3	3	3	15
69	3	4	2	3	3	15
70	4	3	4	4	2	17
71	5	3	4	4	4	20
72	4	3	4	4	4	19
73	3	3	3	3	3	15
74	4	4	5	3	3	19
75	4	3	4	5	4	20
76	3	3	3	3	3	15
77	2	3	3	4	3	15
78	4	4	3	4	3	18
79	4	4	3	4	3	18
80	4	3	4	4	4	19
81	4	3	4	4	2	17
82	4	3	4	4	4	19
83	4	3	4	4	3	18
84	4	3	4	4	3	18
85	3	3	3	3	3	15
86	3	3	4	3	3	16
87	4	3	4	4	4	19
88	4	3	4	4	4	19
89	2	3	3	3	3	14
90	4	4	3	3	3	17
91	3	2	3	3	3	14
92	3	3	3	2	3	14
93	4	3	4	4	4	19
94	4	3	4	4	4	19
95	4	3	4	4	3	18
96	4	3	4	4	3	18
97	4	3	4	4	3	18

4	3	4	4	15
3	4	3	4	14
4	5	4	4	17

414 398 403 394 1609
4,14 3,98 4,03 3,94 16,09

X5

1	2	3	4	5 Total	
0	4	12	50	34	100
0	2	21	54	23	100
0	0	30	37	33	100
0	1	21	61	17	100

98	3	3	4	3	3	16
99	3	3	4	3	3	16
100	4	3	4	4	3	18

TOTAL 356 328 354 358 343 1739
M 3,56 3,28 3,54 3,58 3,43 17,39

Y

	1	2	3	4	5 Total	
ask1	0	3	40	55	2	100
ask2	0	6	61	32	1	100
ask3	0	3	42	53	2	100
ask4	0	2	39	58	1	100
ask5	0	3	51	46	0	100