

Penetapan Dosen Pembimbing

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkucewara (P3M)

 **STIE MALANGKUCEWARA**
d.k. ABM School of Economics

  Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 056/SKUBAH/11/AL/16-9/III/2014
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SKUBAH/11/AL/16-9/III/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
Semester GASAL Tahun Akademik 2018/2019
Nomor : 1042/BAAK/IX/2018

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkucewara Malang menetapkan :

Nama : Drs. EKO SUDJAWOTO, MM
Sebagai : Dosen Pembimbing 1

Nama : -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : LITA YULIATI
Nomor Pokok : K.2015.1.33332
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : -
Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 19/10/2018
Ketua Program Studi Manajemen,




Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194

Jalan Terusan Candi Kolosan
Malang - Indonesia 65142
Telp: 62 341 491613 (Hunting)
Fax: 62 341 495619
<http://www.stie-mko.ac.id>
e-mail: info@stie-mko.ac.id

Kartu Bimbingan Bab I - III



STIE Malangkeççwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
BAB.I s.d BAB. III**

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : Oktober .			
24 Okt 2018		Konsul Topik Skripsi	
31 Okt 2018		Konsul Jurnal	
Bulan : November .			
21 Nov 2018		Konsultasi Jurnal	
29 Nov 2018		Konsultasi Proposal Riset .	
Bulan : Desember .			
4 Des 2018		Konsultasi Bab 1	
13 Des 2018		Konsultasi Bab 2 - 3	
Bulan : Januari .			
5 Jan 2019		Sempro .	
24 Jan 2019		Rev bab 1-3 .	
Bulan :			
18/12/19		ACC bab 123	

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Drs. E. SUDHARTONO


Catatan:



Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis
10. Rutinitas Pembimbingan

Penetapan Dosen Pembimbing Bab IV dan V

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçewara (P3.M)

 **STIE MALANGKUÇEWARA**
an ABM School of Economics

  Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 056/SK/BAH/1/11/Alred/S/III/2014
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAH/1/11/Alred/S/III/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2018/2019

Nomor : 1042/BAAK/IX/2018

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçewara Malang menetapkan :

Nama : Drs. EKO SUDJAWOTO, MM
Sebagai : Dosen Pembimbing 1

Nama : ---
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

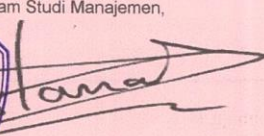

Nama : LITA YULIATI
Nomor Pokok : K.2015.1.33332
Skripsi yang diajukan

Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : DISPENDUK CAPIL KOTA MALANG

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN COSTOMER PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya. Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 18/02/2019
Ketua Program Studi Manajemen,

Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194

Jalan Terusan Comèd Kaleson
Malang - Indonesia (65142) Telp. 62 341 491813 (Ruanging)
Fax 62 341 495619 <http://www.stie-mce.ac.id>
e-mail: info@stie-mce.ac.id

Kartu Bimbingan Bab IV dan Bab V



STIE Malangkuçęçwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : Februari			
1 Feb 2019		Revisi Bab IV & V.	[Signature]
6 Feb 2019		Revisi	
Bulan :			
12 Feb 2019		Diskusi	[Signature]
14 Feb 2019		Revisi Bab IV	
Bulan :			
18 Feb 2019		Diskusi	[Signature]
20 Feb 2019		Semhas	
21 Feb 2019		Acc Bab IV dan Bab V	
Bulan :			
Bulan :			
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

[Signature]
Drs. Eko Sugjanto, M.M.

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis
10. Rutinitas Pembimbingan

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa semester akhir STIE Malangkecewara Malang (d/h ABM) yang akan melakukan penelitian mengenai “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Customer pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang**”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa kepuasan customer Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan yang diberikan.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya membutuhkan data/informasi dari Saudara/i. Mohon partisipasi dari Saudara/i sebagai customer untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan persepsi Saudara/i. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, tetapi jawaban adalah gambaran kondisi yang sebenarnya. Semua data/informasi yang diberikan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademisi dan akan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah.

Demikian surat permohonan ini saya buat, atas kesediaan dan partisipasi dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih. Semoga bantuan Saudara/i mendapat balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Malang, 21 Januari 2019

Peneliti

Lita Yulianti

KUESIONER PENELITIAN

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Customer pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang”

I. Data Responden

Usia	
Pendidikan	1. SD 2. SMP 3. SMA/Sederajat 4. Diploma 5. Sarjana
Pekerjaan	1. PNS/TNI/POLRI 2. Karyawan BUMN 3. Karyawan Swasta 4. Wiraswasta 5. Pelajar/Mahasiswa 6. Lainnya

Petunjuk pengisian :

- Jawab pertanyaan dengan memilih salah satu dari 5 alternatif jawaban yang tersedia dengan memberi tanda centang (√) pada kolom yang anda pilih.
- Keterangan :
SB = Sangat Baik
B = Baik
C = Cukup
TB = Tidak Baik
STB = Sangat Tidak Baik

II Pendapat Responden

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SB	B	C	TB	STB
A. Tangibles (Bukti fisik)						
1.	Ketampakan fisik seperti fasilitas operasional dan infrastruktur(gedung, loket, ruang tunggu, meja, kursi, dll) yang disediakan dan digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan pada saat bapak/ibu mengurus administrasi kependudukan.					
2.	Sarana dan prasarana instansi terkait sudah memadai dalam penyelenggaraan pelayanan seperti telepon, computer, papan panduan, buku (alat tulis) dll.					
3.	Penampilan karyawan sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan.					
B. Reability (Keandalan)						
1.	Waktu penyelesaian pelayanan yang diinginkan masyarakat sudah efektif.					
2.	Respon pegawai terhadap komplain masyarakat yang ada ditanggapi dengan cepat.					
3.	Hasil dokumen yang diberikan oleh petugas tidak ada kesalahan.					
C. Responsiveness (Daya tanggap)						
1.	Informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan pihak instansi terhadap masyarakat sudah sangat jelas.					
2.	Pelayanan yang diberikan oleh petugas dilakukan secara cepat dan responsif.					
3.	Prosedur pelayanan dapat memudahkan masyarakat terkait kepengurusan administrasi kependudukan.					
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				

		SB	B	C	TB	STB
D.	Assurance (Jaminan)					
1.	Petugas pelayanan bersikap sopan santun dan ramah kepada masyarakat.					
2.	Petugas pelayanan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat.					
3.	Petugas pelayanan mampu berkomunikasi serta menjelaskan prosedur atau pertanyaan dari masyarakat dengan baik.					
4.	Kompetensi petugas pelayanan sudah tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku sesuai apa yang diinginkan masyarakat.					
5.	Petugas pelayanan menjamin keamanan semua data-data masyarakat.					
E.	Empathy (Perhatian)					
1.	Petugas pelayanan melayani dengan tulus dan terbuka atas data-data yang diperlukan masyarakat.					
2.	Pelayanan kepada masyarakat bersifat mudah dan tidak berbelit-belit.					
3.	Pengurusan pelayanan tidak rasial atau membeda-bedakan kesukuan ataupun keagamaan.					
4.	Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diminta masyarakat.					
5.	Saran dan pengaduan yang selama ini dikeluhkan masyarakat mendapat tanggapan dan ditindak lanjuti dari petugas dan pimpinan kantor pelayanan.					
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				

		SB	B	C	TB	STB
F.	Kepuasan Customer					
1.	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Standar Operasional.					
2.	Kantor pelayanan terus memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.					

Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden

x1. 1	x1. 2	x1. 3	x2. 1	x2. 2	x2. 3	x3. 1	x3. 2	x3. 3	x4. 1	x4. 2	x4. 3	x4. 4	x4. 5	x5. 1	x5. 2	x5. 3	x5. 4	x5. 5	y1. 1	y1. 2
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	3	4	3
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	5	4	2	3	5	4	4	4
3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4
4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4
5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4
4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4
4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4

3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4
4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4
4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4
5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5
5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5
5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	5	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	5	5	2	5	4	2	3	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3

4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4
4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	4	3	3	3	4
5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4

4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3
3	3	5	5	4	3	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4

4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	2	2	3	2	4	3	4	4	3	3	4

Lampiran 3 Hasil Analisis SPSS

x1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.0	2.0	2.0
3	21	21.0	21.0	23.0
4	55	55.0	55.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

x1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	19	19.0	19.0	23.0
4	57	57.0	57.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

x1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	15	15.0	15.0	18.0
4	66	66.0	66.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

x2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	6	6.0	6.0	7.0
3	26	26.0	26.0	33.0
4	44	44.0	44.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	33	33.0	33.0	36.0
	4	47	47.0	47.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	9	9.0	9.0	10.0
	3	23	23.0	23.0	33.0
	4	41	41.0	41.0	74.0
	5	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	18	18.0	18.0	20.0
	4	50	50.0	50.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	29	29.0	29.0	31.0
	4	48	48.0	48.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	37	37.0	37.0	39.0
	4	36	36.0	36.0	75.0
	5	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	15	15.0	15.0	16.0
	4	47	47.0	47.0	63.0
	5	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	10	10.0	10.0	11.0
	3	34	34.0	34.0	45.0
	4	33	33.0	33.0	78.0
	5	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	12.0	12.0	12.0
	3	26	26.0	26.0	38.0
	4	46	46.0	46.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	15	15.0	15.0	16.0
	4	53	53.0	53.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x4.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	38	38.0	38.0	44.0
	4	35	35.0	35.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	20	20.0	20.0	24.0
	4	46	46.0	46.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	22	22.0	22.0	28.0
	4	43	43.0	43.0	71.0
	5	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	4	4.0	4.0	5.0
	3	22	22.0	22.0	27.0
	4	43	43.0	43.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	20	20.0	20.0	24.0
	4	48	48.0	48.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x5.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	19	19.0	19.0	25.0
	4	47	47.0	47.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	4	4.0	4.0	5.0
	4	72	72.0	72.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	17	17.0	17.0	19.0
	4	73	73.0	73.0	92.0
	5	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	tot.x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.603**	.606**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.603**	1	.659**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.606**	.659**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
tot.x1	Pearson Correlation	.851**	.876**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	3

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	tot.x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.567**	.281**	.814**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000
	N	100	100	100	100
x2.2	Pearson Correlation	.567**	1	.195	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000		.052	.000
	N	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.281**	.195	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.005	.052		.000
	N	100	100	100	100
tot.x2	Pearson Correlation	.814**	.743**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.601	3

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	tot.x3
x3.1	Pearson Correlation	1	.607**	.479**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x3.2	Pearson Correlation	.607**	1	.714**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x3.3	Pearson Correlation	.479**	.714**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
tot.x3	Pearson Correlation	.803**	.902**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	3

Correlations

		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	jaminan
x4.1	Pearson Correlation	1	.403**	.420**	.844**	.607**	.751**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	99
x4.2	Pearson Correlation	.403**	1	.775**	.673**	.912**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	99
x4.3	Pearson Correlation	.420**	.775**	1	.599**	.734**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	99
x4.4	Pearson Correlation	.844**	.673**	.599**	1	.653**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	99
x4.5	Pearson Correlation	.607**	.912**	.734**	.653**	1	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	99
jaminan	Pearson Correlation	.751**	.903**	.844**	.862**	.927**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

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

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	5

Correlations

		x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5	empati
x5.1	Pearson Correlation	1	.528**	.605**	.923**	.630**	.855**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x5.2	Pearson Correlation	.528**	1	.592**	.636**	.932**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x5.3	Pearson Correlation	.605**	.592**	1	.599**	.622**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x5.4	Pearson Correlation	.923**	.636**	.599**	1	.594**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x5.5	Pearson Correlation	.630**	.932**	.622**	.594**	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
empati	Pearson Correlation	.855**	.865**	.803**	.871**	.886**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	5

Reliability

Correlations

		y.1	y.2	kepuasan konsumen
y.1	Pearson Correlation	1	.445**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
y.2	Pearson Correlation	.445**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
kepuasan konsumen	Pearson Correlation	.841**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.616	2

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empati, jaminan, bukti fisik, daya tanggap, keandalan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.713 ^a	.509	.482	.673	.509	19.256	5	93	.000	2.105

a. Predictors: (Constant), empati, jaminan, bukti fisik, daya tanggap, keandalan

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.663	5	8.733	19.256	.000 ^a
	Residual	42.175	93	.453		
	Total	85.838	98			

a. Predictors: (Constant), empati, jaminan, bukti fisik, daya tanggap, keandalan

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

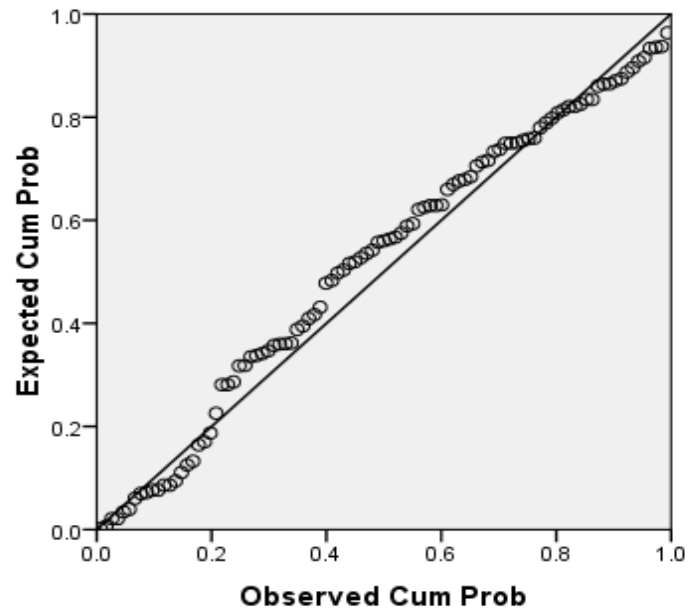
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.442	.789		.560	.577		
	bukti fisik	.134	.038	.269	3.533	.001	.912	1.096
	keandalan	.141	.038	.295	3.708	.000	.835	1.198
	daya tanggap	.138	.036	.294	3.779	.000	.875	1.142
	jaminan	.092	.020	.348	4.670	.000	.950	1.052
	empati	.050	.020	.195	2.540	.013	.900	1.112

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: kepuasan konsumen



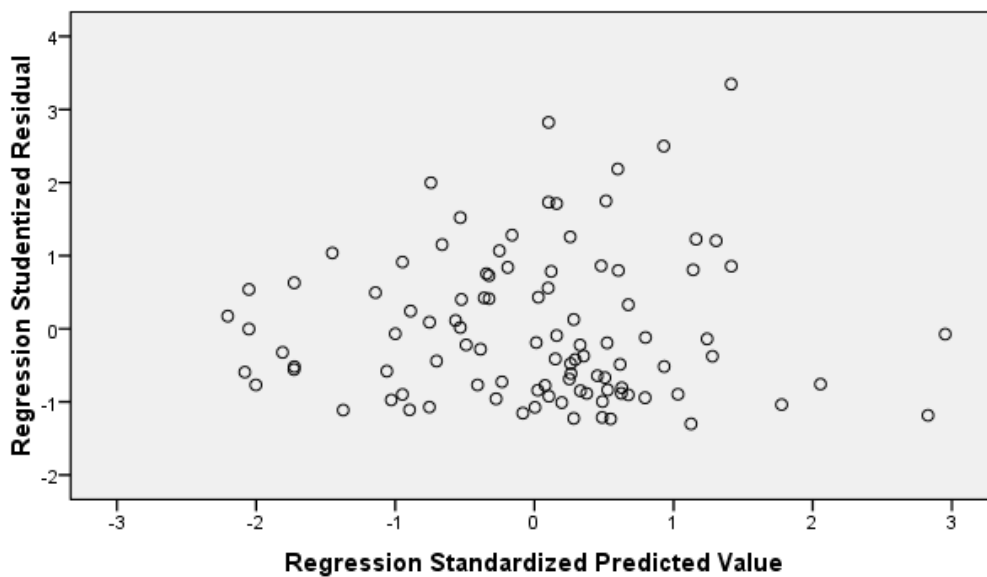
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.00882008
Most Extreme Differences	Absolute	.039
	Positive	.039
	Negative	-.039
Kolmogorov-Smirnov Z		.394
Asymp. Sig. (2-tailed)		.998

a. Test distribution is Normal.

Scatterplot

Dependent Variable: kepuasan konsumen



Scatterplot

Dependent Variable: kepuasan konsumen

