



STIE Malangkuçewara

(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 : April	
04/04/17		Pengajuan Judul (konsultasi 1)	
08/04/17	I	Konsul Bab I	
15/04/17	I	Revisi Bab I	
18/04/17	II	Konsul Bab II	
		Bulan : Mei	
03/05/17	II	Revisi Bab II	
10/05/17	III	Konsul Bab III	
22/05/17	III	Revisi Bab III	
		Bulan : Juni	
	III	Acc Bab I	
	III	Acc Bab II	
	III	Acc Bab III	
		Bulan :	
		Bulan :	

Dosen Pembimbing 1

Catatan:

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

1. Ide/inovasi penelitian
2. Pemahaman konsep/teori
3. Pemahaman Metodologi
4. Kemampuan Analisis
5. Rutinitas Pembimbingan

Dosen Pembimbing 2

MCE



Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GENAP Tahun Akademik 2016/2017

Nomor : 0908/BAAK/X/2016

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

Nama : Drs. AGUSSALIM ANDRIANSYAH, MM.
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : --
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : THEOFILUS KARUNIA
Nomor Pokok : K.2011.1.31646

Skripsi yang diajukan

Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : JASA PELAYANAN
Tempat/Obyek : RS DR. BENGGOL

Judul Skripsi : PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM MENGGUNAKAN JASA RUMAH SAKIT DR.BENGGOL MALANG

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

Dikeluarkan di : Malang

Pada Tanggal : 24/07/2017

Staf Pengelola Pendidikan Malangkuçewara, Program Studi Manajemen,



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

MCE



STIE Malangkuçewara

(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 : JUNI	
20-06-17	IV	Konsultasi Bab IV	
14-07-17	IV	Revisi Bab IV	
20-07-17	IV	Acc Bab IV	
		Bulan : JULI	
25-07-17	V	Konsultasi Bab V	
28-07-17	V	Revisi Bab V	
31-07-17	V	Acc Bab V	
		Bulan :	
		Bulan :	
		Bulan :	

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

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

MCE



SARJANA MANAJEMEN
PROGRAM STUDI PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MALANG

KUISIONER RESPONDEN

Nomor :

Kepada Yth. Responden

Selamat pagi/siang/sore,

Nama saya Theo, Mahasiswa Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkuçewara Malang. Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul "Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Bedah dr. Benggol", maka saya membutuhkan pendapat para responden tentang pengaruh kualitas jasa Rumah Sakit Bedah dr. Benggol terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu saya mohon bantuan Sdra/-i agar bisa memberikan pendapatnya mengenai hal tersebut. Pernyataan dan data responden hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian dan sangat dijaga kerahasiannya.

Terima Kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

1. Jenis Kelamin Responden :
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Umur Responden :
 - a. < 25 Tahun
 - b. 25 - 35 Tahun
 - c. 36 – 41 Tahun
 - d. > 41 Tahun
3. Pekerjaan Responden :
 - a. Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Lain-lain, sebutkan
4. Besarnya pendapatan/bulan :
 - a. < Rp 4.000.000,00
 - b. Rp 4.000.000,00 – Rp 5.000.000,00
 - c. > Rp 5.000.000,00

MCE

BAGIAN II

CARA PENGISIAN

Pilihlah salah satu nilai dari 1 sampai 5 sebagai jawaban atas tiap pernyataan berikut ini dengan memberi tanda X atau ✓

Keterangan Jawaban :

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1 = Sangat tidak setuju

4 = Setuju

2 = Tidak setuju

5 = Sangat setuju

3 = Netral

MCE

VARIABEL RELIABILITAS (RELIABILITY) (X₁)

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
1	Kecepatan penanganan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien		
2.	Dalam memberikan pelayanan, Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” menetapkan prosedur untuk memperoleh pelayanan medis yang tidak berbelit-belit	1 2 3 4 5	
3.	Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” memberikan layanan sesuai antara pelayanan dengan yang diinformasikan	1 2 3 4 5	
4.	Kepedulian pihak Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” terhadap permasalahan yang sedang dihadapi pasien	1 2 3 4 5	
5.	Pihak Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” akurat dalam penanganan/pengadministrasian catatan/dokumen	1 2 3 4 5	

VARIABEL DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) (X₂)

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
1.	Kesigapan staf Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” dalam melayani pasien yang melakukan pengobatan menjadi salah satu pertimbangan utama bagi Anda selaku pengguna jasa di rumah sakit tersebut	1 2 3 4 5	
2.	Pelayanan administrasi di Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” cepat dan tidak berbelit-belit, setujukah Anda tentang komitmen tersebut ?	1 2 3 4 5	
3.	Dalam memberikan pelayanan pemberian obat kepada para pasiennya, Rumah Sakit Bedah “dr.	1 2 3 4 5	

	Benggol” dapat memberikan layanan yang cepat, setujukah Anda dengan pernyataan tersebut ?	
4.	Pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan dan pemberian obat di Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol”	1 2 3 4 5
5.	Kejelasan informasi waktu penyampaian jasa dari dokter dan perawat dalam melayani pasien menunjukkan tingkat profesionalitas tenaga medis di rumah sakit tersebut yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa di Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol”	1 2 3 4 5

MCE

VARIABEL JAMINAN (ASSURANCE) (X₃)

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
1.	Staf dan karyawan Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” yang terlatih dalam menangani pasien yang membutuhkan pelayanan medis dapat menimbulkan keyakinan bagi masyarakat untuk menggunakan jasa di rumah sakit tersebut	1 2 3 4 5	
2.	Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” mempunyai reputasi yang baik dalam hal melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan medis tanpa membeda-bedakan	1 2 3 4 5	
3.	Pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol”, yang nyaman, membuat Anda menjatuhkan pilihan pada rumah sakit tersebut	1 2 3 4 5	
4.	Tingkat profesionalitas staf dan karyawan Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” dapat menimbulkan keyakinan masyarakat untuk menggunakan jasa di rumah sakit tersebut	1 2 3 4 5	
5.	Pelayanan selama 24 jam yang diberikan pihak Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” mampu membuat Anda merasa puas dalam menggunakan jasa pada rumah sakit tersebut	1 2 3 4 5	

MCE

VARIABEL EMPATI (EMPATHY) (X₄)

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
1.	Staf dan pegawai Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” selalu sabar dalam melayani masyarakat yang datang berobat di rumah sakit tersebut	1 2 3 4 5	
2.	Pegawai dan staf Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” yang perhatian dan selalu bersedia membantu kesulitan pasien dengan cepat	1 2 3 4 5	
3.	Pegawai dan staf Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” yang ramah dalam memberikan layanan terhadap semua pasiennya	1 2 3 4 5	
4.	Staf dan karyawan Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” mengutamakan tingkat kesopanan dalam memberikan layanan terhadap semua pasiennya	1 2 3 4 5	
5.	Staf dan karyawan Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” selalu bersikap sabar dan menjalin komunikasi yang harmonis dalam melayani pasien yang datang	1 2 3 4 5	

MCE

VARIABEL BUKTI FISIK (TANGIBLES) (X₅)

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
1.	Peralatan yang digunakan di Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” mutakhir dan mampu memenuhi kebutuhan pasien yang berobat ke Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol”	1 2 3 4 5	
2.	Kondisi gedung dan ruang tempat perawatan di Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” baik dan memadai sehingga membuat pasien merasa nyaman berobat di rumah sakit tersebut	1 2 3 4 5	
3.	Fasilitas fisik tambahan (peralatan dan teknologi, ATM, musholla dan tempat parkir) yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” sesuai dengan jenis jasa yang diberikan	1 2 3 4 5	
4.	Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” yang bersih, sehingga membuat nyaman pasien yang menggunakan tempat tersebut	1 2 3 4 5	
5.	Penampilan karyawan yang rapi saat menerima dan melayani tamu, memberi rasa puas dalam menggunakan jasa pada rumah sakit tersebut	1 2 3 4 5	

MCE

VARIABEL KEPUASAN PASIEN (Y)

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan merupakan indikator dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol”	1 2 3 4 5	
2.	Minimnya komplain dari pasien pengguna jasa Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” menimbulkan kepuasan saat menggunakan	1 2 3 4 5	
3.	Saya akan merekomendasikan Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” kepada orang lain	1 2 3 4 5	
4.	Penilaian baik saat menggunakan Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol” berpengaruh untuk menggunakannya kembali di masa yang akan datang	1 2 3 4 5	
5.	Saya merasa puas dengan kinerja baik yang diberikan Rumah Sakit Bedah “dr. Benggol”	1 2 3 4 5	

“ Terima Kasih ”

MCE

Frequencies

Statistics

		X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5
N	Valid	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

X1-1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8.9	8.9	8.9
	3	29	32.2	32.2	41.1
	4	34	37.8	37.8	78.9
	5	19	21.1	21.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X1-2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3	3.3
	2	5	5.6	5.6	8.9
	3	30	33.3	33.3	42.2
	4	43	47.8	47.8	90.0
	5	9	10.0	10.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X1-3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	5.6	5.6	5.6
	2	5	5.6	5.6	11.1
	3	38	42.2	42.2	53.3
	4	36	40.0	40.0	93.3
	5	6	6.7	6.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

MCE

X1-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	42	46.7	46.7	46.7
	4	44	48.9	48.9	95.6
	5	4	4.4	4.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X1-5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	37	41.1	41.1	41.1
	4	52	57.8	57.8	98.9
	5	1	1.1	1.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

	X2-1	X2-2	X2-3	X2-4	X2-5
N	Valid	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

X2-1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	12	13.3	13.3	14.4
	3	15	16.7	16.7	31.1
	4	53	58.9	58.9	90.0
	5	9	10.0	10.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

MCE

X2-2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	10.0	10.0	10.0
	3	25	27.8	27.8	37.8
	4	51	56.7	56.7	94.4
	5	5	5.6	5.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X2-3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	14.4	14.4	14.4
	3	26	28.9	28.9	43.3
	4	39	43.3	43.3	86.7
	5	12	13.3	13.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X2-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.6	5.6	5.6
	3	30	33.3	33.3	38.9
	4	49	54.4	54.4	93.3
	5	6	6.7	6.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X2-5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.3	3.3	3.3
	3	25	27.8	27.8	31.1
	4	58	64.4	64.4	95.6
	5	4	4.4	4.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

	X3-1	X3-2	X3-3	X3-4	X3-5
N	Valid	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

X3-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	5.6	5.6
	2	3	3.3	8.9
	3	19	21.1	21.1
	4	56	62.2	92.2
	5	7	7.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0

X3-2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.2	2.2
	2	6	6.7	8.9
	3	17	18.9	18.9
	4	59	65.6	93.3
	5	6	6.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0

X3-3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3
	2	7	7.8	11.1
	3	20	22.2	22.2
	4	55	61.1	61.1
	5	5	5.6	5.6
	Total	90	100.0	100.0

X3-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	3	3.3	3.3	4.4
	3	25	27.8	27.8	32.2
	4	53	58.9	58.9	91.1
	5	8	8.9	8.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X3-5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.3	3.3	3.3
	3	22	24.4	24.4	27.8
	4	60	66.7	66.7	94.4
	5	5	5.6	5.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

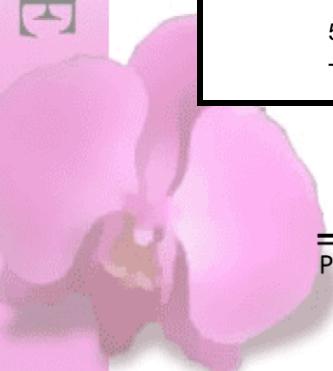
	X4-1	X4-2	X4-3	X4-4	X4-5
N	Valid	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

X4-1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	5.6	5.6	5.6
	2	9	10.0	10.0	15.6
	3	11	12.2	12.2	27.8
	4	34	37.8	37.8	65.6
	5	31	34.4	34.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

MCE



X4-2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3	3.3
	2	9	10.0	10.0	13.3
	3	16	17.8	17.8	31.1
	4	48	53.3	53.3	84.4
	5	14	15.6	15.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X4-3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.2	2.2	2.2
	2	7	7.8	7.8	10.0
	3	19	21.1	21.1	31.1
	4	54	60.0	60.0	91.1
	5	8	8.9	8.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X4-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.3	3.3	3.3
	3	26	28.9	28.9	32.2
	4	54	60.0	60.0	92.2
	5	7	7.8	7.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X4-5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.3	3.3	3.3
	3	22	24.4	24.4	27.8
	4	62	68.9	68.9	96.7
	5	3	3.3	3.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

	X5-1	X5-2	X5-3	X5-4	X5-5
N	Valid	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

X5-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3
	2	5	5.6	5.6
	3	27	30.0	30.0
	4	45	50.0	88.9
	5	10	11.1	100.0
	Total	90	100.0	

X5-2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.2	2.2
	2	5	5.6	5.6
	3	24	26.7	26.7
	4	55	61.1	61.1
	5	4	4.4	4.4
	Total	90	100.0	100.0

X5-3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.2	2.2
	2	7	7.8	7.8
	3	20	22.2	22.2
	4	55	61.1	61.1
	5	6	6.7	6.7
	Total	90	100.0	100.0

X5-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	1	1.1	1.1	2.2
	3	34	37.8	37.8	40.0
	4	48	53.3	53.3	93.3
	5	6	6.7	6.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X5-5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.2	2.2	2.2
	2	1	1.1	1.1	3.3
	3	34	37.8	37.8	41.1
	4	50	55.6	55.6	96.7
	5	3	3.3	3.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

	Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y-5
N	Valid	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Y-1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.4	4.4	4.4
	3	24	26.7	26.7	31.1
	4	55	61.1	61.1	92.2
	5	7	7.8	7.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

MCE

Y-2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.6	5.6	5.6
	3	21	23.3	23.3	28.9
	4	62	68.9	68.9	97.8
	5	2	2.2	2.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Y-3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	1	1.1	1.1	2.2
	3	20	22.2	22.2	24.4
	4	64	71.1	71.1	95.6
	5	4	4.4	4.4	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Y-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	32	35.6	35.6	35.6
	4	55	61.1	61.1	96.7
	5	3	3.3	3.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Y-5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	23	25.6	25.6	25.6
	4	63	70.0	70.0	95.6
	5	4	4.4	4.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

MCE

Correlations

		Correlations					
		X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	Reliabilitas (Reliability)
X1-1	Pearson Correlation	1	.746**	.764**	.644**	.788**	.920**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X1-2	Pearson Correlation	.746**	1	.704**	.555**	.698**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X1-3	Pearson Correlation	.764**	.704**	1	.683**	.656**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X1-4	Pearson Correlation	.644**	.555**	.683**	1	.594**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X1-5	Pearson Correlation	.788**	.698**	.656**	.594**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Reliabilitas (Reliability)	Pearson Correlation	.920**	.871**	.895**	.782**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

Correlations

		Correlations					
		X2-1	X2-2	X2-3	X2-4	X2-5	Daya Tanggap (Responsiveness)
X2-1	Pearson Correlation	1	.751**	.799**	.707**	.737**	.919**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X2-2	Pearson Correlation	.751**	1	.751**	.725**	.656**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X2-3	Pearson Correlation	.799**	.751**	1	.768**	.615**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X2-4	Pearson Correlation	.707**	.725**	.768**	1	.552**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X2-5	Pearson Correlation	.737**	.656**	.615**	.552**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Daya Tanggap (Responsiveness)	Pearson Correlation	.919**	.886**	.911**	.856**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

Correlations

		Correlations					
		X3-1	X3-2	X3-3	X3-4	X3-5	Jaminan (Assurance)
X3-1	Pearson Correlation	1	.643**	.788**	.583**	.569**	.884**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X3-2	Pearson Correlation	.643**	1	.633**	.622**	.643**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X3-3	Pearson Correlation	.788**	.633**	1	.551**	.549**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X3-4	Pearson Correlation	.583**	.622**	.551**	1	.417**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X3-5	Pearson Correlation	.569**	.643**	.549**	.417**	1	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Jaminan (Assurance)	Pearson Correlation	.884**	.855**	.868**	.765**	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

Correlations

Correlations

		X4-1	X4-2	X4-3	X4-4	X4-5	Empati (Empathy)
X4-1	Pearson Correlation	1	.833**	.777**	.639**	.520**	.951**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X4-2	Pearson Correlation	.833**	1	.651**	.548**	.517**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X4-3	Pearson Correlation	.777**	.651**	1	.562**	.309**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.003	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X4-4	Pearson Correlation	.639**	.548**	.562**	1	.356**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X4-5	Pearson Correlation	.520**	.517**	.309**	.356**	1	.620**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.001		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Empati (Empathy)	Pearson Correlation	.951**	.894**	.831**	.742**	.620**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

Correlations

		Correlations					
		X5-1	X5-2	X5-3	X5-4	X5-5	Bukti Fisik (Tangibles)
X5-1	Pearson Correlation	1	.611**	.723**	.559**	.525**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X5-2	Pearson Correlation	.611**	1	.623**	.540**	.524**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X5-3	Pearson Correlation	.723**	.623**	1	.539**	.506**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X5-4	Pearson Correlation	.559**	.540**	.539**	1	.451**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X5-5	Pearson Correlation	.525**	.524**	.506**	.451**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Bukti Fisik (Tangibles)	Pearson Correlation	.865**	.818**	.853**	.753**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

Correlations

Correlations

		Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y-5	Kepuasan Pelanggan
Y-1	Pearson Correlation	1	.489**	.507**	.373**	.452**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
Y-2	Pearson Correlation	.489**	1	.555**	.329**	.391**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
Y-3	Pearson Correlation	.507**	.555**	1	.252*	.463**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.017	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
Y-4	Pearson Correlation	.373**	.329**	.252*	1	.201	.585**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.017		.058	.000
	N	90	90	90	90	90	90
Y-5	Pearson Correlation	.452**	.391**	.463**	.201	1	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.058		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.812**	.755**	.774**	.585**	.658**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

**. 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	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	6

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bukti Fisik (Tangibles), Jaminan (Assurance), Daya Tanggap (Responsiveness), Reliabilitas (Reliability), Empati (Empathy) ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.821 ^a	.674	.655	1.275	1.853

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik (Tangibles), Jaminan (Assurance), Daya Tanggap (Responsiveness), Reliabilitas (Reliability), Empati (Empathy)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.		
							Regression	Residual
1	Regression	282.805	5	56.561	34.786	.000 ^a		
	Residual	136.583	84	1.626				
	Total	419.389	89					

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik (Tangibles), Jaminan (Assurance), Daya Tanggap (Responsiveness), Reliabilitas (Reliability), Empati (Empathy)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

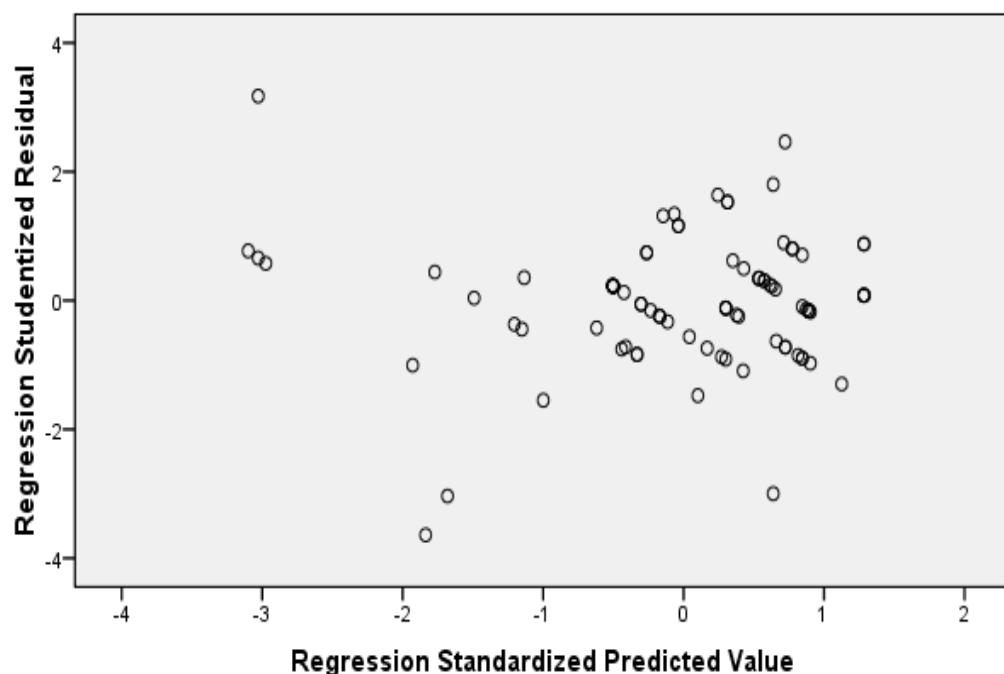
Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.068	1.099	4.611	.000					
	Reliabilitas (Reliability)	.166	.055	.252	3.020	.003	.642	.313	.188	.557 1.794
	Daya Tanggap (Responsiveness)	.138	.046	.215	2.983	.004	.562	.310	.186	.746 1.341
	Jaminan (Assurance)	.223	.050	.330	4.444	.000	.642	.436	.277	.703 1.422
	Empati (Empathy)	.121	.053	.196	2.269	.026	.648	.240	.141	.519 1.926
	Bukti Fisik (Tangibles)	.096	.047	.137	2.056	.043	.386	.219	.128	.872 1.147

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Charts

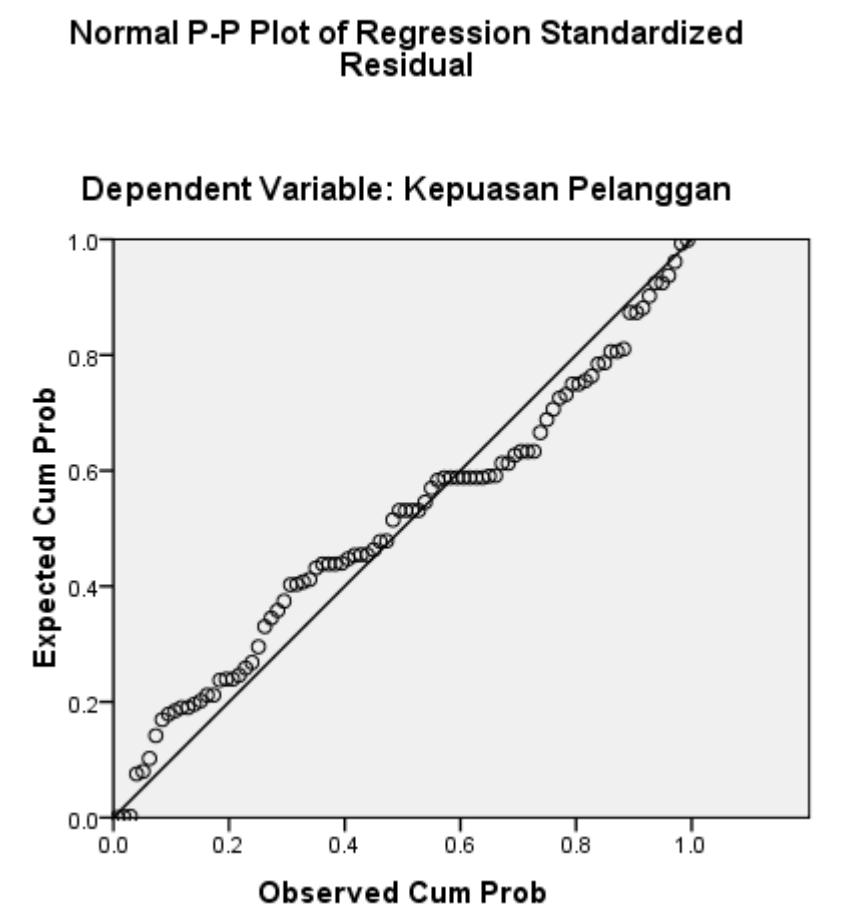
Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



MCE

Charts



MCE