

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,  
Saudara/I Responden

Assalamu‘alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon ketersediaan bapak/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan waktu sejenak untuk dapat mengisi kuesioner yang berisi pertanyaan – pertanyaan dengan jujur dan sesuai dengan kenyataan yang ada. Kuesioner ini dibuat untuk memperoleh data dalam menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana Strata Satu ( S1 ) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas UIN Antasari Banjarmasin. Dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kwh-Meter Prabayar di Kuala Kapuas.

Untuk mencapai maksud tersebut, kami memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang telah disediakan. Penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik, informasi yang didapat dari survey ini hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik dan seluruh jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i akan dijaga sesuai dengan kode etik penelitian.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan ribuan terimakasih semoga Allah SWT. membalas kebaikan anda kelak.

Wassalamu‘alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat saya,  
Penulis

Bela Yolanda

## Kuesioner Responden

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang cocok.

### I. Data Responden :

Jenis Kelamin : a. Laki- Laki                      b. Perempuan  
Umur : a.  $\geq 20$                                       b. 30 – 40                      c. 40 – 50                      d.  $> 50$   
Pekerjaan : a. Mahasiswa                      f. Pegawai BUMN  
                    b. PNS    g. Pensiunan  
                    c. Wiraswasta                      h. Lainnya  
                    d. Guru

### II. Petunjuk Pengisian :

1. Mohon diisi untuk menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan
2. Berilah penilaian kualitas pelayanan Kwh-meter prabayar dengan memberi tanda (✓) pada kolom yang sesuai pilihan anda
3. Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, diusahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan

### Kriteria Penilaian :

SP : Sangat Puas  
P : Puas  
R : Ragu – ragu  
TP : Tidak Puas  
STP : Sangat Tidak Puas

### III. Kualitas Pelayanan

5 : Sangat Puas      3 : Ragu-ragu                      1 : Sangat Tidak Puas  
4 : Puas                      2 : Tidak Puas

#### 1. Bukti Fisik (X<sup>1</sup>)

No	Variabel Bukti Fisik	SP	P	R	TP	STP
1.	Kwh-meter prabayar memiliki fitur yang canggih					
2.	Kwh-meter prabayar memiliki sarana yang lengkap					
3.	Keamanan yang terjamin dalam Kwh-meter prabayar					
4.	Kwh-meter prabayar simpel dan mudah					

#### 2. Keandalan (X<sup>2</sup>)

No	Variabel Keandalan	SP	P	R	TP	STP
1.	Kwh-meter prabayar memiliki keakuratan dalam sistem kelisitrikan					

2.	Kwh-meter prabayar memiliki sistem penggunaan yang aman dan nyaman					
3.	Kwh-meter prabayar memiliki pelayanan yang cepat dalam melayani pengguna					
4.	Kwh-meter prabayar memiliki kehandalan dalam menuntaskan permasalahan kelistrikan					

### 3. Daya Tanggap (X<sup>3</sup>)

No	Variabel Daya Tanggap	SP	P	R	TP	STP
1.	Kwh-meter prabayar memiliki sistem yang mudah dalam pelayanan					
2.	Kwh-meter prabayar memiliki sistem yang cepat dan tanggap dalam mengatasi kelistrikan					
3.	Kwh-meter prabayar memiliki keefesienan dalam menggunakan kelistrikan					
4.	Kwh-meter prabayar memiliki keefesienan dan keefektifan dalam pelayanan					

### 4. Jaminan (X<sup>4</sup>)

No	Variabel Jaminan	SP	P	R	TP	STP
1.	Kwh-meter prabayar memiliki keamanan dalam pemakaian kelistrikan					
2.	Memberikan perlindungan pada pengguna Kwh-meter Prabayar					
3.	Kwh-meter prabayar memberikan kepercayaan pada pengguna					
4.	Kwh-meter prabayar memiliki jaminan dalam hal kerahasiaan pengguna					

### 5. Empati (X<sup>5</sup>)

No	Variabel Empati	SP	P	R	TP	STP
1.	Kwh-meter prabayar sangat memprioritaskan kepentingan pengguna					

2.	Kwh-meter prabayar memberikan sistem pelayanan yang canggih dan modern					
3.	Kwh-meter prabayar memiliki sistem pelayanan tak terbatas					
4.	Kwh-meter prabayar memberikan kepastian pada pengguna					
5.	Kwh-meter prabayar sudah teruji kualitas dan mempunyai informasi yang dapat dipercaya					

#### IV. Kepuasan Pelanggan (Y)

5 : Sangat Puas (SP)

4 : Puas (P)

3 : Ragu-ragu (R)

2 : Tidak Puas (TP)

1 : Sangat Tidak Puas (STP)

No	Variabel Empati	SP	P	R	TP	STP
1.	Fitur yang canggih pada Kwh-meter prabayar sangat menarik					
2.	Kwh-meter prabayar memiliki teknologi yang modern dan dapat dipercaya					
3.	Kwh-meter prabayar memiliki sistem pelayanan sangat cepat dan tepat					
4.	Kwh-meter prabayar selalu siap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan					
5.	Kwh-meter prabayar selalu memberikan yang terbaik dalam permasalahan kelistrikan					

Lampiran 2

Tabulasi Data Mentah

*Tangible (X1) dan reliability (X2)*

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2
3	4	3	3	13	4	4	4	4	16
4	3	4	4	15	4	3	3	3	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	3	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
4	4	5	5	18	5	3	3	5	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	3	4	4	3	14
4	3	4	4	15	4	4	4	3	15
5	5	4	4	18	3	3	3	2	11
4	4	3	3	14	3	4	4	4	15
3	3	2	2	10	3	4	4	4	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	4	4	4	15	4	4	4	3	15
4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
4	4	4	4	16	3	4	4	3	14
4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
4	4	5	5	18	3	4	4	3	14
4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
4	4	3	3	14	4	3	3	3	13

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

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

*Responsiveness (X3) dan Assurance (X4)*

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total X4
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	3	2	2	10	4	3	2	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	5	4	4	3	16
3	5	4	4	16	5	5	3	5	18
4	3	4	4	15	5	5	4	4	18
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	3	4	4	15	5	5	5	3	18

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



4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	4	4	17	4	4	5	4	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	2	2	2	9	3	4	4	4	15
4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	5	5	18	5	4	4	4	17
5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
4	3	3	3	13	5	4	4	4	17
4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	5	5	19	4	4	5	5	18
4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
4	5	4	4	17	3	4	4	3	14
4	4	4	4	16	4	3	3	3	13
4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
3	3	4	4	14	4	4	3	3	14
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
4	4	4	4	16	3	4	3	4	14
5	4	5	5	19	5	3	4	5	17
4	4	5	5	18	5	5	4	2	16
4	3	5	5	17	4	3	4	3	14
5	5	5	5	20	5	5	5	3	18
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
5	5	5	5	20	3	3	4	4	14
5	4	4	4	17	3	4	4	4	15
4	4	4	4	16	2	3	4	3	12
5	5	5	5	20	4	3	4	3	14
5	5	5	5	20	3	3	4	4	14
5	5	5	5	20	3	3	4	4	14
4	4	5	5	18	5	5	4	3	17
5	5	5	5	20	3	4	4	3	14
4	5	5	5	19	3	3	4	4	14
4	4	4	4	16	4	4	3	3	14

4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	5	5	18	4	4	4	3	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	3	3	3	12	3	4	3	3	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20

*Empathy (X5)*

X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Total X5
3	4	4	4	3	18
3	4	4	4	2	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	3	20
4	4	3	5	3	19
3	4	4	4	3	18
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21
4	5	5	5	4	23
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	3	19
4	4	3	4	4	19
4	4	3	4	3	18
4	5	5	5	3	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	3	4	5	21
5	5	4	5	5	24
2	3	3	3	3	14
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	3	4	4	3	18
4	4	4	3	4	19
4	4	5	5	4	22
5	5	5	5	5	25

4	3	4	3	3	17
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21
2	4	4	4	2	16
2	5	5	5	2	19
4	4	5	4	4	21
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	3	19
3	4	3	4	3	17
4	5	5	5	4	23
3	4	3	3	4	17
5	4	3	3	5	20
4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	2	17
4	4	4	4	5	21
3	4	4	4	3	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	3	3	4	4	19
4	4	4	4	3	19
4	3	3	3	4	17
3	5	5	5	4	22
4	4	4	4	3	19
4	4	4	5	5	22
4	5	5	5	4	23
4	3	3	4	4	18
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	4	22
4	5	5	5	4	23
4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	3	18
4	4	4	5	4	21
4	3	3	3	3	16
3	4	3	3	4	17
5	4	4	5	4	22
4	4	4	3	3	18

4	3	4	4	4	19
3	3	4	3	3	16
4	3	4	3	3	17
4	4	4	3	4	19
4	4	4	3	4	19
3	3	3	3	3	15
4	3	4	3	3	17
4	3	3	3	3	16
4	4	4	5	3	20
3	4	4	5	3	19
4	4	4	5	4	21
3	4	4	5	3	19
4	5	4	5	4	22
3	4	4	4	2	17
4	4	5	4	4	21
4	5	4	4	4	21
4	4	5	4	3	20
4	4	5	4	4	21
4	4	5	4	4	21
4	5	4	4	4	21
5	3	4	4	5	21
3	4	4	4	4	19
4	3	4	3	3	17
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
3	4	3	3	3	16
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25

Kepuasan Pelanggan (Y)

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total Y
5	4	4	4	4	21
3	4	3	3	2	15
4	4	4	4	3	19

4	3	4	5	4	20
5	5	4	4	4	22
5	4	5	5	4	23
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
5	5	3	3	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	3	19
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24
4	3	4	4	5	20
4	4	5	5	4	22
3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	4	18
3	3	3	3	4	16
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22
5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21
5	4	5	5	4	23
5	5	4	5	3	22
5	5	5	5	3	23
5	4	4	4	4	21
4	3	4	4	4	19
5	5	4	5	3	22
4	4	4	4	3	19
5	5	4	5	4	23
3	4	3	3	3	16
3	3	3	4	4	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20

4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	5	20
4	4	4	4	5	21
4	3	3	3	4	17
5	5	5	5	3	23
4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	4	23
5	5	5	5	4	24
3	3	3	3	4	16
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	3	19
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19
5	5	5	4	4	23
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	5	21
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20
4	3	3	4	3	17
3	3	3	3	4	16
3	3	3	4	3	16
3	3	3	4	4	17
3	3	4	3	4	17
3	3	3	4	4	17
4	4	4	4	4	20
4	3	3	4	4	18
4	4	4	3	4	19
4	4	5	3	4	20
4	4	5	5	4	22
5	4	5	4	5	23
5	5	4	4	4	22
5	4	3	4	2	18
5	5	4	4	4	22
5	4	3	3	4	19
4	4	3	3	4	18

5	4	3	2	4	18
5	5	3	4	4	21
5	4	3	4	4	20
5	5	3	4	4	21
5	5	3	4	3	20
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
3	4	3	4	4	18
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
3	3	2	3	3	14
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25

Lampiran 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	43	<b>43,0</b>	43,0	43,0
	Perempuan	57	<b>57,0</b>	57,0	100,0
	Total	100	<b>100,0</b>	100,0	

Lampiran 4

Karakteristik Berdasarkan Responden

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	43	<b>43,0</b>	43,0	43,0
	Perempuan	57	<b>57,0</b>	57,0	100,0
	Total	100	<b>100,0</b>	100,0	

2. Berdasarkan Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>20	51	51,0	51,0	51,0
	30-40	28	28,0	28,0	79,0
	>40	15	15,0	15,0	94,0
	>50	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

3. Berdasarkan Profesi

Pekerjaan atau Profesi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa/Pelajar	19	<b>19,0</b>	19,0	19,0
	PNS/ASN	31	<b>31,0</b>	31,0	50,0
	Wiraswasta/Berdang	22	<b>22,0</b>	22,0	72,0
	Pegawai Kantoran	22	<b>22,0</b>	22,0	94,0
	Lainnya	6	<b>6,0</b>	6,0	100,0
	Total	100	<b>100,0</b>	100,0	

4. Lama Menggunakan Listrik Prabayar

Lama Menggunakan Listrik Prabayar					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3 Tahun	37	37,0	37,0	37,0
	4-5 Tahun	42	42,0	42,0	79,0
	>5 tahun	8	8,0	8,0	87,0
	7 Tahun	1	1,0	1,0	88,0
	8 tahun	3	3,0	3,0	91,0
	11 Tahun	1	1,0	1,0	92,0
	12 Tahun	2	2,0	2,0	94,0
	15 tahun	1	1,0	1,0	95,0
	17 tahun	2	2,0	2,0	97,0
	>20 tahun	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 5

Statistik Deskriptif



<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TANGIBLE	100	10	20	16,04	2,331
RELIABILITY	100	11	20	15,96	2,457
RESPONSIVENESS	100	9	20	16,80	2,395
ASSURANCE	100	11	20	16,28	2,270
EMPATHY	100	14	25	19,74	2,460
KEPUASAN PELANGGAN	100	14	25	20,35	2,556
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 6  
Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Tangible (X1)	X1.1	0,814	0,195	Valid
	X1.2	0,797	0,195	Valid
	X1.3	0,924	0,195	Valid
	X1.4	0,924	0,195	Valid
Reliability (X2)	X2.1	0,815	0,195	Valid
	X2.2	0,911	0,195	Valid
	X2.3	0,911	0,195	Valid
	X2.4	0,864	0,195	Valid
Responsiveness (X3)	X3.1	0,892	0,195	Valid
	X3.2	0,864	0,195	Valid
	X3.3	0,943	0,195	Valid
	X3.4	0,943	0,195	Valid
Assurance (X4)	X4.1	0,799	0,195	Valid
	X4.2	0,876	0,195	Valid
	X4.3	0,835	0,195	Valid
	X4.4	0,786	0,195	Valid
Empathy (X5)	X5.1	0,636	0,195	Valid
	X5.2	0,757	0,195	Valid
	X5.3	0,716	0,195	Valid
	X5.4	0,767	0,195	Valid
	X5.5	0,730	0,195	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1	0,801	0,195	Valid
	Y2	0,791	0,195	Valid
	Y3	0,844	0,195	Valid
	Y4	0,788	0,195	Valid
	Y5	0,506	0,195	Valid

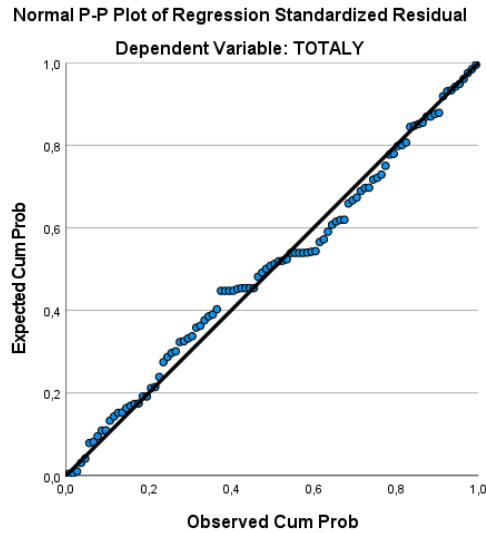
Lampiran 7  
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,952	26

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	80,73	86,765	,624	<b>,938</b>
X1.2	80,83	85,011	,641	<b>,937</b>
X1.3	80,84	84,701	,752	<b>,936</b>
X1.4	80,84	84,701	,752	<b>,936</b>
X2.1	80,91	84,406	,653	<b>,937</b>
X2.2	80,75	85,301	,714	<b>,936</b>
X2.3	80,75	85,301	,714	<b>,936</b>
X2.4	80,91	85,618	,612	<b>,938</b>
X3.1	80,62	86,097	,649	<b>,937</b>
X3.2	80,68	85,573	,645	<b>,937</b>
X3.3	80,59	86,143	,631	<b>,937</b>
X3.4	80,59	86,143	,631	<b>,937</b>
X4.1	80,74	85,305	,629	<b>,938</b>
X4.2	80,73	85,290	,700	<b>,936</b>
X4.3	80,71	84,955	,771	<b>,935</b>
X4.4	80,82	85,078	,656	<b>,937</b>
X5.1	80,94	91,067	,223	<b>,944</b>
X5.2	80,78	85,648	,729	<b>,936</b>
X5.3	80,77	86,118	,625	<b>,938</b>
X5.4	80,76	84,507	,736	<b>,936</b>
X5.5	81,11	89,190	,323	<b>,943</b>

Lampiran 8  
Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

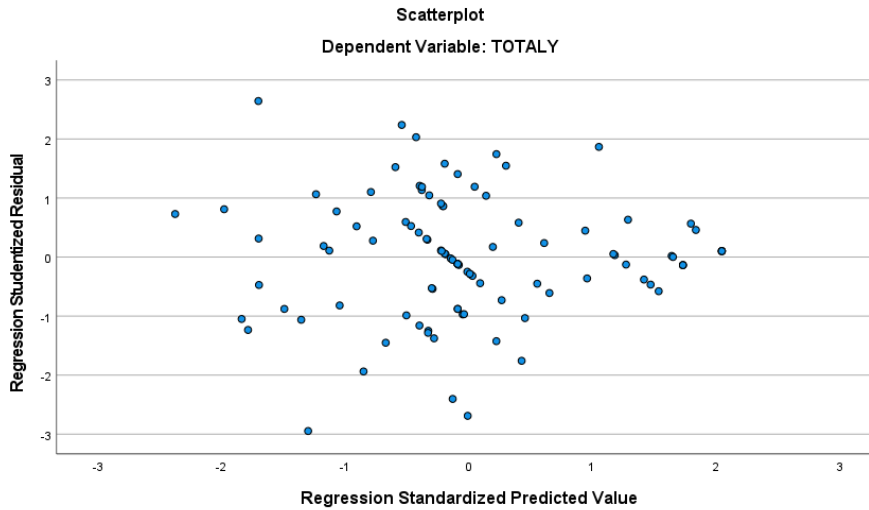


2. Uji Multikolenieritas

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,286	1,201		1,071	,287		
	TANGIBLE	,216	,090	,197	2,389	,019	,397	2,521
	REABILITY	,092	,080	,088	1,152	,252	,458	2,185
	RESPONSIVENESS	,172	,072	,161	2,394	,019	,593	1,686
	ASSURANCE	,409	,099	,363	4,125	,000	,348	2,873
	EMPATHY	,232	,073	,223	3,180	,002	,549	1,821

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

3. Uji Heterokedastisitas



#### 4. Analisa Regresi Linier Berganda

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,286	1,201		1,071	,287
	TANGIBLE	,216	,090	,197	2,389	,019
	REABILIT Y	,092	,080	,088	1,152	,252
	RESPONS IVENESS	,172	,072	,161	2,394	,019
	ASSURAN CE	,409	,099	,363	4,125	,000
	EMPATHY	,232	,073	,223	3,180	,002

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

### Lampiran 9

#### Uji Hipotesis

##### 1. Uji Koefisien Determinasi

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,864 <sup>a</sup>	,746	,733	1,321

a. Predictors: (Constant), EMPATHYX5, RELIABILITYX2, RESPONSIVENESSX3, TANGIBLEX1, ASSURANCEX4

b. Dependent Variable: KEPUASANKONSUMENY

2. Uji T

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	<b>1,286</b>	1,201		1,071	<b>,287</b>
	TANGIBLE	<b>,216</b>	,090	,197	2,389	<b>,019</b>
	REABILITY	<b>,092</b>	,080	,088	1,152	<b>,252</b>
	RESPONSIVENESS	<b>,172</b>	,072	,161	2,394	<b>,019</b>
	ASSURANCE	<b>,409</b>	,099	,363	4,125	<b>,000</b>
	EMPATHY	<b>,232</b>	,073	,223	3,180	<b>,002</b>

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

3. Uji F

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	482,593	5	96,519	55,269	,000 <sup>b</sup>
	Residual	164,157	94	1,746		
	Total	646,750	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), EMPATHY, REABILITY, RESPONSIVENESS, TANGIBLE, ASSURANCE