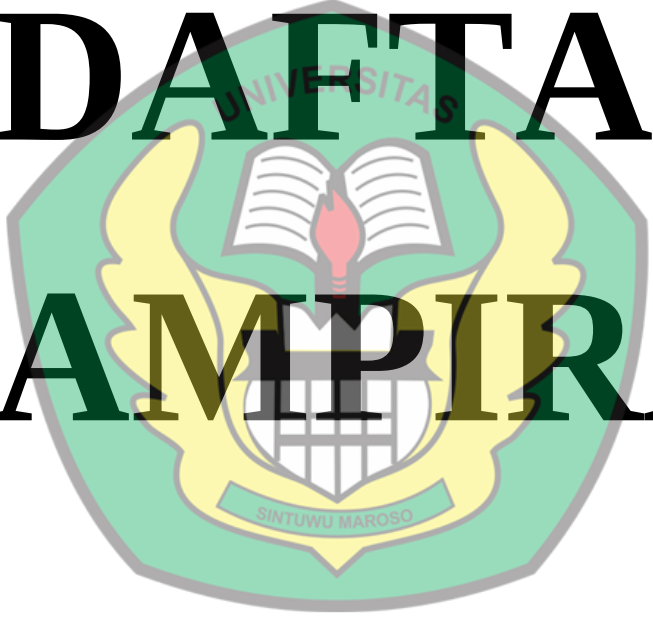


DAFTAR LAMPIRAN

The logo of Universitas Sintuwu Maroso is a circular emblem. It features a green outer ring with the university's name in white. Inside the ring is a yellow shield-shaped area. Within the shield, there is a white open book with a red flame or torch emerging from its center. Below the book, there is a white grid pattern. At the bottom of the shield, the text 'SINTUWU MAROSO' is written in green.

Lampiran : 1**SURAT PENGANTAR KUESIONER**

Tolai,.....

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi akhir di Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen di Universitas Sintuwu Maroso Poso. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner yang saya lampirkan bersama surat ini dengan harapan Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab setiap pernyataan sesuai yang dirasakan Bapak/Ibu/Saudara/i, demi kelancaran penelitian ini. Kuisisioner ini terdiri dari dua bagian yaitu bagian pertama tentang identitas responden dan bagian kedua tentang pernyataan berkaitan dengan Pengaruh Kuaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Saya ucapkan banyak terima kasih, atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i Responden untuk mengisi kuisisioner ini.

Peneliti,

VIRGADIANSALFI OHELLO

repository.unsimar.ac.id

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN PADA ZAITUN HOTEL TOLAI

Dalam rangka kelancaran penelitian, saya memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/(i) tamu Zaitun Hotel Tolai untuk mengisi lembar kuisisioner ini dengan tanda checklist (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan yang Bapak/ Ibu/ Saudara/(i) sedang rasakan selama menjadi tamu di Zaitun Hotel Tolai..

Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/(i) dalam penelitian ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Identitas Responden :

1. Nama :

2. Jeniskelamin :

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

3. Umur :

☐ 17-27

☐ 27-37

☐ 37-47

☐ >48

4. Pekerjaan :

☐ PNS

☐ Swasta

☐ Dosen

☐ TNI/POLRI

☐ Mahasiswa

Isilah jawaban berikut dengan memberikan tanda checklist (✓) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut :

Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
(SS)	(S)	(KS)	(TS)	(STS)

A. Variabel Bukti Langsung (X_1)					
PERNYATAAN	JAWABAN				
	1	2	3	4	5
	STS	TS	KS	S	SS
1. Lokasi Zaitun Hotel Tolai sangat strategis.					
2. Bangunan Zaitun Hotel Tolai bagus dan menarik.					
3. Zaitun Hotel Tolai memiliki interiior kamar yang lengkap, bersih dan tertata dengan baik					
4. Karyawan Zaitun Hotel Tolai selalu berpenampilan rapi, bersih, dan menarik.					
5. Zaitun Hotel Tolai memiliki tempat parkir yang luas.					

B. Variabel Keandalan (X ₂).					
PERNYATAAN	JAWABAN				
	1	2	3	4	5
	STS	TS	KS	S	SS
6. Karyawan Zaitun Hotel Tolai memiliki kemampuan dalam melayani para konsumen yang menginap.					
7. Karyawan Zaitun Hotel Tolai handal dalam melayani kebutuhan para konsumen.					
8. Karyawan Zaitun Hotel Tolai sangat peduli terhadap keluhan dari para konsumen.					
9. Karyawan Zaitun Hotel Tolai memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dan efektif dalam melayani para konsumen.					
10. Prosedur pengurusan reservasi kamar/event dan transaksi lainnya akurat, cepat dan tepat.					

C. Variabel Daya Tanggap (X ₃).					
PERNYATAAN	JAWABAN				
	1	2	3	4	5
	STS	TS	KS	S	SS
11. Karyawan Zaitun Hotel Tolai merespon permintaan konsumen secara cepat dan tepat.					
12. Karyawan Zaitun Hotel Tolai menangani masalah atau keluhan yang di alami konsumen secara cepat					
13. Karyawan Zaitun Hotel Tolai selalu siap membantu para konsumen yang menginap.					
14. Karyawan Zaitun Hotel Tolai cepat dalam menyelesaikan masalah para konsumen.					
15. Karyawan Zaitun Hotel Tolai selalu mempunyai waktu untuk menanggapi setiap permintaan dari para konsumen.					

D. Variabel Jaminan (X ₄)					
PERNYATAAN	JAWABAN				
	1	2	3	4	5
	STS	TS	KS	S	SS
16. Keamanan dan kenyamanan konsumen yang menginap selalu diutamakan oleh Zaitun Hotel Tolai.					
17. Karyawan Zaitun Hotel Tolai selalu menjaga kebersihan setiap kamar dan ruangan hotel.					
18. Karyawan Zaitun Hotel Tolai selalu bersikap baik dan ramah dalam setiap melayani para konsumen yang menginap.					
19. Zaitun Hotel Tolai mempunyai karyawan yang memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan.					
20. Zaitun Hotel Tolai sudah di kenal oleh masyarakat luas.					

E. Variabel Empati (X ₅)					
PERNYATAAN	JAWABAN				
	1	2	3	4	5
	STS	TS	KS	S	SS
21. Karyawan Zaitun Hotel Tolai memberikan pelayanan yang sama kepada setiap konsumen tanpa memandang status, umur, dan pekerjaan.					
22. Karyawan Zaitun Hotel Tolai selalu peduli terhadap setiap keluhan dari para konsumen.					
23. Karyawan Zaitun Hotel Tolai memberikan pelayanan dengan penuh perhatian kepada setiap konsumen yang menginap.					
24. Karyawan Zaitun Hotel Tolai selalu siap dalam melayani konsumen yang menginap kapan saja dibutuhkan.					
25. Karyawan Zaitun Hotel Tolai dapat merespon dengan baik ketika konsumen mengalami kesulitan.					

F. Kepuasan Konsumen.					
PERNYATAAN	JAWABAN				
	1	2	3	4	5
	STS	TS	KS	S	SS
26. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Zaitun Hotel Tolai cepat dan tepat.					
27. Konsumen yang datang menginap merasa puas dengan pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh karyawan Zaitun Hotel Tolai.					
28. Karyawan Zaitun Hotel Tolai bersedia mendengar semua keluhan dari para konsumen.					
29. Karyawan Zaitun Hotel Tolai dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang tidak membedakan antara konsumen yang satu dengan konsumen lainnya.					
30. Selama menginap konsumen merasa nyaman dengan pelayanan dan fasilitas yang di berikan oleh Zaitun Hotel Tolai					

Lampiran : 2

Data Hasil Kuesioner

1. Variabel Bukti Langsung (X1)

No Responden	Bukti Langsung (X1)					Σ
	1	2	3	4	5	
1	5	5	5	4	5	24
2	5	4	5	4	5	23
3	4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	5	25
6	4	3	4	3	4	18
7	4	5	4	4	3	20
8	3	4	4	4	4	19
9	4	4	4	4	3	19
10	3	4	4	4	3	18
11	3	5	3	3	4	18
12	4	4	4	4	3	19
13	4	4	4	3	4	19
14	4	4	3	4	5	20
15	5	5	5	5	5	25
16	4	5	4	4	5	22
17	4	4	3	3	5	19
18	5	5	5	5	5	25
19	4	5	5	4	4	22
20	5	4	4	5	5	23
21	4	4	4	3	4	19
22	4	4	4	4	5	21
23	4	5	4	5	5	23
24	4	4	3	4	4	19
25	4	4	3	4	4	19
26	5	4	4	3	4	20
27	4	4	4	3	5	20
28	4	4	4	3	4	19
29	4	4	3	4	4	19
30	5	5	4	5	4	23

2. Variabel Keandalan (X2)

No Responden	Keandalan (X2)					Σ
	6	7	8	9	10	
1	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	5	21
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	4	5	22
6	4	3	3	3	4	17
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	4	3	4	4	4	19
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	5	4	5	22
16	4	4	4	4	5	21
17	3	3	4	4	4	18
18	5	5	5	5	5	25
19	4	5	4	4	4	21
20	4	4	5	4	5	22
21	4	4	3	3	4	18
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	3	3	18
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	5	5	4	22

3. Variabel Daya Tanggap (X3)

No Responden	Daya Tanggap (X3)					Σ
	11	12	13	14	15	
1	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	4	20
3	5	4	4	4	5	22
4	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	5	25
6	3	3	4	3	3	16
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	3	3	18
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	5	4	5	4	22
16	4	4	4	4	4	20
17	3	3	4	4	4	18
18	5	5	5	5	5	25
19	4	5	4	5	4	22
20	4	4	5	4	5	22
21	4	4	3	3	3	17
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	5	5	22
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	5	4	4	4	21
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	5	5	4	22

4. Variabel Jaminan (X4)

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

5. Variabel Empati (X5)

No Responden	Empati (X5)					Σ
	21	22	23	24	25	
1	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	5	21
3	4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	4	4	3	19
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	3	4	4	19
9	4	4	4	4	4	20
10	4	3	4	4	4	19
11	4	4	5	4	4	21
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	5	4	5	5	5	24
16	4	4	4	4	4	20
17	4	3	4	3	4	18
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	4	5	24
20	5	4	4	4	4	21
21	3	3	4	4	3	17
22	4	4	4	4	4	20
23	5	5	4	5	4	23
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	5	4	5	5	4	23

6. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

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

Lampiran : 3

Tabel r untuk df 20 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Lampiran 4

Tabel t untuk df 11- 50

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291

48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141

Lampiran : 5

Tabel Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

df (N2)	Df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08

41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05

Lampiran : 6

Hasil Uji Validitas

1. Validitas Bukti Langsung (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,272	,537**	,449*	,477**	,772**
	Sig. (2-tailed)		,146	,002	,013	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,272	1	,414*	,522**	,242	,667**
	Sig. (2-tailed)	,146		,023	,003	,197	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,537**	,414*	1	,368*	,244	,725**
	Sig. (2-tailed)	,002	,023		,045	,195	,000
	N	30	30	30	30	30	30

X1.4	Pearson Correlation	,449*	,522**	,368*	1	,255	,737**
	Sig. (2-tailed)	,013	,003	,045		,174	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,477**	,242	,244	,255	1	,641**
	Sig. (2-tailed)	,008	,197	,195	,174		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TotalX1	Pearson Correlation	,772**	,667**	,725**	,737**	,641**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

2. Validitas Keandalan (X3)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,653**	,426*	,474**	,401*	,724**
	Sig. (2-tailed)		,000	,019	,008	,028	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,653**	1	,424*	,464**	,407*	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000		,019	,010	,026	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,426*	,424*	1	,789**	,504**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,019	,019		,000	,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,474**	,464**	,789**	1	,470**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,008	,010	,000		,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30

X2.5	Pearson Correlation	,401*	,407*	,504**	,470**	1	,732**
	Sig. (2-tailed)	,028	,026	,005	,009		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TotalX2	Pearson Correlation	,724**	,757**	,824**	,832**	,732**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

3. Validitas Daya Tanggap (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	,715**	,483**	,501**	,672**	,813**
	Sig. (2-tailed)		,000	,007	,005	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,715**	1	,386*	,650**	,447*	,782**

	Sig. (2-tailed)	,000		,035	,000	,013	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,483**	,386*	1	,621**	,667**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,007	,035		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,501**	,650**	,621**	1	,727**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,672**	,447*	,667**	,727**	1	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000	,013	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TotalX3	Pearson Correlation	,813**	,782**	,760**	,870**	,864**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

4. Validitas Jaminan (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TotalX4
X4.1	Pearson Correlation	1	,443*	,430*	,416*	,481**	,725**
	Sig. (2-tailed)		,014	,018	,022	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	,443*	1	,736**	,243	,477**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,014		,000	,196	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	,430*	,736**	1	,505**	,384*	,796**
	Sig. (2-tailed)	,018	,000		,004	,036	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	,416*	,243	,505**	1	,402*	,706**
	Sig. (2-tailed)	,022	,196	,004		,027	,000
	N	30	30	30	30	30	30

X4.5	Pearson Correlation	,481**	,477**	,384*	,402*	1	,748**
	Sig. (2-tailed)	,007	,008	,036	,027		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TotalX4	Pearson Correlation	,725**	,767**	,796**	,706**	,748**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

5. Validitas Empati (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TotalX5
X5.1	Pearson Correlation	1	,695**	,602**	,670**	,644**	,875**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	,695**	1	,492**	,670**	,618**	,843**

	Sig. (2-tailed)	,000		,006	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X5.3	Pearson Correlation	,602**	,492**	1	,618**	,589**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006		,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X5.4	Pearson Correlation	,670**	,670**	,618**	1	,491**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X5.5	Pearson Correlation	,644**	,618**	,589**	,491**	1	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,006		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TotalX5	Pearson Correlation	,875**	,843**	,792**	,825**	,810**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

6. Validitas Kepuasan Konsumen

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TotalY1
Y1.1	Pearson Correlation	1	,667**	,644**	,535**	,474**	,828**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	,667**	1	,514**	,579**	,517**	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000		,004	,001	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	,644**	,514**	1	,769**	,703**	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	,535**	,579**	,769**	1	,792**	,860**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30

Y1.5	Pearson Correlation	,474**	,517**	,703**	,792**	1	,808**
	Sig. (2-tailed)	,008	,003	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TotalY1	Pearson Correlation	,828**	,801**	,864**	,860**	,808**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Lampiran 7

Hasil Uji Reliabilitas

1. Reliability Bukti Langsung (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,747	,752	5

2. Reliability Keandalan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,827	,834	5

3. Reliability Daya Tanggap (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,875	,877	5

4. Reliability Jaminan (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,790	,805	5

5. Reliability Empati (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,886	,886	5

6. Reliability Kepuasan Konsumen

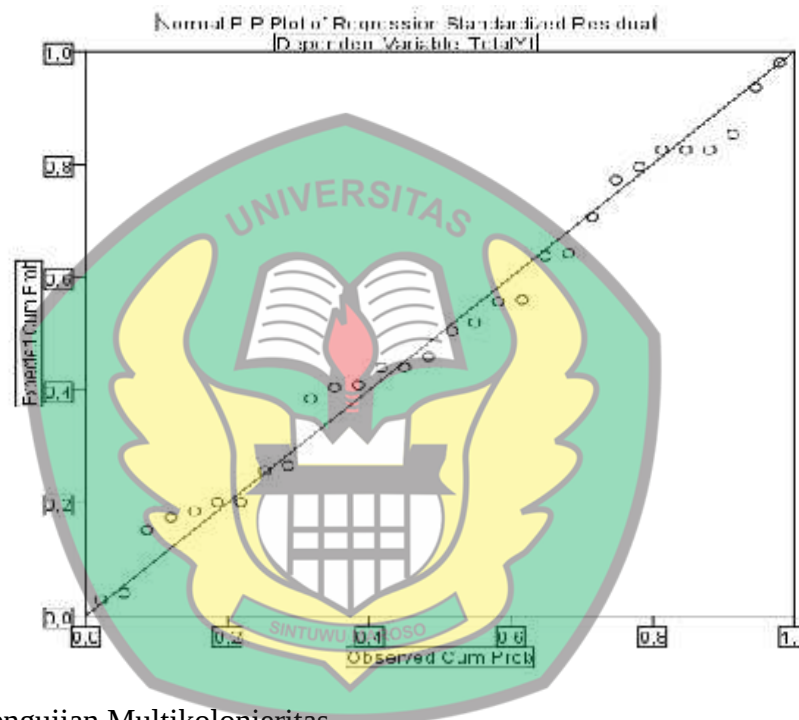
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,882	,891	5

Lampiran 8

Uji Asumsi Klasik

1. Pengujian Normalitas P-Plot



2. Pengujian Multikolonieritas

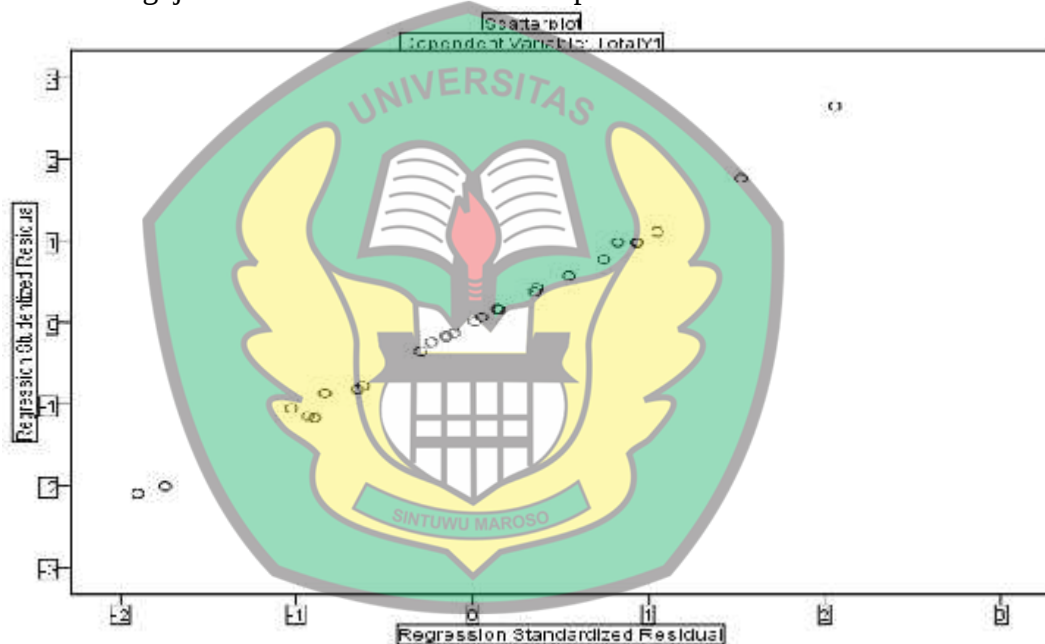
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,985	2,274		-,433	,669		
	TotalX1	,193	,170	,181	1,133	,268	,240	4,158
	TotalX2	-,203	,252	-,147	-,806	,428	,185	5,400
	TotalX3	,152	,247	,131	,616	,544	,136	7,361

TotalX4	,796	,209	,685	3,805	,001	,190	5,270
TotalX5	,113	,264	,098	,430	,671	,119	8,425

a. Dependent Variable: TotalY1

3. Pengujian Heteroskedastisitas Scatterplot



Lampiran 9

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,923 ^a	,852	,822	1,012

a. Predictors: (Constant), TotalX5, TotalX2, TotalX1, TotalX4, TotalX3

b. Dependent Variable: TotalY1

Lampiran 10

Hasil Uji Signifikansi Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	142,070	5	28,414	27,724	,000 ^b
	Residual	24,597	24	1,025		
	Total	166,667	29			

a. Dependent Variable: TotalY1

b. Predictors: (Constant), TotalX5, TotalX2, TotalX1, TotalX4, TotalX3

Lampiran 11

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,985	2,274		-,433	,669
	TotalX1	,193	,170	,181	1,133	,268
	TotalX2	-,203	,252	-,147	-,806	,428
	TotalX3	,152	,247	,131	,616	,544
	TotalX4	,796	,209	,685	3,805	,001
	TotalX5	,113	,264	,098	,430	,671

a. Dependent Variable: TotalY1

Lampiran : 12

Variables Entered/Removed^a

repository.unsimar.ac.id

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TotalX5, TotalX2, TotalX1, TotalX4, TotalX3 ^b	.	Enter

a. All requested variables entered

b. Dependent Variable: TotalY1

Lampiran : 13

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,923 ^a	,852	,822	1,012

a. Predictors: (Constant), TotalX5, TotalX2, TotalX1, TotalX4, TotalX3

Lampiran : 14

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	142,070	5	28,414	27,724	,000 ^b
	Residual	24,597	24	1,025		
	Total	166,667	29			

a. Predictors: (Constant), TotalX5, TotalX2, TotalX1, TotalX4, TotalX3

b. Dependent Variable: TotalY1

Lampiran : 15

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,985	2,274		-,433	,669
	TotalX1	,193	,170	,181	1,133	,268
	TotalX2	-,203	,252	-,147	-,806	,428
	TotalX3	,152	,247	,131	,616	,544
	TotalX4	,796	,209	,685	3,805	,001
	TotalX5	,113	,264	,098	,430	,671

a. Dependent Variable: TotalY1