

Lampiran 1. Kuesioner

Saya sedang melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dari Taksi Merpati terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada 60 orang pelanggan taksi Merpati yang melakukan pemesanan taksi melalui telepon minimal lima kali pada periode April sampai dengan Mei tahun 2000 dan bertempat tinggal di Surabaya.

Nama/inisial :

Jenis Kelamin: (P / W)

Alamat :

Apakah anda pernah menggunakan jasa taksi Merpati yang pemesanannya dilakukan melalui telepon ?

☐ ya

☐ tidak

Jika ya, kira-kira berapa kali dalam periode Maret sampai dengan Mei tahun 2000 anda menggunakan jasa taksi Merpati tersebut ?

- a. kurang dari lima kali.
- b. antara lima sampai sepuluh kali
- c. lebih dari sepuluh kali

Berikanlah penilaian anda tentang kualitas layanan yang diberikan oleh pihak taksi Merpati kepada anda (pelanggan) dengan memilih salah satu jawaban di bawah ini dengan memberikan tanda cek ($\checkmark$).

A. Bukti langsung (*tangibles*)

1. Bagaimana pendapat anda mengenai kondisi fisik luar dari taksi Merpati?

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| ☐ sangat baik | ☐ cukup/biasa | ☐ tidak baik |
| ☐ baik | | ☐ sangat tidak baik |

2. Bagaimana kondisi kebersihan di dalam ruangan taksi?

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| ☐ sangat baik | ☐ cukup/biasa | ☐ tidak baik |
| ☐ baik | | ☐ sangat tidak baik |

3. Bagaimana penilaian anda terhadap keadaan interior dan kelengkapan peralatan di dalam taksi Merpati?

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| ☐ sangat baik | ☐ cukup/biasa | ☐ tidak baik |
| ☐ baik | | ☐ sangat tidak baik |

4. Bagaimana penilaian anda terhadap kelengkapan dari atribut dan penampilan pengemudi?

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| ☐ sangat baik | ☐ cukup/biasa | ☐ tidak baik |
| ☐ baik | | ☐ sangat tidak baik |

B. Keandalan (*reliability*)

1. Bagaimana penilaian anda terhadap operator taksi Merpati pada saat menerima telepon anda?

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| ☐ sangat baik | ☐ cukup/biasa | ☐ tidak baik |
| ☐ baik | | ☐ sangat tidak baik |

2. Bagaimana penilaian anda terhadap tindakan yang diambil oleh pengemudi pada saat menghadapi kondisi jalan yang macet atau banjir?

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| ☐ sangat baik | ☐ cukup/biasa | ☐ tidak baik |
| ☐ baik | | ☐ sangat tidak baik |

3. Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan/kehandalan mengemudi dari para pengemudi taksi Merpati?

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| ☐ sangat baik | ☐ cukup/biasa | ☐ tidak baik |
| ☐ baik | | ☐ sangat tidak baik |

4. Bagaimana penilaian anda terhadap tindakan yang diambil pengemudi pada saat mengalami gangguan pada kendaraan (taksi)?

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| ☐ sangat baik | ☐ cukup/biasa | ☐ tidak baik |
| ☐ baik | | ☐ sangat tidak baik |

C. Daya tanggap (*responsiveness*)

1. Bagaimana penilaian anda terhadap kecepatan/daya tanggap operator taksi Merpati waktu mengangkat telepon anda?

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| ☐ sangat baik | ☐ cukup/biasa | ☐ tidak baik |
| ☐ baik | | ☐ sangat tidak baik |

2. Bagaimana penilaian anda terhadap kecepatan kedatangan taksi Merpati pada saat anda memesan taksi melalui telepon?

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| ☐ sangat baik | ☐ cukup/biasa | ☐ tidak baik |
| ☐ baik | | ☐ sangat tidak baik |

3. Bagaimana penilaian anda terhadap pemerataan penyebaran taksi Merpati di Surabaya?

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| ☐ sangat baik | ☐ cukup/biasa | ☐ tidak baik |
| ☐ baik | | ☐ sangat tidak baik |

4. Bagaimana penilaian anda terhadap kesiapan/penempatan taksi Merpati di tempat-tempat umum atau tempat yang dianggap strategis di Surabaya (seperti: rumah sakit, pertokoan, sekolah, dan lain-lain)?

☐ sangat baik ☐ cukup/biasa ☐ tidak baik
☐ baik ☐ sangat tidak baik

D. Jaminan (*assurance*)

1. Bagaimana penilaian anda terhadap kesopanan dan keramahan karyawan dan para pengemudi dari taksi Merpati?

☐ sangat baik ☐ cukup/biasa ☐ tidak baik
☐ baik ☐ sangat tidak baik

2. Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan pengemudi dalam mengetahui lokasi yang akan dituju?

☐ sangat baik ☐ cukup/biasa ☐ tidak baik
☐ baik ☐ sangat tidak baik

3. Bagaimana penilaian anda terhadap jaminan keselamatan yang diberikan oleh pengemudi taksi Merpati?

☐ sangat baik ☐ cukup/biasa ☐ tidak baik
☐ baik ☐ sangat tidak baik

4. Selama anda menggunakan jasa taksi Merpati, bagaimana penilaian anda terhadap jalannya argometer?

☐ sangat baik ☐ cukup/biasa ☐ tidak baik
☐ baik ☐ sangat tidak baik

E. Kepedulian (*emphaty*)

1. Pada saat anda membawa banyak barang, bagaimana penilaian anda terhadap bantuan yang diberikan pengemudi taksi Merpati kepada anda?

☐ sangat baik ☐ cukup/biasa ☐ tidak baik
☐ baik ☐ sangat tidak baik

2. Selama anda naik taksi Merpati, bagaimana penilaian anda terhadap cara berkomunikasi pengemudi taksi Merpati kepada anda?

☐ sangat baik ☐ cukup/biasa ☐ tidak baik
☐ baik ☐ sangat tidak baik

3. Selama anda naik taksi Merpati, bagaimana penilaian anda terhadap sikap pengemudi pada saat anda meminta tolong sesuatu (misalnya meminta tolong berhenti sebentar untuk keperluan tertentu seperti untuk membeli minum, rokok, atau yang lain)?

☐ sangat baik	☐ cukup/biasa	☐ tidak baik
☐ baik		☐ sangat tidak baik

F. Kepuasan pelanggan

1. Adanya taksi Merpati sangat berarti untuk keperluan transportasi anda di kota Surabaya.

☐ sangat setuju	☐ cukup/biasa	☐ tidak setuju
☐ setuju		☐ sangat tidak setuju

2. Taksi yang anda pesan melalui telepon akan segera datang ke tempat anda.

☐ sangat setuju	☐ cukup/biasa	☐ tidak setuju
☐ setuju		☐ sangat tidak setuju

3. Setiap keluhan pelanggan selalu ditangani dengan baik oleh pihak perusahaan taksi Merpati.

☐ sangat setuju	☐ cukup/biasa	☐ tidak setuju
☐ setuju		☐ sangat tidak setuju

4. Sopir dan karyawan taksi Merpati selalu bersikap ramah dan sopan kepada para pelanggannya.

☐ sangat setuju	☐ cukup/biasa	☐ tidak setuju
☐ setuju		☐ sangat tidak setuju

5. Para pengemudi taksi merpati selalu siap sedia memberikan bantuan kepada para penumpangnya.

☐ sangat setuju	☐ cukup/biasa	☐ tidak setuju
☐ setuju		☐ sangat tidak setuju

6. Karyawan maupun sopir dari taksi Merpati mampu berkomunikasi dengan baik kepada para pelanggannya.

☐ sangat setuju	☐ cukup/biasa	☐ tidak setuju
☐ setuju		☐ sangat tidak setuju

7. Untuk memperoleh taksi Merpati di tempat umum atau pinggir jalan sangat mudah.

☐ sangat setuju	☐ cukup/biasa	☐ tidak setuju
☐ setuju		☐ sangat tidak setuju

8. Taksi Merpati memiliki kendaraan yang baik dan memadai.

☐ sangat setuju	☐ cukup/biasa	☐ tidak setuju
☐ setuju		☐ sangat tidak setuju

9. Perusahaan taksi Merpati memiliki reputasi yang baik di mata para pelanggannya.

- | | | |
|--|--------------------------------------|--|
| ☐ sangat setuju | ☐ cukup/biasa | ☐ tidak setuju |
| ☐ setuju | | ☐ sangat tidak setuju |

10. Taksi Merpati memiliki karyawan dan sopir yang handal dan berpengalaman.

- | | | |
|--|--------------------------------------|--|
| ☐ sangat setuju | ☐ cukup/biasa | ☐ tidak setuju |
| ☐ setuju | | ☐ sangat tidak setuju |

11. Para sopir taksi Merpati selalu menjalankan mobilnya dengan aman dan penuh tanggung jawab.

- | | | |
|--|--------------------------------------|--|
| ☐ sangat setuju | ☐ cukup/biasa | ☐ tidak setuju |
| ☐ setuju | | ☐ sangat tidak setuju |

Terima kasih atas kesediaan anda mengisi angket ini, sebab data yang telah anda berikan akan sangat berguna bagi penelitian ini.

Lampiran 2

Tanggapan Responden Tentang *Tangibles*

No	X1				Total	Mean
	1	2	3	4		
1	4	3	4	3	14	3,500
2	3	4	3	3	13	3,250
3	4	3	5	4	16	4,000
4	5	4	5	5	19	4,750
5	4	2	4	4	14	3,500
6	3	4	3	4	14	3,500
7	4	2	4	2	12	3,000
8	4	1	4	5	14	3,500
9	4	1	4	2	11	2,750
10	5	3	4	4	16	4,000
11	4	2	4	3	13	3,250
12	5	3	5	3	16	4,000
13	4	3	4	2	13	3,250
14	3	1	4	3	11	2,750
15	4	3	4	3	14	3,500
16	4	4	4	4	16	4,000
17	4	3	4	3	14	3,500
18	4	4	4	2	14	3,500
19	5	2	5	3	15	3,750
20	5	3	4	2	14	3,500
21	4	2	5	2	13	3,250
22	5	3	5	3	16	4,000
23	5	2	4	2	13	3,250
24	4	2	4	3	13	3,250
25	5	3	5	2	15	3,750
26	4	2	4	4	14	3,500
27	4	2	4	3	13	3,250
28	4	3	4	2	13	3,250
29	5	1	4	1	11	2,750
30	4	3	4	3	14	3,500
31	3	3	5	5	16	4,000
32	5	2	5	4	16	4,000
33	4	2	4	3	13	3,250
34	5	2	4	3	14	3,500
35	3	3	3	2	11	2,750
36	4	2	4	4	14	3,500
37	1	4	2	3	10	2,500
38	4	4	4	4	16	4,000
39	4	4	4	4	16	4,000
40	4	4	5	5	18	4,500
41	3	3	3	3	12	3,000
42	4	4	3	3	14	3,500
43	4	4	3	4	15	3,750
44	4	4	4	4	16	4,000
45	3	2	4	4	13	3,250
46	4	3	4	4	15	3,750
47	3	3	5	4	15	3,750
48	4	5	3	3	15	3,750
49	5	2	4	4	15	3,750
50	5	5	5	3	18	4,500
51	4	4	4	5	17	4,250
52	4	4	4	4	16	4,000
53	5	4	4	4	17	4,250
54	5	2	5	4	16	4,000
55	3	3	3	3	12	3,000
56	3	4	4	3	14	3,500
57	5	4	5	2	16	4,000
58	4	4	4	2	14	3,500
59	4	4	3	3	14	3,500
60	4	1	4	2	11	2,750
Mean	4,050	2,950	4,050	3,233	857	3,571
Stdev	0,769	1,032	0,675	0,945		0,9912

Lampiran 3

Tanggapan Responden Tentang *Reliability*

No	X2				Total	Mean
	1	2	3	4		
1	5	5	4	5	19	4,750
2	5	5	5	5	20	5,000
3	5	5	5	5	20	5,000
4	5	5	5	5	20	5,000
5	4	5	5	5	19	4,750
6	3	5	5	4	17	4,250
7	4	4	5	4	17	4,250
8	5	5	5	5	20	5,000
9	4	5	3	3	15	3,750
10	3	5	4	5	17	4,250
11	3	5	5	4	17	4,250
12	4	5	4	4	17	4,250
13	3	5	3	3	14	3,500
14	3	4	4	3	14	3,500
15	4	2	5	3	14	3,500
16	5	2	3	3	13	3,250
17	5	3	2	2	12	3,000
18	3	2	2	1	8	2,000
19	5	2	3	3	13	3,250
20	4	2	3	3	12	3,000
21	5	2	3	3	13	3,250
22	4	3	5	5	17	4,250
23	4	3	4	4	15	3,750
24	4	2	5	5	16	4,000
25	4	5	5	5	19	4,750
26	4	5	5	5	19	4,750
27	4	3	4	4	15	3,750
28	4	4	5	5	18	4,500
29	4	3	4	4	15	3,750
30	5	4	5	5	19	4,750
31	4	3	5	5	17	4,250
32	3	3	4	4	14	3,500
33	3	2	3	5	13	3,250
34	3	3	3	5	14	3,500
35	3	2	4	4	14	3,500
36	3	3	3	3	12	3,000
37	3	3	3	3	12	3,000
38	5	4	5	3	17	4,250
39	5	4	4	3	16	4,000
40	5	4	4	3	16	4,000
41	5	5	4	4	18	4,500
42	3	3	3	3	12	3,000
43	3	4	4	3	14	3,500
44	4	3	3	3	13	3,250
45	3	5	5	4	17	4,250
46	4	3	5	5	17	4,250
47	5	5	3	4	17	4,250
48	4	5	3	5	17	4,250
49	4	3	5	5	17	4,250
50	5	5	4	4	18	4,500
51	4	5	5	5	19	4,750
52	4	5	4	4	17	4,250
53	4	5	4	4	17	4,250
54	4	5	5	3	17	4,250
55	4	5	4	5	18	4,500
56	3	5	5	5	18	4,500
57	5	5	4	4	18	4,500
58	4	5	5	4	18	4,500
59	4	5	5	5	19	4,750
60	4	5	4	5	18	4,500

Mean	4,017	3,967	4,117	4,033	968	4,033
Stdev	0,748	1,134	0,885	0,956		0,937

Lampiran 4

Tanggapan Responden Tentang *Responsiveness*

No	X3				Total	Mean
	1	2	3	4		
1	4	4	4	4	16	4,000
2	4	4	4	4	16	4,000
3	5	4	4	5	18	4,500
4	4	4	4	4	16	4,000
5	4	4	4	5	17	4,250
6	5	5	3	4	17	4,250
7	4	4	4	4	16	4,000
8	4	4	4	4	16	4,000
9	5	4	4	5	18	4,500
10	5	5	4	5	19	4,750
11	5	5	4	4	18	4,500
12	5	4	5	3	17	4,250
13	5	4	5	2	16	4,000
14	4	4	5	4	17	4,250
15	4	4	5	5	18	4,500
16	5	5	5	3	18	4,500
17	4	4	3	2	13	3,250
18	3	4	5	5	17	4,250
19	4	4	3	5	16	4,000
20	5	4	5	5	19	4,750
21	5	4	2	5	16	4,000
22	5	4	3	5	17	4,250
23	4	4	3	4	15	3,750
24	4	4	2	5	15	3,750
25	4	4	3	5	16	4,000
26	5	4	3	5	17	4,250
27	5	4	2	4	15	3,750
28	5	4	2	5	16	4,000
29	4	4	2	4	14	3,500
30	4	4	5	5	18	4,500
31	4	3	5	5	17	4,250
32	5	5	5	4	19	4,750
33	4	4	5	5	18	4,500
34	5	3	4	5	17	4,250
35	4	4	4	4	16	4,000
36	4	4	4	5	17	4,250
37	5	4	4	4	17	4,250
38	4	4	4	5	17	4,250
39	4	4	4	5	17	4,250
40	5	5	4	4	18	4,500
41	4	4	4	4	16	4,000
42	4	4	4	5	17	4,250
43	4	4	4	4	16	4,000
44	4	4	4	5	17	4,250
45	4	4	4	5	17	4,250
46	4	4	5	5	18	4,500
47	5	4	4	4	17	4,250
48	4	4	4	5	17	4,250
49	5	4	4	4	17	4,250
50	5	5	5	5	20	5,000
51	4	4	4	4	16	4,000
52	4	4	4	4	16	4,000
53	4	4	4	4	16	4,000
54	5	5	4	5	19	4,750
55	4	4	5	5	18	4,500
56	4	4	3	5	16	4,000
57	5	4	4	4	17	4,250
58	4	4	4	4	16	4,000
59	4	4	4	4	16	4,000
60	5	4	4	5	18	4,500
Mean	4,383	4,100	3,933	4,417	1010	4,208
Stdev	0,524	0,399	0,841	0,720		0,671

Lampiran 5

Tanggapan Responden Tentang Assurance

No	X4				Total	Mean
	1	2	3	4		
1	4	5	5	5	19	4,750
2	5	5	5	5	20	5,000
3	5	5	5	5	20	5,000
4	5	5	5	5	20	5,000
5	4	4	4	4	16	4,000
6	4	5	4	5	18	4,500
7	4	4	4	4	16	4,000
8	4	4	4	4	16	4,000
9	4	4	3	4	15	3,750
10	5	5	3	4	17	4,250
11	4	4	4	4	16	4,000
12	4	5	5	4	18	4,500
13	4	5	5	5	19	4,750
14	4	4	2	3	13	3,250
15	4	4	4	4	16	4,000
16	5	5	5	5	20	5,000
17	4	4	4	4	16	4,000
18	3	4	4	5	16	4,000
19	5	4	4	5	18	4,500
20	4	3	4	3	14	3,500
21	5	4	4	4	17	4,250
22	5	4	4	4	17	4,250
23	5	4	4	4	17	4,250
24	5	5	5	4	19	4,750
25	4	5	5	4	18	4,500
26	4	4	4	3	15	3,750
27	5	3	4	3	15	3,750
28	5	4	4	4	17	4,250
29	4	4	4	5	17	4,250
30	5	3	4	5	17	4,250
31	5	4	4	4	17	4,250
32	4	5	5	5	19	4,750
33	5	4	3	4	16	4,000
34	4	5	5	5	19	4,750
35	4	5	5	5	19	4,750
36	4	4	5	4	17	4,250
37	5	5	5	5	20	5,000
38	4	4	3	4	15	3,750
39	4	3	4	4	15	3,750
40	5	4	4	5	18	4,500
41	5	4	5	5	19	4,750
42	3	3	4	4	14	3,500
43	4	4	4	4	16	4,000
44	4	4	4	4	16	4,000
45	3	4	4	3	14	3,500
46	3	3	4	4	14	3,500
47	5	4	5	3	17	4,250
48	4	4	4	4	16	4,000
49	4	4	5	3	16	4,000
50	5	5	5	5	20	5,000
51	4	4	3	4	15	3,750
52	4	4	4	4	16	4,000
53	5	5	5	5	20	5,000
54	5	5	5	5	20	5,000
55	3	5	3	3	14	3,500
56	4	4	4	4	16	4,000
57	4	4	4	4	16	4,000
58	5	4	5	4	18	4,500
59	4	4	4	5	17	4,250
60	5	5	5	5	20	5,000

Mean	4,317	4,233	4,233	4,233	1021	4,254
Stdev	0,624	0,621	0,698	0,673		0,652

Lampiran 6

Tanggapan Responden Tentang *Empathy*

No	X5			Total	Mean
	1	2	3		
1	4	4	4	12	4,000
2	4	4	4	12	4,000
3	4	4	4	12	4,000
4	4	4	4	12	4,000
5	4	4	4	12	4,000
6	4	4	4	12	4,000
7	4	4	4	12	4,000
8	5	5	4	14	4,667
9	4	4	4	12	4,000
10	4	4	4	12	4,000
11	5	5	4	14	4,667
12	4	4	4	12	4,000
13	5	5	4	14	4,667
14	4	4	4	12	4,000
15	5	5	4	14	4,667
16	4	4	5	13	4,333
17	2	4	4	10	3,333
18	5	5	5	15	5,000
19	2	2	2	6	2,000
20	5	5	5	15	5,000
21	5	4	4	13	4,333
22	4	4	4	12	4,000
23	4	3	3	10	3,333
24	4	4	4	12	4,000
25	5	5	5	15	5,000
26	4	4	4	12	4,000
27	4	4	4	12	4,000
28	4	4	4	12	4,000
29	5	5	4	14	4,667
30	4	4	4	12	4,000
31	4	4	4	12	4,000
32	4	4	4	12	4,000
33	5	5	5	15	5,000
34	5	5	4	14	4,667
35	4	4	4	12	4,000
36	4	4	4	12	4,000
37	4	5	5	14	4,667
38	5	5	5	15	5,000
39	5	5	4	14	4,667
40	4	4	4	12	4,000
41	4	5	5	14	4,667
42	5	5	4	14	4,667
43	4	4	4	12	4,000
44	4	4	4	12	4,000
45	5	3	4	12	4,000
46	5	3	5	13	4,333
47	4	4	5	13	4,333
48	5	4	4	13	4,333
49	5	3	5	13	4,333
50	4	5	4	13	4,333
51	4	4	4	12	4,000
52	5	5	5	15	5,000
53	4	4	4	12	4,000
54	2	4	4	10	3,333
55	4	2	4	10	3,333
56	5	4	4	13	4,333
57	4	4	4	12	4,000
58	4	4	4	12	4,000
59	4	4	4	12	4,000
60	4	4	4	12	4,000

Mean	4,233	4,150	4,150	752	4,178
Stdev	0,698	0,685	0,515		0,6356

Lampiran 7

Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan

No	Y											Total	Mean
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	44	4,000
2	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	46	4,182
3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	51	4,636
4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	48	4,364
5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	50	4,545
6	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	46	4,182
7	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	49	4,455
8	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	49	4,455
9	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	48	4,364
10	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	50	4,545
11	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	47	4,273
12	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,000
13	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	35	3,182
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	45	4,091
15	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	47	4,273
16	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	43	3,909
17	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	46	4,182
18	5	5	2	3	4	4	4	4	2	2	5	40	3,636
19	5	5	2	2	3	2	2	2	2	2	4	31	2,818
20	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	52	4,727
21	5	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	45	4,091
22	5	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	44	4,000
23	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	44	4,000
24	5	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	45	4,091
25	5	2	3	5	4	4	4	4	5	5	4	45	4,091
26	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	49	4,455
27	4	3	2	4	4	5	4	4	5	4	5	44	4,000
28	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	48	4,364
29	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	48	4,364
30	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	48	4,364
31	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	49	4,455
32	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	50	4,545
33	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	53	4,818
34	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	50	4,545
35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	46	4,182
36	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	50	4,545
37	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	49	4,455
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,000
39	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4,273
40	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	52	4,727
41	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	52	4,727
42	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	51	4,636
43	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	46	4,182
44	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	51	4,636
45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	48	4,364
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,000
47	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	50	4,545
48	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	49	4,455
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,000
50	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	51	4,636
51	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	51	4,636
52	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	48	4,364
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,000
54	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	50	4,545
55	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	49	4,455
56	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4,182
57	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52	4,727
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,000
59	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	44	4,000
60	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	48	4,364

Mean	4,517	4,367	3,600	4,267	4,383	4,400	4,450	4,367	4,483	4,317	4,450	2856	4,327
Stdev	0,624	0,956	1,028	0,634	0,524	0,588	0,594	0,581	0,676	0,725	0,649		0,740

Lampiran 8

**Distribusi Frekuensi, Mean dan Standar Deviasi
Tanggapan Responden Tentang *Tangibles***

Pernyataan	Skor					Total	Mean	SD
	1	2	3	4	5			
1	1	0	10	33	16	243	4,050	0,769
2	5	16	18	19	2	177	2,950	1,032
3	0	1	9	36	14	243	4,050	0,675
4	1	13	22	19	5	194	3,233	0,945

**Distribusi Frekuensi, Mean dan Standar Deviasi
Tanggapan Responden Tentang *Reliability***

Pernyataan	Skor					Total	Mean	SD
	1	2	3	4	5			
1	0	0	16	27	17	241	4,017	0,748
2	0	8	15	8	29	238	3,967	1,134
3	0	2	14	19	25	247	4,117	0,885
4	1	1	17	17	24	242	4,033	0,956

**Distribusi Frekuensi, Mean dan Standar Deviasi
Tanggapan Responden Tentang *Responsiveness***

Pernyataan	Skor					Total	Mean	SD
	1	2	3	4	5			
1	0	0	1	35	24	263	4,383	0,524
2	0	0	2	50	8	246	4,100	0,399
3	0	5	8	33	14	236	3,933	0,841
4	0	2	2	25	31	265	4,417	0,720

**Distribusi Frekuensi, Mean dan Standar Deviasi
Tanggapan Responden Tentang *Assurance***

Pernyataan	Skor					Total	Mean	SD
	1	2	3	4	5			
1	0	0	5	31	24	259	4,317	0,624
2	0	0	6	34	20	254	4,233	0,621
3	0	1	6	31	22	254	4,233	0,698
4	0	0	8	30	22	254	4,233	0,673

**Distribusi Frekuensi, Mean dan Standar Deviasi
Tanggapan Responden Tentang *Empathy***

Pernyataan	Skor					Total	Mean	SD
	1	2	3	4	5			
1	0	3	0	37	20	254	4,233	0,698
2	0	2	4	37	17	249	4,150	0,685
3	0	1	1	46	12	249	4,150	0,515

Lampiran 9

**Distribusi Frekuensi, Mean dan Standar Deviasi
Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan**

Pernyataan	Skor					Total	Mean	SD
	1	2	3	4	5			
1	0	1	1	24	34	271	4,517	0,624
2	0	4	8	10	38	262	4,367	0,956
3	0	11	15	21	13	216	3,600	1,028
4	0	1	3	35	21	256	4,267	0,634
5	0	0	1	35	24	263	4,383	0,524
6	0	1	0	33	26	264	4,400	0,588
7	0	1	0	30	29	267	4,450	0,594
8	0	1	0	35	24	262	4,367	0,581
9	0	2	0	25	33	269	4,483	0,676
10	0	3	0	32	25	259	4,317	0,725
11	0	1	2	26	31	267	4,450	0,649

Lampiran 10

Uji Validitas Kualitas Layanan

		Total
Pearson Correlation	Total	1,000
	v1	,4940
	v2	,3939
	V3	,4210
	V4	,4478
	V5	,5498
	V6	,5089
	V7	,5034
	V8	,4784
	V9	,5399
	V10	,4770
	V11	,4782
	V12	,4568
	V13	,5268
	V14	,3796
	V15	,4713
	V16	,3944
	V17	,3007
	V 18	,3456
	V 19	,3043
Sig. (2-tailed)	Total	,
	v1	,0014
	v2	,0018
	V3	,0090
	V4	,0003
	V5	,0243
	V6	,0000
	V7	,0000
	V8	,0001
	V9	,0149
	V10	,0176
	V11	,0173
	V12	,0232
	V13	,0134
	V14	,0028
	V15	,0001
	V16	,0224
	V17	,0124
	V 18	,0068
	V 19	,0181

Uji Validitas Kualitas Layanan

		Total	
N	Total		60
	v1		60
	v2		60
	V3		60
	V4		60
	V5		60
	V6		60
	V7		60
	V8		60
	V9		60
	V10		60
	V11		60
	V12		60
	V13		60
	V14		60
	V15		60
	V16		60
	V17		60
	V 18		60
	V 19		60

Lampiran 11

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

		Total
Pearson Correlation	V1	,310
	V2	,408
	V3	,262
	V4	,632
	V5	,530
	V6	,597
	V7	,645
	V8	,646
	V9	,651
	V10	,719
	V11	,525
	Total	1,000
Sig. (2-tailed)	V1	1,598E-02
	V2	1,212E-03
	V3	4,342E-02
	V4	5,723E-08
	V5	1,326E-05
	V6	4,752E-07
	V7	2,493E-08
	V8	2,299E-08
	V9	1,590E-08
	V10	2,315E-11
	V11	1,692E-05
	Total	.
N	V1	60
	V2	60
	V3	60
	V4	60
	V5	60
	V6	60
	V7	60
	V8	60
	V9	60
	V10	60
	V11	60
	Total	60

Lampiran 12

Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square
Between People	67,6307	59	1,1463
Within People	739,8947	1080	,6851
Between Measures	156,1421	18	8,6746
Residual	583,7526	1062	,5497
Total	807,5254	1139	,7090
Grand Mean	4,0693		

Reliability Coefficients

N of Cases = 60,0

N of Items = 19

Alpha = ,5205

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square
Between People	84,0303	59	1,4242
Within People	344,1818	600	,5736
Between Measures	103,2788	10	10,3279
Residual	240,9030	590	,4083
Total	428,2121	659	,6498
Grand Mean	4,2576		

Reliability Coefficients

N of Cases = 60,0

N of Items = 11

Alpha = ,7133

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan (Y)	4,32700	,74000	60
Tangibles (X1)	3,57100	,99100	60
Reliability (X2)	4,03300	,93700	60
Responsiveness (X3)	4,20800	,67100	60
Assurance (X4)	4,25400	,65200	60
Empathy (X5)	4,17800	,63600	60

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,9134	,8343	,81896	,14283

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,5380	5	1,1076	54,2941	1,175E-05 ^a
	Residual	1,0999	54	,0204		
	Total	6,6379	59			

a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Assurance (X4), Responsiveness (X3), Reliability (X2), Tangibles (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Correlations
	B	Std. Error			Partial
1	(Constant)	,1386	,6487	2,9887	,0038
	Tangibles (X1)	,2568	,1626	1,5796	,0712
	Reliability (X2)	,3748	,1144	3,2770	,0098
	Responsiveness (X3)	,4745	,1234	3,8464	,0026
	Assurance (X4)	,5040	,1205	4,1822	,0021
	Empathy (X5)	,4175	,1203	3,4711	,0064

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Lampiran 14. Tabel r (Harga kritis r Product Moment)

N	Interval Kepercayaan		N	Interval Kepercayaan		N	Interval Kepercayaan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	26	0.388	0.496	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	27	0.381	0.487	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	28	0.374	0.478	65	0.244	0.317
			29	0.367	0.470			
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874				75	0.227	0.296
8	0.707	0.874	31	0.355	0.456	80	0.220	0.288
9	0.666	0.798	32	0.349	0.449	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	33	0.344	0.442	90	0.207	0.270
			34	0.339	0.436			
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708				100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	36	0.329	0.424	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	37	0.325	0.418	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	38	0.320	0.413	175	0.148	0.194
			39	0.316	0.408			
16	0.497	0.623	40	0.321	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606				300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	41	0.308	0.396	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	42	0.304	0.393	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	43	0.301	0.389	600	0.080	0.105
			44	0.297	0.408			
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537				800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	46	0.291	0.376	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	47	0.288	0.372			
25	0.396	0.305	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
			49	0.281	0.364			
			50	0.279	0.361			

Sumber: Nyoman Arcana, Pengantar Statistika II, Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya, 1996.

Lampiran 15. Tabel F (Nilai Kritis Distribusi F)

db penye- but	db pembilang												
	α	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
22	.25	1.40	1.48	1.47	1.45	1.44	1.42	1.41	1.40	1.39	1.39	1.38	1.37
	.10	2.95	2.56	2.35	2.22	2.13	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.86
	.05	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23
	.01	7.95	5.72	4.82	4.31	3.99	3.76	3.59	3.45	3.35	3.26	3.18	3.12
24	.25	1.39	1.47	1.46	1.44	1.43	1.41	1.40	1.39	1.38	1.38	1.37	1.36
	.10	2.93	2.54	2.33	2.19	2.10	2.04	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
	.05	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.21	2.18
	.01	7.82	5.61	4.72	4.22	3.90	3.67	3.50	3.36	3.26	3.17	3.09	3.03
26	.25	1.38	1.46	1.45	1.44	1.42	1.41	1.39	1.38	1.37	1.37	1.36	1.35
	.10	2.91	2.52	2.31	2.17	2.08	2.01	1.96	1.92	1.88	1.86	1.84	1.81
	.05	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15
	.01	7.72	5.53	4.64	4.14	3.82	3.59	3.42	3.29	3.18	3.09	3.02	2.96
28	.25	1.38	1.46	1.45	1.43	1.41	1.40	1.39	1.38	1.37	1.36	1.35	1.34
	.10	2.89	2.50	2.29	2.16	2.06	2.00	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
	.05	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12
	.01	7.64	5.45	4.57	4.07	3.75	3.53	3.36	3.23	3.12	3.03	2.96	2.90
30	.25	1.38	1.45	1.44	1.42	1.41	1.39	1.38	1.37	1.36	1.35	1.35	1.34
	.10	2.88	2.49	2.28	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
	.05	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09
	.01	7.56	5.39	4.51	4.02	3.70	3.47	3.30	3.17	3.07	2.98	2.91	2.84
40	.25	1.36	1.44	1.42	1.40	1.39	1.37	1.36	1.35	1.34	1.33	1.32	1.31
	.10	2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.87	1.83	1.79	1.76	1.73	1.71
	.05	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00
	.01	7.31	5.18	4.31	3.83	3.51	3.29	3.12	2.99	2.89	2.80	2.73	2.66
60	.25	1.35	1.42	1.41	1.38	1.37	1.35	1.33	1.32	1.31	1.30	1.29	1.29
	.10	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.87	1.82	1.77	1.74	1.71	1.68	1.66
	.05	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92
	.01	7.08	4.98	4.13	3.65	3.34	3.12	2.95	2.82	2.72	2.63	2.56	2.50
120	.25	1.34	1.40	1.39	1.37	1.35	1.33	1.31	1.30	1.29	1.28	1.27	1.26
	.10	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60
	.05	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83
	.01	6.85	4.79	3.95	3.48	3.17	2.96	2.79	2.66	2.56	2.47	2.40	2.34
200	.25	1.33	1.39	1.38	1.36	1.34	1.32	1.31	1.29	1.28	1.27	1.26	1.25
	.10	2.73	2.33	2.11	1.97	1.88	1.80	1.75	1.70	1.66	1.63	1.60	1.57
	.05	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80
	.01	6.76	4.71	3.88	3.41	3.11	2.89	2.73	2.60	2.50	2.41	2.34	2.27
∞	.25	1.32	1.39	1.37	1.35	1.33	1.31	1.29	1.28	1.27	1.25	1.24	1.24
	.10	2.71	2.30	2.08	1.94	1.85	1.77	1.72	1.67	1.63	1.60	1.57	1.55
	.05	3.84	3.00	2.60	2.37	2.21	2.10	2.01	1.94	1.88	1.83	1.79	1.75
	.01	6.63	4.61	3.78	3.32	3.02	2.80	2.64	2.51	2.41	2.32	2.25	2.18

Sumber: Nyoman Arcana, Pengantar Statistika II, Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya, 1996.