

KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth

Saudara/Pelanggan Kantor Pos Puding Besar

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Guspinda

NIM : 302 10 11 048

Prodi : Manajemen

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Bangka Belitung yang sedang menyusun sebuah skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dengan judul **“ANALISIS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN Kantor Pos Puding Besar”**. Oleh karena itu, mohon bantuan saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner berikut ini.

Kuesioner ini hanya untuk penelitian semata, dan tidak untuk dipublikasikan. Kerahasiaan Ibu/Bapak dapat saya jamin.

Demikianlah saya ucapkan terima kasih atas kesedian Ibu/Bapak yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Pangkalpinang, 10 Agustus 2017

Peneliti

Guspinda

- Nama :
- Usia : a. < 18 tahun
: b. 19-25tahun
: c. 26-32 tahun
: d. >33 tahun
- Pekerjaan : a. pelajar
: b. PNS
: c. Wiraswasta
: d. Lain-lain

Jawaban pertanyaan di bawah ini dengan memberikan cek list (v) pada jawaban yang telah tersedia sesuai dengan anggapan anda, dengan alternatif jawaban antara lain :

Keterangan

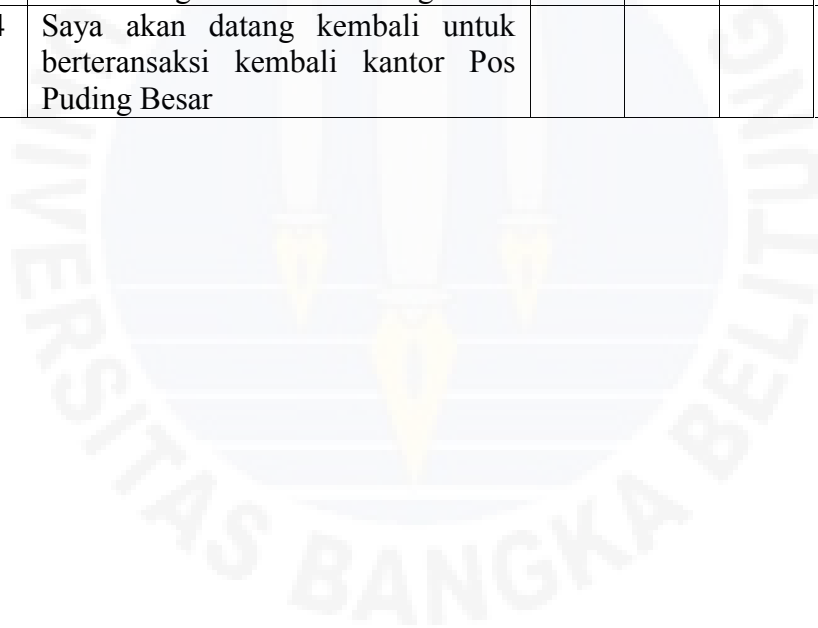
Indikator

Sangat Setuju	Setuju	Ragu-Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
(SS)	(S)	(RR)	(TS)	(STS)
Skor 5	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)						
1	Saya merasa ketersediaan ruang tunggu Pos Puding Besar sangat nyaman					
2	Saya merasa Kebersihan ruang tunggu Pos Puding Besar yang nyaman					
3	Saya merasa Karyawan Pos Puding Besar berpenampilan rapi					
4	Saya merasa Meja bagian pelayanan					

	Pos Puding Besar rapi					
Kehandalan (<i>Realibility</i>)						
5	Karyawan Pos Puding Besar Memberi pelayanan sesuai janji					
6	Karyawan Pos Puding Besar Bersungguh untuk membantu memecahkan masalah pelanggan					
7	Kantor Pos Puding Besar Menyediakan pelayanan pada waktu yang dijanjikan					
8	Karyawan Pos Puding Besar Selalu mengupayakan layanan yang bebas dari kesalahan					
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
9	Karyawan Pos Puding Besar yang tanggap terhadap jasa yang dibutuhkan pelanggan					
10	Pelayanan Pos Puding Besar yang tepat pada pelanggan					
11	Karyawan Pos Puding Besar selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan					
12	Karyawan Pos Puding Besar selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan					
Jamianan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)						
13	Pelanggan merasa aman dalam berinteraksi di kantor Pos Puding Besar					
14	Pengetahuan karyawan mengenai layanan yang disediakan Pos Puding Besar					
15	Prilaku karyawan kantor Pos Puding Besar yang memberikan ketenangan bagi konsumen bahwa transaksi yang dilakukan terjamin					
No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
16	Bagian karyawan kantor Pos Puding Besar secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan					
Perhatian Individual (<i>Empathy</i>)						
17	Karyawan kantor Pos Puding Besar memahami keperluan yang khusus dari pelanggan					
18	Karyawan kantor Pos Puding Besar					

	memberi kesempatan bertanya pada pelanggan					
19	Karyawan kantor Pos Puding Besar selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan					
20	Karyawan kantor Pos Puding Besar memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya					
Kepuasan pelanggan						
21	Saya merasa puas pelayanan yang diterima dari kantor Pos Puding Besar					
22	Saya akan Tetap setia menggunakan jasa kantor Pos Puding Besar untuk waktu yang lebih					
23	Saya akan merekomendasikan dan Menceritakan hal baik kepada orang lain tentang kantor Pos Puding Besar					
24	Saya akan datang kembali untuk bertransaksi kembali kantor Pos Puding Besar					



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

NAMA : Guspinda
Tempat Tanggal Lahir : Puding Besar, 17 Agustus 1991
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Pendidikan Terakhir : S1(Sarjana Ekonomi)
Alamat : Desa Puding Besar Kec Puding Besar Bangka
No Tlp/HP : 0831 7516 0496

Pendidikan Formal

1. 2010-2017 : Universitas Bangka Belitung
(Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen,)
2. 2007-2010 : SMA Negeri 1 Puding Besar
3. 2004-2007 : SMP Negeri 1 Puding Besar
4. 1998-2004 : SD Negeri 388 Puding Besar

LAMPIRAN Output SPSS

Tabulasi Data Jawaban Responden

No	(X1)					(X2)					(X3)				
	1	2	3	4	X1 Total	1	2	3	4	X2 Total	1	2	3	4	X3 Total
1	3	4	4	3	14	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18
2	3	4	4	4	15	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18
3	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19
4	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18
5	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
6	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
7	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14
8	5	3	3	3	14	4	5	4	3	16	4	5	4	3	16
9	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
10	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
11	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
12	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20
13	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17
14	4	5	3	3	15	3	4	4	3	14	3	4	5	3	15
15	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13
16	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19
17	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
18	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
19	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	5	3	3	3	14
20	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14
21	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14
22	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13
23	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17
24	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14
25	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
27	3	3	2	2	10	4	3	3	3	13	4	3	3	2	12
28	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
29	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
30	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15
31	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
32	4	5	4	3	16	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
33	3	3	2	2	10	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13
34	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13
35	4	5	3	4	16	3	4	3	3	13	4	4	5	3	16
36	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
37	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13
38	4	4	3	5	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15
39	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15
40	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18
41	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18

42	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
43	3	4	3	5	15	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13
44	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14
45	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
46	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18
47	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14
48	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15
49	4	5	4	3	16	3	4	4	4	15	3	4	5	4	16
50	5	5	5	3	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
51	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14
52	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16
53	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
54	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
55	5	4	4	4	17	4	4	3	5	16	4	5	4	5	18
56	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14
57	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	5	3	5	4	17
58	5	5	5	3	18	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
59	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17
60	5	5	5	3	18	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19
61	4	5	4	3	16	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17
62	5	5	4	3	17	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19
63	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
65	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
66	3	5	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	5	3	14
67	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
68	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19
69	5	4	4	3	16	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18
70	4	5	5	2	16	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18
71	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
72	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
73	4	4	3	3	14	5	4	4	3	16	5	4	4	3	16
74	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
75	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
76	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13
77	5	4	5	3	17	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18
78	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
79	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
80	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14
81	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14
82	4	5	4	3	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
83	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17
84	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
85	3	5	4	3	15	4	3	3	4	14	4	3	4	3	14
86	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15
87	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18

88	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
89	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	5	4	4	4	17
90	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
91	4	3	5	2	14	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15
92	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
93	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15
94	5	5	5	3	18	3	5	4	5	17	4	4	5	4	17
95	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
96	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
97	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15
98	4	4	5	4	17	5	4	3	5	17	5	4	4	4	17
99	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18
100	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18
101	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16
102	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
103	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15
104	5	3	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15
105	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
106	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
107	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15
108	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
109	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
110	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18
111	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	3	5	16
112	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
113	4	3	4	5	16	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15
114	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
115	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
116	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
117	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	3	5	5	4	17
118	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
119	4	5	5	4	18	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17
120	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
121	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
122	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18
123	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16
124	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17
125	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
126	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
127	2	3	5	4	14	4	3	3	4	14	4	3	4	3	14
128	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17
129	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
130	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15
131	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
132	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
133	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15

134	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17
135	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
136	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
137	5	4	3	5	17	5	4	3	4	16	5	5	4	4	18
138	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18
139	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
140	3	3	4	4	14	4	4	5	5	18	3	3	4	5	15

No	(X4)					(X5)					(Y)				
	1	2	3	4	X4 Total	1	2	3	4	X5 Total	1	2	3	4	Y Total
1	5	4	5	4	18	3	4	5	4	16	3	4	5	4	16
2	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	3	4	4	5	16
3	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19
5	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
6	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17
7	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
8	4	5	4	4	17	2	5	3	3	13	4	5	3	3	15
9	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14
10	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15
11	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15
12	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
13	4	4	4	4	16	3	4	5	3	15	4	4	5	3	16
14	3	4	5	4	16	5	4	5	3	17	3	4	5	3	15
15	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13
16	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	5	5	5	2	17
17	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19
18	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14
19	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	5	3	3	3	14
20	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14
21	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14
22	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13
23	4	1	4	4	13	4	4	5	4	17	3	1	5	4	13
24	4	3	3	4	14	4	3	4	3	14	2	3	4	3	12
25	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
27	4	3	3	4	14	4	3	3	2	12	4	3	3	2	12
28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
29	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15
30	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	1	4	4	3	12
31	4	4	5	5	18	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17
32	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	5	4	16
33	3	3	3	4	13	2	3	4	4	13	3	3	3	2	11
34	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13

35	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	2	4	5	3	14
36	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
37	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13
38	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15
39	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
40	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19
41	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18
42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
43	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13
44	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
45	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	5	5	4	4	18
46	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19
47	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14
48	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15
49	4	4	5	4	17	3	4	5	4	16	3	4	5	4	16
50	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
51	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14
52	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	5	4	3	4	16
53	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17
54	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17
55	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
56	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14
57	4	3	4	5	16	5	4	4	4	17	5	3	5	4	17
58	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
59	4	4	4	3	15	3	4	4	5	16	4	4	4	5	17
60	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19
61	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17
62	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
63	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
64	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
65	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
66	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	5	3	14
67	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	4	4	4	5	17
68	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
69	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18
70	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18
71	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13
72	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19
73	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	5	4	4	3	16
74	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
75	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
76	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13
77	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19
78	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17
79	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17
80	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15

81	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13
82	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17
83	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18
84	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17
85	4	3	4	4	15	4	3	5	4	16	4	3	5	4	16
86	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18
87	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19
88	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
89	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	5	4	4	3	16
90	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15
91	4	4	4	3	15	3	4	3	5	15	4	4	3	5	16
92	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17
93	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13
94	3	5	5	4	17	4	5	5	5	19	3	5	5	5	18
95	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18
96	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
97	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18
98	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18
99	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	4	4	5	5	18
100	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	5	5	2	5	17
101	5	4	4	3	16	2	4	4	4	14	5	4	4	4	17
102	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
103	3	3	4	4	14	5	4	4	3	16	3	3	2	3	11
104	4	5	4	5	18	5	5	4	3	17	4	5	3	3	15
105	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
106	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14
107	3	4	3	4	14	5	4	5	5	19	3	4	5	5	17
108	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	2	4	3	4	13
109	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
110	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17
111	4	4	4	4	16	5	4	3	3	15	4	4	3	3	14
112	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18
113	4	2	4	5	15	5	2	3	4	14	2	2	3	4	11
114	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	5	4	3	4	16
115	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
116	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
117	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	3	5	5	4	17
118	4	5	4	4	17	3	5	4	4	16	4	5	4	4	17
119	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18
120	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18
121	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17
122	4	5	5	4	18	4	5	5	3	17	4	5	5	5	19
123	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18
124	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18
125	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14
126	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

127	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	2	3	4	4	13
128	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17
129	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18
130	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	5	3	4	4	16
131	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
132	4	4	4	4	16	5	4	4	3	16	4	4	4	3	15
133	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
134	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18
135	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
136	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17
137	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18
138	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18
139	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
140	3	3	4	4	14	5	3	4	3	15	3	3	4	5	15



HASIL ANALISIS DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	79	56,4	56,4	56,4
	Perempuan	61	43,6	43,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<18	9	6,4	6,4	6,4
	18-25	24	17,1	17,1	23,6
	25-32	60	42,9	42,9	66,4
	>32	47	33,6	33,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	18	12,9	12,9	12,9
	PNS	13	9,3	9,3	22,1
	Wiraswasta	30	21,4	21,4	43,6
	Lainnya	79	56,4	56,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

HASIL ANALISIS DATA VALIDITAS

Correlations

		Bukti Fisik	Bukti Fisik	Bukti Fisik	Bukti Fisik	X1.Total
Bukti Fisik	Pearson Correlation	1	,362**	,396**	,172*	,693**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,042	,000
	N	140	140	140	140	140
Bukti Fisik	Pearson Correlation	,362**	1	,392**	,107	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,210	,000
	N	140	140	140	140	140
Bukti Fisik	Pearson Correlation	,396**	,392**	1	,229**	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,007	,000
	N	140	140	140	140	140
Bukti Fisik	Pearson Correlation	,172*	,107	,229**	1	,574**
	Sig. (2-tailed)	,042	,210	,007		,000
	N	140	140	140	140	140
X1.Total	Pearson Correlation	,693**	,680**	,757**	,574**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	140	140	140	140	140

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

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

Correlations

		Kehandalan	Kehandalan	Kehandalan	Kehandalan	X2.Total
Kehandalan	Pearson Correlation	1	,386**	,232**	,303**	,687**
	Sig. (2-tailed)		,000	,006	,000	,000
	N	140	140	140	140	140
Kehandalan	Pearson Correlation	,386**	1	,356**	,389**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	140	140	140	140	140
Kehandalan	Pearson Correlation	,232**	,356**	1	,239**	,641**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000		,004	,000
	N	140	140	140	140	140
Kehandalan	Pearson Correlation	,303**	,389**	,239**	1	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004		,000

	N	140	140	140	140	140
X2.Total	Pearson Correlation	,687**	,731**	,641**	,729**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	140	140	140	140	140

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

Correlations

		Ketanggapan	Ketanggapan	Ketanggapan	Ketanggapan	X3.Total
Ketanggapan	Pearson Correlation	1	,371**	,167*	,174*	,625**
	Sig. (2-tailed)		,000	,048	,039	,000
	N	140	140	140	140	140
Ketanggapan	Pearson Correlation	,371**	1	,292**	,388**	,741**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	140	140	140	140	140
Ketanggapan	Pearson Correlation	,167*	,292**	1	,318**	,662**
	Sig. (2-tailed)	,048	,000		,000	,000
	N	140	140	140	140	140
Ketanggapan	Pearson Correlation	,174*	,388**	,318**	1	,696**
	Sig. (2-tailed)	,039	,000	,000		,000
	N	140	140	140	140	140
X3.Total	Pearson Correlation	,625**	,741**	,662**	,696**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	140	140	140	140	140

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

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

Correlations

		Jaminan	Jaminan	Jaminan	Jaminan	X4.Total
Jaminan	Pearson Correlation	1	,403**	,306**	,144	,702**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,089	,000
	N	140	140	140	140	140
Jaminan	Pearson Correlation	,403**	1	,372**	,184*	,785**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,029	,000
	N	140	140	140	140	140

Jaminan	Pearson Correlation	,306**	,372**	1	,189*	,691**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,025	,000
	N	140	140	140	140	140
Jaminan	Pearson Correlation	,144	,184*	,189*	1	,490**
	Sig. (2-tailed)	,089	,029	,025		,000
	N	140	140	140	140	140
X4.Total	Pearson Correlation	,702**	,785**	,691**	,490**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	140	140	140	140	140

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

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

Correlations

		Perhatian	Perhatian	Perhatian	Perhatian	X5.Total
Perhatian	Pearson Correlation	1	,177*	,233**	,161	,601**
	Sig. (2-tailed)		,036	,006	,058	,000
	N	140	140	140	140	140
Perhatian	Pearson Correlation	,177*	1	,351**	,418**	,697**
	Sig. (2-tailed)	,036		,000	,000	,000
	N	140	140	140	140	140
Perhatian	Pearson Correlation	,233**	,351**	1	,372**	,705**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000		,000	,000
	N	140	140	140	140	140
Perhatian	Pearson Correlation	,161	,418**	,372**	1	,719**
	Sig. (2-tailed)	,058	,000	,000		,000
	N	140	140	140	140	140
X5.Total	Pearson Correlation	,601**	,697**	,705**	,719**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	140	140	140	140	140

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

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

Correlations

	Kepuasan	Kepuasan	Kepuasan	Kepuasan	Y1.Total
--	----------	----------	----------	----------	----------

Kepuasan	Pearson Correlation	1	,418**	,169*	,270**	,698**
	Sig. (2-tailed)		,000	,046	,001	,000
	N	140	140	140	140	140
Kepuasan	Pearson Correlation	,418**	1	,230**	,386**	,716**
	Sig. (2-tailed)	,000		,006	,000	,000
	N	140	140	140	140	140
Kepuasan	Pearson Correlation	,169*	,230**	1	,409**	,634**
	Sig. (2-tailed)	,046	,006		,000	,000
	N	140	140	140	140	140
Kepuasan	Pearson Correlation	,270**	,386**	,409**	1	,736**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000
	N	140	140	140	140	140
Y1.Total	Pearson Correlation	,698**	,716**	,634**	,736**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	140	140	140	140	140

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

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

HASIL ANALISIS DATA RELIABILITAS

Scale: (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,602	4

Scale: (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,640	4

Scale: (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,612	4

Scale: (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,601	4

Scale: (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,607	4

Scale: (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,641	4

HASIL ANALISIS DATA REGRESI LINIER BERGANDA, UJI T, UJI F, R² DAN UJI ASUMSI KLASIK

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,897 ^a	,805	,798	,962	1,969

a. Predictors: (Constant), X5.Total, X2.Total, X4.Total, X1.Total, X3.Total

b. Dependent Variable: Y1.Total

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	511,789	5	102,358	110,653	,000 ^b
	Residual	123,954	134	,925		
	Total	635,743	139			

a. Dependent Variable: Y1.Total

b. Predictors: (Constant), X5.Total, X2.Total, X4.Total, X1.Total, X3.Total

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,421	,930		4,754	,000		
	X1.Total	,337	,079	,297	4,247	,000	,297	3,362
	X2.Total	,191	,081	,136	2,365	,019	,442	2,261
	X3.Total	,223	,096	,172	2,316	,022	,263	3,795
	X4.Total	,277	,095	,202	2,916	,004	,302	3,309
	X5.Total	,246	,082	,208	3,008	,003	,304	3,288

a. Dependent Variable: Y1.Total

Charts

