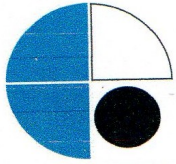


DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Prilivia Ruchou
Tempat, Tanggal Lahir : Pangkalpinang, 17 April 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Buddha
Pendidikan Terakhir : S1 (Sarjana Ekonomi)
Alamat : Jln. Batu Intan Gang 999 No.27, RT 01/ RW 01
Kelurahan Batu Intan, Kecamatan Girimaya,
Pangkalpinang
Telp/Hp : 082182946482
Email : rprilivia@yahoo.com

Pendidikan Formal

- a. 2012-2016 : UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
(Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen),
Pangkalpinang
- b. 2009-2012 : SMK Bakti Pangkalpinang
- c. 2006-2009 : SMP Santa Theresia I Pangkalpinang
- d. 2000-2006 : SD Santa Theresia I Pangkalpinang



PT. DUTA PUTRA LEXINDO

Jl. Batu Nirwana 1 No. 264 RT/RW. 011/003 Kel. Semabung Lama Kec. Bukit Intan Pangkalpinang-Bangka
Telp. (0717) 439058, 7000345 Fax. (0717) 435898, 431525 HP. 0812 717 2889

Pangkalpinang, 21 Februari 2016

No : -
Lamp : -
Hal : Pemberitahuan

Kepada Yth
Kepala Jurusan Manajemen
Di tempat

Dengan hormat

Dengan ini kami dari **PT.DUTA PUTRA LEXINDO** memberitahukan bahwa :

Nama : Privilia Ruchou
NIM : 3021211070
Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Telah melakukan penelitian dan pengambilan data di perusahaan kami untuk penyelesaian tugas akhir Tesis dengan judul “ Pengaruh Service Quality, dan Customer Perceived Service Quality Terhadap Repurchase Intention Dengan Customer Satisfacion Sebagai Intervening Variable “ Studi kasus pada PT Duta Putra Lexindo Pangkalpinang”.

Demikianlah surat pemberitahuan ini. Atas kerjasama dan perhatiannya kami ucapkan banyak terimakasih.

Hormat kami,

Meiki Pramono
Dept. Pemasaran

LAMPIRAN 2
TABULASI SPSS

No	<i>Service Quality</i>									Skor	<i>Customer Perceived Service Quality</i>						Skor
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41	5	5	5	5	5	30	
2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	36	4	4	5	4	4	25	
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	29	5	5	4	5	5	28	
4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	32	4	4	5	4	4	25	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	4	5	4	4	4	25	
6	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39	5	4	5	5	4	27	
7	4	5	4	4	4	5	4	5	5	40	4	4	4	4	5	26	
8	4	3	4	4	4	4	3	4	4	33	4	4	4	4	4	24	
9	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43	5	5	5	5	5	30	
10	4	3	4	4	4	4	5	4	4	36	4	4	4	5	4	25	
11	4	4	4	4	5	4	4	5	4	38	4	5	4	4	5	26	
12	3	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	5	4	25	
13	4	4	5	3	4	4	4	3	4	35	4	4	4	4	4	25	
14	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	4	4	4	4	4	24	
15	4	4	5	4	4	5	4	4	5	39	4	4	4	4	4	24	
16	4	5	4	4	5	4	3	4	4	37	5	4	4	4	4	25	
17	4	4	5	4	4	5	4	4	4	39	4	4	4	4	4	24	
18	4	5	4	4	5	4	3	4	4	37	5	4	4	4	4	25	
19	4	5	4	5	5	4	4	4	3	39	3	4	4	4	5	25	
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	4	3	4	4	4	23	
21	3	4	3	3	2	3	4	3	4	29	3	4	3	3	3	19	
22	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33	4	3	4	3	4	22	
23	2	3	3	3	4	3	4	3	3	28	3	4	3	4	4	22	
24	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38	4	4	5	4	4	25	
25	3	4	3	4	3	3	4	4	4	31	5	5	4	4	5	26	

26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	24
27	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	25
28	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25
29	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	25
30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	24
31	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	30
32	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	25
33	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	25
34	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25
36	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25
37	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	23
38	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	22
39	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25
40	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	30
41	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	25
42	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	27
43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	26
44	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
45	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	25
46	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	20
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	23
48	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	23
49	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	22
50	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	23
51	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21
53	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	22
54	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	20
55	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	22

146	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	5	4	5	25
147	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	4	25
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	5	4	4	4	5	5	4	27
149	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30
150	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	5	4	4	25
151	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	5	4	5	26
152	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30
153	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	33	4	3	4	4	4	4	4	3	4	22
154	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	22
155	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25
156	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	32	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	23
157	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	21
158	5	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	22
159	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	30	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	21
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	23
161	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	29	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	28
162	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	25
163	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	40	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	26
164	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30
165	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
166	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30
167	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30
168	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25
169	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25
170	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	27
171	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	30	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	21
172	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	33	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	22
173	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	36	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	25
174	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25
175	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	38	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	24

236	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	35	4	4	3	4	4	5	24
237	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	33	4	5	4	4	4	4	4	25
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	36	4	5	4	4	5	5	4	27
239	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	5	4	25
240	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	5	4	5	25
241	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	32	3	4	4	5	4	4	4	4	23
242	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34	4	4	4	3	4	4	3	4	3	21
243	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	3	3	22
244	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	30	3	4	3	3	3	3	4	4	4	21
245	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	33	4	4	33	4	3	4	4	4	4	4	23
246	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	29	5	4	29	5	5	4	4	4	5	5	28
247	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	35	4	4	35	4	5	4	4	4	4	4	25
248	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	40	4	4	40	4	4	4	4	5	5	5	26
249	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	43	5	4	43	5	5	5	5	5	5	5	30
250	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	39	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	24
251	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	41	5	4	41	5	5	5	5	5	5	5	30
252	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	43	5	4	43	5	5	5	5	5	5	5	30
253	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	31	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	23
254	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	3	4	34	3	3	4	4	4	4	4	21
255	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	31	4	4	3	4	4	4	4	23
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	36	4	4	36	4	4	3	4	4	4	4	23
257	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	35	4	4	4	4	4	5	4	25
258	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	23
259	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32	4	4	32	4	3	3	4	4	3	4	21
260	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	39	4	4	39	4	4	5	4	4	4	4	25
261	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	34	3	4	34	3	4	4	4	4	4	4	23
262	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	33	3	4	33	3	4	4	4	3	3	3	21
263	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	41	5	4	41	5	5	5	5	5	5	5	30
264	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	32	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	25
265	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	36	4	4	36	4	4	5	4	4	4	4	25

266	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	30	4	3	3	4	3	3	20
267	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3	4	4	4	4	4	23	
268	3	4	4	4	4	4	5	4	4	36	4	4	4	3	4	4	23	
269	3	4	4	3	4	4	4	3	3	33	4	3	3	3	3	3	19	
270	3	4	3	4	4	4	4	4	4	33	3	4	4	4	4	4	23	
271	4	5	4	4	5	5	4	4	5	39	5	5	5	5	5	5	30	
272	3	3	3	3	4	3	4	3	5	29	5	5	4	5	5	5	28	
273	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41	5	5	5	5	5	5	30	
274	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34	4	4	4	3	4	3	21	
275	5	4	5	3	3	3	4	4	4	36	4	4	4	4	3	3	22	
276	3	4	3	3	3	4	3	3	3	30	3	3	3	3	4	4	21	
277	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33	4	4	4	4	4	4	23	
278	3	3	3	3	4	3	3	3	5	29	5	5	4	5	5	5	28	
279	4	3	4	4	4	4	4	4	5	35	4	5	4	4	4	4	25	
280	4	5	4	4	4	5	4	5	4	40	4	4	4	5	5	5	26	
281	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43	5	5	5	5	5	5	30	
282	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	4	4	4	4	4	4	24	
283	4	5	4	4	4	5	5	5	5	41	5	5	5	5	5	5	30	
284	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43	5	5	5	5	5	5	30	
285	4	5	4	4	4	5	4	5	5	41	5	5	5	5	5	5	27	
286	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	25	
287	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43	5	5	5	5	5	5	28	
288	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33	4	4	4	4	4	4	23	
289	3	3	3	3	4	3	4	3	4	29	5	5	4	5	5	5	28	
290	4	3	4	4	4	4	4	4	5	35	4	4	4	4	4	4	25	
291	4	5	4	4	4	5	4	5	4	40	4	4	4	5	5	5	26	
292	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43	5	5	5	5	5	5	30	
293	5	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	24	
294	4	5	4	4	4	5	4	5	5	41	5	5	5	5	5	5	30	
295	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43	5	5	5	5	5	5	30	

296	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	4	4	5	4	4	4	4	25
297	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	4	4	4	4	4	4	4	25
298	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	36	4	5	5	5	4	4	4	5	27
299	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	4	39	5	5	4	5	5	5	5	5	29
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	37	4	4	4	3	4	4	4	4	3	22
301	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
302	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30
303	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
304	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	36	4	4	4	3	4	4	4	4	5	24
305	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	5	4	4	4	4	4	4	25
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	4	4	5	5	5	4	27
307	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	35	4	4	4	4	4	5	5	4	4	25
308	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	39	3	3	4	4	4	4	4	5	5	25
309	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	32	3	3	4	5	4	3	3	4	4	23
310	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	4	4	3	4	4	4	4	3	3	21
311	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	36	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	22
312	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	21
313	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	21
314	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22
315	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	36	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	25
316	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	37	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	25
317	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	24
318	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3	3	35	3	4	4	4	4	4	4	23
320	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	41	5	5	41	5	5	5	5	5	5	5	30
321	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	25
322	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	36	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	30
323	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	35	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	25
324	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	35	5	4	4	4	4	4	4	25
325	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	32	4	4	32	4	3	3	3	3	3	3	20

24	5	4	4	4	4	5	5	27	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	34
25	4	4	5	4	4	4	4	25	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	28
26	4	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	32
28	4	5	4	4	3	3	3	22	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	32
30	4	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	5	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	36
32	4	4	5	4	4	5	4	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33	4	4	4	4	4	5	4	25	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	32
34	3	3	4	4	4	4	4	23	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	35
35	4	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	33
36	3	4	3	4	4	5	5	24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	33
37	4	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	32
38	4	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	31
39	3	3	4	4	4	4	4	21	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	25
40	5	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	36
41	5	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	5	4	4	4	4	5	4	26	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	34
43	4	4	5	4	4	4	4	26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	33
44	3	3	4	4	4	4	4	23	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	35
45	5	4	4	4	4	5	5	27	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	34
46	5	4	3	5	5	4	3	24	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	29
47	5	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	32
48	4	4	5	4	4	4	4	25	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	5	5	4	4	5	5	5	29	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	32
50	4	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	32
51	4	5	4	4	4	4	4	25	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	30
52	5	4	5	5	5	5	4	28	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	32
53	4	4	4	4	5	4	5	26	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	33

144	3	3	4	4	4	4	5	23	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	35
145	3	4	3	4	4	5	5	24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	33
146	4	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33
147	4	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	34
148	4	4	3	4	4	4	4	23	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	37
149	5	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	36
150	5	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
151	4	4	4	4	5	4	5	26	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	27
152	5	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
153	3	4	4	4	3	4	4	22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	30
154	4	3	4	4	3	4	4	22	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	28
155	5	4	4	4	4	5	5	27	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	34
156	4	3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31
157	4	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	34
158	3	5	5	5	5	4	3	25	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	32
159	4	4	3	4	4	4	4	22	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	28
160	4	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	32
161	5	4	4	4	4	4	4	25	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	38
162	4	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	33
163	4	4	4	4	5	4	5	26	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	27
164	5	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
165	4	5	4	4	4	5	5	27	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	33
166	5	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	36
167	4	5	5	5	4	5	5	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
168	4	4	4	4	5	4	4	25	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	30
169	4	4	5	5	4	5	3	25	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	33
170	4	3	4	4	2	5	4	22	5	4	3	4	4	4	4	5	3	3	32
171	3	3	4	4	4	3	4	21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	30
172	3	4	4	4	3	4	4	22	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	28
173	3	5	4	5	5	4	4	25	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	33

234	3	5	4	5	4	4	25	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	33
235	4	5	4	4	4	5	27	4	4	3	5	4	4	5	4	4	33	
236	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	5	4	4	4	4	5	34	
237	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	5	33		
238	4	4	3	4	4	4	23	5	4	5	5	5	4	5	4	4	37	
239	4	4	4	4	4	4	25	4	4	3	4	4	5	4	4	4	32	
240	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	33	
241	4	3	3	4	4	4	22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	31	
242	4	4	4	4	4	4	25	4	5	4	4	4	4	4	5	34		
243	3	5	5	5	4	3	25	4	4	5	5	4	3	4	3	3	32	
244	4	4	3	4	4	4	22	4	4	3	3	3	4	3	4	4	28	
245	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	5	4	4	3	4	4	32	
246	5	4	4	4	4	4	25	4	5	4	5	5	5	5	5	5	38	
247	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	5	5	33	
248	4	4	4	4	5	5	26	3	3	3	4	3	4	4	3	4	27	
249	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
250	4	5	4	4	5	5	27	4	4	3	5	4	4	5	4	4	33	
251	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	5	4	5	5	4	4	36	
252	4	5	5	4	5	5	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
253	4	4	4	4	4	4	23	4	3	4	3	4	4	4	4	4	30	
254	4	3	4	4	4	4	22	4	3	4	4	3	4	3	4	4	29	
255	3	4	4	4	3	4	21	4	4	4	3	4	4	3	4	4	30	
256	4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	31	
257	4	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
258	4	4	3	4	4	4	23	4	5	4	4	4	4	3	4	4	32	
259	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
260	3	4	4	5	4	5	25	5	4	5	4	5	4	5	4	4	36	
261	4	4	4	4	5	4	25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	31	
262	3	4	4	4	4	3	22	4	4	4	3	4	3	4	4	4	30	
263	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	4	5	5	4	4	36	

294	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	36
295	4	5	5	4	5	5	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
296	4	4	4	5	4	4	25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	30
297	4	4	5	4	5	3	25	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	33
298	4	3	4	2	5	4	22	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	32
299	5	4	4	4	4	4	25	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38
300	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	30
301	5	4	4	4	4	4	25	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	30
302	4	5	4	5	4	4	26	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	30
303	4	5	4	4	5	5	27	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	33
304	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	34
305	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	33
306	4	4	3	4	4	4	23	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	37
307	4	4	4	4	5	4	25	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	32
308	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33
309	4	3	3	4	4	4	22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31
310	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	34
311	3	5	5	5	4	3	25	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	32
312	4	4	3	4	4	4	22	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	28
313	3	3	4	4	4	4	21	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	30
314	3	4	4	3	4	4	22	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	28
315	3	5	4	5	4	4	25	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	33
316	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31
317	5	4	4	5	4	4	26	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	30
318	4	3	4	3	4	5	23	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	30
319	4	5	4	4	4	4	26	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	32
320	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	36
321	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	33
322	5	4	4	5	5	5	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
323	4	4	4	4	4	4	25	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	32

324	3	4	3	4	5	5	24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	33
325	4	3	3	4	3	4	21	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	29
326	5	5	4	5	5	5	29	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33
327	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	27
328	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	33



LAMPIRAN 3
FREQUENSI TABULASI
HASIL KUESIONER

SQ1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	6	1,8	1,8	1,8
	RAGU-RAGU	83	25,3	25,3	27,1
	SETUJU	196	59,8	59,8	86,9
	SANGAT SETUJU	43	13,1	13,1	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

SQ1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	3	0,9	0,9	0,9
	RAGU-RAGU	86	26,2	26,2	27,1
	SETUJU	186	56,7	56,7	83,8
	SANGAT SETUJU	53	16,2	16,2	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

SQ1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	2	0,6	0,6	0,6
	RAGU-RAGU	56	17,1	17,1	17,7
	SETUJU	214	65,2	65,2	82,9
	SANGAT SETUJU	56	17,1	17,1	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

SQ1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	0,3	0,3	0,3
	RAGU-RAGU	66	20,1	20,1	20,4
	SETUJU	219	66,8	66,8	87,2
	SANGAT SETUJU	42	12,8	12,8	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

SQ1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	5	1,5	1,5	1,5
	RAGU-RAGU	65	19,8	19,8	21,3
	SETUJU	189	57,6	57,6	79,0
	SANGAT SETUJU	69	21,0	21,0	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

SQ1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	4	1,2	1,2	1,2
	RAGU-RAGU	55	16,8	16,8	18,0
	SETUJU	206	62,8	62,8	80,8
	SANGAT SETUJU	63	19,2	19,2	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

SQ1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	0,3	0,3	0,3
	RAGU-RAGU	60	18,3	18,3	18,6
	SETUJU	205	62,5	62,5	81,1
	SANGAT SETUJU	62	18,9	18,9	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

SQ1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	82	25,0	25,0	25,0
	SETUJU	194	59,1	59,1	84,1
	SANGAT SETUJU	52	15,9	15,9	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

SQ1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	0,3	0,3	0,3
	RAGU-RAGU	55	16,8	16,8	17,1
	SETUJU	176	53,7	53,7	70,7
	SANGAT SETUJU	96	29,3	29,3	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

CPSQ2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	46	14,0	14,0	14,0
	SETUJU	211	64,3	64,3	78,4
	SANGAT SETUJU	71	21,6	21,6	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

CPSQ2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	0,3	0,3	0,3
	RAGU-RAGU	59	18,0	18,0	18,3
	SETUJU	184	56,1	56,1	74,4
	SANGAT SETUJU	84	25,6	25,6	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

CPSQ2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	48	14,6	14,6	14,6
	SETUJU	199	60,7	60,7	75,3
	SANGAT SETUJU	81	24,7	24,7	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

CPSQ2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	38	11,6	11,6	11,6
	SETUJU	192	58,5	58,5	70,1
	SANGAT SETUJU	98	29,9	29,9	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

CPSQ2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	36	11,0	11,0	11,0
	SETUJU	209	63,7	63,7	74,7
	SANGAT SETUJU	83	25,3	25,3	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

CPSQ2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	0,3	0,3	0,3
	RAGU-RAGU	36	11,0	11,0	11,3
	SETUJU	205	62,5	62,5	73,8
	SANGAT SETUJU	86	26,2	26,2	100,0
	Total	328	100,0	100,0	



CS3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	65	19,8	19,8	19,8
	SETUJU	193	58,8	58,8	78,7
	SANGAT SETUJU	70	21,3	21,3	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

CS3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	50	15,2	15,2	15,2
	SETUJU	199	60,7	60,7	75,9
	SANGAT SETUJU	79	24,1	24,1	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

CS3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	56	17,1	17,1	17,1
	SETUJU	186	56,7	56,7	73,8
	SANGAT SETUJU	86	26,2	26,2	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

CS3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	3	0,9	0,9	0,9
	RAGU-RAGU	40	12,2	12,2	13,1
	SETUJU	202	61,6	61,6	74,7
	SANGAT SETUJU	83	25,3	25,3	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

CS3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	29	8,8	8,8	8,8
	SETUJU	189	57,6	57,6	66,5
	SANGAT SETUJU	110	33,5	33,5	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

CS3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	44	13,4	13,4	13,4
	SETUJU	188	57,3	57,3	70,7
	SANGAT SETUJU	96	29,3	29,3	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

RI4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	57	17,4	17,4	17,4
	SETUJU	223	68,0	68,0	85,4
	SANGAT SETUJU	48	14,6	14,6	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

RI4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	68	20,7	20,7	20,7
	SETUJU	235	71,6	71,6	92,4
	SANGAT SETUJU	25	7,6	7,6	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

RI4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	86	26,2	26,2	26,2
	SETUJU	202	61,6	61,6	87,8
	SANGAT SETUJU	40	12,2	12,2	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

RI4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	0,3	0,3	0,3
	RAGU-RAGU	40	12,2	12,2	12,5
	SETUJU	198	60,4	60,4	72,9
	SANGAT SETUJU	89	27,1	27,1	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

RI4.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	46	14,0	14,0	14,0
	SETUJU	235	71,6	71,6	85,7
	SANGAT SETUJU	47	14,3	14,3	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

RI4.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	0,3	0,3	0,3
	RAGU-RAGU	36	11,0	11,0	11,3
	SETUJU	221	67,4	67,4	78,7
	SANGAT SETUJU	70	21,3	21,3	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

RI4.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	47	14,3	14,3	14,3
	SETUJU	203	61,9	61,9	76,2
	SANGAT SETUJU	78	23,8	23,8	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

RI4.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	41	12,5	12,5	12,5
	SETUJU	231	70,4	70,4	82,9
	SANGAT SETUJU	56	17,1	17,1	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

RI4.5	Pearson Correlation	,375**	,279**	,305**	,359**	1	,220**	,309**	,295**	,650**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	328	328	328	328	328	328	328	328	328
RI4.6	Pearson Correlation	,160**	,116*	-,005	,313**	,220**	1	,350**	,222**	,501**
	Sig. (2-tailed)	,004	,036	,935	,000	,000		,000	,000	,000
	N	328	328	328	328	328	328	328	328	328
RI4.7	Pearson Correlation	,317**	,156**	,094	,375**	,309**	,350**	1	,264**	,616**
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,089	,000	,000	,000		,000	,000
	N	328	328	328	328	328	328	328	328	328
RI4.8	Pearson Correlation	,114*	,381**	,187**	,180**	,295**	,222**	,264**	1	,545**
	Sig. (2-tailed)	,040	,000	,001	,001	,000	,000	,000		,000
	N	328	328	328	328	328	328	328	328	328
SRI	Pearson Correlation	,655**	,557**	,526**	,696**	,650**	,501**	,616**	,545**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	328	328	328	328	328	328	328	328	328

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

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

LAMPIRAN 5
HASIL RELIABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	328	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	328	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SQ1.1	31,80	9,984	,483	,768
SQ1.2	31,76	10,165	,425	,776
SQ1.3	31,65	10,203	,480	,768
SQ1.4	31,72	10,172	,519	,764
SQ1.5	31,66	9,883	,481	,768
SQ1.6	31,64	9,528	,630	,747
SQ1.7	31,64	10,494	,385	,781
SQ1.8	31,73	10,081	,483	,768
SQ1.9	31,52	10,189	,411	,778

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	328	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	328	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,814	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CPSQ2.1	20,64	5,282	,522	,796
CPSQ2.2	20,65	4,864	,595	,781
CPSQ2.3	20,62	5,154	,540	,793
CPSQ2.4	20,54	5,051	,585	,783
CPSQ2.5	20,58	5,095	,613	,777
CPSQ2.6	20,57	5,059	,603	,779

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	328	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	328	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,761	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS3.1	20,70	4,695	,515	,723
CS3.2	20,63	4,578	,593	,702
CS3.3	20,62	4,762	,475	,734
CS3.4	20,60	4,773	,495	,728
CS3.5	20,47	4,873	,490	,730
CS3.6	20,55	4,878	,450	,740

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	328	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	328	100,0

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

Reliability Statistics

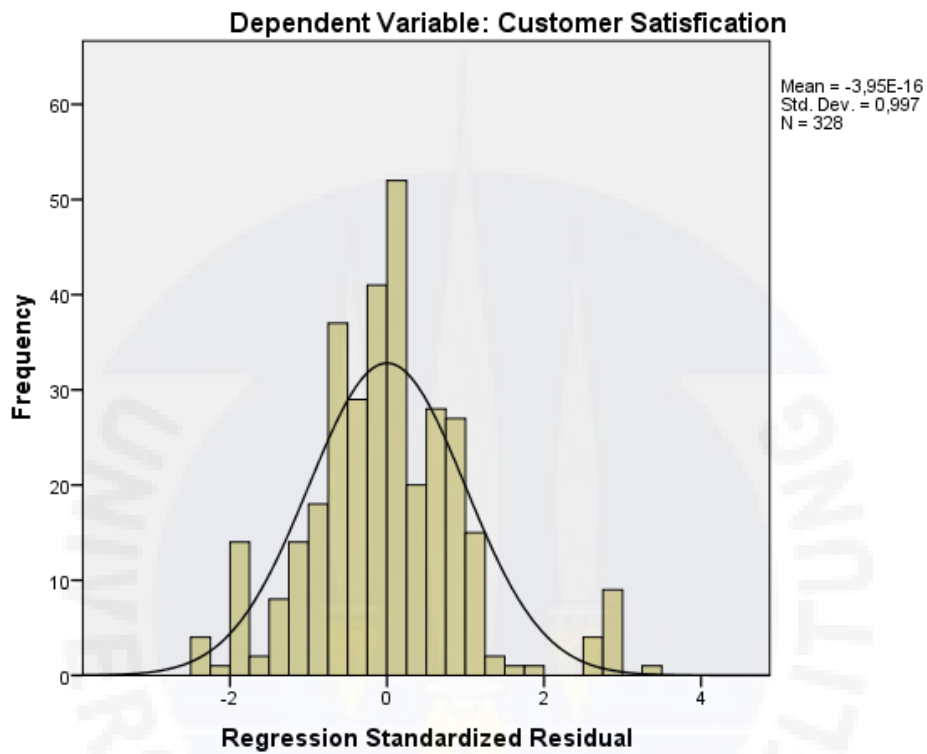
Cronbach's Alpha	N of Items
,737	8

Item-Total Statistics

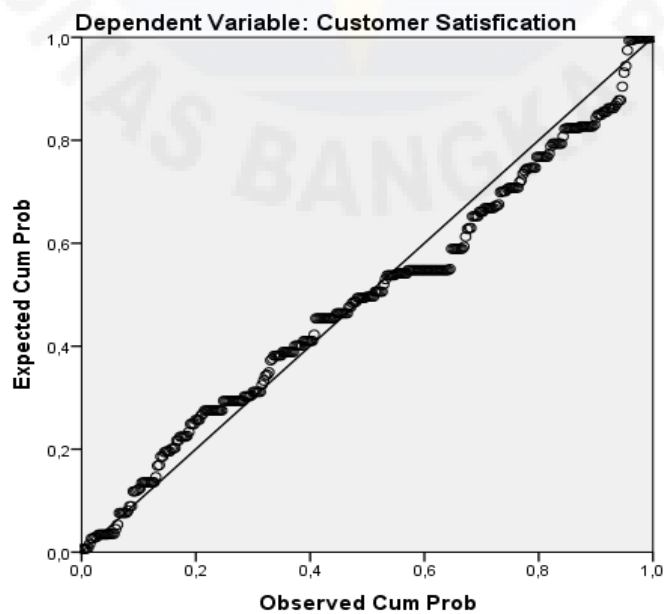
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RI4.1	28,11	5,666	,518	,694
RI4.2	28,22	6,078	,406	,715
RI4.3	28,23	6,022	,335	,730
RI4.4	27,94	5,425	,542	,687
RI4.5	28,08	5,776	,515	,695
RI4.6	27,99	6,147	,320	,732
RI4.7	27,99	5,716	,442	,708
RI4.8	28,04	6,075	,378	,720

LAMPIRAN 6
UJI ASUMSI KLASIK

Hasil Uji Normalitas Model Persamaan I
Histogram

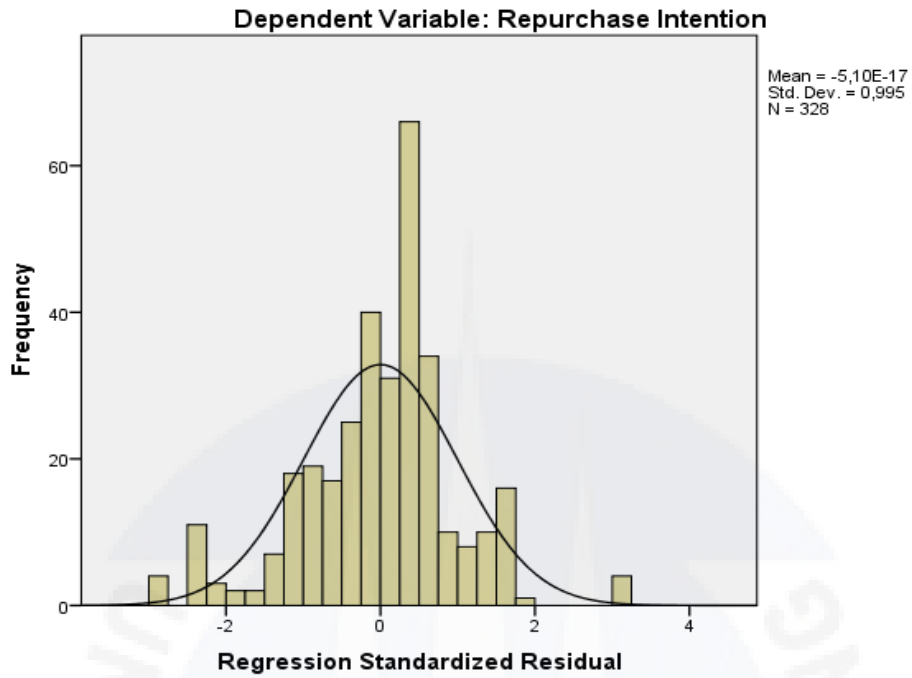


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

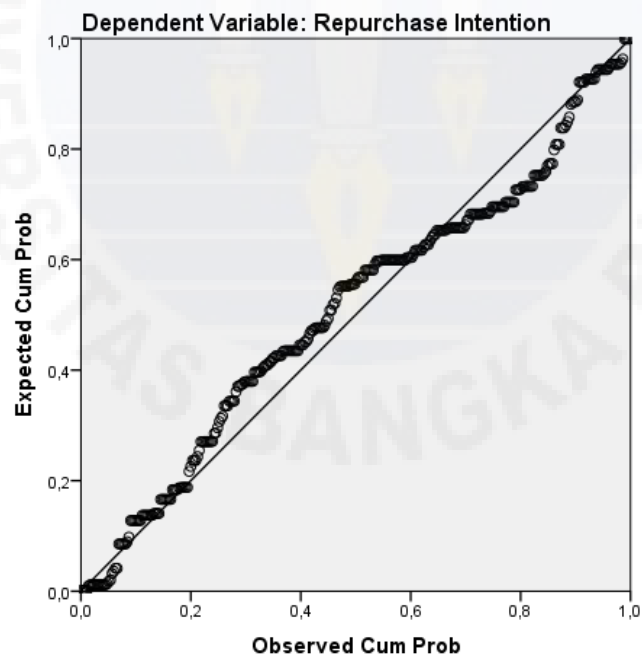


Hasil Uji Normalitas Model Persamaan II

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



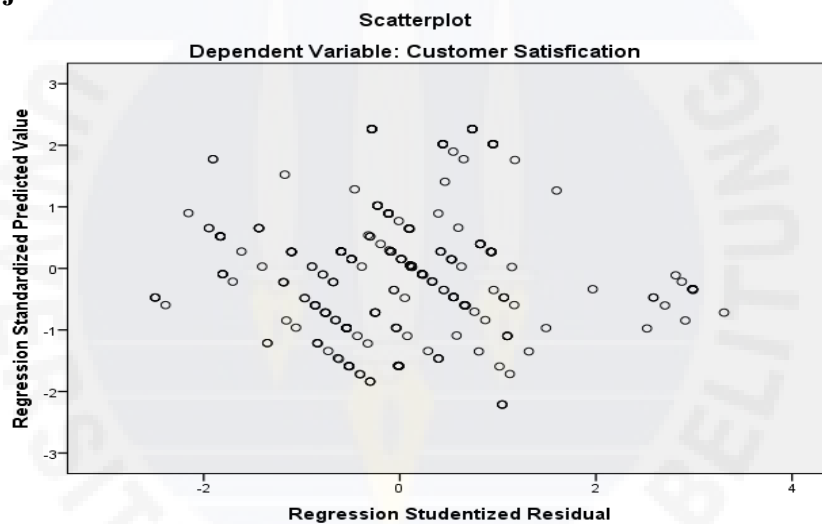
Hasil Uji Multikolinearitas Model Persamaan I

Keterangan	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Service Quality (SQ)	0,567	1,762
Customer Perceived Service Quality (CPSQ)	0,567	1,762

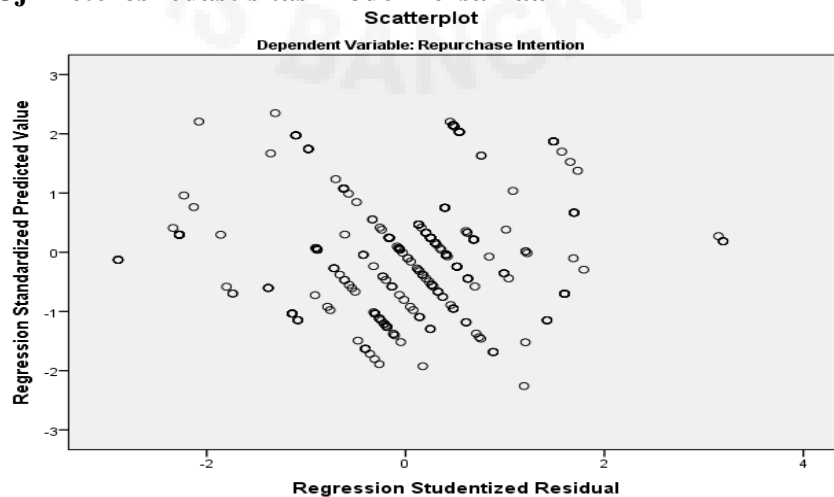
Hasil Uji Multikolinearitas Model Persamaan II

Keterangan	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Service Quality (SQ)	0,526	1,900
Customer Perceived Service Quality (CPSQ)	0,478	2,090
Customer Satisfaction (CS)	0,573	1,746

Hasil Uji Heteroskedastisitas Model Persamaan I



Hasil Uji Heteroskedastisitas Model Persamaan II



LAMPIRAN 7
HASIL UJI REGRESI

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CPSQ, SQ ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: CS

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,654 ^a	,427	,424	1,972

a. Predictors: (Constant), CPSQ, SQ

b. Dependent Variable: CS

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	942,933	2	471,466	121,211	,000 ^b
	Residual	1264,128	325	3,890		
	Total	2207,061	327			

a. Dependent Variable: CS

b. Predictors: (Constant), CPSQ, SQ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,83	1,175		5,815	.000		
	SQ	0,208	0,041	0,281	5,045	.000	0,567	1,762
	CPSQ	0,426	0,055	0,433	7,778	.000	0,567	1,762

a. Dependent Variable: CS

a. Dependent Variable: RI

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
2	CS, SQ, CPSQ ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: RI

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
2	,475 ^a	,225	,218	2,410

a. Predictors: (Constant), CS, SQ, CPSQ

b. Dependent Variable: RI

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2	Regression	547,812	3	182,604	31,435	,000 ^b
	Residual	1882,127	324	5,809		
	Total	2429,939	327			

a. Dependent Variable: RI

b. Predictors: (Constant), CS, SQ, CPSQ

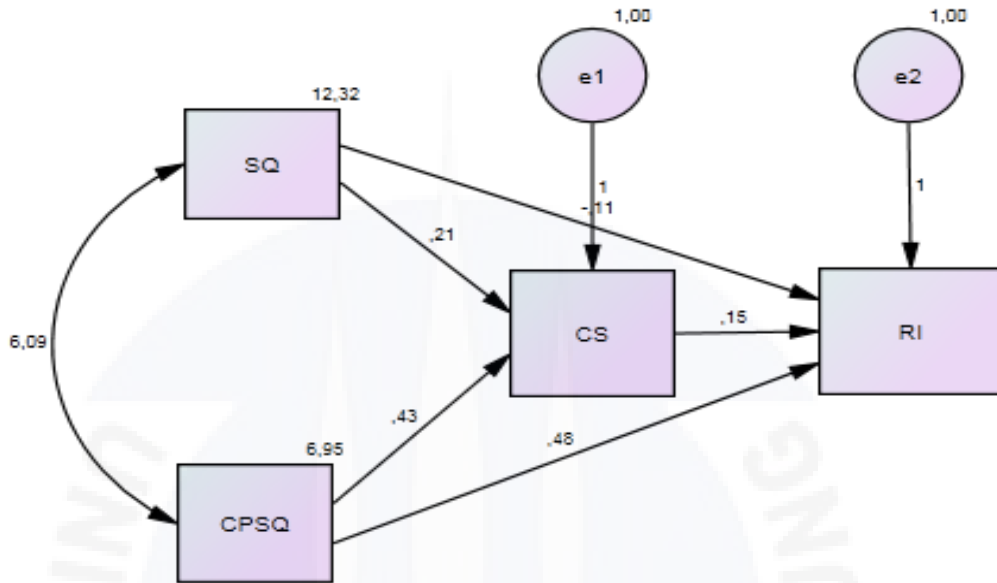
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
2	(Constant)	20,646	1,508		13,688	,000		
	SQ	-,112	,052	-,144	-2,141	,033	,526	1,900
	CPSQ	,478	,073	,463	6,556	,000	,478	2,090
	CS	,148	,068	,141	2,186	,030	,573	1,746

a. Dependent Variable: RI

LAMPIRAN 8
PATH ANALYSIS

Path Diagram



Amos Text Output

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

Y ₁ , Y ₂	X ₁ , X ₂	Estimate	S.E.	C.R.	P
CS <---	SQ	,208	,021	9,935	***
CS <---	CPSQ	,426	,028	15,316	***
RI <---	CS	,148	,055	2,679	,007
RI <---	SQ	-,112	,024	-4,690	***
RI <---	CPSQ	,478	,036	13,113	***

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

Y ₁ , Y ₂	X ₁ , X ₂	Estimate
CS <---	SQ	,371
CS <---	CPSQ	,571
RI <---	CS	,181
RI <---	SQ	-,243
RI <---	CPSQ	,781

Covariances: (Group number 1 - Default model)

X ₁	X ₂	Estimate	S.E.	C.R.	P
SQ	<--> CPSQ	6,088	,613	9,937	***

Correlations: (Group number 1 - Default model)

X ₁	X ₂	Estimate
SQ	<--> CPSQ	,658

Variances: (Group number 1 - Default model)

X	Estimate	S.E.	C.R.	P
SQ	12,324	,964	12,787	***
CPSQ	6,952	,544	12,787	***
e1	1,000			
e2	1,000			

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
SCS	,742
SRI	,616

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	CPSQ	SQ	CS
CS	,571	,371	,000
RI	,884	-,176	,181

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	CPSQ	SQ	CS
CS	,571	,371	,000
RI	,781	-,243	,181

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	CPSQ	SQ	CS
CS	,000	,000	,000
RI	,103	,067	,000

Keterangan :

SQ = *Service Quality (X₁)*

CPSQ = *Customer Perceived Service Quality (X₂)*

CS = *Customer Satisfaction (Y₁ Intervening)*

RI = *Repurchase Intention (Y₂)*





Foto Spanduk PT Duta Putra Lexindo



Jenis-Jenis Produk Bolesa yang diproduksi oleh PT Duta Putra Lexindo



Pabrik PT Duta Putra Lexindo, Bolesa Per Dus yang siap dipasarkan



Produk Bolesa dalam bentuk Cup



Kantor PT Duta Putra Lexindo serta Karyawan Bolesa



Karyawan Bolesa

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG



UPT PUSAT BAHASA

Kampus Terpadu UBB, Gedung Timah I Balunijuk,
Kec. Merawang Kab. Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33172
Telepon (0717) 4260035, Faksimile (0717) 421303
Laman www.ubb.ac.id

The Effects of Service Quality and Customer Perceived Service Quality on the Repurchase Intention with Customer Satisfaction as the Intervening Variable in the Case of Bolesa Bottled Water

Prilivia Ruchou. 302.211.070.

ABSTRACT

This research aims to analyze the effects of Service Quality and Customer Perceived Service Quality on the Repurchase Intention, with the Customer Satisfaction as the Intervening Variable in the case of Bolesa Bottled Water produced by Duta Putra Lexindo, Ltd. There are 328 respondents, and this research uses the Path Analysis method, operated using AMOS 22 and SPSS 22 programs. The result proves that there is an indirect negative influence from the Service Quality on the Repurchase Intention, direct positive influence from the Customer Perceived Service Quality on the Repurchase Intention. Meanwhile, the Service Quality has no direct influence on the Repurchase Intention with Customer Satisfaction as the Intervening Variable, and the Customer Perceived Quality also has no direct influence on the Repurchase Intention with Customer Satisfaction as Intervening Variable.

Keywords: *Service Quality, Customer Perceived Service Quality, Customer Satisfaction, Repurchase Intention*

Translator

Vindi Kaldina, S.S
NP.108313129

Head of UPT Pusat Bahasa

Riwan Kusmiadi, S.TP, M.Si
NP.107499008

KUESIONER

“Pengaruh *Service Quality*, dan *Customer Perceived Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* dengan *Customer Satisfication* sebagai *Intervening Variable*”

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prilivia Ruchou

NIM : 3021211070

Prodi : Manajemen

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Bangka Belitung yang sedang menyusun proposal penelitian dengan judul **“Pengaruh *Service Quality*, dan *Customer Perceived Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* dengan *Customer Satisfication* sebagai *Intervening Variable*”**. Oleh karena itu, mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner berikut ini.

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

Demikianlah, saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini.

Pangkalpinang, 3 Maret 2016

Penulis

Prilivia Ruchou

A. Profil Responden

Berilah tanda centang (√) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan diri anda.

- Jenis Kelamin : Pria Wanita
- Usia : < 25 Tahun 26-40 Tahun > 40 Tahun
- Pendidikan Terakhir : SD SLTP SLTA
 Sarjana / Diploma
- Pekerjaan : Pegawai Wiraswasta
 Lainnya (Sebutkan).....

B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Sebelum mengisi kuisisioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat tanpa ada satupun yang terlewat.
2. Bapak/Ibu diminta untuk memberi tanda **centang** (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan dan setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
3. Jika ada kesalahan dalam memilih alternatif jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda **centang** (√) pada kolom yang sesuai.

C. Keterangan Jawaban

1. **SS** : Sangat Setuju
2. **S** : Setuju
3. **RR** : Ragu-Ragu
4. **TS** : Tidak Setuju
5. **STS** : Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
Service Quality (Kualitas Pelayanan)						
Reliability (Kehandalan)						
1	Ketepatan waktu layanan Bolesa sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
2	Karyawan memberikan perhatian lebih untuk konsumen maupun distributor					
3	Karyawan Bolesa memberikan pelayanan yang tepat					
Responsiveness (Ketanggapan)						
4	Informasi yang diberikan karyawan Bolesa sangat jelas					
5	Karyawan Bolesa menyelesaikan masalah dengan cepat					
Assurance (Jaminan dan Kepastian)						
6	Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada para konsumen maupun distributor Bolesa					
7	Karyawan Bolesa sangat rapi, sopan, dan ramah dalam melayani					
Empathy (Empati)						
8	Secara keseluruhan karyawan mempunyai pengetahuan yang tinggi mengenai produk Bolesa					
9	Mampu memahami kebutuhan pelanggan					
Customer Perceived Service Quality (Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas)						
Access						
1	Saya berpendapat bahwa pelayanan dari Bolesa mudah untuk diakses					

	melalui telepon					
2	Saya berpendapat bahwa waktu tunggu pelayanan yang diberikan <i>customer service</i> Bolesa tidak lama					
Understanding/knowning the customer						
3	Saya berpendapat bahwa karyawan maupun <i>customer service</i> Bolesa sangat memahami konsumennya					
4	Saya berpendapat bahwa karyawan mengenali pelanggan regulernya					
Tangibles						
5	Saya berpendapat bahwa penampilan karyawan sangat sopan dan beretika					
6	Saya berpendapat bahwa Bolesa mempunyai karyawan yang trampil dan berkarakter					
Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)						
Harapan Konsumen						
1	Kualitas Bolesa sesuai dengan harapan/ keinginan					
2	Saya merasa puas dengan tipe produk yang ditawarkan Bolesa					
Tujuan						
3	Harga yang ditawarkan Bolesa sangat sesuai dengan kemampuan konsumen					
4	Saya puas dengan kualitas yang diberikan Bolesa					
Perceived performance dan Attribute statisfication						
5	Saya puas dengan proses pelayanan yang cepat dari Bolesa					
6	Secara keseluruhan, saya puas					

	terhadap produk AMDK Bolesa					
Repurchase Intention (Minat pembelian Ulang)						
Minat Transaksional						
1	Saya selalu membeli produk Bolesa untuk air minum baik itu di rumah ataupun acara tertentu					
2	Saya akan membeli produk Bolesa dibandingkan merek lain					
Minat Refrensial						
3	Saya merekomendasikan produk Bolesa dengan keluarga dan sahabat					
4	Saya sangat senang membagikan informasi yang baik yang saya dapat tentang Bolesa kepada sahabat dan keluarga saya					
Minat Preferensial						
5	Saya hanya akan membeli AMDK merek Bolesa					
6	Walaupun produk AMKD lain memberikan informasi yang bagus saya tidak akan beralih ke merek lain					
Minat Eksploratif						
7	Saya banyak mencari tahu informasi tentang Bolesa					
8	Saya berfikir Bolesa memiliki banyak sisi positif dan layak serta baik dikonsumsi					



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Prilvia Ruchou IPK : 3164
 NIM : 3021211070 Nama Pembimbing : Dr. Peniati, S.E., M.Si
 Jurusan : Akuntansi / Manajemen Mulai Skripsi :
 Angkatan : X
 Konsentrasi Studi : Manajemen Pemasaran
 Judul Proposal/Skripsi : Pengaruh Service Quality dan Customer Perceived Service Quality terhadap Repurchase Intention dengan Customer Satisfaction sebagai Intervening variable

NO	Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
1	22/2/2016	Revisi Bab I, II, III	
2	25/2/2016	Revisi Bab III	
3	11/3/2016	Revisi Bab III	
4	2/3/2016	ACC a/ Semua proposal	
5	21/6/2016	Perbaiki Bab IV	
6	14/7/2016	Revisi Bab IV & V	
7	14/7/2016	Revisi Bab V	
8	15/7/2016	ACC ulang Survei	
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Catatan :
 1. Kartu ini harus diisi saat bimbingan skripsi



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Prilvia Puchov IPK : 3,69
 NIM : 3021211070 Nama Pembimbing : Khairiyah Syah, S.E., M.M
 Jurusan : Akuntansi/ Manajemen Mulai Skripsi :
 Angkatan : 8
 Konsentrasi Studi : Manajemen Pemasaran
 Judul Proposal/Skripsi :
 Pengaruh Service Quality dan Customer Perceived Service Quality terhadap Repurchase Intention
 Dengan Customer Satisfaction sebagai Intervening Variable.

NO	Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
1	1 Des 2015	Konsul Judul	[Signature]
2	16 Feb 2016	Revisi Awal	[Signature]
3	17 Feb 2016	Revisi I, II, III	[Signature]
4	18 Feb 2016	Revisi Akhir	[Signature]
5	10 Feb 2016	Acc ke pembimbing utama	[Signature]
6	17 Jun 2016	Revisi Awal 4.5	[Signature]
7	20 Jun 2016	Revisi Lanjutan kelengkapan berkas	[Signature]
8	24 Jun 2016	BAB 4.5, Berkes	[Signature]
9	27 Jun 2016	Acc ke pembimbing Utama	[Signature]
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Catatan :

1. Kartu ini harus diisi saat bimbingan skripsi