

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Tendean dan Arry Widodo. 2017. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Maja House Sugar & Cream Bandung).
- Attamimi, Fahmi Majid, Hufron, M., & Rahman, F. (2016). *pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen (studi pada konsumen jne kota malang)*. 2010, 82-94.
- Ayuwardani, Rizky Primadita. (2018). Pengaruh Informasi Keuangan Dan Non Keuangan Terhadap Underpricing Harga Saham Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering (Studi Empiris Perusahaan Go Public yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015). *Jurnal*
- Choitotinnisa, Rachma, H., & Hufron, M. (2018). pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan harga terhadap ke[uasan pelanggan probolinggo (studi kasus pada J&T kota probolinggo jln. panglima sudirman no. 6c pertokoan wiroborang 267, mayangan , kota probolinggo). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 7(2), 46-58.
- Febriansyah, Khusnul Khotimah. 2018. Pengaruh kemudaan penggunaan, kepercayaan konsumen & kreatifitas iklan terhadap minat beli konsumen online-shop. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, Vol No. 1
- Ferrinadewi, Erna dan S. Pantja Djati (2012), Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol.15 No.2, Hlm: 97-109.
- Fitramulyana, Y. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi resiko, dan keamanan Terhadap Minat Beli Konsumen pada Toko *Online*: Studi Pada Toko Online OLX.cp.id. Universitas Negeri Yogyakarta.

Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

_____. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* 25 (ke sembilan). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, alfian budi. (2020). pengaruh kualitas pelayanan, ketetapan waktu, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos indonesia (studi kasus pada pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol). *Journal Riset Manajemen*, 9. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>.

Kotler, P. & Keller, L. K. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

_____. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 15. Pearson Education.

Krisdayanto, I., Haryono, A. T., PT, E. G., Analisis, H., Pelayanan, A. K., Fasilitas, L., & Putra, net B. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, 4(4).

Mar'ati, N. C., & Sudarwanto, T. (2011). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (STUDI PADA KONSUMEN GOJEK 1DI SURABAYA). 2, 1-12.

Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, ISSN: 2461-0593, 5(5), 1-17.

Pradina, S. 2012. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Kualitas

Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Demak. Sistem Informasi Jurnal Ilmiah USM. Vol.1 No.2.

Rachman, Mohammad Munir, 2017. Aplikasi Komputer Statistik. Surabaya: Adi Buanan University Press. ISBN:978-602-5793-23-3.

Rusmita, F. N., Sulton, M., & Arifien, M. S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. JNE EXPRESS KABUPATEN LAMONGAN. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 7(9), 1-8.

SA, M., & Natsir, K. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence Di Jakarta Barat. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 275. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v2i2.898>

Sani, & Ucti. (2014). Kontribusi Kecepatan Layanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Pt.Jne Konter Perak Timur. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 2(1). <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/7069>

Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi. Yogyakarta: ANDI.

Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Bisnis: Pendekatam Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Syamsuri, H. (2015). Pengaruh Tarif Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pengiriman Barang Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Makassar. 5(2), 1-12.

Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta:CV. Andi Offise.

_____. 2014. Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian. Edisi Pertama. Yogyakarta: CV. Andi Offise.

Turban, E. David King. Jae Lee. Ting-Peng. And Decorrah C. Turban 2010. Electronic commerce. Managerial perspective Global. Edition (6 edistion). New Jersey: Pearson.

Yulinda, E., Pangiuk, A., & Hafiz, A. P. (2020). PENGARUH ISLAMIC BRANDING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BUSANA MUSLIM DI TOKO ANNUR SUNGAI KAMBANG TELANAIPURA JAMBI (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).











AMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran 1

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adhelia Kurnia Fitri
 NIM : 171500119
 Program Studi : Manajemen
 Tanggal Pengajuan Skripsi : 4 November 2021
 Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Tarif, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani
 Konsultasi : 4 November 2021-3 Mei 2021

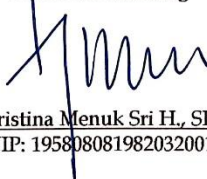
No.	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian / Kegiatan	Keterangan
1	4 November 2020		Judul Skripsi	Revisi
2	5 November 2020	 	Judul Skripsi	ACC
3	12 November 2020		Matrik	Revisi
4	18 November 2020	 	Matrik	ACC
5	18 November 2020		Matrik dan BAB I	Revisi
6	11 Desember 2020	 	Matrik dan BAB I	ACC
7	11 Desember 2020		BAB II	Revisi
8	17 Desember 2020	 	BAB II	ACC
9	15 Januari 2021		BAB III dan Kuisisioner	Revisi

10	18 Januari 2021		BAB III	ACC
11	18 Januari 2021		Kuisisioner	ACC
12	02 Februari 2021		Ujian Proposal	
13	22 Maret 2021		BAB IV	Revisi
14	29 Maret 2021		BAB IV	Revisi
15	06 April 2021		BAB IV dan BAB III	Revisi
16	14 April 2021		BAB IV dan Artikel	Revisi
17	19 April 2021		BAB I- BAB V dan Artikel	Revisi
18	23 April 2021		Cek Skripsi dan Artikel	Revisi
19	26 April 2021		BAB 1- BAB V	ACC

Tanggal Selesai Menulis Skripsi : 3 Mei 2021

Surabaya, 21 Mei 2021

Dosen Pembimbing



Dra. Christina Menuk Sri H., SE., M.M




NIP: 195808081982032001

Lampiran 2

BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adhelia Kurnia Fitri
NIM : 171500119
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Tarif, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani

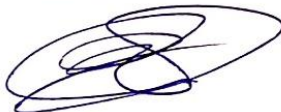
Dosen Penguji : 1. Drs. Subakir, M.M
2. Ferry Hariawan, S.E., M.M

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji I	Penguji II
1.	02 Juni 2021	BAB 2 & 3		
2.	02 Juni 2021	BAB 2 dan Daftar Pustaka		

Surabaya, 03 Juni 2021

Mengetahui,

Dosen Penguji I



Drs. H. Subakir, M.M
NPP. 8607129/DY

Dosen Penguji II



Ferry Hariawan, S.E., M.M
NPP. 1512763/DY

Lampiran 3



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.unipasby.ac.id>

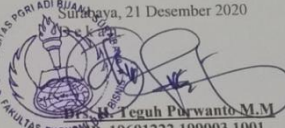
Nomor : 200819 /01/FEB/XII /2020
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
Kantor Pos Jemur Andayani
Jl. Jemur Andayani No. 75 Kendangsari, Kcc. Tenggilis Mejoyo
di -
Surabaya

Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Adhelia Kurnia Fitrii
NIM : 171500119
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Tarif, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor Pos Jemur Andayani Surabaya.

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 21 Desember 2020

Drs. Teguh Forwanto M.M.
NIP. 19601222.199003.1001

Lampiran 4



KANTOR POS SURABAYA SELATAN 60300

Jl. Jemur Andayani No. 75 Surabaya 60237
Telp (031) 8497334, Fax (031) 8420218

Surabaya, 10 April 2021

Nomor : 134/Umum/SDM-27/0421
Lampiran : -
Perihal : Surat Balasan Ijin Kuliah Kerja Profesi

Yang Terhormat,
Universitas PGRI Adi Buana

Menunjuk surat Saudara perihal Ijin Kuliah Profesi di Kantorpos Surabaya Selatan 60300.

Kepada Mahasiswi :

a. Nama : Adhelia Kurnia Fitri
b. NPM : 171500119
c. Prodi : Manajemen

Kami menyatakan yang bersangkutan telah datang dikantor kami untuk melakukan perijinan praktek kerja lapangan di PT Pos Indonesia, Kantor Pos Surabaya Selatan 60300 Jl. Jemur Andayani No 75 Surabaya 60237, pada September sampai dengan bulan Maret 2021 untuk melakukan penelitian di PT Pos Indonesia.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

A. n. Kepala Kantor
Manajer Dukungan Umum,

AJI RAHMAN HAKIM
Nippos 986418249

Lampiran 5



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fe.unipashy.ac.id>

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI


Pada hari ini Selasa, 02 Februari 2021 bertempat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil /Genap Tahun Akademik 2020/2021.

Nama Mahasiswa	: ADHELIA KURNIA FITRI
NIM	: 171500119
Program Studi	: Manajemen
Judul Proposal	: PENGARUH FASILITAS, TARIF, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KANTOR POS JEMUR ANDAYANI

Dihadiri oleh:

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1	171500166	Wiwid Novitasari	
2	171500221	Nur Fakhitah	
3	171500043	Dela Tri Ramadani	
4	171500134	Siti Sarifah	
5	171500145	Ulul Habibah Nabilatul Marwa	
6	171500133	Moh. Farid Muktiyono Effendy	
7	171500113	Fitra Dwi Prayogo	
8	171500154	Siti Azizah	
9	171500217	Siti Nur Jamilah	
10	171500234	Elisabeth Erna D. Hekin	
11	171500153	Nindya Listya Dewi	
12	171500081	Nur'ul Umroh	
13	171500062	Rosa Mitha Prasetya	
14	171500103	Yuliana Prihatin Ningsih	
15	171500048	Anggun Dias Irlanda	

Surabaya, 02 Februari 2021

Penguji : I Made Bagus Dwiarta, ()
S.E., M.M.

Pembimbing : Dra. Christina Menuk Sri ()
H., SE., MM.

Lampiran 6

KUISIONER PENELITIAN

“Pengaruh Fasilitas, Tarif, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Indonesia Jemur Andayani”

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi Skripsi, bersama ini saya menyampaikan kuesioner penelitian mengenai **“Pengaruh Fasilitas, Tarif, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Indonesia Jemur Andayani**. Adapun hasil dari kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan Skripsi /Tugas akhir pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Oleh karena itu, disela-sela kesibukan Bapak/Ibu/Saudara saya memohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk membantu mengisi kuisisioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuisisioner yang ada, saya ucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : L P

3. **Usia** : 15 Tahun - 20 Tahun
 20 Tahun - 30 Tahun
 30 Tahun - 40 Tahun
 40 Tahun - 50 Tahun
 50 Tahun - 60 Tahun

4. **Pendidikan Terakhir** : SD
 SLTP
 SLTA
 Sarjana
 Lain-Lain

5. **Pekerjaan** : Karyawan Swasta
 PNS
 Wirausaha
 Lain-Lain

PETUNJUK PENGISIAN

- a. Bacalah baik-baik setiap pertanyaan dan seluruh pilihan jawaban yang diberikan.

- b. Jawablah seluruh pertanyaan sesuai dengan hati nurani anda.
- c. Beri tanda (√) untuk setiap jawaban yang anda pilih pada kolom jawaban yang sudah disediakan, sebagai berikut
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - R : Ragu-Ragu
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju

DAFTAR KUISIONER

A. Fasilitas

No.	Indikator dan pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
Spesifikasi Komputer						
1.	Kantor POS Jemur Andayani Menggunakan teknologi yang canggih terutama pada saat pengambilan nomor antrian					
2.	Kantor POS Jemur Andayani Memiliki jumlah komputer yang banyak sehingga pelayanannya cepat					
3.	Kantor POS Jemur Andayani Menggunakan komputer atau mesin pengambilan antrian sesuai dengan kebutuhan pengguna					
Kecepatan Koneksi Internet						
4.	Memiliki koneksi internet yang cepat sehingga sistem tidak lemot					
5.	Menyediakan layanan free Wi-Fi bagi konsumen di Kantor POS Jemur Andayani					
6.	Memudahkan transaksi dan tidak menunggu terlalu lama					
Ruangan						

7.	Kantor POS Jemur Andayani memiliki ruangan yang luas sehingga pengunjung merasa nyaman					
8.	Kantor POS Jemur Andayani Menyediakan tempat duduk yang banyak					
9.	Kantor POS Jemur Andayani memiliki penataan ruangan yang bersih dan rapi					
Perlengkapan Penunjang						
10.	Kantor POS Jemur Andayani memiliki toilet yang bersih					
11.	Kantor POS Jemur Andayani menyediakan playground dan tempat ibu menyusui					
12.	Kantor POS Jemur Andayani menyediakan televisi agar pengunjung tidak bosan					
Tempat Parkir						
13.	Kantor POS Jemur Andayani memiliki tempat parkir yang luas					
14.	Kantor POS Jemur Andayani memiliki tempat khusus untuk kendaraan roda 2 dan roda 4					

15.	Kantor POS Jemur Andayani memiliki tempat parkir yang tertutup					
-----	--	--	--	--	--	--

B. Tarif

Keterjangkauan Tarif Pengiriman						
16.	Kantor POS Jemur Andayani memiliki tarif yang standar					
17.	Kantor POS Jemur Andayani memiliki tarif yang lebih rendah dari yang lainnya					
18.	Kantor POS Jemur Andayani memiliki tarif yang berbeda sesuai dengan barang yang akan dikirimkan					
Kesesuaian Tarif Dengan Manfaat						
19.	Pengambilan dana bantuan dan dana pensiun di Kantor POS Jemur Andayani tidak dikenakan biaya					
20.	Setiap pelayanan di Kantor POS Jemur Andayani memiliki biaya yang berbeda					
21.	Tarif yang ditetapkan di Kantor POS Jemur Andayani lebih rendah					

	dibandingkan dnegan tempat lain					
--	---------------------------------	--	--	--	--	--

C. Kepercayaan

Integritas						
22.	Kantor POS Jemur Andayani mampu menjaga keyakinan pengguna					
23.	Komitmen dan tanggung jawab di Kantor POS Jemur Andayani sangat baik					
24.	Kantor POS Jemur Andayani berpegang teguh pada prinsip dan nilai-nilai yang diterapkan					
Kejujuran						
25.	Kantor POS Jemur Andayani memberikan informasi dan pelayanan yang dapat dipercaya					
26.	Kantor POS Jemur Andayani memberikan rasa aman terhadap informasi dan pelayanan terhadap pengguna					
27.	Kantor POS Jemur Andayani mampu					

	memberikan rasa percaya terhadap pengguna					
Kompetensi Perusahaan						
28.	Kantor POS Jemur Andayani memiliki reputasi yang baik					
29.	Kantor POS Jemur Andayani memberikan kepuasan dan keamanan saat bertransaksi					
30.	Kantor POS Jemur Andayani mampu meyakinkan pengguna dan memberikan jaminan kepuasan					
Kesediaan Konsumen Untuk Bergantung						
31.	Pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor POS Jemur Andayani					
32.	Pengguna mempercayakan sepenuhnya terhadap Kantor POS Jemur Andayani					
33.	Pengguna lebih memilih Kantor POS Jemur Andayani untuk melakukan transaksi					

D. Kualitas Pelayanan

Bentuk Fisik						
34.	Kantor POS Jemur Andayani menyediakan fasilitas yang lengkap					
35.	Kantor POS Jemur Andayani memiliki bangunan yang luas					
36.	Karyawan di Kantor POS Jemur Andayani memiliki penampilan yang rapi					
Keandalan						
37.	Pelayanan yang diberikan di Kantor POS Jemur Andayani sudah sesuai dengan yang diharapkan konsumen					
38.	Karyawan di Kantor POS Jemur Andayani peduli dan ramah terhadap konsumen					
39.	Karyawan di Kantor POS Jemur Andayani memberikan respon secara tepat terhadap konsumen					
Daya Tanggap						
40.	Penyampaian informasi di Kantor POS Jemur Andayani jelas bagi konsumen					

41.	Pelayanan administrasi di Kantor POS Jemur Andayani cepat dan tepat					
42.	Karyawan di Kantor POS Jemur Andayani bersedia membantu konsumen					
Assuransi						
43.	Jaminan keamanan di Kantor POS Jemur Andayani sudah sesuai dengan harapan konsumen					
44.	Penanganan keluhan di Kantor POS Jemur Andayani diberikan dengan baik					
45.	Pelayanan yang diberikan di Kantor POS Jemur Andayani sesuai dengan apa yang ditawarkan					
Empati						
46.	Apabila ada konsumen yang kurang paham dengan pengambilan nomor antrian, karyawan di Kantor POS Jemur Andayani segera membantu					

47.	Customer Service di Kantor POS Jemur Andayani bersedia membantu keluhan konsumen					
48.	Karyawan di Kantor POS Jemur Andayani selalu melayani semua konsumen					

E. Kepuasan Pelanggan

Kesesuaian Harapan dan Kenyataan						
49.	Kinerja yang ditawarkan sesuai dengan yang diharapkan konsumen					
50.	Layanan yang diberikan di Kantor POS Jemur Andayani terhadap konsumen cukup baik					
51.	Harapan yang diinginkan konsumen terpenuhi					
Minat Berkunjung Kembali						
52.	Ketertarikan konsumen setelah bertransaksi di Kantor POS Jemur Andayani					
53.	Kenyamanan dan kesesuaian yang dilakukan konsumen terhadap transaksi ulang					

54.	Kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali ke Kantor POS Jemur Andayani					
Kesediaan Merekomendasikan						
55.	Konsumen memberi saran untuk pelayanan yang diberikan kepada konsumen					
56.	Konsumen secara sukarela merekomendasikan Kantor POS Jemur Andayani					
57.	Konsumen bersedia merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakan di Kantor POS Jemur Andayani s					

Lampiran 7 Tabulasi Jawaban Responden

No	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	X1_12	X1_13	X1_14	X1_15	X1
1	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	55
2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	67
3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	56
4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	68
5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	69
6	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	55
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	69
8	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	54
9	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	54
10	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	72
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
13	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	60
14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	58
17	4	2	5	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	61
18	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	61
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
20	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	71

21	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	62
22	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
23	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	63
24	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	68
25	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	65
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	58
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	58
31	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	64
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
33	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	2	5	4	3	4	56
34	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	53
35	4	4	2	4	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	55
36	1	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	61
37	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	62
38	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	58
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
40	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
41	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	67

42	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	64
43	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	59
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	56
45	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	56
46	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	67
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	56
48	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	54
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
51	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	68
52	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
54	5	5	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	58
55	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	61
56	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	3	5	61
57	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	63
58	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60
59	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	64
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
61	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	65
62	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	55

63	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	63
64	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	56
65	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	50
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
67	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	64
68	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
71	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	1	4	4	2	52
72	4	3	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	58
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
74	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
75	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	64
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
77	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	60
78	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	73
79	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
80	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	70
81	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	70
82	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	64
83	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	53

84	4	1	4	1	1	2	4	5	3	3	1	2	4	4	3	42
85	5	2	3	1	1	5	4	3	2	1	4	3	2	4	4	44
86	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	66
87	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57
88	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	66
89	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	66
90	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	54
91	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	49
92	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	66
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
94	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	63
95	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	62
96	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	54
97	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2	57
98	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	61
99	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	5	5	2	53
100	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	64
101	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	64
102	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	61
103	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	60
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	54

105	4	4	5	3	2	3	4	3	3	3	1	2	4	4	2	47
106	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	60
107	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	52
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
112	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	60
113	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	53
114	2	3	3	2	2	2	1	1	3	4	5	5	5	4	4	46

Tabulasi Jawaban Responden Variabel Tarif (X₂)

Resp	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	5	5	4	4	26
3	4	4	4	4	3	4	23
4	5	5	5	4	4	5	28
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	3	4	3	3	3	20
7	3	3	4	5	2	3	20
8	4	3	3	3	4	3	20
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	5	4	4	4	25
11	4	4	3	4	4	4	23
12	4	4	4	4	3	3	22
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	3	3	4	4	4	22
16	4	4	4	4	4	4	24
17	5	4	5	5	4	4	27
18	5	5	2	4	2	4	22
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	5	4	4	4	25
21	4	5	4	5	4	5	27

22	5	5	5	5	5	5	30
23	4	4	4	4	4	4	24
24	3	3	4	2	3	4	19
25	4	4	4	4	4	5	25
26	4	4	4	4	4	4	24
27	5	5	5	5	5	5	30
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	3	4	4	3	3	21
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	3	3	4	3	3	20
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	3	5	5	4	3	24
34	4	2	5	4	4	3	22
35	4	2	4	4	4	4	22
36	5	5	4	5	5	4	28
37	5	4	4	4	4	4	25
38	3	3	4	4	3	3	20
39	4	4	4	4	3	4	23
40	5	5	5	5	4	4	28
41	3	4	5	3	5	5	25
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	3	4	4	23
44	4	3	4	4	4	3	22
45	4	4	4	4	4	4	24

46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	3	4	4	3	22
48	4	3	4	4	4	3	22
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	3	3	3	21
51	5	3	4	5	5	4	26
52	4	2	5	5	5	5	26
53	4	4	4	4	3	4	23
54	4	4	2	2	4	4	20
55	4	4	4	3	3	4	22
56	5	5	4	4	4	5	27
57	5	3	4	4	4	3	23
58	4	4	4	5	5	5	27
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	5	5	5	4	5	28
62	3	4	4	4	4	4	23
63	3	4	4	5	5	4	25
64	3	4	4	4	4	3	22
65	5	5	5	5	5	4	29
66	4	4	4	4	3	4	23
67	5	5	5	5	5	5	30
68	4	4	4	4	4	4	24
69	5	5	5	5	5	5	30

70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	3	4	4	4	23
72	3	4	3	4	3	4	21
73	4	4	4	4	4	4	24
74	3	4	3	3	3	3	19
75	4	3	5	5	4	1	22
76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	3	3	5	3	4	22
78	4	5	4	4	4	4	25
79	5	5	4	5	4	4	27
80	4	4	4	5	5	5	27
81	4	4	4	5	5	5	27
82	4	5	5	5	5	5	29
83	5	5	4	4	4	4	26
84	4	4	4	3	4	2	21
85	5	2	1	3	4	1	16
86	4	4	4	4	4	4	24
87	3	3	4	3	4	3	20
88	4	4	4	4	4	4	24
89	4	4	4	4	4	4	24
90	5	4	4	4	4	4	25
91	3	2	4	4	3	3	19
92	5	4	5	4	4	5	27
93	4	4	4	4	4	5	25

94	4	4	4	3	4	3	22
95	4	5	3	4	5	4	25
96	4	4	4	4	4	4	24
97	3	3	3	3	3	3	18
98	4	4	3	4	4	3	22
99	4	2	2	5	4	2	19
100	4	4	4	4	4	4	24
101	4	4	4	4	4	4	24
102	5	5	4	5	4	4	27
103	3	4	4	5	4	4	24
104	4	3	3	3	4	3	20
105	4	3	4	3	3	4	21
106	4	3	4	4	4	4	23
107	4	3	4	4	4	4	23
108	5	5	5	5	5	5	30
109	4	4	4	4	4	4	24
110	5	5	5	5	5	5	30
111	5	5	5	5	5	5	30
112	5	4	5	4	5	3	26
113	3	4	4	3	3	3	20
114	4	4	4	4	4	4	24

63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
65	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	36
66	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	44
67	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
68	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
70	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	41
71	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	54
72	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	49
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
75	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	52
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
78	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	57

79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
82	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
83	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	2	42
84	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	1	2	44
85	3	4	5	3	4	1	5	1	5	2	4	5	42
86	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46
88	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
89	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	42
92	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	55
93	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	51
94	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	44

111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
112	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	51	
113	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46	
114	1	4	5	3	5	5	4	4	3	2	2	5	43	

47	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
50	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	47
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	57
55	5	4	3	2	3	5	5	4	1	4	4	4	4	4	3	55
56	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
57	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	60
58	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	56
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
61	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
62	3	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	64

79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
83	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
84	1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	62
85	3	4	1	5	4	4	4	3	2	2	4	1	5	4	2	48
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61
87	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	55
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
92	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	67
93	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
94	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	54

111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
112	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60
113	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	56
114	2	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	60

Tabulasi Jawaban Responden Variabel Tarif (X₂)

Resp	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	5	5	4	4	26
3	4	4	4	4	3	4	23
4	5	5	5	4	4	5	28
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	3	4	3	3	3	20
7	3	3	4	5	2	3	20
8	4	3	3	3	4	3	20
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	5	4	4	4	25
11	4	4	3	4	4	4	23
12	4	4	4	4	3	3	22
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	3	3	4	4	4	22
16	4	4	4	4	4	4	24
17	5	4	5	5	4	4	27
18	5	5	2	4	2	4	22
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	5	4	4	4	25
21	4	5	4	5	4	5	27

22	5	5	5	5	5	5	30
23	4	4	4	4	4	4	24
24	3	3	4	2	3	4	19
25	4	4	4	4	4	5	25
26	4	4	4	4	4	4	24
27	5	5	5	5	5	5	30
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	3	4	4	3	3	21
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	3	3	4	3	3	20
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	3	5	5	4	3	24
34	4	2	5	4	4	3	22
35	4	2	4	4	4	4	22
36	5	5	4	5	5	4	28
37	5	4	4	4	4	4	25
38	3	3	4	4	3	3	20
39	4	4	4	4	3	4	23
40	5	5	5	5	4	4	28
41	3	4	5	3	5	5	25
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	3	4	4	23
44	4	3	4	4	4	3	22
45	4	4	4	4	4	4	24

46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	3	4	4	3	22
48	4	3	4	4	4	3	22
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	3	3	3	21
51	5	3	4	5	5	4	26
52	4	2	5	5	5	5	26
53	4	4	4	4	3	4	23
54	4	4	2	2	4	4	20
55	4	4	4	3	3	4	22
56	5	5	4	4	4	5	27
57	5	3	4	4	4	3	23
58	4	4	4	5	5	5	27
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	5	5	5	4	5	28
62	3	4	4	4	4	4	23
63	3	4	4	5	5	4	25
64	3	4	4	4	4	3	22
65	5	5	5	5	5	4	29
66	4	4	4	4	3	4	23
67	5	5	5	5	5	5	30
68	4	4	4	4	4	4	24
69	5	5	5	5	5	5	30

70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	3	4	4	4	23
72	3	4	3	4	3	4	21
73	4	4	4	4	4	4	24
74	3	4	3	3	3	3	19
75	4	3	5	5	4	1	22
76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	3	3	5	3	4	22
78	4	5	4	4	4	4	25
79	5	5	4	5	4	4	27
80	4	4	4	5	5	5	27
81	4	4	4	5	5	5	27
82	4	5	5	5	5	5	29
83	5	5	4	4	4	4	26
84	4	4	4	3	4	2	21
85	5	2	1	3	4	1	16
86	4	4	4	4	4	4	24
87	3	3	4	3	4	3	20
88	4	4	4	4	4	4	24
89	4	4	4	4	4	4	24
90	5	4	4	4	4	4	25
91	3	2	4	4	3	3	19
92	5	4	5	4	4	5	27
93	4	4	4	4	4	5	25

94	4	4	4	3	4	3	22
95	4	5	3	4	5	4	25
96	4	4	4	4	4	4	24
97	3	3	3	3	3	3	18
98	4	4	3	4	4	3	22
99	4	2	2	5	4	2	19
100	4	4	4	4	4	4	24
101	4	4	4	4	4	4	24
102	5	5	4	5	4	4	27
103	3	4	4	5	4	4	24
104	4	3	3	3	4	3	20
105	4	3	4	3	3	4	21
106	4	3	4	4	4	4	23
107	4	3	4	4	4	4	23
108	5	5	5	5	5	5	30
109	4	4	4	4	4	4	24
110	5	5	5	5	5	5	30
111	5	5	5	5	5	5	30
112	5	4	5	4	5	3	26
113	3	4	4	3	3	3	20
114	4	4	4	4	4	4	24

63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
65	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	36
66	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	44
67	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
68	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
70	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	41
71	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	54
72	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	49
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
75	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	52
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
78	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	57

79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
82	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
83	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	2	42
84	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	1	2	44
85	3	4	5	3	4	1	5	1	5	2	4	5	42
86	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46
88	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
89	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	42
92	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	55
93	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	51
94	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	44

111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
112	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	51	
113	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46	
114	1	4	5	3	5	5	4	4	3	2	2	5	43	

47	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
50	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	47
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	57
55	5	4	3	2	3	5	5	4	1	4	4	4	4	4	3	55
56	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
57	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	60
58	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	56
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
61	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
62	3	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	64

79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
83	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
84	1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	62
85	3	4	1	5	4	4	4	3	2	2	4	1	5	4	2	48
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61
87	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	55
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
92	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	67
93	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
94	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	54

111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
112	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60
113	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	56
114	2	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	60

Lampiran 8

1. Uji Validitas

a. Uji Validitas Fasilitas

		Correlations															Fasilitas		
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	X1_12	X1_13	X1_14	X1_15			
X1_1	Pearson Correlation	1																	
	Sig. (2-tailed)																		
X1_2	Pearson Correlation	.436**	1																
	Sig. (2-tailed)																		
X1_3	Pearson Correlation	.477**	.411**	1															
	Sig. (2-tailed)																		
X1_4	Pearson Correlation	.256**	.688**	.426**	1														
	Sig. (2-tailed)																		
X1_5	Pearson Correlation	.114	.114	.114	.114	1													
	Sig. (2-tailed)																		
X1_6	Pearson Correlation	.362**	.349**	.268**	.464**	.415**	1												
	Sig. (2-tailed)																		
X1_7	Pearson Correlation	.114	.114	.114	.114	.114	.114	1											
	Sig. (2-tailed)																		
X1_8	Pearson Correlation	.390**	.306**	.480**	.377**	.346**	.400**	.494**	1										
	Sig. (2-tailed)																		
X1_9	Pearson Correlation	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	1									
	Sig. (2-tailed)																		
X1_10	Pearson Correlation	.000	.415**	.304**	.441**	.490**	.432**	.265**	.390**	.114	1								
	Sig. (2-tailed)																		
X1_11	Pearson Correlation	.082	.385**	.165**	.403**	.474**	.392**	.175**	.243**	.484**	.440**	1							
	Sig. (2-tailed)																		
X1_12	Pearson Correlation	.191	.314**	.141	.314**	.253**	.224**	.310**	.466**	.512**	.512**	.114	1						
	Sig. (2-tailed)																		
X1_13	Pearson Correlation	.718	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	1					
	Sig. (2-tailed)																		
X1_14	Pearson Correlation	.056	.111	.001	.001	.001	.001	.015	.000	.000	.000	.002	.000	.000	1				
	Sig. (2-tailed)																		
X1_15	Pearson Correlation	.452	.000	.093	.001	.000	.000	.073	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	1			
	Sig. (2-tailed)																		
Fasilitas	Pearson Correlation	.448**	.669**	.671**	.744**	.702**	.624**	.562**	.650**	.608**	.649**	.649**	.608**	.649**	.608**	.650**	1		
	Sig. (2-tailed)																		
N		114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114

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

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

b. Uji Validitas Tarif

		Correlations						
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	Tarif
X2_1	Pearson Correlation	1	,409**	,216*	,370**	,396**	,263**	,606**
	Sig. (2-tailed)		,000	,021	,000	,000	,005	,000
	N	114	114	114	114	114	114	114
X2_2	Pearson Correlation	,409**	1	,315**	,296**	,323**	,579**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,001	,000	,000	,000
	N	114	114	114	114	114	114	114
X2_3	Pearson Correlation	,216*	,315**	1	,424**	,392**	,435**	,677**
	Sig. (2-tailed)	,021	,001		,000	,000	,000	,000
	N	114	114	114	114	114	114	114
X2_4	Pearson Correlation	,370**	,296**	,424**	1	,441**	,359**	,686**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,000	,000
	N	114	114	114	114	114	114	114
X2_5	Pearson Correlation	,396**	,323**	,392**	,441**	1	,420**	,700**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	114	114	114	114	114	114	114
X2_6	Pearson Correlation	,263**	,579**	,435**	,359**	,420**	1	,761**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,000	,000		,000
	N	114	114	114	114	114	114	114
Tarif	Pearson Correlation	,606**	,721**	,677**	,686**	,700**	,761**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	114	114	114	114	114	114	114

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

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

c. Uji Validitas Kepercayaan

		Correlations												Kepercayaan
		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_7	X3_8	X3_9	X3_10	X3_11	X3_12	
X3_1	Pearson Correlation	1	.363**	.183	.374**	.347**	.286**	.330**	.357**	.306**	.461**	.488**	.352**	.613**
	Sig. (2-tailed)		.000	.052	.000	.000	.002	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X3_2	Pearson Correlation	.363**	1	.575**	.425**	.473**	.325**	.464**	.405**	.243**	.280**	.443**	.461**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.009	.003	.000	.000	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X3_3	Pearson Correlation	.193	.575**	1	.414**	.498**	.295**	.401**	.248**	.339**	.327**	.452**	.526**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.052	.000		.000	.000	.001	.000	.008	.000	.000	.000	.000	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X3_4	Pearson Correlation	.374**	.425**	.414**	1	.405**	.527**	.389**	.421**	.469**	.569**	.358**	.446**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X3_5	Pearson Correlation	.347**	.473**	.498**	.405**	1	.403**	.322**	.441**	.463**	.288**	.395**	.481**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X3_6	Pearson Correlation	.286**	.325**	.295**	.527**	.403**	1	.362**	.492**	.289**	.465**	.372**	.347**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X3_7	Pearson Correlation	.330**	.464**	.401**	.389**	.322**	.362**	1	.421**	.538**	.278**	.407**	.471**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X3_8	Pearson Correlation	.357**	.405**	.248**	.421**	.441**	.492**	.421**	1	.491**	.481**	.314**	.345**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X3_9	Pearson Correlation	.306**	.243**	.339**	.469**	.463**	.289**	.538**	.491**	1	.445**	.406**	.443**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.001	.009	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X3_10	Pearson Correlation	.461**	.280**	.327**	.569**	.288**	.465**	.278**	.481**	.445**	1	.496**	.343**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.002	.000	.003	.000	.000	.000		.000	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X3_11	Pearson Correlation	.488**	.443**	.452**	.358**	.395**	.372**	.407**	.314**	.406**	.499**	1	.595**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X3_12	Pearson Correlation	.352**	.461**	.526**	.446**	.481**	.347**	.471**	.345**	.443**	.343**	.595**	1	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Kepercayaan	Pearson Correlation	.613**	.667**	.638**	.713**	.675**	.645**	.650**	.670**	.664**	.686**	.724**	.725**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114

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

d. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

		Correlations														Kualitas Pelayanan		
		X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4_5	X4_6	X4_7	X4_9	X4_10	X4_11	X4_12	X4_13	X4_14	X4_15			
X4_1	Pearson Correlation	1	.495**	.422**	.221*	.081	.373**	.276**	.261**	.054	.169	.281**	.156	.399**	.205*	.178	.484**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.018	.394	.000	.003	.005	.568	.073	.002	.007	.000	.029	.058	.000	.000
X4_2	Pearson Correlation	.495**	1	.550**	.506**	.264**	.443**	.006**	.332**	.369**	.401**	.421**	.343**	.509**	.393**	.304**	.715**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
X4_3	Pearson Correlation	.422**	.550**	1	.431**	.148	.478**	.432**	.372**	.443**	.413**	.348**	.327**	.399**	.265**	.385**	.670**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.115	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000
X4_4	Pearson Correlation	.221*	.506**	.431**	1	.297**	.528**	.405**	.372**	.443**	.413**	.406**	.206*	.457**	.512**	.317**	.670**	
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000		.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.028	.000	.000	.001	.000	.000
X4_5	Pearson Correlation	.081	.264**	.148	.297**	1	.385**	.248**	.378**	.322**	.250**	.316**	.354**	.407**	.414**	.419**	.534**	
	Sig. (2-tailed)	.394	.005	.115	.001		.000	.008	.000	.000	.007	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X4_6	Pearson Correlation	.373**	.443**	.478**	.528**	.385**	1	.082**	.349**	.261**	.430**	.547**	.197**	.515**	.458**	.360**	.701**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.007	.000	.000	.036	.000	.000	.000	.000	.000
X4_7	Pearson Correlation	.276**	.506**	.432**	.409**	.248**	.592**	1	.561**	.465**	.606**	.493**	.262**	.435**	.382**	.336**	.702**	
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.008	.000		.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000
X4_9	Pearson Correlation	.261**	.332**	.372**	.372**	.378**	.349**	.561**	1	.468**	.484**	.408**	.270**	.357**	.386**	.349**	.642**	
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000
X4_9	Pearson Correlation	.054	.369**	.443**	.443**	.322**	.261**	.465**	.468**	1	.361**	.372**	.422**	.278**	.262**	.487**	.624**	
	Sig. (2-tailed)	.668	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000		.000	.000	.000	.003	.005	.000	.000	.000
X4_10	Pearson Correlation	.169	.401**	.413**	.413**	.220**	.430**	.606**	.404**	.361**	1	.411**	.475**	.370**	.448**	.459**	.679**	
	Sig. (2-tailed)	.073	.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X4_11	Pearson Correlation	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	1	.440**	.476**	.399**	.275**	.672**	
	Sig. (2-tailed)	.602	.600	.600	.600	.601	.600	.600	.600	.600	.600		.000	.000	.000	.000	.000	.000
X4_12	Pearson Correlation	.156	.348**	.327**	.266	.354	.317	.262**	.270**	.422**	.475**	.440**	1	.243**	.328**	.276**	.560**	
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.028	.000	.000	.005	.004	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
X4_13	Pearson Correlation	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	1	.114	.114	.114	
	Sig. (2-tailed)	.600	.600	.600	.600	.600	.600	.600	.600	.600	.600	.600	.600		.600	.600	.600	
X4_14	Pearson Correlation	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1	.000	.000	
	Sig. (2-tailed)	.929	.900	.900	.900	.900	.900	.900	.900	.900	.900	.900	.900	.900		.900	.900	
X4_15	Pearson Correlation	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	.114	1	.114	
	Sig. (2-tailed)	.558	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.484**	.715**	.670**	.670**	.534**	.702**	.642**	.642**	.624**	.672**	.672**	.582**	.684**	.663**	.651**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
N		114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	

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

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

e. Uji Validitas Kepuasan Pengguna

		Correlations									Kepuasan Pengguna
		Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y1_4	Y1_5	Y1_6	Y1_7	Y1_8	Y1_9	
Y1_1	Pearson Correlation	1	,461**	,529**	,546**	,328**	,385**	,338**	,516**	,387**	,707**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y1_2	Pearson Correlation	,461**	1	,296**	,375**	,465**	,359**	,315**	,452**	,410**	,649**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y1_3	Pearson Correlation	,529**	,296**	1	,549**	,449**	,483**	,348**	,465**	,325**	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y1_4	Pearson Correlation	,546**	,375**	,549**	1	,513**	,379**	,581**	,468**	,367**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y1_5	Pearson Correlation	,328**	,465**	,449**	,513**	1	,404**	,464**	,456**	,295**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y1_6	Pearson Correlation	,385**	,359**	,483**	,379**	,404**	1	,426**	,493**	,647**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y1_7	Pearson Correlation	,338**	,315**	,348**	,581**	,426**	,426**	1	,411**	,350**	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y1_8	Pearson Correlation	,516**	,452**	,465**	,468**	,456**	,493**	,411**	1	,437**	,741**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y1_9	Pearson Correlation	,387**	,410**	,325**	,367**	,295**	,647**	,350**	,437**	1	,672**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	,707**	,649**	,712**	,756**	,694**	,723**	,665**	,741**	,672**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114

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

2. Uji Relibilitas

a. Uji Reliabilitas Fasilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,889	,889	15

b. Uji Reliabilitas Tarif

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,783	,783	6

c. Uji Reliabilitas Kepercayaan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,888	,890	12

d. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,896	,901	15

e. Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna

Reliability Statistics

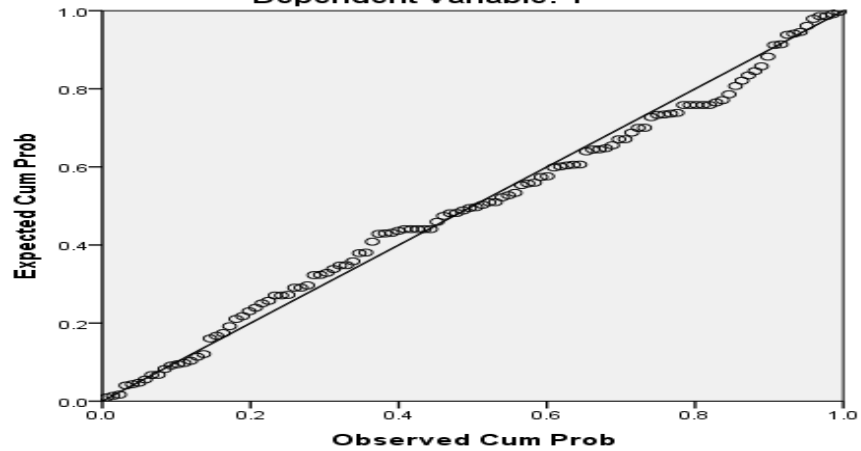
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,870	,872	9

3. Uji Asumsi Klasik
 a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		114
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.49400766
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.067
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.715
Asymp. Sig. (2-tailed)		.687

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Y



b. Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.506	1.974
	X2	.589	1.697
	X3	.333	3.001
	X4	.369	2.707

c. Uji Autokorelasi

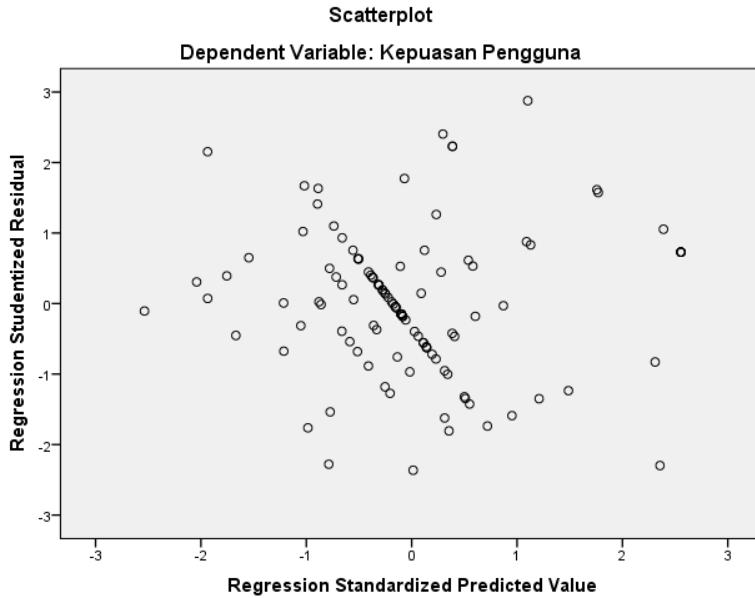
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.889 ^a	.791	.783	1.52117	1.723

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

b. Dependent Variable: Y

d. Uji Heterokedastisitas



4. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.405	1.610		3.357	.001
	X1	.108	.030	.221	3.588	.001
	X2	-.125	.065	-.110	-1.923	.057
	X3	.240	.050	.364	4.798	.000
	X4	.264	.040	.477	6.620	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

5. Uji Determinasi

Model Summary^b

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
.889 ^a	.791	.783	1.52117	1.723

6. Uji Hipotesis

a. Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.405	1.610		3.357	.001
X1	.108	.030	.221	3.588	.001
X2	-.125	.065	-.110	-1.923	.057
X3	.240	.050	.364	4.798	.000
X4	.264	.040	.477	6.620	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	952.242	4	238.061	102.880	.000 ^b
	Residual	252.223	109	2.314		
	Total	1204.465	113			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

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

Lampiran 9 Matrik Penelitian

MATRIKS PENELITIAN
PENGARUH FASILITAS, TARIF, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA KANTOR POS JEMUR ANDAYANI

Rumusan Masalah	Konsep	Definisi Variabel Penelitian	Variabel Penelitian Dan Indikator Penelitian	Hipotesis Penelitian	Sumber Data	Metode Penelitian		
						Populasi dan sampel	Teknik pengumpulan data	Analisis data
<p>1. Apakah Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani ?</p> <p>2. Apakah Tarif Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani ?</p> <p>3. Apakah Kepercayaan</p>	<p>Putra dan Indriyani (2018). Kepercayaan pelanggan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, jasa dan layanan.</p> <p>(Mar'ati & Sudarwanto, 2011) Tarif dapat mempengaruhi konsumen ditihat dari kesesuaian</p>	<p>Fasilitas (X_1) Menurut (Noeraini & Sugiyono, 2018) Fasilitas adalah faktor yang menentukan seseorang untuk menggunakan suatu perusahaan jasa pergitiran atau menggunakan perusahaan lain.</p> <p>Tarif (X_2) (Sani & Uchti, 2014) Tarif merupakan biaya yang dikeluarkan oleh</p>	<p>Variabel Bebas : a. Fasilitas (X_1) b. Tarif (X_2) c. Kepercayaan (X_3) d. Kualitas Pelayanan (X_4)</p> <p>Variabel Terikat : Kepuasan Pelanggan (Y)</p> <p>Indikator</p>	<p>1. Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani.</p> <p>2. Tarif Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani.</p> <p>3. Kepercayaan Berpengaruh</p>	<p>Kantor POS Jemur Andayani</p>	<p>1. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Kantor POS Jemur Andayani.</p> <p>2. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Ferdinand (2012:173) yaitu 6x jumlah indikator.</p> <p>Sampel dalam penelitian ini</p>	<p>Kuisiomer</p>	<p>1. Uji Instrumen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uji Validitas • Uji Reabilitas <p>2. Uji Asumsi Klasik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uji Normalitas • Uji Multikolinearitas • Uji Autocorrelation • Uji Heterocedasticity <p>3. Analisis Regresi Berganda</p> <p>4. Uji Determinan</p> <p>5. Uji Hipotesis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uji t • Uji F

<p>Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani ?</p> <p>4. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani ?</p> <p>5. Apakah Fasilitas, Tarif, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani ?</p>	<p>setara suatu pengorbanan dari konsumen terhadap nilai kepuasan setelah melakukan pembelian produk atau jasa.</p> <p>Menurut Da Silva (2014:5) Dalam suatu pendapat atau pemikiran konsumen tentang bagaimana produk atau pelayanan yang didasarkan pada keunggulan atau mutu pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.</p>	<p>konsumen dan pendapatan bagi perusahaan.</p> <p>Kepercayaan (X₁) Menurut (Chototirna et al., 2018) Kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya.</p> <p>Kualitas pelayanan (X₂) Menurut (Krisdiyanto et al., 2018) Kualitas layanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diapresiasi.</p> <p>Kepuasan Pelanggan (Y) (Rusmita et al., 2018) Kepuasan Pelanggan merupakan penilaian awal bagi konsumen</p>	<p>Variabel:</p> <p>Fasilitas (Krisdiyanto et al., 2018)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spesifikasi komputer • Kecepatan koneksi internet • Ruang • Perlengkapan penunjang • Tempat parkir <p>Tarif (Jumariska et al., n.d.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keterjangkauan tarif pengiriman. • Kesesuaian tarif pengiriman dengan manfaat yang diterima pelanggan. <p>Kepercayaan Kotler dan Keller (2012:225)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integritas • Kejujuran • Kompetensi 	<p>Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani.</p> <p>4. Kualitas pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani.</p> <p>5. Fasilitas, tarif, kepercayaan dan kualitas pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani.</p>	<p>sebanyak 114 sampel.</p>			
---	---	---	---	--	-----------------------------	--	--	--

		<p>maka dari itu untuk memberikan rasa puas pada pelanggan ini perlu menciptakan rasa nyaman, aman dan terpercaya bagi konsumennya.</p>	<p>perusahaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan konsumen <p>Kualitas Pelayanan (Attamimi et al., 2016)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tangibles (bukti fisik) • Reability (hal yang dapat dipercaya) • Responsive ness (ketanggapan) • Assurance (jaminan dan kepastian) • Emphaty (perhatian) <p>Kepuasan Konsumen (Y) Menurut (Sakti & Mahfudz, 2018)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian harapan dan kenyataan • Minat berkunjung kembali 					
--	--	---	--	--	--	--	--	--

			• Kesediaan merekomendasikan						
--	--	--	------------------------------	--	--	--	--	--	--

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Attamimi, fahmi majid, Hufion, M., & Rahman, F. (2016). *pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen (studi pada konsumen jne kota malang)*, 2019, 82–94.
- Chaitotintisa, Rachma, H., & Hufion, M. (2018). pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan probolinggo (studi kasus pada J&T kota probolinggo jln. panglima sudirman no. 6c petokoran wiroborang 267, mayangan , kota probolinggo). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 7(2), 46–58
- Da Silva, Marques Valter Jose.2014. The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in a Dublin Hostel - Case Study National. College of Ireland Higher Diploma in Science in Data Analytics.
- Hati, S. W., & Juliani, A. (2018). Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugruha Ekaakurir (Jne). *JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI Dan MANAJEMEN BISNIS*, 7(2), 1–8. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v7i2.1592>
- Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, A. B. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Ketepatan Waktu , Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT . POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Pelanggan PT . POS INDONESIA Cabang Gempol)*, 143–156.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., PT, E. G., Analisis, H., Pelayanan, A. K., Fasilitas, L., & Putra, net B. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, 4(4)
- Mar'ati, N. C., & Sudarwanto, T. (2011). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (STUDI PADA KONSUMEN GOJEK DI SURABAYA)*: 2, 1–12.

- Noerani, I. A., & Sugiyono. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J & T Express Kota Semarang). *Journal of Manajemen*, 7, 1-8. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>.
- Priansa, D. J. (2017b). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *SERVICE MANAJE MEN Mewujudk an Layanan Prima Yogyakarta* : C.V ANDI OFFSET
- Rusmita, F. N., Sulon, M., & Arifien, M. S (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. JNE EXPRESS KABUPATEN LAMONGAN. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 7(9), 1- 8.
- Sakti, B. J., & Mahfudz. (2018). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna bpjs kesehatan di kota singaraja. *Manajemen*, 7(2), 1- 8.
- Sani, & Uchi. (2014). Kontribusi Kecepatan Layanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Jne Kontor Perak Timur. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (IPTN)*, 2(1). <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/7069>

Surabaya, 03 Desember 2020

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Peneliti

Dra. Christina Menek Sri H., SE., MM.

Achelia Kurnia Fitri

NIP : 195808081982032001

NIM. 171500119