

DAFTAR PUSTAKA



- Abdurahman, Maman Sambas Ali Muhidin, Ating Somantri.
2011. Dasar-dasar Metode Tatistika Untuk Penelitian.
Bandung: Pustaka Setia.
- Ade Priangani. 2013. Memperkuat Manajemen Pemasaran
dalam Konteks Persaingan Global. 2(4):1.
- Adisusilo, Sutarjo. 2012. Pembelajaran Nilai-Karakter. Jakarta:
PT. Raja Grafindo Persada.
- Ali, Hasan . 2013. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan.
Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing
Service).
- Arikunto, Suharsimi. 2014. Prosedur Penelitian Suatu
Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Armstrong dan Philip Kotler. 2003. Manajemen Pemasaran,
Edisi 9. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Arry Dwi Syahputra. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan
Citra Merek (*Brand Image*) terhadap Loyalitas
Nasabah Perum Pegadaian pada Perum Pegadaian
Cabang Bekasi Timur. 10-11.
- Ballester, Elena Delagado dan Munuera-Aleman, J. L. 2001.
Brand Trust in the Context of Consumer Loyalty.
European Journal of Marketing.
- Barata, Atep Adya. 20011. Panduan Lengkap Paja
Penghasilan. Jakarta : Visimedia.
- Basu Swastha, dan Irawan. 2003. Manajemen Pemasaran
Modern. Yogyakarta: Penerbit Liberty Yogyakarta.

- Christian A.D Selang. 2013. Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada *Fresh Mart Bahu Mall Manado*. 1(3):73.
- Engel, F. James; Roger D. Blackwell; Paul W. Miniard. 2004. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fitzsimmons, James A., Fitzsimmons, Mona J. 2006. *Service Management operations, strategy, and Information Technology*. McGraw Hill.
- Freddy Rangkuti. 2009. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendrata, Y. K., Purbandari, T., & Mujilan. (2013). Pengaruh Structural Assurance dan Perceived Reputation terhadap Trust Pengguna Internet di Sistem E-commerce. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 82.
- Ishak, A., dan Luthfi, Z., 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi *Switching Costs*. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No. 1.
- Kotler dan Keller (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga.


- Lickona, Thomas, .1992. *Educating For Character, How Our Schools Can Teach Respect and Responsibility*. New York: Bantam Books.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif*. edisi 7. Jakarta : Erlangga.
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D., 1995. *An Integratif Model of Organizational Trust*, *Academy of Management Review*, 30 (3): 709-734.
- Molden Elrado H, Srikandi Kumadji, Edy Yulianto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.Vol. 15 No. 2.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Jakarta; Salemba Empat.
- Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2010. *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan keempat, Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.

- Teresia. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen. 22-23.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithamal, dan Bitner and Gremler. 2007. *Service Marketing*. Edisi Keempat. Prentice Hall; exclusive right by Me Graw-Hill.
- <https://finansial.bisnis.com/read/20181018/9/850634/opini-mendongkrak-sektor-jasa-jadi-penopang-pertumbuhan-ekonomi>.
- <https://industri.kontan.co.id/news/bisnis-daring-marak-jasa-logistik-panen-kiriman>.

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian

	UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI
	Kampus : Jl. Dukuh Meranggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234 Website : http://www.fe.unipasby.ac.id
Nomor	: 1912701/FE/XII/2019
Lampiran	: -
Perihal	: Ijin Penelitian dan Pengambilan Data
Kepada Yth: Bapak/Ibu Pimpinan PT. Kantor Pos Indonesia (Persero) Jl. Kebon Rejo No.10 Krembangan di - Surabaya	
Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi 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	: Emilda Amalia
NIM	: 161500179
Prodi	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Surabaya Pusat.
Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.	
	Surabaya, 03 Desember 2019
	  Drs. Siti Istikhroh, M.Si NIP. 19671019.199203.2001

Lampiran 2. Surat Pemberian Izin Penelitian

**POS INDONESIA**

Surabaya, 12 Desember 2019

Nomor : 2718/UMUM/SDM/27/1219
Lampiran : -
Perihal : Surat Balasan Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Program Studi S1 Manajemen
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya


Dengan Hormat
Menindaklanjuti Surat Anda No 19125/01/FE/XII/2019 Perihal Permohonan ijin Penelitian yang data Nama Mahasiswa sebagai berikut :


NO	NAMA	NIM	JURUSAN
1	Emilda Amalia	161500179	Manajemen

Dengan ini di sampaikan bahwa kami memberikan ijin kepada Mahasiswa tersebut untuk melakukan Penelitian di PT.POS INDONESIA. Mahasiswa diharapkan tetap mengikuti aturan dan dapat menjaga semua Rahasia Perusahaan.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih

a/n Manajer Duk.Umum
Asman SDM


Untung Kurniadi
Nippos: 969304420

**POS SURABAYA**

KANTOR POS SURABAYA 60006
Jl. Keboronejo No. 10 Surabaya 60175
Telepon : 031-3522096-99 Fax : 031-3571975
E-mail : 600kxp@posindonesia.co.id

Lampiran 3. Berita Acara Bimbingan Skripsi

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Emilda Amalia
NIM : 161500179
Program Studi : Manajemen
Tanggal Pengajuan Skripsi : 30 September 2019
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan,
Karakteristik Pelayanan dan
Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada
Kantor Pos Surabaya Pusat.
Dosen Pembimbing : Tony Susilo Wibowo,
S.E.,M.Pd.,M.SM

Konsultasi

No	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian/ Kegiatan	Keterangan
1	16 Oktober 2019		Judul skripsi	ACC
2	30 Oktober 2019		BAB I	REVISI
3	4 November 2019		BAB I	ACC
4	18 November 2019		BAB II	REVISI
5	20 November 2019		BAB II	ACC
6	26 November		BAB III	REVISI

	2019	.		
7	28 November 2019		BAB III	ACC
8	3 Januari 2020		Ujian Proposal	
9	4 Maret 2020		Kuesioner	ACC
10	3 Juni 2020		BAB IV	REVISI
11	18 Juni 2020		BAB IV	ACC
12	19 Juni 2020		BAB V	REVISI
13	25 Juni 2020		BAB V	ACC

Tanggal Selesai Menulis Skripsi : 25 Juni 2020

Surabaya, 20 Juli 2020
Dosen Pembimbing



Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd., M.SM
NPP : 0709494/DY

Lampiran 4. Berita Acara Seminar Proposal



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI

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

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 3 bulan Januari tahun 2020 bertempat di Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil / Genap *) Tahun Akademik 20___/20___

Nama Mahasiswa	: Emilda Amalia
NIM	: 161500179
Program Studi	: Manajemen
Judul Proposal	: Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada Kantor Pos Surabaya Pusat.

Dihadiri oleh :

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1	161500170	Faizmah Puri Anggraini	<i>[Signature]</i>
2	161500069	Nova Anggi Arista	<i>[Signature]</i>
3	161500249	Febby Ayu C	<i>[Signature]</i>
4	161500037	Susi adelia	<i>[Signature]</i>
5	161500189	Wulan Hadawati	<i>[Signature]</i>
6	161100281	Siti Mulyana	<i>[Signature]</i>
7	161500092	Rahma Ayu Widuri	<i>[Signature]</i>
8	161500021	Dwi Anna Articandi	<i>[Signature]</i>
9	161500027	Deni Subiantoro	<i>[Signature]</i>
10	161500239	Titta Satri	<i>[Signature]</i>
11	161500194	Fahma Afri Irawani	<i>[Signature]</i>
12	161500169	Miripia Selvi R	<i>[Signature]</i>
13	161600096	Syifa Nur Amalia Peta	<i>[Signature]</i>
14	161500126	Ayunda Diah Paramita	<i>[Signature]</i>
15	161500175	Nelly Ramadhani	<i>[Signature]</i>

Surabaya.....

Penguji : Imade Bagus Duharto, S.E., M.M.

Pembimbing : Tony Susilo Wicakso, S.E., M.Pd., M.Si.

[Signature]
[Signature]

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian

Kuesioner

**“PENGARUH KEPERCAYAAN, KARAKTERISTIK
PELAYANAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
KANTOR POS SURABAYA PUSAT”**

A. IDENTIFIKASI RESPONDEN

a. Umur :

b. Jenis kelamin : Laki-laki

Perempuan

c. Pekerja : Pelajar/ Mahasiswa

PNS

Karyawan Swasta

Buruh

Wirausahawan

Lain-lain

Surabaya,.....2020

Hormat saya,

B. PETUNJUK PENGISIAN

- 1) Sebelum mengisi pernyataan berikut, kami memohon untuk membaca terlebih dahulu petunjuk dari pengisian ini.
- 2) Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda silang (√) pada salah satu jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan. Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternative jawaban yang mengacu pada teknik skala *likert*, yaitu :
 - 3) Keterangan pilihan: Skor

SS : Sangat Setuju	5
S : Setuju	4
RR : Ragu-Ragu	3
TS : Tidak Setuju	2
STS: Sangat Tidak Setuju	1
- 4) Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

A. Kepercayaan

No	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
Kesungguhan/ketulusan (<i>Benevolence</i>)						
1.	Kantor pos memberikan pelayanan dengan baik					
2.	Karyawan kantor pos dapat mengatasi keluhan konsumen dengan baik					
Kemampuan (<i>Ability</i>)						
1.	Kantor pos memberikan jaminan atas hilangnya barang					
2.	Kantor pos memberikan informasi atas barang yang dikirim					
Integritas (<i>integrity</i>)						
1.	Kantor pos memberikan pertanggung jawaban atas kerusakan barang					
2.	Kantor pos menepati atas apa yang di sampaikan pada konsumen					

B. Karakteristik Pelayanan

No	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan.						
1.	Saya lebih suka datang ke kantor pos secara langsung pada saat menanyakan pengiriman barang.					
2.	Kantor pos membantu dengan baik pada saat melayani					
Kejadian pada waktu yang bersamaan (<i>simultaneity</i>).						

1.	Peraturan pada Kantor pos dapat diterima dengan baik					
2.	Keluhan pelanggan cepat ditanggapi oleh karyawan Kantor pos					
Pelayanan langsung digunakan dan habis (<i>service perishability</i>).						
1.	Pengiriman barang Kantor pos cepat dan sesuai dengan ketentuan					
2.	estimasi pengiriman yang diberikan Kantor pos tepat waktu					
Tidak terwujud (<i>instangibility</i>).						
1.	Kantor pos memberikan solusi dengan baik					
2.	Pelayan dengan mudah dipahami ketika menyampaikan informasi					
Beragam (<i>heterogeneity</i>).						
1.	Saya merasa jasa yang ditawarkan sudah tepat					
2.	Saya merasa Informasi yang diberikan jelas dan tepat					

C. Kualitas Pelayanan

No	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)						
1.	Gedung kantor pos bersih dan rapi					
2.	Karyawan kantor pos berpenampilan rapih an sopan					

<i>Reliability</i> (Keandalan)						
1.	Karyawan nenpunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen					
2	Kantor pos mampu menjaga keamanan barang yang dikirim					
<i>Assurance</i> (Jaminan)						
1.	Kantor pos memberi jaminan atas kehilangan dan kerusakan paket yang dikirimkan					
2.	Karyawan kantor pos memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami selama berinteraksi					
<i>Empathy</i> (Empati)						
1.	Kantor pos merespon dengan baik apa yang menjadi permintaan dan kelebihan konsumen					
2.	Karyawan kantor pos mampu memberikan perhatian yang baik secara personal/individu					
<i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)						
1.	Cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen					
2.	Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (infomatif dalam komunikasi)					

D. Kepuasan

No	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)						
1.	Konsumen merasa senang setelah menggunakan jasa pengiriman barang di kantor pos					

2.	Pengiriman barang pada kantor pos sangat memuaskan					
Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk.						
1.	Pengiriman barang pada kantor pos sesuai dengan harapan					
2	Fasilitas dan kenyamanan yang diberikan sesuai dengan harapan					
Selalu membeli produk.						
1.	Ingin selalu menggunakan Pengiriman barang pada kantor pos ketika mengirim barang					
2.	Saya akan mengirim barang lagi melalui kantor pos					

Lampiran 6. Tabulasi Data Penelitian

VARIABEL KEPERCAYAAN (X1)

NO. RESPONDE N	KEPERCAYAAN (X1)						TOTAL X1
	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	
Resp_1	2	3	2	2	3	2	14
Resp_2	4	4	4	4	4	4	24
Resp_3	5	5	5	5	5	5	30
Resp_4	2	2	2	2	2	2	12
Resp_5	4	4	4	4	4	4	24
Resp_6	4	4	4	4	4	4	24
Resp_7	5	5	5	5	5	5	30
Resp_8	5	5	4	4	4	4	26
Resp_9	4	5	4	5	4	5	27
Resp_10	4	4	4	4	4	4	24
Resp_11	4	5	4	5	4	5	27
Resp_12	5	4	5	4	5	4	27
Resp_13	5	5	5	5	5	5	30
Resp_14	5	5	5	5	5	5	30
Resp_15	5	5	5	5	5	5	30
Resp_16	4	4	4	4	4	4	24
Resp_17	5	5	5	5	5	5	30
Resp_18	5	5	5	5	5	5	30
Resp_19	4	4	4	4	4	4	24
Resp_20	4	4	4	4	4	4	24
Resp_21	5	5	5	5	5	5	30
Resp_22	5	5	5	4	4	4	27
Resp_23	4	5	4	5	4	5	27
Resp_24	4	4	4	4	4	4	24

Resp_25	4	5	5	5	4	5	28
Resp_26	5	4	5	4	5	4	27
Resp_27	5	5	5	5	5	5	30
Resp_28	5	5	5	5	5	5	30
Resp_29	5	5	5	5	5	5	30
Resp_30	5	5	5	5	5	5	30
Resp_31	4	4	4	4	4	4	24
Resp_32	4	4	4	4	5	5	26
Resp_33	5	5	5	5	5	5	30
Resp_34	5	5	5	5	5	5	30
Resp_35	5	5	5	5	5	5	30
Resp_36	4	4	4	3	4	4	23
Resp_37	5	5	5	5	5	5	30
Resp_38	5	4	4	4	4	4	25
Resp_39	5	5	5	4	5	4	28
Resp_40	4	4	4	4	4	4	24
Resp_41	4	4	4	4	4	4	24
Resp_42	4	4	4	4	4	4	24
Resp_43	4	4	4	5	4	5	26
Resp_44	5	5	5	5	5	5	30
Resp_45	5	5	5	5	5	5	30
Resp_46	4	4	4	4	4	4	24
Resp_47	5	5	5	5	5	5	30
Resp_48	5	5	5	5	5	5	30
Resp_49	4	4	4	4	4	4	24
Resp_50	4	4	4	4	4	4	24
Resp_51	5	5	5	5	5	5	30
Resp_52	4	4	4	4	4	4	24
Resp_53	4	4	4	4	4	4	24

Resp_54	5	5	4	4	5	4	27
Resp_55	5	5	5	4	5	4	28
Resp_56	5	5	5	5	5	5	30
Resp_57	4	4	4	5	4	5	26
Resp_58	5	5	5	5	5	5	30
Resp_59	4	4	4	4	4	4	24
Resp_60	4	4	4	4	4	4	24
Resp_61	5	5	5	5	5	5	30
Resp_62	4	4	4	4	4	4	24
Resp_63	4	4	4	4	4	4	24
Resp_64	5	5	5	5	5	5	30
Resp_65	5	5	5	5	5	5	30
Resp_66	4	4	4	4	4	4	24
Resp_67	5	5	5	5	5	5	30
Resp_68	5	5	5	5	5	5	30
Resp_69	4	4	4	4	4	4	24
Resp_70	4	4	4	4	4	4	24
Resp_71	5	5	5	5	5	5	30
Resp_72	5	4	4	4	4	4	25
Resp_73	4	4	4	4	4	4	24
Resp_74	4	4	3	3	4	3	21
Resp_75	4	4	4	4	4	4	24
Resp_76	5	5	5	4	5	4	28
Resp_77	5	5	5	5	5	5	30
Resp_78	5	5	4	4	5	5	28
Resp_79	5	5	5	5	5	5	30
Resp_80	5	5	5	4	5	4	28
Resp_81	4	4	4	4	4	4	24
Resp_82	4	4	4	3	4	3	22

Resp_83	5	5	5	5	5	5	30
Resp_84	5	5	5	4	5	4	28
Resp_85	5	5	5	5	5	5	30
Resp_86	4	4	4	4	4	4	24
Resp_87	5	5	5	5	5	5	30
Resp_88	5	5	4	5	4	5	28
Resp_89	5	5	5	5	5	5	30
Resp_90	4	4	4	4	4	4	24
Resp_91	4	5	4	5	4	5	27
Resp_92	4	4	4	4	4	4	24
Resp_93	4	4	4	4	4	4	24
Resp_94	5	5	5	5	5	5	30
Resp_95	5	5	5	5	5	5	30
Resp_96	4	5	4	5	4	5	27
Resp_97	5	5	5	4	5	4	28
Resp_98	5	5	5	5	5	5	30
Resp_99	4	4	4	4	4	4	24
Resp_100	4	5	4	5	4	5	27
Resp_101	5	5	5	5	5	5	30
Resp_102	4	4	4	4	4	4	24
Resp_103	4	4	4	4	4	4	24
Resp_104	5	5	5	5	5	5	30
Resp_105	5	5	5	5	5	5	30
Resp_106	2	2	2	2	2	2	12
Resp_107	4	4	4	4	4	4	24
Resp_108	2	2	2	2	3	2	13
Resp_109	3	3	2	3	3	2	16
Resp_110	2	2	2	2	2	2	12
Resp_111	5	5	5	5	5	5	30

Resp_112	5	5	5	5	5	5	5	30
----------	---	---	---	---	---	---	---	----

VARIABEL KARAKTERISTIK PELAYANAN (X2)

NO. RESPONDEN	KARAKTERISTIK PELAYANAN (X2)										TOTAL
	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	
Resp_1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	22
Resp_2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	25
Resp_5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43
Resp_6	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	45
Resp_7	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	46
Resp_8	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44
Resp_9	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
Resp_10	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	34
Resp_11	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
Resp_12	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	47
Resp_13	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	47

Resp_14	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
Resp_15	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	45
Resp_16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_17	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	46
Resp_18	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	45
Resp_19	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	43
Resp_20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
Resp_21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
Resp_22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
Resp_23	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
Resp_24	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	36
Resp_25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
Resp_26	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
Resp_27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
Resp_28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_29	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
Resp_30	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	47

Resp_65	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	43
Resp_66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_68	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
Resp_69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_70	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	45
Resp_71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_72	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
Resp_73	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
Resp_74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38
Resp_75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_81	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	46

Resp_99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_100	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
Resp_101	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	46
Resp_102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_103	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
Resp_104	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	46
Resp_105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_108	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	44
Resp_109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_110	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	44
Resp_111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_112	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	45

6											
Resp_3 7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
Resp_3 8	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
Resp_3 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_4 0	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
Resp_4 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_4 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_4 3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45
Resp_4 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_4 5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
Resp_4 6	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	36
Resp_4 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_4 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_4 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_5 0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_5 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_5 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_5 3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41

1											
Resp_7 2	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	44
Resp_7 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_7 4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	46
Resp_7 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_7 6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	47
Resp_7 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_7 8	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	47
Resp_7 9	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	47
Resp_8 0	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	47
Resp_8 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_8 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_8 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_8 4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	47
Resp_8 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_8 6	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43
Resp_8 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_8 8	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	46

Resp_8 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_9 0	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
Resp_9 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_9 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_9 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_9 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_9 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_9 6	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
Resp_9 7	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	46
Resp_9 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_9 9	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
Resp_1 00	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
Resp_1 01	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_1 02	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_1 03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_1 04	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_1 05	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	47

06											
Resp_1 07	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	43
Resp_1 08	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	47
Resp_1 09	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
Resp_1 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_1 11	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
Resp_1 12	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	44

VARIABEL KEPUASAN (Y)

NO. RESPONDE N	KEPUASAN (Y1)						TOTA L
	Y1.2 7	Y1.2 8	Y1.2 9	Y1.3 0	Y1.3 1	Y1.3 2	
Resp_1	2	3	3	2	2	2	14
Resp_2	4	5	4	4	5	4	26
Resp_3	5	4	4	5	4	4	26
Resp_4	3	3	3	2	3	3	17
Resp_5	4	4	5	4	4	5	26
Resp_6	4	4	4	4	4	4	24
Resp_7	5	5	5	5	5	5	30
Resp_8	4	5	5	5	4	5	28
Resp_9	4	5	5	4	5	4	27
Resp_10	4	5	5	4	5	4	27
Resp_11	4	4	4	4	4	4	24
Resp_12	5	4	5	5	4	4	27
Resp_13	4	5	4	5	5	5	28
Resp_14	5	4	4	5	4	5	27
Resp_15	4	5	4	4	4	5	26
Resp_16	4	5	5	4	4	4	26
Resp_17	5	4	5	5	4	4	27
Resp_18	4	4	4	4	4	5	25
Resp_19	4	4	4	4	4	5	25
Resp_20	4	4	4	4	4	4	24
Resp_21	5	4	4	5	5	5	28
Resp_22	4	4	5	5	4	5	27
Resp_23	4	4	4	4	4	4	24
Resp_24	4	4	4	4	4	4	24
Resp_25	4	4	4	4	4	4	24

Resp_26	5	4	5	5	5	4	28
Resp_27	4	5	4	5	4	5	27
Resp_28	5	5	5	5	5	5	30
Resp_29	5	5	5	5	5	5	30
Resp_30	5	4	5	5	5	4	28
Resp_31	3	3	3	3	3	4	19
Resp_32	4	4	4	5	4	5	26
Resp_33	4	4	4	5	4	4	25
Resp_34	5	5	5	4	5	5	29
Resp_35	5	5	3	5	5	3	26
Resp_36	5	5	4	4	5	4	27
Resp_37	5	5	5	4	5	5	29
Resp_38	4	4	4	4	4	4	24
Resp_39	4	4	5	4	4	5	26
Resp_40	5	5	5	5	5	5	30
Resp_41	5	5	4	5	5	4	28
Resp_42	4	4	4	4	4	4	24
Resp_43	4	4	5	4	4	5	26
Resp_44	5	5	5	5	5	5	30
Resp_45	4	4	4	4	4	4	24
Resp_46	4	4	4	3	4	4	23
Resp_47	5	5	5	5	5	5	30
Resp_48	4	4	5	4	4	5	26
Resp_49	4	4	4	4	4	4	24
Resp_50	4	4	4	4	4	4	24
Resp_51	5	5	5	5	5	5	30
Resp_52	4	4	4	4	4	4	24
Resp_53	4	4	5	5	4	5	27
Resp_54	5	5	5	4	5	5	29

Resp_55	5	5	4	5	5	4	28
Resp_56	5	5	5	5	5	5	30
Resp_57	4	4	4	4	4	4	24
Resp_58	3	3	3	4	3	3	19
Resp_59	4	4	4	4	4	4	24
Resp_60	4	4	4	4	4	4	24
Resp_61	5	5	5	5	5	5	30
Resp_62	5	5	4	5	5	4	28
Resp_63	4	4	4	4	4	4	24
Resp_64	5	5	5	4	5	5	29
Resp_65	4	4	4	4	4	4	24
Resp_66	4	4	5	5	4	5	27
Resp_67	5	5	5	5	5	5	30
Resp_68	4	4	5	4	4	5	26
Resp_69	4	4	4	4	4	4	24
Resp_70	4	4	4	4	4	4	24
Resp_71	5	5	5	5	5	5	30
Resp_72	4	4	5	5	4	5	27
Resp_73	4	4	4	4	4	4	24
Resp_74	4	4	4	4	4	4	24
Resp_75	4	4	4	4	4	4	24
Resp_76	5	5	5	5	5	5	30
Resp_77	4	4	5	5	4	5	27
Resp_78	5	5	5	5	5	5	30
Resp_79	5	5	5	5	5	5	30
Resp_80	5	5	5	5	5	5	30
Resp_81	3	3	4	5	3	4	22
Resp_82	4	4	4	5	4	4	25
Resp_83	4	4	5	5	4	5	27

Resp_84	5	5	5	4	5	5	29
Resp_85	5	5	5	5	5	5	30
Resp_86	5	5	4	4	5	4	27
Resp_87	5	5	5	4	5	5	29
Resp_88	4	4	4	4	4	4	24
Resp_89	4	4	5	4	4	5	26
Resp_90	5	5	5	5	5	5	30
Resp_91	5	5	4	5	5	4	28
Resp_92	4	4	4	4	4	4	24
Resp_93	4	4	4	4	4	4	24
Resp_94	5	5	5	5	5	5	30
Resp_95	4	4	5	4	4	5	26
Resp_96	4	4	4	4	4	4	24
Resp_97	5	5	4	5	5	4	28
Resp_98	4	4	5	4	4	5	26
Resp_99	4	4	5	4	4	5	26
Resp_100	4	4	4	4	4	4	24
Resp_101	5	5	5	5	5	5	30
Resp_102	4	4	4	4	4	4	24
Resp_103	4	4	4	5	4	4	25
Resp_104	5	5	5	4	5	5	29
Resp_105	5	5	5	5	5	5	30
Resp_106	5	5	4	5	5	4	28
Resp_107	4	4	4	4	4	4	24
Resp_108	4	4	4	4	4	5	25
Resp_109	4	4	4	4	4	4	24
Resp_110	3	2	3	3	2	3	16
Resp_111	5	5	4	5	5	4	28
Resp_112	5	5	5	5	5	5	30

Lampiran 7. Hasil Olah Data SPSS
FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN

a. Variabel Kepercayaan

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	5	4.5	4.5	4.5
3.00	1	.9	.9	5.4
Valid 4.00	48	42.8	42.8	48.2
5.00	58	51.8	51.8	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	3.6	3.6	3.6
3.00	2	1.8	1.8	5.4
Valid 4.00	45	40.1	40.1	45.5
5.00	61	54.5	54.5	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	6	5.4	5.4	5.4
Valid 3.00	1	.9	.9	6.3
4.00	52	46.4	46.4	52.7
5.00	53	47.3	47.3	100.0

Total	112	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	5	4.5	4.5	4.5
3.00	4	3.6	3.6	8.0
Valid 4.00	50	44.6	44.6	52.7
5.00	53	47.3	47.3	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	3	2.7	2.7	2.7
3.00	3	2.7	2.7	5.4
Valid 4.00	52	46.4	46.4	51.8
5.00	54	48.2	48.2	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	6	5.4	5.4	5.4
3.00	2	1.8	1.8	7.2
Valid 4.00	49	43.7	43.7	50.9
5.00	55	49.1	49.1	100.0
Total	112	100.0	100.0	

b. Variabel Karakteristik Pelayanan

X2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.8	1.8	1.8
3.00	3	2.7	2.7	4.5
4.00	59	52.6	52.6	57.1
5.00	48	42.9	42.9	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X2.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	2.7	2.7	2.7
4.00	60	53.6	53.6	56.3
5.00	49	43.7	43.7	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X2.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.9	.9	.9
3.00	4	3.6	3.6	4.5
4.00	50	44.6	44.6	49.1
5.00	57	50.9	50.9	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X2.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.8	1.8	1.8
4.00	54	48.2	48.2	50.0
5.00	56	50.0	50.0	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X2.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	5	4.5	4.5	4.5
4.00	60	53.5	53.5	58.0
5.00	47	42.0	42.0	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X2.12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.9	.9	.9
3.00	2	1.8	1.8	2.7
4.00	57	50.9	50.9	53.6
5.00	52	46.4	46.4	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X2.13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.8	1.8	1.8
4.00	55	49.1	49.1	50.9
5.00	55	49.1	49.1	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X2.14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.8	1.8	1.8
4.00	62	55.3	55.3	57.1
5.00	48	42.9	42.9	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X2.15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.8	1.8	1.8
3.00	2	1.8	1.8	3.6
4.00	48	42.8	42.8	46.4
5.00	60	53.6	53.6	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X2.16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.9	.9	.9
3.00	4	3.6	3.6	4.5
4.00	53	47.3	47.3	51.8
5.00	54	48.2	48.2	100.0
Total	112	100.0	100.0	

c. Variabel Kualitas Pelayanan

X3.17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	2.7	2.7	2.7
4.00	50	44.6	44.6	47.3
5.00	59	52.7	52.7	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X3.18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.9	.9	.9
3.00	2	1.8	1.8	2.7
4.00	52	46.4	46.4	49.1
5.00	57	50.9	50.9	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X3.19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.9	.9	.9
3.00	2	1.8	1.8	2.7
4.00	55	49.1	49.1	51.8
5.00	54	48.2	48.2	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X3.20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	.9	.9	.9
3.00	1	.9	.9	1.8
Valid 4.00	53	47.3	47.3	49.1
5.00	57	50.9	50.9	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X3.21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	.9	.9	.9
3.00	3	2.7	2.7	3.6
Valid 4.00	52	46.4	46.4	50.0
5.00	56	50.0	50.0	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X3.22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	2	1.8	1.8	1.8
3.00	1	.9	.9	2.7
Valid 4.00	45	40.2	40.2	42.9
5.00	64	57.1	57.1	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X3.23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	.9	.9	.9
3.00	1	.9	.9	1.8
Valid 4.00	58	51.8	51.8	53.6
5.00	52	46.4	46.4	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X3.24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	.9	.9	.9
3.00	1	.9	.9	1.8
Valid 4.00	54	48.2	48.2	50.0
5.00	56	50.0	50.0	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X3.25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	2	1.8	1.8	1.8
3.00	1	.9	.9	2.7
Valid 4.00	55	49.1	49.1	51.8
5.00	54	48.2	48.2	100.0
Total	112	100.0	100.0	

X3.26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.8	1.8	1.8
4.00	50	44.6	44.6	46.4
5.00	60	53.6	53.6	100.0
Total	112	100.0	100.0	

d. Variabel Kepuasan Konsumen

Y.27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.9	.9	.9
3.00	5	4.5	4.5	5.4
4.00	61	54.4	54.4	59.8
5.00	45	40.2	40.2	100.0
Total	112	100.0	100.0	

Y.28

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.9	.9	.9
3.00	5	4.5	4.5	5.4
4.00	60	53.5	53.5	58.9
5.00	46	41.1	41.1	100.0
Total	112	100.0	100.0	

Y.29

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	6	5.4	5.4	5.4
4.00	55	49.1	49.1	54.5
5.00	51	45.5	45.5	100.0
Total	112	100.0	100.0	

Y.30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.8	1.8	1.8
3.00	3	2.7	2.7	4.5
4.00	57	50.9	50.9	55.4
5.00	50	44.6	44.6	100.0
Total	112	100.0	100.0	

Y.31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.8	1.8	1.8
3.00	4	3.6	3.6	5.4
4.00	61	54.4	54.4	59.8
5.00	45	40.2	40.2	100.0
Total	112	100.0	100.0	

Y.32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2.00	1	.9	.9
	3.00	4	3.6	4.5
Valid	4.00	54	48.2	52.7
	5.00	53	47.3	100.0
Total	112	100.0	100.0	

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
X1.6	Pearson Correlation	.796**	.879**	.838**	.970**	.803**	1	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Keperca ayaan (X1)	Pearson Correlation	.943**	.956**	.957**	.931**	.937**	.936**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112

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

(X2)	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
------	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

c. Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

	X3.1 7	X3.1 8	X3.1 9	X3.2 0	X3.2 1	X3.2 2	X3.2 3	X3.2 4	X3.2 5	X3.2 6	Kualitas Pelayanan (X3)
X3.17 Pearson Correlation	1	.766**	.810**	.686**	.911**	.675**	.561**	.615**	.678**	.569**	.870**
X3.17 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X3.17 N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.18 Pearson Correlation	.766**	1	.644**	.581**	.821**	.654**	.594**	.567**	.726**	.680**	.843**
X3.18 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X3.18 N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.19 Pearson Correlation	.810**	.644**	1	.703**	.807**	.822**	.522**	.580**	.837**	.592**	.878**
X3.19 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X3.19 N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.20 Pearson Correlation	.686**	.581**	.703**	1	.698**	.607**	.710**	.513**	.605**	.817**	.828**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
	Pearson Correlation	.911**	.821**	.807**	.698**	1	.664**	.577**	.605**	.730**	.614**	.889**
X3.21	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
	Pearson Correlation	.675**	.654**	.822**	.607**	.664**	1	.575**	.621**	.795**	.623**	.846**
X3.22	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
	Pearson Correlation	.561**	.594**	.522**	.710**	.577**	.575**	1	.554**	.587**	.809**	.776**
X3.23	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
	Pearson Correlation	.615**	.567**	.580**	.513**	.605**	.621**	.554**	1	.590**	.541**	.740**
X3.24	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.25	Pearson Correlation	.678**	.726**	.837**	.605**	.730**	.795**	.587**	.590**	1	.576**	.856**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
	Pearson Correlation	.569**	.680**	.592**	.817**	.614**	.623**	.809**	.541**	.576**	1	.817**
X3.26	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
Kualit as Pelayan (X3)	Pearson Correlation	.870**	.843**	.878**	.828**	.889**	.846**	.776**	.740**	.856**	.817**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112

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

d. Variabel Kepuasan Konsumen

		Correlations						Kepuasan Konsumen (Y)
		Y.27	Y.28	Y.29	Y.30	Y.31	Y.32	
Y.27	Pearson Correlation	1	.794**	.543**	.664**	.896**	.487**	.887**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Y.28	Pearson Correlation	.794**	1	.531**	.536**	.908**	.499**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Y.29	Pearson Correlation	.543**	.531**	1	.474**	.554**	.776**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Y.30	Pearson Correlation	.664**	.536**	.474**	1	.600**	.489**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000

	N	112	112	112	112	112	112	112
Y.31	Pearson Correlation	.896**	.908**	.554**	.600**	1	.499**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Y.32	Pearson Correlation	.487**	.499**	.776**	.489**	.499**	1	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
Kepuasan Konsumen (Y)	Pearson Correlation	.887**	.863**	.779**	.764**	.902**	.754**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112

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

PENGUJIAN RELIABILITAS DATA

a. Variabel Kepercayaan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	112	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	112	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.975	.975	6

b. Variabel Karakteristik Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	112	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	112	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.925	.925	10

c. Variabel Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	112	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	112	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.952	.952	10

d. Variabel Kepuasan Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	112	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	112	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.906	.906	6

PENGUJIAN ASUMSI KLASIK

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		112
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.10086155
	Absolute	.073
Most Extreme Differences	Positive	.073
	Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		.768
Asymp. Sig. (2-tailed)		.597

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1			
	Kepercayaan (X1)	.463	2.158
	Karakteristik Pelayanan (X2)	.475	2.107
	Kualitas Pelayanan (X3)	.340	2.939

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

c. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

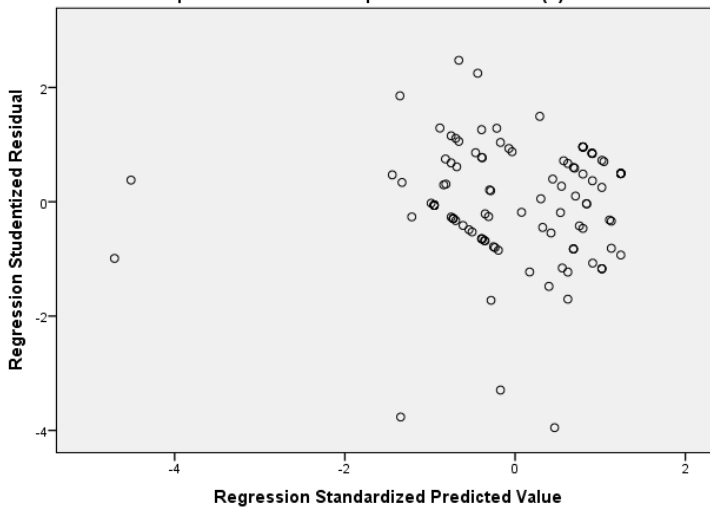
Model	Durbin-Watson
1	2.081 ^a

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Karakteristik Pelayanan (X2), Kepercayaan (X1)
- b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

d. Uji Heterokedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)



ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724 ^a	.524	.511	2.12984

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Karakteristik Pelayanan (X2), Kepercayaan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	539.508	3	179.836	39.644	.000 ^b
Residual	489.912	108	4.536		
Total	1029.420	111			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Karakteristik Pelayanan (X2), Kepercayaan (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.806	2.067		2.324	.022
	Kepercayaan (X1)	.154	.072	.210	2.157	.033
	Karakteristik Pelayanan (X2)	.245	.064	.371	3.855	.000
	Kualitas Pelayanan (X3)	.145	.071	.233	2.050	.043

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

