

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG MAKAN BU ASIH

Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Sebelum anda menjawab daftar pernyataan yang telah disiapkan, isilah terlebih dahulu identitas yang telah disediakan.
2. Bacalah dengan baik setiap pernyataan, kemudian beri tanda (√) pada jawaban yang dianggap paling tepat.
3. Isilah angket dengan jujur serta penuh ketelitian. Dan terimakasih telah bersedia mengisi kuesioner ini.
4. Penilaian untuk skor adalah :
 - 1 = **Sangat tidak puas,**
 - 2 = **Tidak puas**
 - 3 = **Ragu-ragu**
 - 4 = **Puas**
 - 5 = **Sangat puas**

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Usia Responden :
3. Jenis kelamin :
4. Pekerjaan :

Berilah **tanda checklist** (√) pada pilihan jawaban Anda

5. Dengan siapa Anda datang ke Warung Makan Bu Asih?

Keluarga	
Teman	
Rekan Kerja	
Anda memiliki jawaban lain	

6. Apa yang membuat Anda ingin datang ke Warung Makan Bu Asih?

Pelayanan yang baik	
Harga yang terjangkau	
Makanan dan minuman sesuai dengan selera anda	
Ajakan dari keluarga, teman atau rekan kerja	
Anda memiliki jawaban lain	

7. Berapa kali Anda pernah datang ke Warung Makan Bu Asih?

<1 kali	
>2 kali	

Berikut merupakan pertanyaan kuesioner sesuai dengan variabel penelitian:

1. Kualitas Pelayanan

Tangible / Bukti Fisik :

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Warung Makan Bu Asih memiliki fasilitas ruangan yang bersih					
2.	Warung Makan Bu Asih memiliki kesediaan tempat yang cukup					
3.	Ketersediaan peralatan makan (tisu, sendok, garpu dan tusuk gigi) yang lengkap					
4.	Pelayanan di Warung Makan Bu Asih berpenampilan rapi dan bersih					
5.	Di Warung makan Bu Asih mengutamakan kebersihan dengan adanya hands sanitizer dan tempat cuci tangan					

Reliability / Kemampuan memberikan layanan:

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Karyawan Warung Makan Bu Asih menguasai menu dengan baik					
2.	Pelayan Warung Makan Bu Asih mempunyai kreatifitas membuat menu					
3.	Kasir Warung Makan Bu Asih memberikan nota pembelian secara akurat.					
4.	Pelayan Warung Makan Bu Asih menyampaikan informasi kualitas menu dengan meyakinkan pelanggan					

Responsiveness / Daya tanggap:

No	Pernyataan	Skor

		1	2	3	4	5
1.	Karyawan Warung Makan Bu Asih cepat menangani keluhan dari pelanggan					
2.	Pelayan melayani dengan cepat					
3.	Pelayan Warung Makan Bu Asih mengatur tempat duduk jika full dengan cepat.					
4.	Pelayan menanggapi dengan sigap permintaan konsumen tentang produk yang dipesan.					

Assurance / jaminan :

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Menurut pelanggan karyawan warung makan bu asih sopan dan sangat menghormati pelanggan					
2.	Pelanggan tidak khawatir jika makan di Warung Makan Bu Asih (bahan masakan terjamin)					
3.	Warung Makan Bu Asih menjamin keamanan saat bertransaksi (pembayaran dapat dilakukan dengan debit card atau transfer)					
4.	Menurut pelanggan karyawan Warung Makan Bu Asih pelayan dengan sigap mengganti makanan jika rasa berbeda dari sebelumnya.					

Empathy (Perhatian)

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Karyawan Warung Makan Bu Asih memberikan perhatian terhadap pelanggan.					
2.	Pelayan selalu inisiatif menawarkan menu favorit di warung makan bu asih.					

3.	Pelayan memperhatikan kebutuhan pelanggan (apabila ada alat makan yang habis, bisa langsung di berikan yang baru dan membantu pelanggan jika kebingungan memilih menu)					
4.	Pemilik Warung Makan Bu Asih memberikan hampers lebaran kepada pelanggan lama (langganan)					

2. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Saya merasa bahwa ketika makan di Warung Makan Bu Asih merasa sesuai dengan harapan yang saya inginkan					
2.	Saya mendapatkan informasi yang mudah dan cepat ketika berada di Warung Makan Bu Asih.					
3.	Saya akan memberikan rekomendasi ke teman terkait dengan Warung Makan Bu Asih					
4.	Pelayanan yang diberikan oleh staf Warung Makan Bu Asih sangat memuaskan					
5.	Saya merasa diperhatikan dan dicukupi kebutuhan saya ketika makan di Warung Makan Bu Asih					

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warkop Makan Bu Asih Demak

Saya atas nama Isnaini Sedang mengadakan penelitian sebagai bahan Skripsi saya sebagai Mahasiswa semester akhir di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Makan Bu Asih”. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Saudara Responden untuk memberikan penilaian kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan fakta yang saudara alami.

Semoga Partisipasi yang saudara berikan, dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Atas kerjasama dan partisipasi yang

diberikan, saya sampaikan terima kasih.

Hormat Saya,

Isnaini

NIM: 19. d10.218



Lampiran 2 Hasil oleh Data SPSS

A. Hasil Uji Instrument (Uji Validitas dan Uji Reabilitas)

Uji Validitas

		Correlations					
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1
X1_1	Pearson Correlation	1	,805**	,782**	,695**	,641**	,889**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61	61
X1_2	Pearson Correlation	,805**	1	,657**	,590**	,621**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61	61
X1_3	Pearson Correlation	,782**	,657**	1	,806**	,815**	,919**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61	61
X1_4	Pearson Correlation	,695**	,590**	,806**	1	,809**	,885**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	61	61	61	61	61	61
X1_5	Pearson Correlation	,641**	,621**	,815**	,809**	1	,882**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	61	61	61	61	61	61
X1	Pearson Correlation	,889**	,835**	,919**	,885**	,882**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	61	61	61	61	61	61

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

		Correlations				
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2
X2_1	Pearson Correlation	1	,759**	,802**	,582**	,882**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61
X2_2	Pearson Correlation	,759**	1	,802**	,730**	,922**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61
X2_3	Pearson Correlation	,802**	,802**	1	,699**	,925**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	61	61	61	61	61
X2_4	Pearson Correlation	,582**	,730**	,699**	1	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000

	N	61	61	61	61	61
X2	Pearson Correlation	,882**	,922**	,925**	,842**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	61	61	61	61	61

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

Correlations

		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3
X3_1	Pearson Correlation	1	,704**	,712**	,753**	,884**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61
X3_2	Pearson Correlation	,704**	1	,627**	,794**	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61
X3_3	Pearson Correlation	,712**	,627**	1	,781**	,873**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	61	61	61	61	61
X3_4	Pearson Correlation	,753**	,794**	,781**	1	,935**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	61	61	61	61	61
X3	Pearson Correlation	,884**	,877**	,873**	,935**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	61	61	61	61	61

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

Correlations

		X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4
X4_1	Pearson Correlation	1	,845**	,670**	,723**	,911**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61
X4_2	Pearson Correlation	,845**	1	,584**	,788**	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61
X4_3	Pearson Correlation	,670**	,584**	1	,633**	,831**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	61	61	61	61	61
X4_4	Pearson Correlation	,723**	,788**	,633**	1	,888**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	61	61	61	61	61

X4	Pearson Correlation	,911**	,902**	,831**	,888**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	61	61	61	61	61

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

Correlations

		X5_1	X5_2	X5_3	X5_4	X5
X5_1	Pearson Correlation	1	,797**	,700**	,660**	,893**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61
X5_2	Pearson Correlation	,797**	1	,617**	,795**	,918**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61
X5_3	Pearson Correlation	,700**	,617**	1	,601**	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	61	61	61	61	61
X5_4	Pearson Correlation	,660**	,795**	,601**	1	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	61	61	61	61	61
X5	Pearson Correlation	,893**	,918**	,817**	,883**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	61	61	61	61	61

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

Correlations

		Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y1_4	Y1_5	Y1
Y1_1	Pearson Correlation	1	,726**	,858**	,845**	,744**	,925**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61	61
Y1_2	Pearson Correlation	,726**	1	,746**	,742**	,732**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61	61
Y1_3	Pearson Correlation	,858**	,746**	1	,849**	,732**	,924**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61	61
Y1_4	Pearson Correlation	,845**	,742**	,849**	1	,760**	,928**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	61	61	61	61	61	61
Y1_5	Pearson Correlation	,744**	,732**	,732**	,760**	1	,876**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	61	61	61	61	61	61
Y1	Pearson Correlation	,925**	,870**	,924**	,928**	,876**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	61	61	61	61	61	61

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

Uji Reabilitas

X1

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,928	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	18,34	5,830	,824	,909
X1_2	18,48	5,954	,738	,926
X1_3	18,25	5,789	,871	,900
X1_4	18,33	5,757	,815	,911
X1_5	18,28	5,804	,811	,912

X2

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,915	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	13,90	3,123	,784	,897

X2_2	13,82	3,050	,856	,872
X2_3	13,79	3,070	,862	,870
X2_4	13,97	3,299	,723	,917

X3

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,915	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3_1	13,84	3,506	,797	,893
X3_2	13,77	3,413	,778	,899
X3_3	13,85	3,461	,774	,900
X3_4	13,77	3,146	,875	,864

X4

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,902	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4_1	13,95	3,048	,841	,853
X4_2	13,93	3,096	,827	,858
X4_3	14,23	3,013	,680	,915
X4_4	14,05	3,014	,796	,867

X5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,899	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5_1	13,41	4,513	,809	,858
X5_2	13,64	4,301	,847	,843
X5_3	13,26	4,997	,698	,897
X5_4	13,64	4,134	,768	,877

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,944	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1_1	18,66	6,130	,876	,927
Y1_2	18,67	6,657	,799	,940
Y1_3	18,61	6,509	,882	,926
Y1_4	18,69	6,285	,884	,925
Y1_5	18,69	6,618	,807	,939

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Residual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		61
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,20400168
Most Extreme Differences	Absolute	,204
	Positive	,162
	Negative	-,204
Test Statistic		,204
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

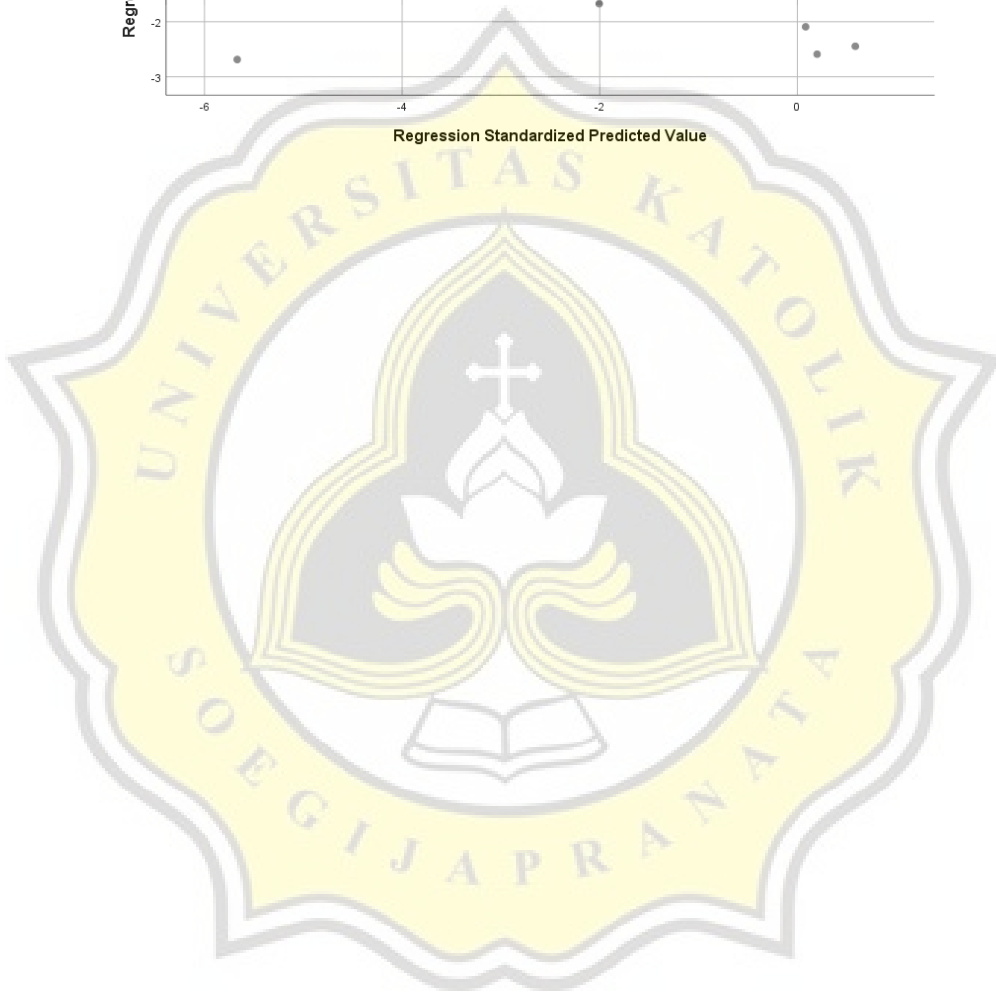
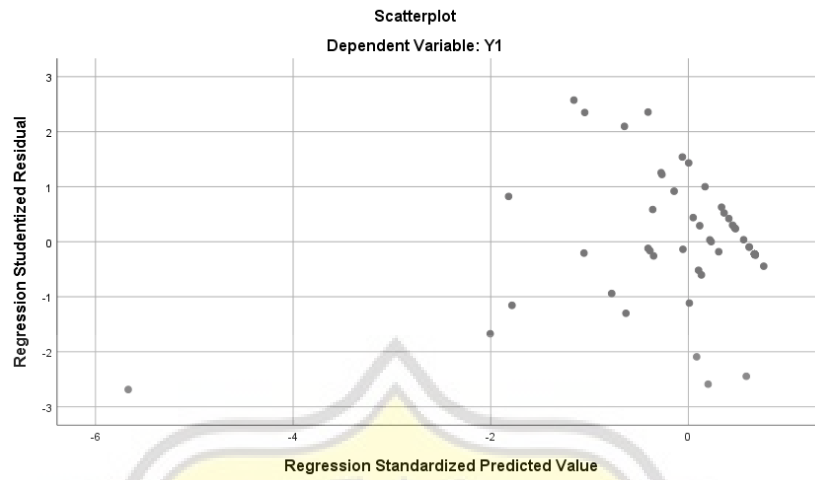
2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
1	(Constant)	,151	1,418		,107	,915		
	X1	,159	,175	,151	,911	,366	,096	10,384
	X2	-,428	,241	-,316	-1,778	,081	,084	11,934
	X3	,592	,168	,454	3,525	,001	,160	6,253
	X4	,648	,150	,471	4,312	,000	,223	4,490
	X5	,245	,119	,216	2,053	,045	,239	4,179

a. Dependent Variable: Y1

3. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 3 Data Responden

NO	Nama Lengkap	Email Address	NO HP/WA	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	Nurul Syahadatin	nurulsyahadatin@gmail.com	082322413242	28	Perempuan	Pegawai Swasta
2	Roger	41028992@qq.com	082226185177	39	Laki-laki	Wirausaha
3	Via	viea_aprilia@yahoo.com	085327470520	25	Perempuan	Mahasiswa
4	Ambar	riniauntari6@gmail.com	081327721527	28	Perempuan	Pegawai Swasta
5	Nurma wahyuni	hoe2nk@gmail.com	085158526200	35	Perempuan	Pegawai Swasta
6	Lisa Melinda	lisamelinda348@gmail.com	081390039925	28	Perempuan	Wirausaha
7	Elvin Chey	elvinchey@gmail.com	085888929298	56	Laki-laki	Wirausaha
8	Candra Eko Setiawan	chandraekaa25@gmail.com	085769765630	28	Laki-laki	Pegawai Swasta
9	Andika Suwita Pratama	andika.prtm998@gmail.com		28	Laki-laki	Pegawai Swasta
10	Ika sofiana	ikafresche@gmail.com	082136752949	25	Perempuan	Pegawai Swasta
11	Rosi Alanuari	Rosialanuati2@gmail.com	081226542261	28	Laki-laki	Pegawai Swasta
12	Grace patricia	gracepat9430@gmail.com	0858 42061725	28	Perempuan	Wirausaha
13	Elvin Chey	elvinchey@gmail.com	085888929298	56	Laki-laki	Wirausaha
14	lifa roanatul qoyyuma	liftarq@gmail.com	081336669492	28	Perempuan	Wirausaha
15	Aryan eggi	yudhapurna555@gmail.com	081327070069	27	Laki-laki	Wirausaha
16	Angga febr ardyanto	anggafebriaafa@gmail.com		28	Laki-laki	Wirausaha
17	Putri wahyuningsih	putriw0611@gmail.com		26	Perempuan	Wirausaha
18	Edo Suherman	edosuherman92@gmail.com		30	Laki-laki	Pegawai Swasta
19	rahardian oksa	oksagrabfood@gmail.com	0895410190497	28	Laki-laki	Pegawai Swasta

NO	Nama Lengkap	Email Address	NO HP/WA	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
20	Arga Fajar	fajarkurniawan.arga0@gmail.com		28	Laki-laki	Pegawai Swasta
21	Petrus Fajar Oktavianto	petrusfajar99@gmail.com		28	Laki-laki	Wirausaha
22	Amrullah	aam.imut90@gmail.com	081331305641	32	Laki-laki	Wirausaha
23	M.nur afkar	daniaskar629@gmail.com		35	Laki-laki	Wirausaha
24	Wahyu dimas suryanto	wahyuu.dim@gmail.com		30	Laki-laki	Pegawai Swasta
25	Adi pramono	candrap007@gmail.com		38	Laki-laki	Wirausaha
26	Saniati	asihs0083@gmail.com		53	Perempuan	Wirausaha
27	Waluyo	waluyobaru123@gmail.com		47	Laki-laki	Wirausaha
28	Andy setyawan	andyandy8241@gmail.com		31	Laki-laki	Wirausaha
29	Amrul massolih	amrulglatik@gmail.com		28	Laki-laki	Pegawai Swasta
30	Isna milana	isnamilana11@gmail.com		23	Perempuan	Wirausaha
31	aris supriyanto	arissupri148@gmail.com		31	Laki-laki	Pegawai Swasta
32	Wim Oktoviano	vinobjg02@gmail.com	087723777370	28	Laki-laki	Wirausaha
33	Bagus yuli prakoso	bagusyuli88@gmail.com	089508951794	26	Laki-laki	Pegawai Swasta
34	Nadia Amelia Anggraini	amelianadia524@gmail.com	085781000462	20	Perempuan	Mahasiswa
35	Miftahussurur	mif16559@gmail.com	087834532633	30	Laki-laki	Wirausaha
36	mochamad sukamdan	mochamadsukamdan@gmail.com	087746208751	35	Laki-laki	Pegawai Swasta
37	Sugiarto	sugiartodanesh1@gmail.com	083865009222	40	Laki-laki	Pegawai Swasta
38	Sunarto	sunarto290470@gmail.com	081291515819	52	Laki-laki	Pegawai Swasta
39	Andri	Rosialanuari4@gmail.com	081226543361	30	Laki-laki	Pegawai Swasta
40	Christian Madinata	christianmadinata@gmail.com	081990996699	47	Laki-laki	Wirausaha

NO	Nama Lengkap	Email Address	NO HP/WA	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
41	Haidir Alam	rd.alambangsawan@gmail.com	081977032400	45	Laki-laki	Pegawai Swasta
42	Evan Poernomo	neo.van77@gmail.com	081358435909	27	Laki-laki	Pegawai Swasta
43	Anugrah Ilyas	anugrahilyass@gmail.com	081311571711	26	Laki-laki	Pegawai Swasta
44	Robert Indra Dewanto	rid_scw@yahoo.com	08122874976	36	Laki-laki	Pegawai Swasta
45	Robert Indra Dewanto	rid_scw@yahoo.com	08122874976	36	Laki-laki	Pegawai Swasta
46	Kurniawan wijaya	kittywijaksana@gmail.com	081 2287 6900	48	Laki-laki	Pegawai Swasta
47	Taufiq ikhsan febrian	febrianikhsan99@icloud.com	081228657527	31	Laki-laki	Pegawai Swasta
48	rony kurniawan	ronny.kurniawan2@gmail.com	082322915606	38	Laki-laki	Pegawai Swasta
49	Mahayana Ardana Grahanandia	ardanagrahanandia@gmail.com	081210105623	30	Laki-laki	PNS
50	Adiatma	adiyatmagau7@gmail.com	085741465577	30	Laki-laki	Pegawai Swasta
51	Oziarto SH	oziantosh@gmail.com	081325994686	25	Laki-laki	Wirausaha
52	Bella hafrida	bellahafrida10@gmail.com	08989070508	28	Perempuan	Pegawai Swasta
53	Nurlia Mufida	vibramuvida@yahoo.com	0882009597129	25	Perempuan	Freelance
54	hermawan wibisono	hermawanwibisono1991@gmail.com	087878456664	27	Laki-laki	BuMn
55	Deni Aris P	deniaris652@gmail.com	081391541996	30	Laki-laki	Pegawai Swasta
56	Fredy alexander	fiat_124pink@yahoo.com	082138355542	38	Laki-laki	Serabutan
57	Nudi elmarisca	elmariscanudi@gmail.com	081390845005	34	Perempuan	Pegawai Swasta
58	Anisza martha mentari	nizammartha@gmail.com	082133904928	29	Perempuan	Wirausaha
59	RIZA TRI SATRIA	rizatrisatria@gmail.com	082222204665	29	Laki-laki	Wirausaha
60	Mario agatho andy	marioaaw@gmail.com	081246002337	40	Laki-laki	Wirausaha

NO	Nama Lengkap	Email Address	NO HP/WA	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
61	Tita Alawiyyah	titaalawiyyah@gmail.com	082111412264	28	Perempuan	Wirausaha



R	PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN																															
	Bukti Fisik						Kemampuan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Kepuasan Pelanggan					
	X _{1_1}	X _{1_2}	X _{1_3}	X _{1_4}	X _{1_5}	X ₁	X _{2_1}	X _{2_2}	X _{2_3}	X _{2_4}	X ₂	X _{3_1}	X _{3_2}	X _{3_3}	X _{3_4}	X ₃	X _{4_1}	X _{4_2}	X _{4_3}	X _{4_4}	X ₄	X _{5_1}	X _{5_2}	X _{5_3}	X _{5_4}	X ₅	Y _{1_1}	Y _{1_2}	Y _{1_3}	Y _{1_4}	Y _{1_5}	Y ₁
r ₁	5	4	5	5	4	2 ₃	5	5	4	5	1 ₉	5	4	5	4	1 ₈	5	5	5	5	2 ₀	5	4	5	5	1 ₉	5	5	4	5	5	2 ₄
r ₂	4	4	4	5	5	2 ₂	4	4	4	4	1 ₆	4	4	4	5	1 ₇	5	5	3	4	1 ₇	4	4	5	5	1 ₈	5	5	4	4	4	2 ₂
r ₃	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₄	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₅	5	4	5	5	5	2 ₄	5	5	5	4	1 ₉	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	4	1 ₉	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₆	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	4	1 ₉	4	5	5	5	1 ₉	5	5	5	4	1 ₉	5	4	5	5	1 ₉	5	4	5	5	5	2 ₄
r ₇	4	4	5	5	5	2 ₃	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	4	1 ₉	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₈	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₉	4	4	5	5	5	2 ₃	4	5	5	5	1 ₉	4	5	4	5	1 ₈	5	5	5	5	2 ₀	4	4	5	4	1 ₇	5	5	5	5	4	2 ₄
r ₁₀	5	5	5	5	4	2 ₄	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₁₁	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₁₂	4	5	4	4	5	2 ₂	4	5	5	5	1 ₉	5	5	5	5	2 ₀	4	4	4	5	1 ₇	5	4	5	3	1 ₇	5	4	5	5	5	2 ₄
r ₁₃	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅

R	PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN																															
	Bukti Fisik						Kemampuan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Kepuasan Pelanggan					
	X _{1_1}	X _{1_2}	X _{1_3}	X _{1_4}	X _{1_5}	X ₁	X _{2_1}	X _{2_2}	X _{2_3}	X _{2_4}	X ₂	X _{3_1}	X _{3_2}	X _{3_3}	X _{3_4}	X ₃	X _{4_1}	X _{4_2}	X _{4_3}	X _{4_4}	X ₄	X _{5_1}	X _{5_2}	X _{5_3}	X _{5_4}	X ₅	Y _{1_1}	Y _{1_2}	Y _{1_3}	Y _{1_4}	Y _{1_5}	Y ₁
r ₁₄	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₁₅	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	2	1	2	1	6	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	5
r ₁₆	4	4	5	4	5	2 ₂	4	5	5	4	1 ₈	4	5	3	3	1 ₅	5	5	5	4	1 ₉	3	3	5	5	1 ₆	3	5	4	4	4	2 ₀
r ₁₇	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₁₈	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	4	5	1 ₉	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₁₉	4	4	4	4	4	2 ₀	4	4	4	4	1 ₆	4	4	4	4	1 ₆	4	4	4	4	1 ₆	4	4	4	4	1 ₆	4	4	4	4	4	2 ₀
r ₂₀	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₂₁	4	4	5	5	5	2 ₃	5	4	5	4	1 ₈	5	4	5	5	1 ₉	4	4	4	4	1 ₆	4	4	5	5	1 ₈	4	5	4	4	5	2 ₂
r ₂₂	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	4	5	1 ₉	4	4	5	5	4	2 ₂
r ₂₃	5	5	4	4	4	2 ₂	5	4	5	5	1 ₉	5	4	5	4	1 ₈	5	5	5	4	1 ₉	5	5	5	4	1 ₉	5	5	5	5	5	2 ₅

R	PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN																															
	Bukti Fisik						Kemampuan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Kepuasan Pelanggan					
	X _{1_1}	X _{1_2}	X _{1_3}	X _{1_4}	X _{1_5}	X ₁	X _{2_1}	X _{2_2}	X _{2_3}	X _{2_4}	X ₂	X _{3_1}	X _{3_2}	X _{3_3}	X _{3_4}	X ₃	X _{4_1}	X _{4_2}	X _{4_3}	X _{4_4}	X ₄	X _{5_1}	X _{5_2}	X _{5_3}	X _{5_4}	X ₅	Y _{1_1}	Y _{1_2}	Y _{1_3}	Y _{1_4}	Y _{1_5}	Y ₁
r ₂₄	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₂₅	4	5	4	4	5	2 ₂	5	4	5	4	1 ₈	5	4	5	5	1 ₉	4	5	3	5	1 ₇	5	3	5	3	1 ₆	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₂₆	4	3	5	5	5	2 ₂	4	4	5	4	1 ₇	4	4	3	4	1 ₅	5	5	3	4	1 ₇	4	3	5	3	1 ₅	5	4	4	5	5	2 ₃
r ₂₇	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₂₈	5	4	5	4	4	2 ₂	4	5	4	4	1 ₇	4	4	5	4	1 ₇	5	5	4	4	1 ₈	4	4	5	4	1 ₇	5	4	5	5	4	2 ₃
r ₂₉	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₃₀	4	4	4	4	4	2 ₀	4	4	4	4	1 ₆	3	4	4	4	1 ₅	4	4	3	4	1 ₅	3	3	3	3	1 ₂	3	4	4	4	4	1 ₉
r ₃₁	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₃₂	4	4	4	3	3	1 ₈	4	4	4	3	1 ₅	4	4	4	4	1 ₆	5	4	4	4	1 ₇	4	3	3	3	1 ₃	5	4	5	5	4	2 ₃
r ₃₃	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅

R	PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN																															
	Bukti Fisik						Kemampuan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Kepuasan Pelanggan					
	X _{1_1}	X _{1_2}	X _{1_3}	X _{1_4}	X _{1_5}	X ₁	X _{2_1}	X _{2_2}	X _{2_3}	X _{2_4}	X ₂	X _{3_1}	X _{3_2}	X _{3_3}	X _{3_4}	X ₃	X _{4_1}	X _{4_2}	X _{4_3}	X _{4_4}	X ₄	X _{5_1}	X _{5_2}	X _{5_3}	X _{5_4}	X ₅	Y _{1_1}	Y _{1_2}	Y _{1_3}	Y _{1_4}	Y _{1_5}	Y ₁
r ₃₄	4	4	5	4	5	2 ₂	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	4	5	1 ₉	5	4	5	4	1 ₈	5	4	5	5	5	2 ₄
r ₃₅	5	5	5	4	5	2 ₄	4	5	5	5	1 ₉	4	5	5	5	1 ₉	5	5	4	5	1 ₉	4	4	5	4	1 ₇	4	4	4	4	5	2 ₁
r ₃₆	4	4	5	5	5	2 ₃	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	4	5	4	4	1 ₇	5	4	5	4	1 ₈	5	5	5	4	5	2 ₄
r ₃₇	4	4	4	4	4	2 ₀	4	4	4	3	1 ₅	4	4	4	4	1 ₆	5	5	4	4	1 ₈	3	3	5	3	1 ₄	4	4	4	4	4	2 ₀
r ₃₈	4	4	4	4	4	2 ₀	4	4	4	4	1 ₆	3	3	3	3	1 ₂	4	4	4	4	1 ₆	4	4	4	5	1 ₇	3	3	4	3	4	1 ₇
r ₃₉	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₄₀	5	4	5	5	5	2 ₄	5	5	4	4	1 ₈	5	5	4	5	1 ₉	5	5	4	5	1 ₉	5	4	4	4	1 ₇	5	5	5	5	4	2 ₄
r ₄₁	5	5	5	5	5	2 ₅	4	5	5	5	1 ₉	5	5	4	5	1 ₉	4	5	4	5	1 ₈	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₄₂	5	4	4	4	4	2 ₁	5	4	5	4	1 ₈	4	5	4	4	1 ₇	5	4	4	5	1 ₈	4	4	4	4	1 ₆	5	5	5	5	4	2 ₄
r ₄₃	4	4	5	5	5	2 ₃	5	5	5	5	2 ₀	4	5	4	4	1 ₇	4	4	3	4	1 ₅	3	2	3	2	1 ₀	3	4	3	3	3	1 ₆

R	PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN																															
	Bukti Fisik						Kemampuan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Kepuasan Pelanggan					
	X _{1_1}	X _{1_2}	X _{1_3}	X _{1_4}	X _{1_5}	X ₁	X _{2_1}	X _{2_2}	X _{2_3}	X _{2_4}	X ₂	X _{3_1}	X _{3_2}	X _{3_3}	X _{3_4}	X ₃	X _{4_1}	X _{4_2}	X _{4_3}	X _{4_4}	X ₄	X _{5_1}	X _{5_2}	X _{5_3}	X _{5_4}	X ₅	Y _{1_1}	Y _{1_2}	Y _{1_3}	Y _{1_4}	Y _{1_5}	Y ₁
r ₄₄	4	4	4	4	4	2 ₀	4	4	4	4	1 ₆	4	5	4	5	1 ₈	5	5	5	5	2 ₀	5	4	5	4	1 ₈	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₄₅	4	4	4	4	4	2 ₀	4	4	4	4	1 ₆	4	4	4	4	1 ₆	5	5	5	5	2 ₀	5	4	5	4	1 ₈	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₄₆	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₄₇	4	4	5	5	5	2 ₃	4	4	4	4	1 ₆	4	4	4	4	1 ₆	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₄₈	5	5	5	4	5	2 ₄	4	5	5	5	1 ₉	4	4	5	5	1 ₈	5	5	5	5	2 ₀	4	4	5	4	1 ₇	4	5	5	5	4	2 ₃
r ₄₉	4	4	4	4	4	2 ₀	4	4	4	4	1 ₆	4	4	4	4	1 ₆	5	5	4	5	1 ₉	4	4	4	4	1 ₆	5	4	5	4	4	2 ₂
r ₅₀	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	4	5	1 ₉	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₅₁	5	5	5	5	4	2 ₄	5	5	5	4	1 ₉	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₅₂	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅
r ₅₃	5	4	4	5	5	2 ₃	5	5	5	4	1 ₉	5	5	5	5	2 ₀	4	5	4	5	1 ₈	4	4	5	4	1 ₇	5	4	5	4	4	2 ₂

R	PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN																																
	Bukti Fisik						Kemampuan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Kepuasan Pelanggan						
	X _{1_1}	X _{1_2}	X _{1_3}	X _{1_4}	X _{1_5}	X ₁	X _{2_1}	X _{2_2}	X _{2_3}	X _{2_4}	X ₂	X _{3_1}	X _{3_2}	X _{3_3}	X _{3_4}	X ₃	X _{4_1}	X _{4_2}	X _{4_3}	X _{4_4}	X ₄	X _{5_1}	X _{5_2}	X _{5_3}	X _{5_4}	X ₅	Y _{1_1}	Y _{1_2}	Y _{1_3}	Y _{1_4}	Y _{1_5}	Y ₁	
r ₅₄	5	4	5	5	5	2 ₄	4	5	5	5	1 ₉	4	5	5	5	1 ₉	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅	
r ₅₅	5	5	5	4	4	2 ₃	5	5	5	4	1 ₉	5	4	4	5	1 ₈	5	4	5	4	1 ₈	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	4	5	2 ₄
r ₅₆	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	4	1 ₉	4	5	5	5	1 ₉	5	5	5	5	2 ₀	5	4	5	3	1 ₇	5	5	5	5	5	2 ₅	
r ₅₇	5	5	5	5	5	2 ₅	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅	
r ₅₈	4	4	4	4	4	2 ₀	4	5	4	5	1 ₈	5	5	4	4	1 ₈	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	4	1 ₉	4	4	4	4	5	2 ₁	
r ₅₉	5	4	5	4	5	2 ₃	5	5	5	4	1 ₉	5	5	4	5	1 ₉	5	5	4	5	1 ₉	4	4	5	3	1 ₆	5	5	5	4	4	2 ₃	
r ₆₀	4	4	4	5	4	2 ₁	4	4	5	5	1 ₈	5	5	5	5	2 ₀	5	5	4	4	1 ₈	5	4	4	5	1 ₈	4	5	5	4	5	2 ₃	
r ₆₁	5	4	5	5	5	2 ₄	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	2 ₀	5	5	5	5	5	2 ₅	

PAPER NAME

TA-19.D10.218 new (1) (2).docx

WORD COUNT

9689 Words

CHARACTER COUNT

59739 Characters

PAGE COUNT

48 Pages

FILE SIZE

652.0KB

SUBMISSION DATE

Mar 20, 2023 7:14 AM GMT+7

REPORT DATE

Mar 20, 2023 7:15 AM GMT+7**● 19% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 19% Internet database
- Crossref database
- 13% Submitted Works database
- 5% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Cited material
- Manually excluded text blocks
- Quoted material
- Small Matches (Less than 10 words)