



LAMPIRAN

- 
- A. SKALA PENELITIAN
- A-1 Skala Kepuasan Konsumen
 - A-2 Skala Kualitas Pelayanan Karyawan



A-1 Skala Kepuasan Konsumen

Nama:

Nomor :

Lama menggunakan jasa kredit Adira Finance : lebih/kurang 1 tahun

Petunjuk Pengisian Skala

1. Isilah kolom-kolom tersebut dengan tanda silang (X)
2. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan keadaan diri Anda
3. Jawaban yang dipilih semuanya adalah benar dan tidak ada jawaban yang salah
4. Apabila Anda ingin mengganti jawaban yang tidak tepat silakan memberi tanda sama dengan (=) pada jawaban yang salah dan silakan memberi tanda silang pada jawaban yang diinginkan, misalnya :

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya sering merasa putus asa		X	X	

5. Keterangan :

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

TS : Tidak Sesuai

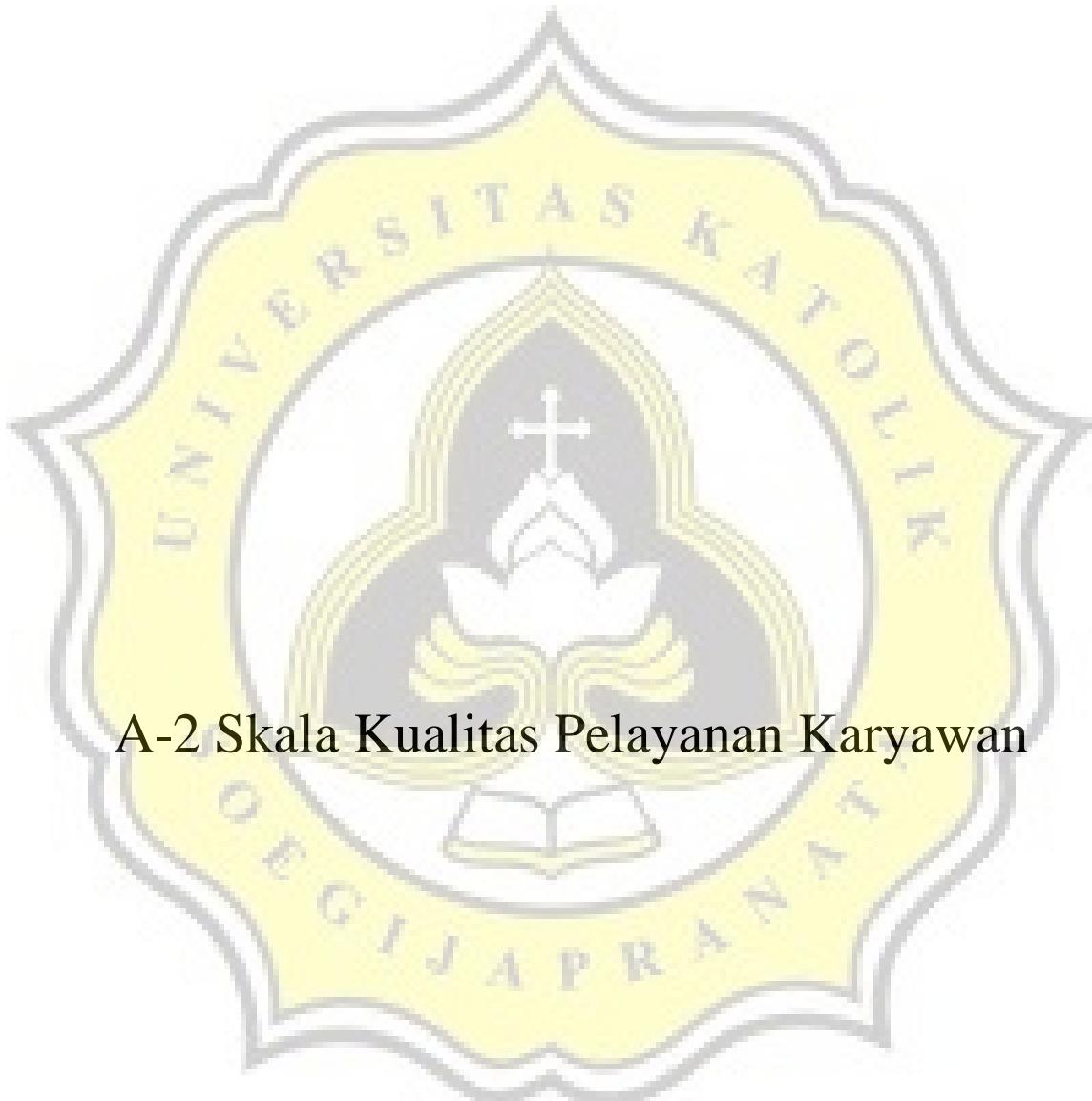
STS : Sangat Tidak Sesuai

6. Setelah selesai menjawab, silakan diteliti kembali jawaban yang telah dijawab, jangan sampai ada yang terlewatkan
7. Terima kasih

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya melihat adanya acara yang ada ditelevisi yang disponsori oleh Adira <i>Finance</i> sehingga saya tertarik mencari tahu tentang Adira <i>Finance</i> .				
2.	Suasana yang tidak terlalu ramai membuat saya nyaman saat menunggu antrian di Adira <i>Finance</i> .				
3.	Karyawan memberikan pelayanan dengan segera kepada nasabah sehingga tidak membuat menunggu lama				
4.	Semua karyawan Adira <i>Finance</i> mempunyai standart pelayanan yang sama.				
5.	Dalam keadaan ramai karyawan Adira <i>Finance</i> tetap melayani dengan senyuman				
6.	Cara Pembayaran Adira <i>Finance</i> sangat mudah dan bisa di lakukan di mana saja (ATM, Kantor Pos Online, EDC di <i>Point of Sale</i> di Adira Kredit, serta di teller kantor Adira <i>Finance</i>)				
7.	Outlet atau toko rekanan Adira masih sedikit sehingga saya sering mengalami kesulitan untuk menggunakan jasa pengkreditan Adira <i>Finance</i>				
8.	Saat saya kebingungan karyawan adira kurang bisa memberikan saran				
9.	Pengajuan kredit saya sering di tolak Adira <i>Finance</i> walaupun persyaratan sudah lengkap dan sesuai dengan syarat-syarat yang ditentukan.				
10.	<i>Teller</i> Adira <i>Finance</i> saat melayani pembayaran sering lambat				
11.	Suasana Adira <i>Finance</i> tidak asri dan terlihat membosankan				
12.	Rekan saya sering memberitahukan bahwa <i>debt collector</i> Adira <i>Finance</i> dikenal galak				
13.	Cara tutur kata karyawan yang digunakan oleh karyawan Adira <i>Finance</i> enak untuk di dengar.				
14.	Saat pemberitahuan penagihan Adira <i>Finance</i> sangat sesuai dengan waktu yang ditentukan				

15.	Dalam Mengatasi keluhan nasabah karyawan senantiasa mendengarkan dengan sabar.			
16.	Perlakuan karyawan Adira <i>Finance</i> tidak sesuai dengan harapan saya.			
17.	Karyawan Adira <i>Finance</i> sering mengintrupsi saat saya sedang mengutarakan keluhan saya			
18.	Saya merasa bosan dan jemu bila karyawan Adira <i>Finance</i> melakukan kesalahan yang sama dalam hal pencatatan.			
19.	Batas pembayaran tagihan tidak sesuai dengan waktu yang telah disepakati			
20.	Saya ingin cepat untuk menyelesaikan transaksi saya di Adira <i>Finance</i> karena lingkungan sekitar membuat saya tidak nyaman dan aman			

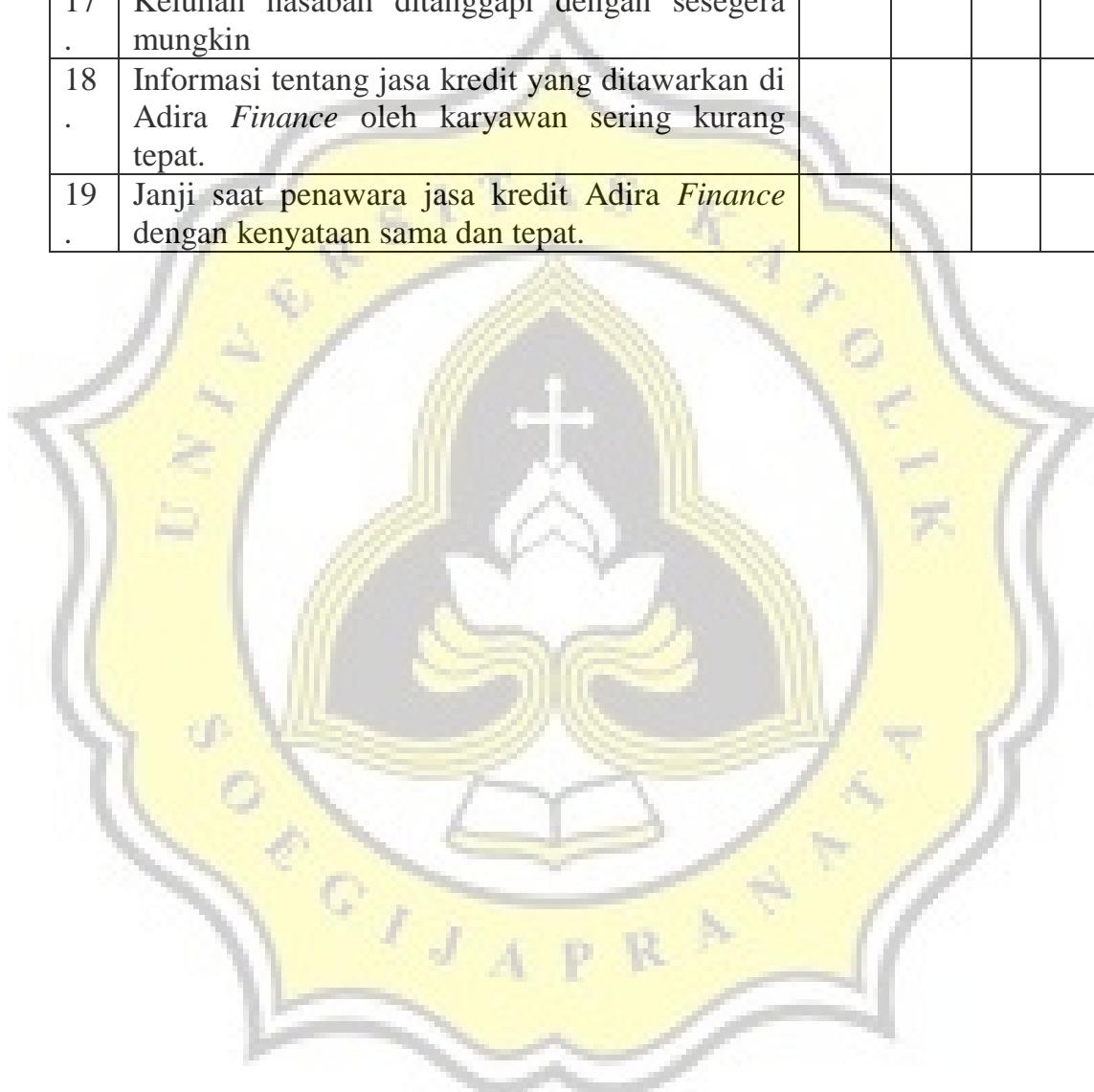


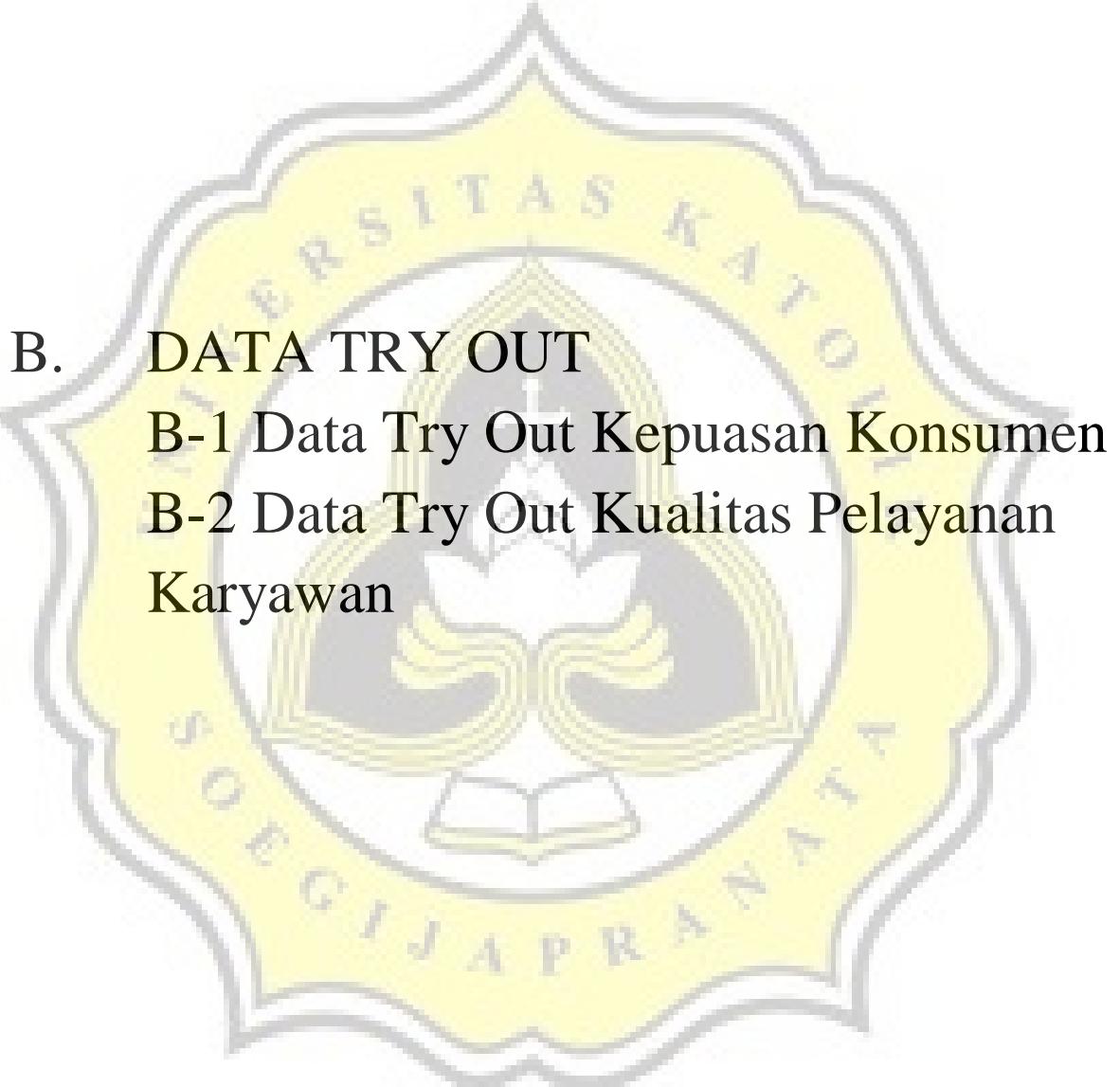


A-2 Skala Kualitas Pelayanan Karyawan

No .	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Data yang dicatat karyawan dan di analisis dengan tepat sesuai kebutuhan nasabah				
2.	Karyawan Adira <i>Finance</i> memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan saya				
3.	Adanya nomor antrian di Adira <i>Finance</i> membuat kinerja karyawan Adira <i>Finance</i> cepat				
4.	Karyawan Adira <i>Finance</i> dalam menghadapi nasabah kurang cekatan, sehingga terasa lama.				
5.	Saya percaya kepada Adira <i>Finance</i> dalam menyimpan jaminan yang saya gunakan saat proses meminjam uang.				
6.	Saya merasa Adira <i>Finance</i> tidak membuat tenang atas barang atau surat yang saya gunakan sebagai jaminan dalam proses peminjaman.				
7.	Karyawan Adira sebelum dan sesudah transaksi melayani dengan sapaan dan senyuman yang ramah dan menarik.				
8.	Karyawan Adira <i>Finance</i> menunjukan nada suara yang tidak sabar mendengarkan keluhan saya				
9.	Karyawan menyediakan fasilitas gedung yang nyaman				
10 .	Kursi tunggu di Adira <i>Finance</i> sangat sedikit sehingga menyebabkan harus berdiri saat mengantri.				
11 .	Saat menunggu diruang tunggu knator Adira <i>Finance</i> terkesan tidak family				
12 .	Karyawan akan memberi suasana yang nyaman dalam mendengarkan kebutuhan nasabah untuk pengajuan proses transaksi				
13 .	Karyawan terlihat acuh dengan nasabah				
14 .	Debt Collector yang menagih dirumah membuat rasa tidak aman dengan sikapnya yang kasar.				
15 .	Pelayanan Adira <i>Finance</i> memberikan rasa aman sehingga saya merasa nyaman saat				

	mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi			
16 .	Nasabah merasa terlalu lama dengan pelayanan <i>customer service</i> Adira <i>Finance</i> yang bertele-tele			
17 .	Keluhan nasabah ditanggapi dengan sesegera mungkin			
18 .	Informasi tentang jasa kredit yang ditawarkan di Adira <i>Finance</i> oleh karyawan sering kurang tepat.			
19 .	Janji saat penawaran jasa kredit Adira <i>Finance</i> dengan kenyataan sama dan tepat.			



- 
- B. DATA TRY OUT
- B-1 Data Try Out Kepuasan Konsumen
 - B-2 Data Try Out Kualitas Pelayanan Karyawan



B1 Data Try Out Kepuasan Konsumen

No	ITEM																								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	4	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	67
2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	1	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	75
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	90
4	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	61
5	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	4	3	1	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	4	71
6	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	65
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	68
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	63
9	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	84
10	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	4	3	3	3	3	67
11	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	69
12	3	3	3	3	3	4	3	4	1	4	3	2	4	3	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	77
13	4	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	4	2	2	65
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	69
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	67
16	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	4	2	2	1	2	1	4	56
17	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	4	4	68
18	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	1	1	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	72
19	4	2	3	3	2	4	3	3	4	4	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	69
20	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	1	3	3	4	77

21	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	2	3	3	3	4	76	
22	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	75
23	3	1	4	1	1	3	1	2	2	2	3	1	1	3	2	1	1	1	1	4	2	1	1	4	46
24	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
25	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77
26	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	69
27	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	77
28	4	1	2	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	62
29	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	1	4	3	3	1	4	2	4	4	80
30	4	1	2	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	62
31	4	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	67
32	4	1	2	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	62
33	4	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	4	2	70
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	67
35	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	4	64
36	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	4	3	1	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	4	71
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	90
38	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	64
39	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	4	2	1	1	2	1	4	55
40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	77
41	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	4	2	1	1	2	1	3	54
42	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	1	3	3	4	3	2	3	3	3	72

43	4	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	1	3	2	3	3	4	2	2	2	4	2	4	66
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	89
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	67
46	4	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	67
47	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	61
48	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	62
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	90
50	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	76



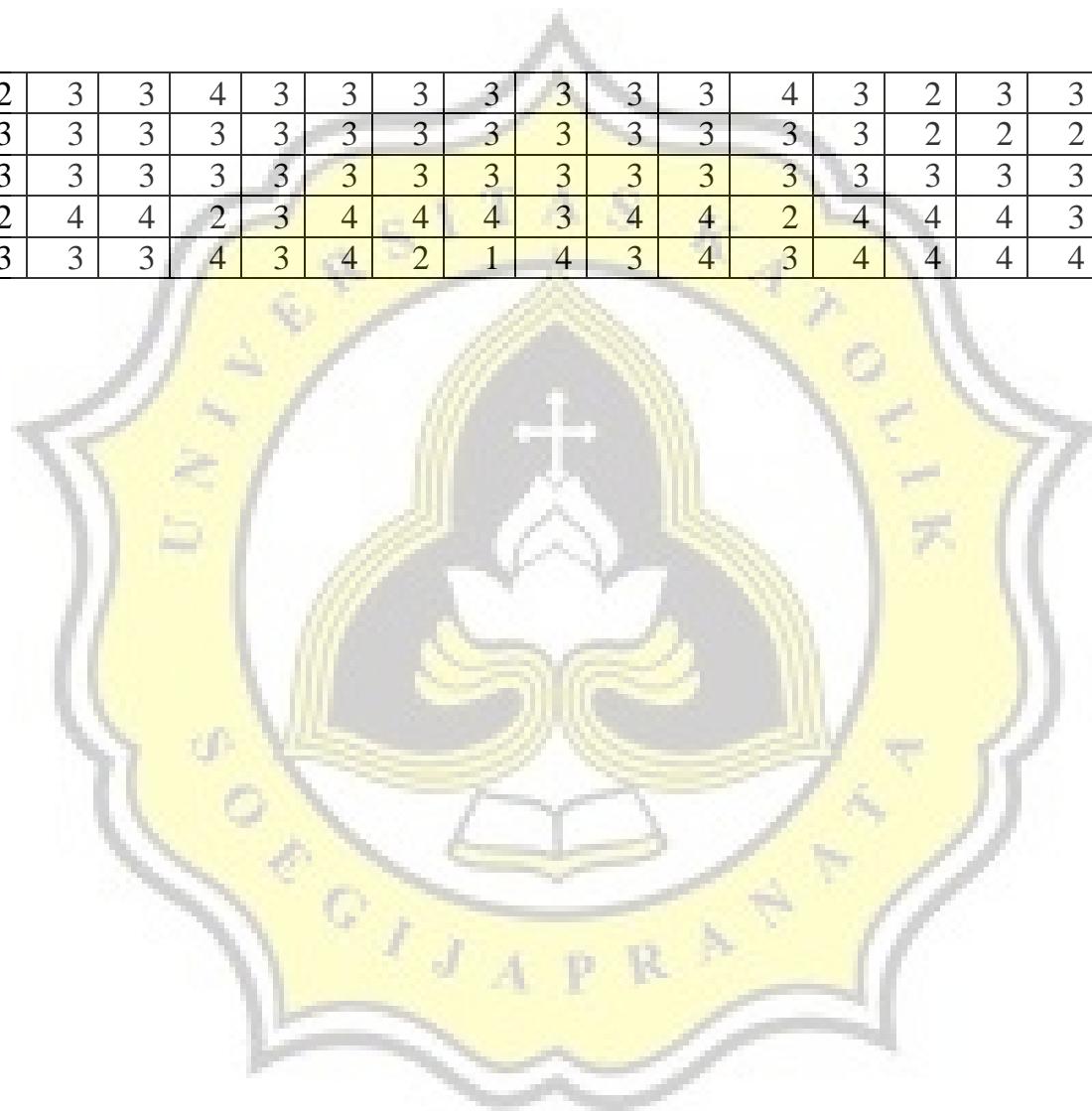


B-2 Data Try Out Kualitas Pelayanan Karyawan

Data Try Out Kualitas Pelayanan Karyawan Adira Finance

No	ITEM KUALITAS PELAYANAN																				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	4	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	59
2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	1	3	4	66
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	55
5	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	59
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	60
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	58
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	56
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	72
10	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	60
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
12	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	70
13	3	4	4	4	3	2	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	1	1	2	1	49
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	59
15	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	55
16	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	54
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	59
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	1	3	4	60
19	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	1	3	4	66
20	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	63

46	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	62
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	55
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
49	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	69	
50	3	3	3	3	3	4	3	4	2	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	65	



- 
- C. UJI VALIDITAS & RELIABILITAS**
- C-1 Skala Kepuasan Konsumen**
 - C-2 Skala Kualita Pelayanan Konsumen**



C-1 Skala Kepuasan Konsumen

KEPUASAN KONSUMEN (PUTARAN PERTAMA)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	50	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
.884	.882	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	66.40	84.776	.027*	.888
K2	67.36	73.296	.722	.871
K3	66.54	79.682	.501	.879
K4	66.94	76.915	.582	.876
K5	66.88	76.189	.669	.874
K6	66.78	77.849	.461	.880
K7	66.76	77.900	.605	.876
K8	66.76	79.615	.547	.878
K9	66.62	77.996	.479	.879
K10	66.70	78.378	.583	.877
K11	66.92	82.851	.146*	.888
K12	67.04	76.488	.526	.878
K13	67.56	81.598	.190*	.888
K14	66.72	81.920	.269	.884
K15	67.16	80.504	.266	.886
K16	66.70	77.520	.546	.877
K17	66.98	76.061	.718	.873
K18	66.64	81.745	.274	.884
K19	67.16	76.056	.592	.876
K20	67.46	83.111	.123*	.888

K21	67.12	77.047	.566	.877
K22	66.74	75.829	.678	.874
K23	66.76	74.472	.718	.872
K24	66.24	82.227	.284	.884

Level of significance for one-tailed test 5% = 0.231

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
69.78	85.318	9.237	24

KEPUASAN KONSUMEN (PUTARAN KEDUA)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	50	100.0
Excluded(a)	0	.0
Total	50	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

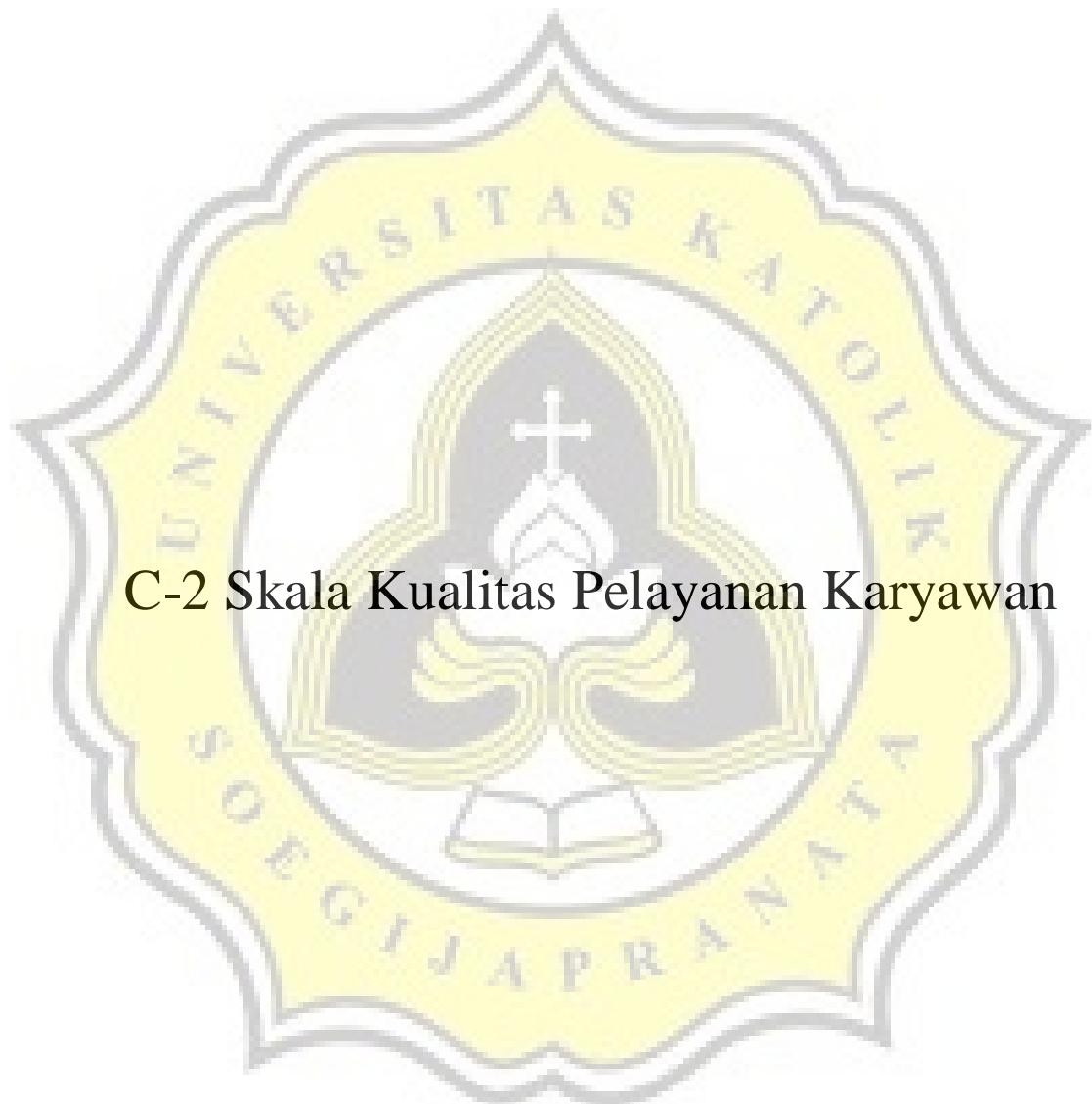
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.903	.903	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlatio n	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K2	56.58	65.514	.732	.893
K3	55.76	71.656	.505	.900
K4	56.16	69.158	.575	.898
K5	56.10	68.296	.677	.895
K6	56.00	69.633	.484	.901
K7	55.98	69.612	.643	.896
K8	55.98	71.653	.545	.899
K9	55.84	70.178	.472	.901
K10	55.92	70.442	.584	.898
K12	56.26	68.931	.506	.900
K14	55.94	74.180	.234	.906
K15	56.38	71.669	.322	.905
K16	55.92	69.463	.561	.898
K17	56.20	68.327	.713	.894
K18	55.86	73.266	.310	.904
K19	56.38	67.955	.615	.897
K21	56.34	69.168	.568	.898
K22	55.96	67.835	.696	.894
K23	55.98	67.040	.696	.894
K24	55.46	74.049	.291	.904

Scale Statistics

Mean	Varianc e	Std. Deviation	N of Items
59.00	77.061	8.778	20



C-2 Skala Kualitas Pelayanan Karyawan

KUALITAS PELAYANAN (PUTARAN PERTAMA)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	50	100.0
Excluded(a)	0	.0
Total	50	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
.874	.884	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	57.62	53.383	.360	.872
KP2	57.56	53.966	.259	.875
KP3	57.78	52.665	.356	.872
KP4	57.86	51.184	.553	.866
KP5	57.72	52.491	.562	.867
KP6	58.22	50.298	.438	.871
KP7	57.84	49.239	.722	.859
KP8	57.86	50.000	.728	.860
KP9	57.84	49.525	.691	.860
KP10	57.78	50.134	.620	.863
KP11	57.90	53.398	.413	.870
KP12	58.00	52.000	.509	.867
KP13	57.68	53.161	.544	.868

KP14	57.86	55.225	.057*	.886
KP15	57.82	52.191	.506	.867
KP16	58.02	50.755	.461	.869
KP17	57.88	50.067	.530	.866
KP18	58.28	49.389	.490	.869
KP19	57.98	52.551	.456	.869
KP20	57.98	49.857	.584	.864

Level of significance for one-tailed test 5% = 0.231

Scale Statistics

	Varianc e	Std. Deviation	N of Items
Mean	56.769	7.535	20

KUALITAS PELAYANAN (PUTARAN KEDUA)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	50	100.0
Exclud ed(a)	0	.0
Total	50	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardize d Items	N of Items
.886	.891	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	54.56	52.211	.319	.886

KP2	54.50	52.418	.263	.888
KP3	54.72	51.104	.363	.886
KP4	54.80	49.755	.549	.880
KP5	54.66	51.209	.532	.881
KP6	55.16	48.382	.476	.883
KP7	54.78	47.889	.712	.874
KP8	54.80	48.449	.741	.874
KP9	54.78	48.093	.690	.875
KP10	54.72	48.696	.618	.877
KP11	54.84	51.892	.414	.884
KP12	54.94	50.425	.520	.881
KP13	54.62	51.669	.543	.881
KP15	54.76	50.921	.479	.882
KP16	54.96	48.692	.516	.881
KP17	54.82	48.314	.558	.879
KP18	55.22	48.379	.454	.885
KP19	54.92	50.973	.467	.882
KP20	54.92	48.198	.605	.877

Level of significance for one-tailed test 5% = 0.231

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
57.86	55.225	7.431	19



D. Data Penelitian

D-1 Data Penelitian Kepuasan Konsumen

**D-2 Data Penelitian Kualitas Pelayanan
Karyawan**



D-1 Data Penelitian Kepuasan Konsuemen

Data Penelitian Kepuasan Konsumen

No	ITEM-ITEM KEPUASAN KONSUMEN																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	58
2	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	1	3	3	2	4	3	1	2	56
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	67
4	4	3	3	2	3	1	1	4	2	3	4	2	2	2	3	3	1	4	2	3	52
5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	65
6	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	69
7	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	1	3	4	4	3	66
8	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	69
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	4	63
10	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	56
11	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	61
12	3	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	50
13	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	55
14	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	3	1	58
15	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	4	1	3	4	3	4	3	65
16	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	65
17	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	72
18	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	66
19	3	4	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	52
20	2	1	2	2	2	1	3	2	4	4	2	1	4	1	3	3	1	3	3	3	47
21	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	43

47	2	1	2	2	2	1	3	2	4	2	1	1	1	4	2	2	1	3	3	4	43
48	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	66
49	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	1	1	61
50	4	3	4	3	4	3	1	3	1	2	3	3	1	4	4	2	3	4	3	4	59
51	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
52	4	3	2	4	2	3	1	2	1	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	1	55
53	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	54
54	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	65
55	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	2	2	3	2	2	61
56	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	57
57	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	62
58	4	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	1	4	4	3	3	1	3	3	3	57
59	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	58
60	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	56
61	3	3	4	3	3	4	2	1	2	2	2	2	4	3	3	3	2	1	3	2	52
62	3	3	4	3	3	4	1	3	2	3	2	1	4	3	4	3	2	3	2	3	56
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	59
64	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	70
65	4	3	4	3	4	3	3	2	2	1	3	2	4	3	2	1	2	3	3	1	53
66	4	4	4	3	4	2	3	3	1	3	1	4	4	4	4	1	4	4	1	1	59
67	4	4	4	4	3	4	2	2	1	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	62
68	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	54
69	3	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	1	2	3	4	3	55
70	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	1	3	3	55
71	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	66	

72	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	50
73	2	4	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	49
74	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	61
75	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	54
76	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
77	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	4	4	61
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	66
79	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	71
80	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	1	4	2	2	2	39
81	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	47
82	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	55
83	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	61
84	2	4	4	4	4	3	1	2	1	4	3	1	4	4	4	3	2	3	4	3	60
85	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	70
86	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	56
87	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	68
88	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	56
89	3	4	4	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	1	49
90	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	57



**D-2 Data Penelitian Kualitas Pelayanaan
Karyawan**

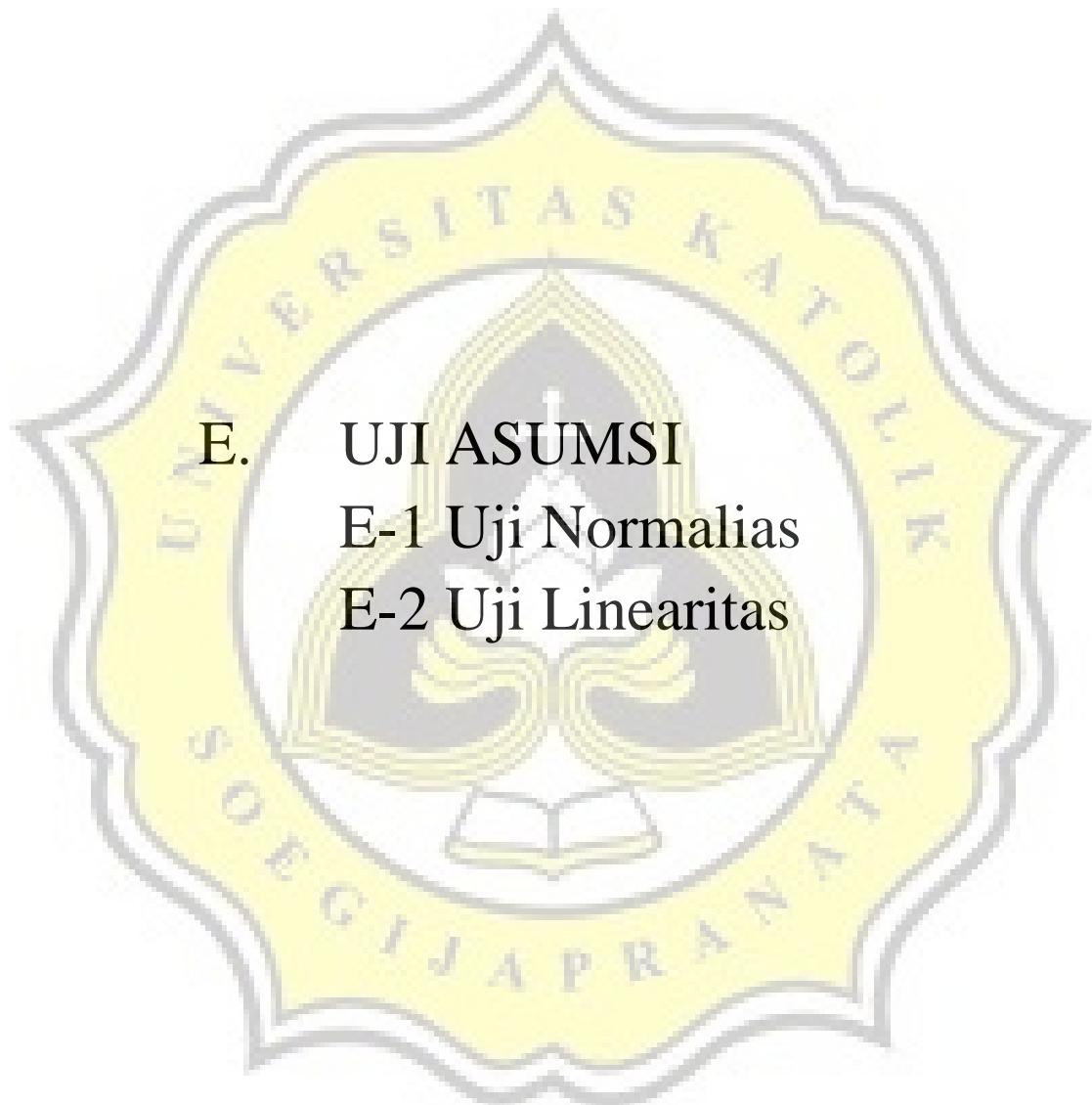


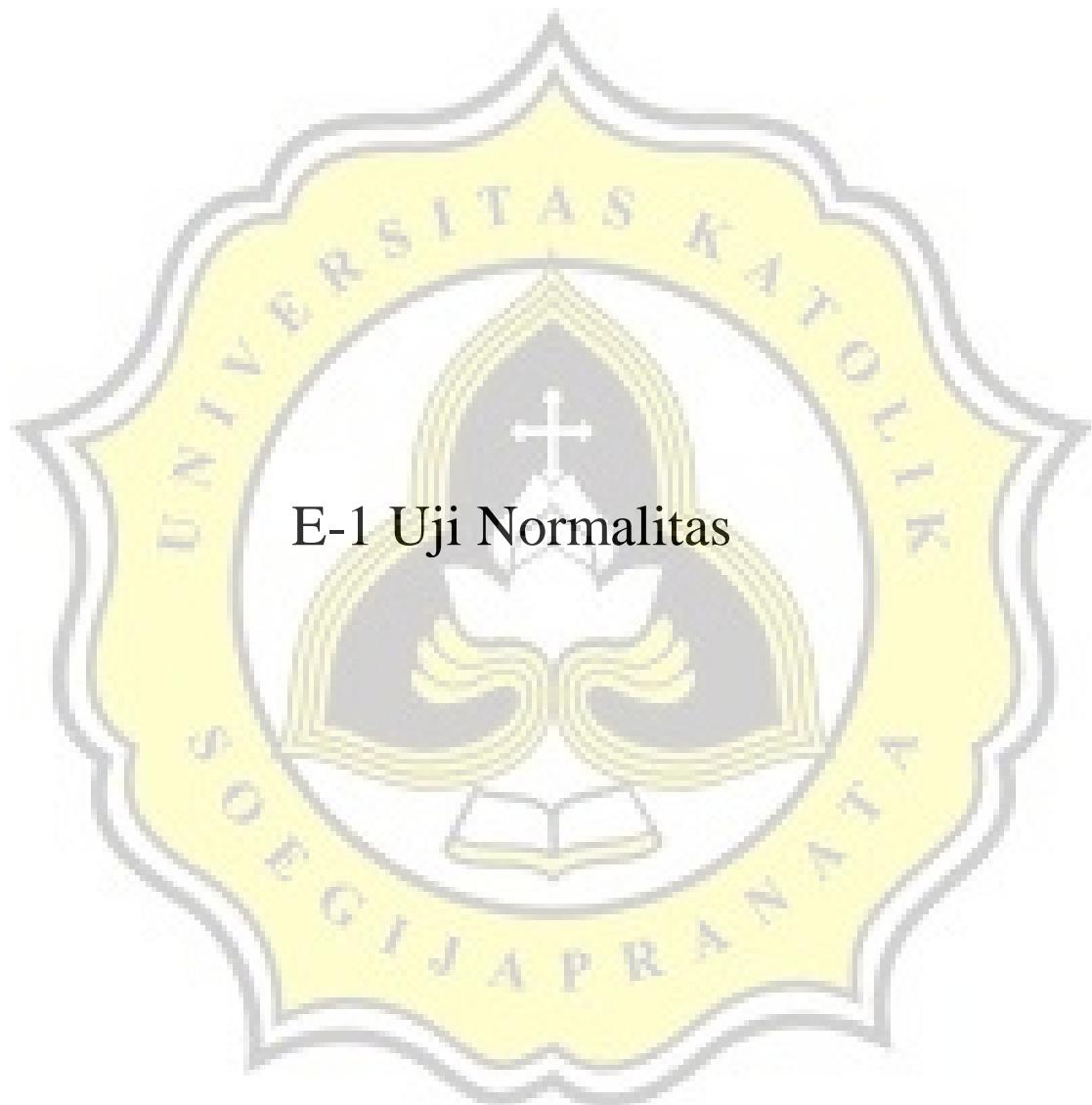
Data Penelitian Kualitas Pelayanan Karyawan

No	ITEM-ITEM KUALITAS PELAYANAN																			TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	56
2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	52
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	61
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	2	3	2	3	54
5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	66
6	3	3	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	2	4	56
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	59
8	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	2	2	4	58
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	61
10	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	1	3	52
11	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	62
12	3	1	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	39
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	53
14	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	3	4	3	1	2	61
15	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	65
16	3	3	3	3	3	4	4	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	60
17	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	63
18	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	62
19	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	53
20	2	2	1	2	1	1	1	3	1	4	4	2	2	4	1	2	2	2	2	39
21	3	2	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	41

22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	57
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	56
24	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	63
25	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	60
26	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	62
27	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	56
28	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	55
29	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	62
30	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	52
31	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
32	3	3	4	4	3	4	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	59
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	50
34	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	61
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
36	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	65
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	59
38	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	1	2	4	3	2	2	54
39	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	54	
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	53
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	55
42	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	1	2	3	3	57	
43	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	53
44	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	62
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	55
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	53

47	2	2	1	2	1	1	1	3	1	4	4	2	2	4	1	3	2	1	2		39
48	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4		61
49	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4		64
50	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3		55
51	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		55
52	4	3	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	1	1	2	2	1		40
53	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2		50
54	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3		59
55	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3		63
56	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		54
57	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3		56
58	3	3	4	3	4	1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4		63
59	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3		54
60	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3		51
61	4	2	3	2	4	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1		42
62	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4		57
63	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2		52
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3		69
65	3	1	4	2	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3		50
66	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		72
67	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	1	4	3	1	4	1	3	3	4		57
68	4	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3		63
69	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3		53
70	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	2	3	1	3	3	3		54
71	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3		60





E-1 Uji Normalitas

NORMALITAS

Descriptive Statistics

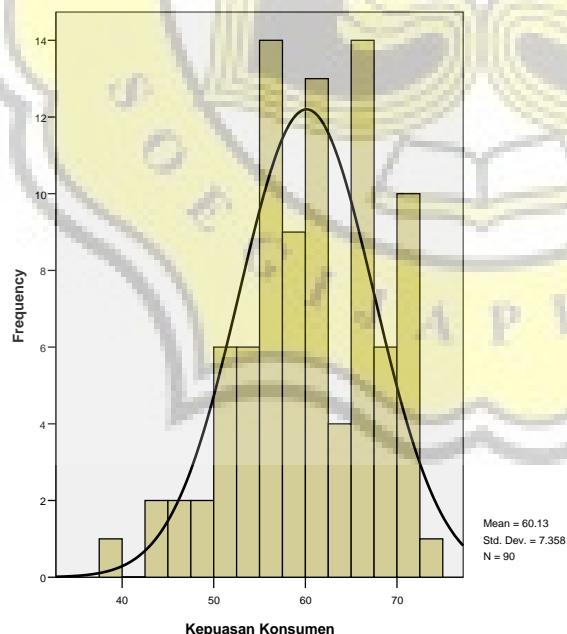
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kepuasan Konsumen	90	60.13	7.358	39	74
Kualitas Pelayanan	90	55.74	7.024	39	72

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Kepuasan Konsumen	Kualitas Pelayanan
N	90	90
Normal Parameters(a,b)	Mean Std. Deviation	55.74 7.024
Most Extreme Differences	Absolute Positive Negative	.119 .064 -.119
Kolmogorov-Smirnov Z	.856	1.131
Asymp. Sig. (2-tailed)	.456	.155

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.





E-2 Uji Linearitas

LINIERITAS

Model Description

Model Name	MOD_1
Dependent Variable	Kepuasan Konsumen
Equation	Linear
1	Quadratic
2	Cubic
3	Kualitas Pelayanan
Independent Variable Constant	Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots	Unspecified
Tolerance for Entering Terms in Equations	.0001

Case Processing Summary

	N
Total Cases	90
Excluded Cases(a)	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

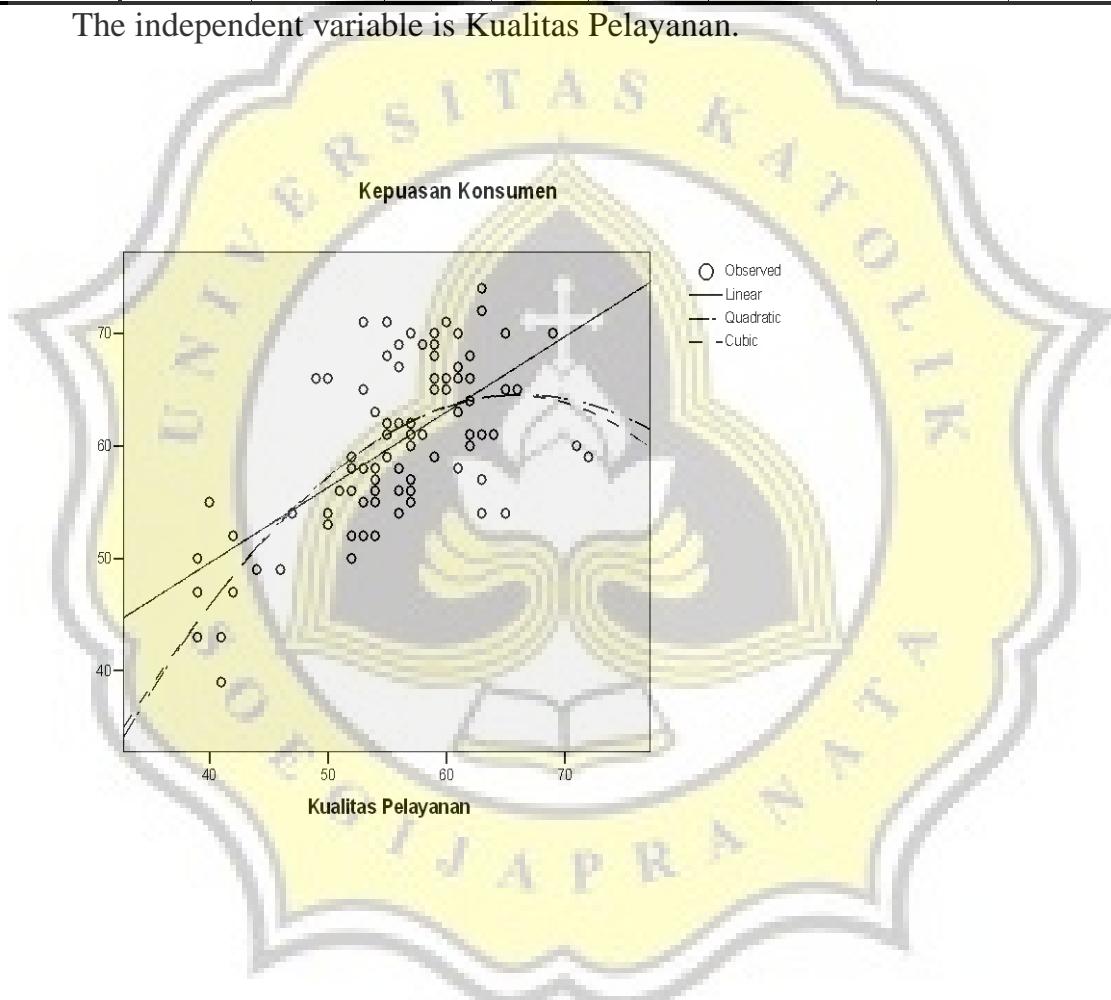
	Variables	
	Dependent	Independent
	Kepuasan Konsumen	Kualitas Pelayanan
Number of Positive Values	90	90
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values	0	0
User-Missing	0	0
System-Missing	0	0

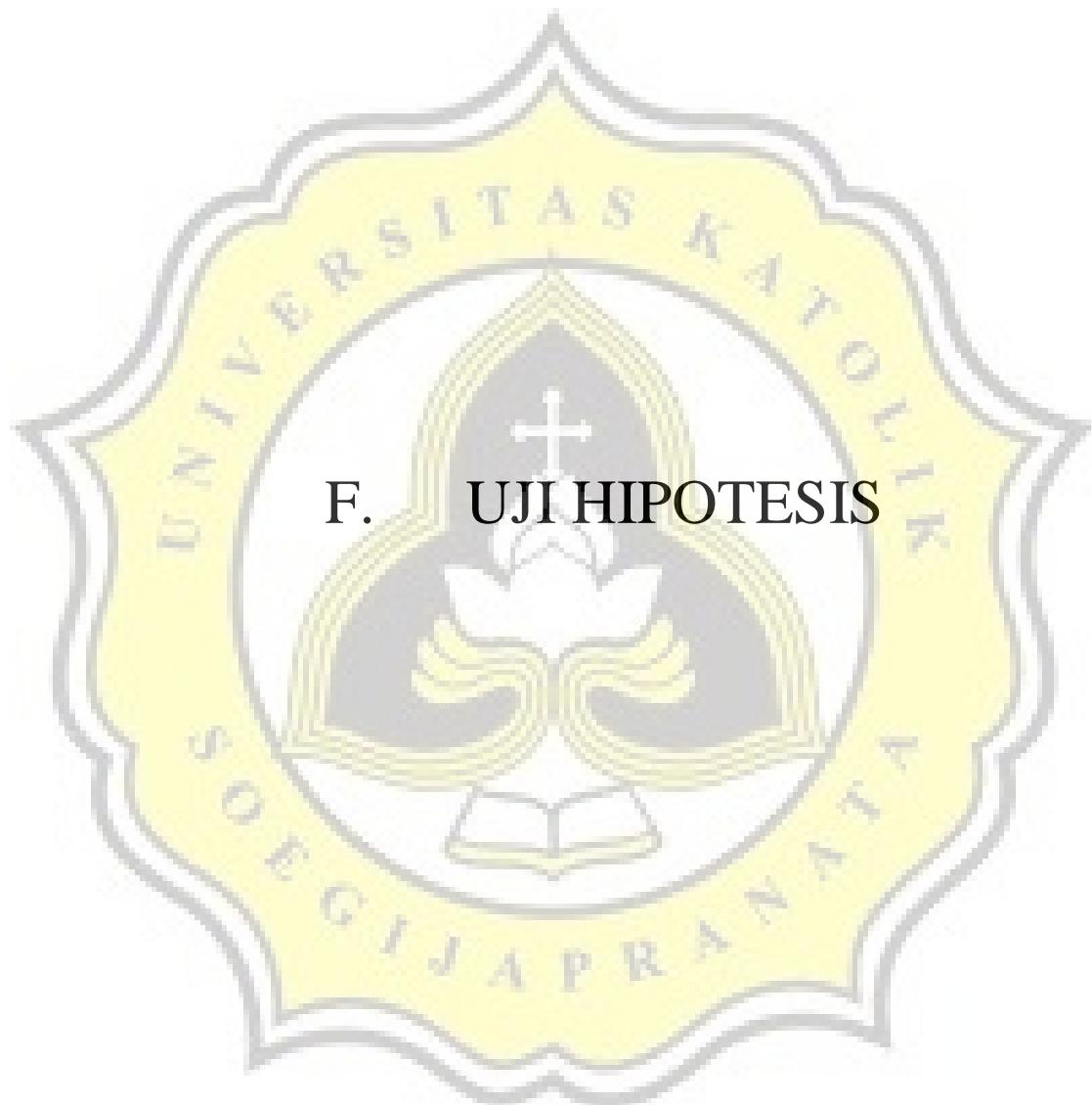
Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Equation	Model Summary					Parameter Estimates			
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1	b2	b3
Linear	.410	61.065	1	88	.000	22.759	.670		
Quadratic	.477	39.688	2	87	.000	-53.718	3.556	-.027	
Cubic	.481	40.255	2	87	.000	-29.747	2.155	.000	.000

The independent variable is Kualitas Pelayanan.





F. UJI HIPOTESIS

Analisis Data

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Konsumen	60.13	7.358	90
Kualitas Pelayanan	55.74	7.024	90

Correlations

		Kepuasan Konsumen	Kualitas Pelayanan
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	1 .640(**) 90	.000 90
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	.640(**) .000 90	1 90

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).



G. Korelasi Antara Aspek-aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen

Correlations x1 (Aspek Ketepatan) dengan Y (Kepuasan Konsumen)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1	8.68	1.297	90
Y	60.13	7.358	90

Correlations

	x1	Y
x1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .644(**) 90
Y	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.644(**) .000 1 90

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

Correlations x2 (Aspek Kecepatan) dengan Y (Kepuasan Konsumen)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	60.13	7.358	90
x2	8.78	1.571	90

Correlations

		Y	x2
Y		1	.544(**)
Pearson Correlation			.000
Sig. (2-tailed)			
x2	N	90	90
Pearson Correlation		.544(**)	1
Sig. (2-tailed)		.000	
N		90	90

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

Correlations x3 (Aspek Keamanan) dengan Y (Kepuasan Konsumen)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	60.13	7.358	90
x3	8.71	1.581	90

Correlations

		Y	x3
Y		1	.564(**)
Pearson Correlation			.000
Sig. (2-tailed)			
x3	N	90	90
Pearson Correlation		.564(**)	1
Sig. (2-tailed)		.000	
N		90	90

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

Correlations x4 (Aspek Keramah tamahan) dengan Y (Kepuasan Konsumen)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	60.13	7.358	90
x4	9.00	1.579	90

Correlations

	Y	x4
Y	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .486(**) 90
x4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.000 1 90

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

Correlations x5 (Aspek Kenyamanan) dengan Y (Kepuasan Konsumen)

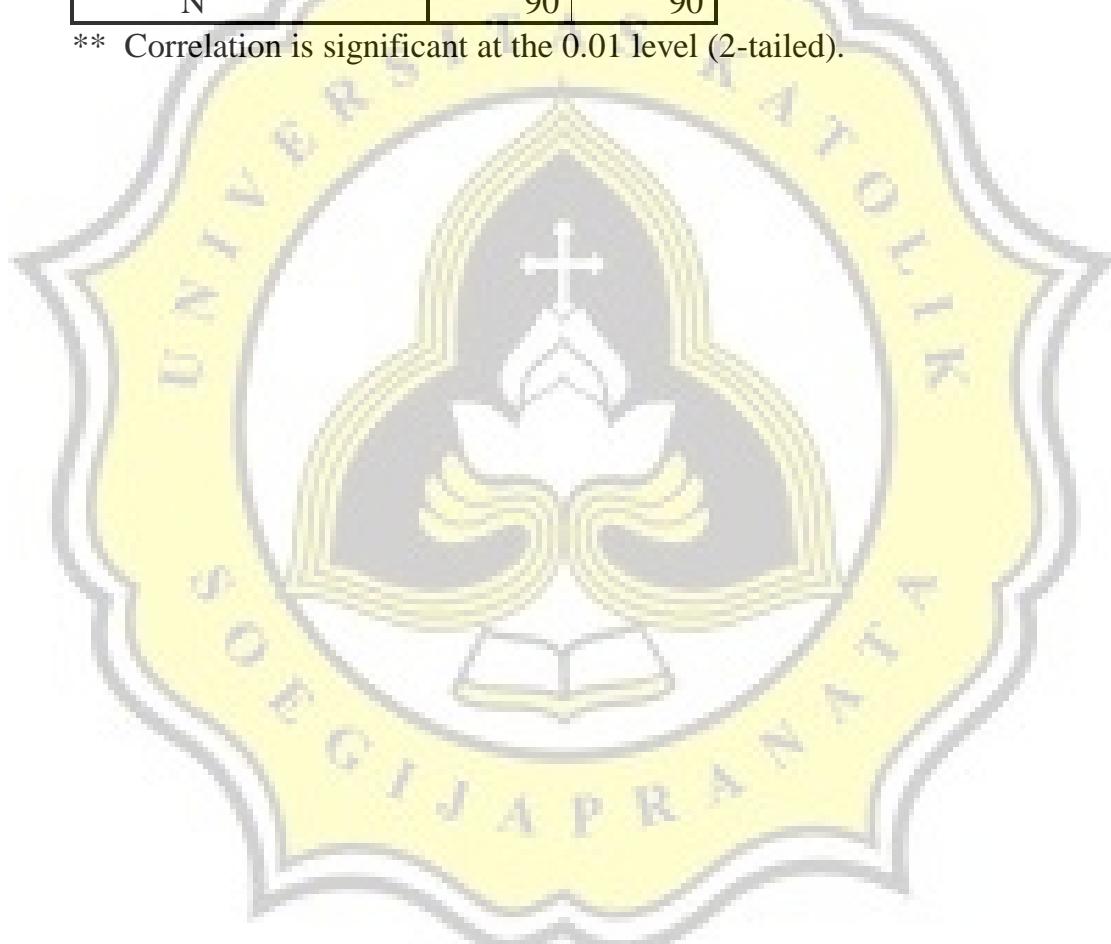
Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	60.13	7.358	90
x5	8.79	1.394	90

Correlations

		Y	x5
Y		Pearson Correlation	.327(**)
		Sig. (2-tailed)	.002
x5	N	90	90
	Pearson Correlation	.327(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	90	90

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





H. SURAT PERIJINAN
H-1 Surat Ijin Penelitian
H-2 Surat Bukti Penelitian



H-1 Surat Ijin Penelitian