FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

PENELITIAN :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA DESAIN INTERIOR CV. EBONY SEMARANG

Pengantar

Tujuan penelitian ini adalah untuk memenuhi tugas dan kewajiban dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana lengkap dalam Ilmu Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Demi tercapainya tujuan penelitian tersebut, maka peneliti mohon kesediaan dari bapak/ibu/saudara untuk membantu mengisi daftar pertanyaan yang penyusun sediakan dan sudilah kiranya bapak/ibu/saudara mengisi angket tersebut dengan keadaan yang sebenarnya.

Selanjutnya penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan bapak/ibu/saudara yang telah meluangkan waktu untuk mengisi angket ini, dan penyusun mohon maaf yang ebesar-besarnya apabila ada pertanyaan yang tidak berkenan ihati bapak/ibu/saudara.

No. Responden : ___________

Tgl. Pengisian : ___________

Bagian 1 :

Pilihlah 1 (satu) jawaban yang paling tepat dan berilah tanda (X) pada jawaban yang paling cocok dengan keadaan atau pendapat saudara.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin:
    a. Laki-laki
    b. Perempuan
2. Usia :
    a. 17 - 34 tahun
    b. 35 - 44 tahun
    c. 45 - 55 tahun
    d. Lebih dari 55 tahun
3. Pendidikan :
    a. SLTA/Sederajat
    b. AKADEMI
    c. PERGURUAN TINGGI
4. Jenis Pekerjaan::
    a. PNS/ABRI
    b. Swasta
    c. Pengusaha/Wiraswasta
    d. Lain-lain

Bagian 2 : FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN

I. TATA LETAK

A. Keserasian Letak/Keindahan Pandangan

1. Pertama kali desain interior ditawarkan (ditunjukkan) bagaimanakah tanggapan anda dalam hal penataan letak barang?
    - a. Sangat serasi
    - b. Cukup Serasi
    - c. Kurang serasi
    - d. Tidak serasi
2. Apakah hasil akhir desain tata letak menurut anda sudah serasi?
    - a. Sangat serasi
    - b. Cukup Serasi
    - c. Kurang serasi
    - d. Tidak serasi

B. Kenyamanan Penggunaan Barang dengan Penggunaan Ruangan

3. Apakah keserasian tata letak barang dengan ruangan menurut anda nyaman untuk dipakai/digunakan?
    - a. Sangat nyaman
    - b. Cukup nyaman
    - c. Kurang nyaman
    - d. Tidak nyaman
4. Apakah kenyamanan tersebut juga dirasakan oleh banyak anggota keluarga atau kerabat anda yang lain?
    - a. Sangat banyak
    - b. Cukup banyak

c. Beberapa orang

d. Sedikit sekali

II. TATA WARNA

A. Keserasian Warna Barang dengan Penggunaan Ruangan

5. Pertama kali desain interior ditawarkan (ditunjukkan) bagaimanakah tanggapan anda dalam hal penataan keserasian warna barang dengan penggunaan ruangan?

   a. Sangat serasi

   b. Cukup Serasi

   c. Kurang serasi

   d. Tidak serasi

6. Apakah hasil akhir desain tata warna menurut anda sudah serasi?

   a. Sangat serasi

   b. Cukup Serasi

   c. Kurang serasi

   d. Tidak serasi

B. Keserasian Warna Antar Barang

7. Pertama kali desain interior ditawarkan (ditunjukkan) bagaimanakah tanggapan anda dalam hal penataan keserasian warna antar barang yang ada di ruangan?

   a. Sangat serasi

   b. Cukup Serasi

   c. Kurang serasi

   d. Tidak serasi

8. Apakah hasil akhir desain tata warna antar barang tersebut menurut anda sudah serasi?

   a. Sangat serasi

b. Cukup Serasi

c. Kurang serasi

d. Tidak serasi

III. BENTUK BAHAN

A. Profil Bahan

9. Apakah profil (bentuk/lekuk-lekuk dekorasi) bahan yang digunakan menurut anda sudah serasi dengan ruangan?
   - a. Sangat serasi
   - b. Cukup Serasi
   - c. Kurang serasi
   - d. Tidak serasi

10. Apakah profil bahan mempunyai nilai arstistik yang sesuai dengan keinginan anda?
   - a. Sangat sesuai
   - b. Cukup Sesuai
   - c. Kurang sesuai
   - d. Tidak sesuai

B. Keserasian Bahan yang digunakan

11. Apakah bahan baku yang digunakan menurut anda sudah serasi/cocok dengan desain ruangan?
   - a. Sangat serasi
   - b. Cukup Serasi
   - c. Kurang serasi
   - d. Tidak serasi

12. Apakah bahan yang digunakan sesuai dengan kegunaan ruangan?
   - a. Sangat sesuai
   - b. Cukup Sesuai

c. Kurang sesuai

d. Tidak sesuai

IV. KUALITAS BAHAN

A. Keindahan Bahan

13. Apakah bahan baku (glasur) yang digunakan menurut anda indah?

    a. Sangat indah

    b. Cukup indah

    c. Kurang indah

    d. Tidak indah

14. Apakah keindahan bahan yang digunakan sesuai dengan kegunaan ruangan ?

    a. Sangat sesuai

    b. Cukup Sesuai

    c. Kurang sesuai

    d. Tidak sesuai

B. Kekuatan Bahan

15. Apakah bahan baku yang digunakan menurut anda kuat untuk digunakan?

    a. Sangat kuat

    b. Cukup kuat

    c. Kurang kuat

    d. Tidak kuat

16. Apakah kekuatan bahan yang digunakan sesuai dengan kualitas yang anda inginkan?

a. Sangat sesuai
b. Cukup Sesuai
c. Kurang sesuai
d. Tidak sesuai

V. KESESUAIAN HARGA

A. Kelayakan Harga

17. Apakah harga yang ditetapkan untuk jasa desain interior menurut anda layak dalam arti sebanding dengan kualitas jasa yang dihasilkan?

a. Sangat layak
b. Cukup layak
c. Kurang layak
d. Tidak layak

18. Setelah mengetahui hasil akhir desain interior, apakah ada perasaan kecewa terhadap harga/biaya yang telah anda keluarkan/bayarkan?

a. Tidak kecewa
b. Ada sedikit kekecewaan
c. Cukup kecewa
d. Sangat kecewa

. Bentuk Pembayaran

19. Berapa kali anda melakukan pembayaran untuk jasa desain interior pada CV. Ebony?

a. ≥ 4 x
b. 3 x

c. 2 x

d. 1 x

20. Apakah anda merasa diuntungkan dengan bentuk pembayaran tersebut?

a. Sangat diuntungkan

b. Cukup diuntungkan

c. Kurang diuntungkan

d. Tidak diuntungkan

VI. KEPUASAN KONSUMEN

A. Frekuensi Perubahan Desain

21. Berapakali anda menginginkan perubahan desain (blue print) desain interior?

a. ≤ 1 x

b. 2 x

c. 3 x

d. ≥ 4 x

22. Berapakali anda menginginkan perubahan pelaksanaan penataan desain?

a. ≤ 1 x

b. 2 x

c. 3 x

d. ≥ 3 x

B. Aduan/komplain

23. Berapakali anda pernah melakukan aduan/komplain berkenaan dengan penggunaan jasa desain interior pada CV. Ebony?

a. ≤ 1 x

b. 2 x

c. 3 x

d. ≥ 4 x

24. Apakah aduan/komplain tersebut segera ditanggapi secara baik oleh CV. Ebony?

a. Cepat

b. Cukup cepat

c. Cukup lama

d. Lama sekali

						[illegible]					[illegible]					KUALITAS BAHAN					KESESUAIN HARGA					KETIDAKPUAS KONS.				
	I1		I2		Jumlah	I1		I2		Jumlah	I1		I2		Jumlah	I1		I2		Jumlah	I1		I2		Jumlah	I1		I2		Jumlah
	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	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	3	3	4	13
2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	3	3	3	4	13	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11
4	3	4	3	3	13	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10	2	3	3	3	11	3	2	4	3	12	2	3	3	3	11
5	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	4	2	3	12	1	2	2	2	7
6	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
7	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13
8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
10	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
11	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	2	2	2	2	8
13	4	3	3	2	12	3	4	4	4	15	2	3	2	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8
14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
16	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	2	2	3	3	10	2	2	1	2	7	4	4	4	4	16	1	1	1	1	4
17	4	3	3	3	13	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11
18	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11
19	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
20	3	3	3	3	12	4	2	4	2	12	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8
21	3	3	3	3	12	4	2	4	2	12	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8
22	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
23	3	4	3	4	14	2	3	3	4	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
24	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
25	4	3	3	4	14	3	3	2	4	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
26	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13
27	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13
28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
30	4	2	4	3	13	4	4	4	3	15	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
31	4	4	2	2	12	2	2	3	3	10	1	2	3	3	9	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10
32	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	1	3	2	3	9	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7
33	2	3	2	2	9	2	3	4	3	12	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
34	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7
35	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
36	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15
37	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15
38	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15
39	2	3	3	2	10	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9

UJI VALIDITAS : TATA LETAK

```
HEADER DATA FOR: B:VALERON1    LABEL: UJI VALIDITAS INSTRUMEN KUESIONER
NUMBER OF CASES: 40   NUMBER OF VARIABLES: 5


            01        02        03        04        X1
    1        4         4         4         3        15
    2        4         4         4         4        16
    3        3         3         3         4        13
    4        3         4         3         3        13
    5        3         3         3         3        12
    6        3         4         3         4        14
    7        4         4         4         3        15
    8        4         4         4         4        16
    9        4         4         4         4        16
   10        3         4         3         4        14
   11        4         3         4         3        14
   12        3         3         3         3        12
   13        4         3         3         2        12
   14        4         4         4         4        16
   15        4         4         4         4        16
   16        3         3         3         3        12
   17        4         3         3         3        13
   18        3         3         3         4        13
   19        4         3         4         3        14
   20        3         3         3         3        12
   21        3         3         3         3        12
   22        4         3         3         4        14
   23        3         4         3         4        14
   24        4         3         4         3        14
   25        4         3         3         4        14
   26        4         4         3         4        15
   27        4         3         4         4        15
   28        4         4         4         4        16
   29        4         4         4         4        16
   30        4         2         4         3        13
   31        4         4         2         2        12
   32        2         2         2         2         8
   33        2         3         2         2         9
   34        2         2         2         2         8
   35        4         3         4         3        14
   36        4         4         4         4        16
   37        4         4         4         4        16
   38        4         4         4         4        16
   39        2         3         3         2        10
   40        2         3         2         3        10
```

```
---------------------- CORRELATION MATRIX ----------------------

HEADER DATA FOR: B:VALEBONI    LABEL: UJI VALIDITAS INSTRUMEN KUESIONER
NUMBER OF CASES: 40    NUMBER OF VARIABLES: 5

----------------------------------------------------------------

                                     UJI VALIDITAS : TATA LETAK


              Q1        Q2        Q3        Q4        X1
Q1        1.00000
Q2         .44937   1.00000
Q3         .76553    .41936   1.00000
Q4         .48230    .56652    .54558   1.00000
X1         .83905    .73777    .84896    .80707   1.00000


CRITICAL VALUE (1-TAIL, .05) = + Or -  .26406
CRITICAL VALUE (2-tail, .05) =    +/-  .31157

N = 40

----------------------------------------------------------------
```

Perhitungan Reliabilitas Instrumen Indikator
Rumus SPEARMAN–BROWN:

1. Tata Letak	**rXY**	**r11**
Kuesioner 1 :	0.839	0.912
Kuesioner 2 :	0.738	0.849
Kuesioner 3 :	0.849	0.918
Kuesioner 4 :	0.808	0.894

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

Lampiran 4

UJI VALIDITAS: TATA WARNA

```
HEADER DATA FOR: B:VALEBON2    LABEL: UJI VALIDITAS INSTRUMEN KUESIONER
NUMBER OF CASES: 40   NUMBER OF VARIABLES: 5


            Q5        Q6        Q7        Q8        X2
   1         4         4         4         4        16
   2         4         4         4         4        16
   3         3         3         2         3        11
   4         2         3         3         3        11
   5         3         2         3         3        11
   6         3         3         3         3        12
   7         3         3         3         4        13
   8         4         4         4         4        16
   9         4         4         4         4        16
  10         3         3         3         3        12
  11         3         3         3         3        12
  12         4         4         4         4        16
  13         3         4         4         4        15
  14         4         4         4         3        15
  15         4         4         4         4        16
  16         4         3         4         4        15
  17         2         3         3         3        11
  18         2         3         3         3        11
  19         3         3         3         3        12
  20         4         2         4         2        12
  21         4         2         4         2        11
  22         3         3         3         3        12
  23         2         3         3         4        12
  24         3         3         3         3        12
  25         3         3         2         4        12
  26         3         3         3         4        13
  27         3         3         3         4        13
  28         4         4         4         4        16
  29         4         4         4         4        16
  30         4         4         4         3        15
  31         2         2         3         3        10
  32         3         3         3         3        12
  33         2         3         4         3        12
  34         1         2         2         2         7
  35         3         3         3         3        12
  36         4         4         4         3        15
  37         4         4         4         3        15
  38         4         4         4         3        15
  39         2         2         2         3         9
  40         2         2         2         2         8
```

```
---------------------- CORRELATION MATRIX ----------------------

HEADER DATA FOR: B:VALEBON2    LABEL: UJI VALIDITAS INSTRUMEN KUESIONER
NUMBER OF CASES: 40   NUMBER OF VARIABLES: 5

-----------------------------------------------------------------

                                            UJI VALIDITAS: TATA WARNA


               Q5        Q6        Q7        Q8        X2
Q5        1.00000
Q6         .64580   1.00000
Q7         .75587    .66040   1.00000
Q8         .35325    .62311    .31325   1.00000
X2         .84651    .90184    .82633    .69077   1.00000


CRITICAL VALUE (1-TAIL, .05) = + Or -  .26406
CRITICAL VALUE (2-tail, .05) =    +/-  .31157

N = 40

-----------------------------------------------------------------
```

Perhitungan Reliabilitas Instrumen Indikator
Rumus SPEARMAN – BROWN:

2. Tata Warna	rXY	r11
Kuesioner 5 :	0.847	0.917
Kuesioner 6 :	0.902	0.948
Kuesioner 7 :	0.826	0.905
Kuesioner 8 :	0.691	0.817

Lampiran 5

UJI VALIDITAS: BENTUK BAHAN

```
HEADER DATA FOR: B:VALEBON3    LABEL: UJI VALIDITAS INSTRUMEN KUESIONER
NUMBER OF CASES: 40   NUMBER OF VARIABLES: 5


          Q9      Q10      Q11      Q12      X3
  1       3        3        3        3       12
  2       4        4        4        3       15
  3       3        2        3        2       10
  4       2        2        3        3       10
  5       3        3        2        2       10
  6       3        3        3        2       11
  7       3        3        3        3       12
  8       4        4        4        3       15
  9       4        3        4        4       15
 10       3        2        3        3       11
 11       3        3        2        3       11
 12       3        3        2        3       11
 13       2        3        2        4       11
 14       3        4        4        3       14
 15       4        4        3        4       15
 16       2        2        3        3       10
 17       2        3        2        3       10
 18       2        3        2        3       10
 19       3        2        3        3       11
 20       3        2        3        2       10
 21       1        2        2        2        7
 22       2        3        3        3       11
 23       3        2        3        3       11
 24       3        3        2        3       11
 25       3        3        3        2       11
 26       3        3        3        3       12
 27       3        3        3        3       12
 28       3        4        4        4       15
 29       3        4        4        4       15
 30       1        2        2        2        7
 31       1        2        3        3        9
 32       1        3        2        3        9
 33       1        2        2        2        7
 34       1        1        2        2        6
 35       3        3        2        3       11
 36       3        4        4        3       14
 37       4        3        4        3       14
 38       4        4        3        3       14
 39       2        2        2        2        8
 40       2        2        3        3       10
```

```
---------------------- CORRELATION MATRIX ----------------------

HEADER DATA FOR: B:VALEBON3    LABEL: UJI VALIDITAS INSTRUMEN KUESIONER
NUMBER OF CASES: 40   NUMBER OF VARIABLES: 5

----------------------------------------------------------------

                                     UJI VALIDITAS: BENTUK BAHAN


              Q9       Q10      Q11      Q12       X3
Q9        1.00000
Q10       .62561   1.00000
Q11        .60165   .48889  1.00000
Q12        .37821   .54768   .41629  1.00000
X3         .85284   .83947   .78828   .69205  1.00000


CRITICAL VALUE (1-TAIL, .05) = + Or -  .26406
CRITICAL VALUE (2-tail, .05) =    +/-  .31157

N = 40

----------------------------------------------------------------
```

Perhitungan Reliabilitas Instrumen Indikator
Rumus SPEARMAN–BROWN:

3. Bentuk Bahan	rXY	r11
Kuesioner 9 :	0.853	0.921
Kuesioner 10 :	0.839	0.913
Kuesioner 11 :	0.788	0.882
Kuesioner 12 :	0.692	0.818

```
----------------------- CORRELATION MATRIX -----------------------

HEADER DATA FOR: B:VALEBON4    LABEL: UJI VALIDITAS INSTRUMEN KUESIONER
NUMBER OF CASES: 40   NUMBER OF VARIABLES: 5

-----------------------------------------------------------------

                                 UJI VALIDITAS: KUALITAS BAHAN


            Q13       Q14       Q15       Q16       X4
Q13      1.00000
Q14       .84449   1.00000
Q15       .79089    .93251   1.00000
Q16       .62399    .73650    .76373   1.00000
X4        .89702    .96066    .95575    .84414   1.00000


CRITICAL VALUE (1-TAIL, .05) = + Or -   .26406
CRITICAL VALUE (2-tail, .05) =    +/-   .31157

N = 40

-----------------------------------------------------------------
```

Perhitungan Reliabilitas Instrumen Indikator
Rumus SPEARMAN–BROWN:

4. Kualitas Bahan	rXY	r11
Kuesioner 13 :	0.897	0.946
Kuesioner 14 :	0.961	0.980
Kuesioner 15 :	0.956	0.977
Kuesioner 16 :	0.844	0.915

ampiran 7

UJI VALIDITAS : KESESUAIAN HARGA

```
HEADER DATA FOR: B:VALERDN5    LABEL: UJI VALIDITAS INSTRUMEN KUESIONER
NUMBER OF CASES: 40   NUMBER OF VARIABLES: 5


              Q17        Q18        Q19        Q20        X5
     1       4.00       3.00       3.00       4.00      14.00
     2       4.00       4.00       4.00       4.00      16.00
     3       3.00       3.00       3.00       3.00      12.00
     4       3.00       2.00       4.00       3.00      12.00
     5       3.00       4.00       2.00       3.00      12.00
     6       3.00       3.00       3.00       4.00      13.00
     7       3.00       4.00       3.00       4.00      14.00
     8       4.00       4.00       4.00       4.00      16.00
     9       4.00       4.00       4.00       4.00      16.00
    10       4.00       3.00       3.00       3.00      13.00
    11       3.00       4.00       3.00       3.00      13.00
    12       3.00       4.00       3.00       3.00      13.00
    13       2.00       2.00       2.00       3.00       9.00
    14       4.00       4.00       4.00       4.00      16.00
    15       4.00       4.00       4.00       4.00      16.00
    16       4.00       4.00       4.00       4.00      16.00
    17       3.00       3.00       3.00       3.00      12.00
    18       3.00       3.00       3.00       3.00      12.00
    19       3.00       3.00       4.00       3.00      13.00
    20       3.00       3.00       3.00       3.00      12.00
    21       2.00       2.00       3.00       2.00       9.00
    22       3.00       4.00       3.00       3.00      13.00
    23       3.00       3.00       4.00       3.00      13.00
    24       3.00       3.00       3.00       4.00      13.00
    25       4.00       3.00       3.00       3.00      13.00
    26       3.00       4.00       3.00       4.00      14.00
    27       3.00       4.00       3.00       4.00      14.00
    28       4.00       4.00       4.00       4.00      16.00
    29       4.00       4.00       4.00       4.00      16.00
    30       2.00       2.00       2.00       2.00       8.00
    31       1.00       3.00       3.00       3.00      10.00
    32       1.00       2.00       2.00       2.00       7.00
    33       2.00       2.00       2.00       2.00       8.00
    34       1.00       2.00       2.00       2.00       7.00
    35       3.00       3.00       3.00       3.00      12.00
    36       4.00       4.00       4.00       3.00      15.00
    37       4.00       4.00       4.00       3.00      15.00
    38       4.00       4.00       4.00       3.00      15.00
    39       2.00       2.00       2.00       3.00       9.00
    40       3.00       3.00       2.00       2.00      10.00
```

```
----------------------- CORRELATION MATRIX -----------------------

HEADER DATA FOR: B:VALEBON5    LABEL: UJI VALIDITAS INSTRUMEN KUESIONER
NUMBER OF CASES: 40    NUMBER OF VARIABLES: 5

------------------------------------------------------------------

                                         UJI VALIDITAS : KESESUAIAN HARGA


              Q17       Q18       Q19       Q20       X5
Q17        1.00000
Q18         .71581   1.00000
Q19         .72795    .60626   1.00000
Q20         .64716    .67326    .59887   1.00000
X5          .90662    .86793    .84686    .83217   1.00000


CRITICAL VALUE (1-TAIL, .05) = + Or -   .26406
CRITICAL VALUE (2-tail, .05) =    +/-   .31157

N = 40

------------------------------------------------------------------
```

Perhitungan Reliabilitas Instrumen Indikator
Rumus SPEARMAN–BROWN:

5. Kesesuaian Harga	rXY	r11
Kuesioner 17 :	0.907	0.951
Kuesioner 18 :	0.868	0.929
Kuesioner 19 :	0.847	0.917
Kuesioner 20 :	0.832	0.908

```
                                   UJI VALIDITAS: KETIDAKPUASAN KONSUMEN

HEADER DATA FOR: B:VALEBON6    LABEL: UJI VALIDITAS INSTRUMEN INDIKATOR
NUMBER OF CASES: 40   NUMBER OF VARIABLES: 5


             Q21        Q22        Q23        Q24         Y
   1          3          3          3          4         13
   2          4          4          4          4         16
   3          2          3          3          3         11
   4          2          3          3          3         11
   5          1          2          2          2          7
   6          3          3          3          3         12
   7          3          3          3          4         13
   8          4          4          4          4         16
   9          4          4          4          4         16
  10          3          3          3          3         12
  11          3          3          3          3         12
  12          2          2          2          2          8
  13          2          2          2          2          8
  14          4          4          4          3         15
  15          4          4          4          4         16
  16          1          1          1          1          4
  17          2          3          3          3         11
  18          2          3          3          3         11
  19          3          3          3          3         12
  20          2          2          2          2          8
  21          2          2          2          2          8
  22          3          3          3          3         12
  23          3          3          3          3         12
  24          3          3          3          3         12
  25          3          3          3          3         12
  26          3          3          3          4         13
  27          3          3          3          4         13
  28          4          4          4          4         16
  29          4          4          4          4         16
  30          2          2          2          2          8
  31          1          3          3          3         10
  32          1          2          2          2          7
  33          2          2          2          2          8
  34          1          2          2          2          7
  35          3          3          3          3         12
  36          4          4          4          3         15
  37          4          4          4          3         15
  38          4          4          4          3         15
  39          2          2          2          3          9
  40          2          2          2          2          8
```

```
----------------------- CORRELATION MATRIX -----------------------

HEADER DATA FOR: B:VALEBON6    LABEL: UJI VALIDITAS INSTRUMEN INDIKATOR
NUMBER OF CASES: 40   NUMBER OF VARIABLES: 5

-----------------------------------------------------------------

                                        UJI VALIDITAS: KETIDAKPUASAN KONS.


             Q21       Q22       Q23       Q24        Y
Q21       1.00000
Q22        .87861   1.00000
Q23        .87861   1.00000   1.00000
Q24       ..73941    .81575    .81575   1.00000
Y          .93494    .97673    .97673    .88624   1.00000


CRITICAL VALUE (1-TAIL, .05) = + Or -  .26406
CRITICAL VALUE (2-tail), .05) =    +/-  .31157

N = 40

-----------------------------------------------------------------
```

Perhitungan Reliabilitas Instrumen Indikator
Rumus SPEARMAN–BROWN:

6. Ketidakpuasan	rXY	r11
Kuesioner 21 :	0.935	0.966
Kuesioner 22 :	0.977	0.988
Kuesioner 23 :	0.977	0.988
Kuesioner 24 :	0.886	0.940

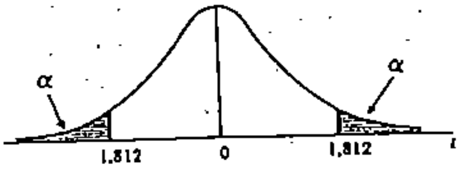
Lampiran 9

TABULASI DATA

```
HEADER DATA FOR: B:EBONY    LABEL: ANALISIS KETIDAKPUASAN KONSUMEN
NUMBER OF CASES: 40   NUMBER OF VARIABLES: 6


          X1      X2      X3      X4      X5      Y
  1       15      16      12      13      14      13
  2       16      16      15      16      16      16
  3       13      11      10      11      12      11
  4       13      11      10      11      12      11
  5       12      11      10      10      12       7
  6       14      12      11      12      13      12
  7       15      13      12      13      14      13
  8       16      16      15      16      16      16
  9       16      16      15      16      16      16
 10       14      12      11      12      13      12
 11       14      12      11      12      13      12
 12       12      16      11      12      13       8
 13       12      15      11       8       9       8
 14       16      15      14      15      16      15
 15       16      16      15      16      16      16
 16       12      15      10       7      16       4
 17       13      11      10      11      12      11
 18       13      11      10      11      12      11
 19       14      12      11      12      13      12
 20       12      12      10       8      12       8
 21       12      12       7       8       9       8
 22       14      12      11      12      13      12
 23       14      12      11      12      13      12
 24       14      12      11      12      13      12
 25       14      12      11      12      13      12
 26       15      13      12      13      14      13
 27       15      13      12      13      14      13
 28       16      16      15      16      16      16
 29       16      16      15      16      16      16
 30       12      15       7       8      10       8
 31       12      10       9      10      11      10
 32        8      12       9       7       8       7
 33        9      12       7       8       9       8
 34        8       7       6       7       8       7
 35       14      12      11      12      13      12
 36       16      15      14      15      16      15
 37       16      15      14      15      16      15
 38       16      15      14      15      16      15
 39       10       9       8       9      10       9
 40       10       8      10      10      11       8
```

```
---------------------- REGRESSION ANALYSIS ----------------------

HEADER DATA FOR: B:EBONY    LABEL: ANALISIS KETIDAKPUASAN KONSUMEN
NUMBER OF CASES: 40   NUMBER OF VARIABLES: 6

-----------------------------------------------------------------
                                                     UJI PENGARUH


INDEX        NAME                MEAN           STD.DEV.
  1          X1                13.475             2.253
  2          X2                12.925             2.368
  3          X3                11.200             2.441
  4          X4                11.800             2.839
  5          X5                12.975             2.444
DEP. VAR.:   Y                 11.500             3.178

-----------------------------------------------------------------
DEPENDENT VARIABLE: Y

VAR.   REGRESSION COEFFICIENT    STD. ERROR   T(DF=  34)    PROB.  PARTIAL r^2
X1                    .540             .151       3.568    .00110        .2724
X2                   -.095             .080      -1.193    .24116        .0402
X3                    .101             .173        .582    .56416        .0099
X4                   1.038             .142       7.323    .00000        .6120
X5                   -.519             .130      -3.993    .00033        .3193
CONSTANT            -1.188

STD. ERROR OF EST. = .754

ADJUSTED R SQUARED = .944
         R SQUARED = .951
        MULTIPLE R = .975

               ANALYSIS OF VARIANCE TABLE

 SOURCE         SUM OF SQUARES   D.F.      MEAN SQUARE    F RATIO  PROB.
REGRESSION            374.691      5           74.938    131.954  .000E+00
RESIDUAL               19.309     34             .568
TOTAL                 394.000     39
```

TABEL VI Titik persentasi distribusi t



Bagi d.f. = 10

$P(t > 1{,}812) = 0{,}05$

$P(t < -1{,}812) = 0.05$

d.f. \ α	,25	,20	,15	,10	,05	,025	,01	,005	,0005
1	1.000	1,376	1,963	3.078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619
2	,816	1.061	1,386	1.886	2,920	4.303	6,965	9.925	31,598
3	,765	,978	1,250	1.638	2,353	3.182	4,541	5.841	12.941
4	,741	.941	1.190	1,533	2.132	2.776	3,747	4.604	8,610
5	,727	,920	1,156	1.476	2,015	2,571	3.365	4.032	6,859
6	.718	,906	1,134	1,440	1,943	2.447	3.143	3,707	5,959
7	,711	,896	1,119	1,415	1,895	2,365	2,998	3.499	5.405
8	,706	,889	1,108	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9	,703	,883	1,100	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781
10	,700	,879	1,093	1,372	1,812	2,228	2.764	3.169	4,587
11	,697	,876	1,088	1,363	1.796	2,201	2.718	3.106	4,437
12	,695	,873	1,083	1,356	1,782	2.179	2.681	3,055	4,318
13	,694	,870	1,079	1,350	1.771	2,160	2.650	3.012	4,221
14	,692	,868	1.076	1,345	1.761	2,145	2,624	2,977	4.140
15	,691	,866	1,074	1,341	1,753	2,151	2,602	2,947	4,073
16	,690	,865	1,071	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015
17	,689	,863	1,069	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965
18	,688	,862	1,067	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922
19	,688	,861	1,066	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883
20	,687	,860	1,064	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850
21	,686	,859	1,063	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819
22	,686	,858	1,061	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792
23	,685	,858	1,060	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,767
24	,685	,857	1,059	1,318	1,711	2,064	2,492	2,397	3,745
25	,684	,856	1,058	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,752
26	,684	,856	1,058	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,707
27	,684	,855	1,057	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,690
28	,683	,855	1,056	1,313	1,701	2,018	2,467	2,763	3,674
29	,623	,854	1,055	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,659
30	,683	,854	1,055	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,646
40	,681	,851	1,050	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551
60	,679	,848	1,046	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,460
120	,677	,845	1,041	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617	3,373
∞	,674	,842	1,036	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,291

Sumber: Fisher and Yates: *Statistical Tables for Biological Agricultural and Medical Research*, Tabel III. Izin Penerbit: Oliver and Boyd, Ltd, Edinburg, England.

Distribusi F (lanjutan)

Derajat bebas bagi pembagi (v_2)	Derajat bebas bagi pembilang (v_1)																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞
25	4,24 *7,77*	3,38 *5,57*	2,99 *4,68*	2,76 *4,18*	2,60 *3,86*	2,49 *3,63*	2,41 *3,46*	2,34 *3,32*	2,28 *3,21*	2,24 *3,13*	2,20 *3,05*	2,16 *2,99*	2,11 *2,89*	2,06 *2,81*	2,00 *2,70*	1,96 *2,62*	1,92 *2,54*	1,87 *2,45*	1,84 *2,40*	1,80 *2,32*	1,77 *2,29*	1,74 *2,23*	1,72 *2,19*	1,71 *2,17*
26	4,22 *7,72*	3,37 *5,53*	2,89 *4,64*	2,74 *4,14*	2,59 *3,82*	2,47 *3,59*	2,39 *3,42*	2,32 *3,29*	2,27 *3,17*	2,27 *3,09*	2,18 *3,02*	2,15 *2,96*	2,10 *2,86*	2,05 *2,77*	1,99 *2,66*	1,95 *2,58*	1,90 *2,50*	1,85 *2,41*	1,82 *2,36*	1,78 *2,28*	1,76 *2,25*	1,72 *2,19*	1,70 *2,15*	1,69 *2,13*
27	4,21 *7,68*	3,35 *5,49*	2,96 *4,60*	2,73 *4,11*	2,57 *3,79*	2,46 *3,56*	2,37 *3,39*	2,30 *3,26*	2,25 *3,14*	2,20 *3,06*	2,16 *2,98*	2,13 *2,93*	2,08 *2,83*	2,03 *2,74*	1,97 *2,63*	1,93 *2,55*	1,88 *2,47*	1,84 *2,38*	1,80 *2,33*	1,76 *2,25*	1,74 *2,21*	1,71 *2,16*	1,68 *2,12*	1,67 *2,10*
28	4,20 *7,64*	3,34 *5,45*	2,95 *4,57*	2,71 *4,07*	2,56 *3,76*	2,44 *3,53*	2,36 *3,36*	2,29 *3,23*	2,24 *3,11*	2,19 *3,03*	2,15 *2,95*	2,12 *2,90*	2,06 *2,80*	2,02 *2,71*	1,96 *2,60*	1,91 *2,52*	1,87 *2,44*	1,81 *2,35*	1,78 *2,30*	1,75 *2,22*	1,72 *2,18*	1,69 *2,13*	1,67 *2,09*	1,65 *2,06*
29	4,18 *7,60*	3,33 *5,52*	2,93 *4,54*	2,70 *4,04*	2,54 *3,73*	2,43 *3,50*	2,35 *3,33*	2,28 *3,20*	2,22 *3,08*	2,18 *3,00*	2,14 *2,92*	2,10 *2,87*	2,05 *2,77*	2,00 *2,68*	1,94 *2,57*	1,90 *2,49*	1,85 *2,41*	1,80 *2,32*	1,77 *2,27*	1,73 *2,19*	1,71 *2,15*	1,68 *2,10*	1,65 *2,06*	1,64 *2,03*
30	4,17 *7,56*	3,32 *5,39*	2,92 *4,51*	2,69 *4,02*	2,53 *3,70*	2,42 *3,47*	2,34 *3,30*	2,27 *3,17*	2,21 *3,06*	2,16 *2,98*	2,12 *2,90*	2,09 *2,84*	2,04 *2,74*	1,99 *2,66*	1,93 *2,55*	1,89 *2,47*	1,84 *2,38*	1,79 *2,29*	1,76 *2,24*	1,72 *2,16*	1,69 *2,13*	1,66 *2,07*	1,64 *2,03*	1,62 *2,01*
32	4,15 *7,50*	3,30 *5,34*	2,90 *4,46*	2,67 *3,97*	2,51 *3,66*	2,40 *3,42*	2,32 *3,25*	2,25 *3,12*	2,19 *3,01*	2,14 *2,94*	2,10 *2,86*	2,07 *2,80*	2,02 *2,70*	1,97 *2,62*	1,91 *2,51*	1,86 *2,42*	1,82 *2,34*	1,76 *2,25*	1,74 *2,20*	1,69 *2,12*	1,67 *2,08*	1,64 *2,02*	1,61 *1,98*	1,59 *1,96*
34	4,13 *7,44*	3,28 *5,29*	2,88 *4,42*	2,65 *3,93*	2,49 *3,61*	2,38 *3,38*	2,30 *3,21*	2,23 *3,08*	2,17 *2,97*	2,12 *2,89*	2,08 *2,82*	2,05 *2,76*	2,00 *2,66*	1,95 *2,58*	1,89 *2,47*	1,84 *2,38*	1,80 *2,30*	1,74 *2,21*	1,71 *2,15*	1,67 *2,08*	1,64 *2,04*	1,61 *1,98*	1,59 *1,94*	1,57 *1,91*
36	4,11 *7,39*	3,26 *5,25*	2,86 *4,38*	2,63 *3,89*	2,48 *3,58*	2,36 *3,35*	2,28 *3,18*	2,21 *3,04*	2,15 *2,94*	2,10 *2,86*	2,06 *2,78*	2,03 *2,72*	1,98 *2,62*	1,93 *2,54*	1,87 *2,43*	1,82 *2,35*	1,78 *2,26*	1,72 *2,17*	1,69 *2,12*	1,65 *2,04*	1,62 *2,00*	1,59 *1,94*	1,56 *1,90*	1,55 *1,87*
38	4,10 *7,35*	3,25 *5,21*	2,85 *4,34*	2,62 *3,86*	2,46 *3,54*	2,35 *3,32*	2,26 *3,15*	2,19 *3,02*	2,14 *2,91*	2,09 *2,82*	2,05 *2,75*	2,02 *2,69*	1,96 *2,59*	1,92 *2,51*	1,85 *2,40*	1,80 *2,32*	1,76 *2,22*	1,71 *2,14*	1,67 *2,08*	1,63 *2,00*	1,60 *1,97*	1,57 *1,90*	1,54 *1,86*	1,53 *1,84*
40	4,08 *7,31*	3,23 *5,18*	2,84 *4,31*	2,61 *3,83*	2,45 *3,51*	2,34 *3,29*	2,25 *3,12*	2,18 *2,99*	2,12 *2,88*	2,07 *2,80*	2,04 *2,73*	2,00 *2,66*	1,95 *2,56*	1,90 *2,49*	1,84 *2,37*	1,79 *2,29*	1,74 *2,20*	1,69 *2,11*	1,66 *2,05*	1,61 *1,97*	1,59 *1,94*	1,55 *1,88*	1,53 *1,84*	1,51 *1,81*
42	4,07 *7,27*	3,22 *5,15*	2,83 *4,29*	2,59 *3,80*	2,44 *3,49*	2,32 *3,26*	2,24 *3,10*	2,17 *2,96*	2,11 *2,86*	2,06 *2,77*	2,02 *2,70*	1,99 *2,64*	1,94 *2,54*	1,89 *2,46*	1,82 *2,35*	1,78 *2,26*	1,73 *2,17*	1,68 *2,08*	1,64 *2,02*	1,60 *1,94*	1,57 *1,91*	1,54 *1,85*	1,51 *1,80*	1,49 *1,78*
44	4,06 *7,24*	3,21 *5,12*	2,82 *4,26*	2,58 *3,78*	2,43 *3,46*	2,31 *3,24*	2,23 *3,07*	2,16 *2,94*	2,10 *2,84*	2,05 *2,75*	2,01 *2,68*	1,98 *2,62*	1,92 *2,52*	1,88 *2,44*	1,81 *2,32*	1,76 *2,24*	1,72 *2,15*	1,66 *2,06*	1,63 *2,00*	1,58 *1,92*	1,56 *1,88*	1,52 *1,82*	1,50 *1,78*	1,48 *1,75*
46	4,05 *7,21*	3,20 *5,10*	2,81 *4,24*	2,57 *3,76*	2,42 *3,44*	2,30 *3,22*	2,22 *3,05*	2,14 *2,92*	2,09 *2,82*	2,04 *2,73*	2,00 *2,66*	1,97 *2,60*	1,91 *2,50*	1,87 *2,42*	1,80 *2,30*	1,75 *2,22*	1,71 *2,13*	1,65 *2,04*	1,62 *1,98*	1,57 *1,90*	1,54 *1,86*	1,51 *1,80*	1,48 *1,76*	1,46 *1,72*
[illegible]	3,84 *6,64*	2,99 *4,60*	2,60 *3,78*	2,37 *3,32*	2,21 *3,02*	2,09 *2,80*	2,01 *2,64*	1,94 *2,51*	1,88 *2,41*	1,83 *2,32*	1,79 *2,24*	1,75 *2,18*	1,69 *2,07*	1,64 *1,99*	1,57 *1,87*	1,52 *1,79*	1,46 *1,69*	1,40 *1,59*	1,35 *1,52*	1,28 *1,41*	1,24 *1,36*	1,17 *1,25*	1,11 *1,15*	1,00 *1,00*

Sumber: George W. Snedecor: *Statistical Methods*, 5 th edition, 1956. Penerbit: Iowa State University Press.