

## DAFTAR PUSTAKA

Abdulah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Amanah, Dita. (2010). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Backry & Cake Shop cabang H.M. Medan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol. 2 No. 1

Ashoer, M., Hamzah, MN & Mustafa, F., (2019), Analisis Faktor yang Mendorong Konsumen Memilih Hotel Melalui Situs Traveloka.com, *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, Vol. 5 No. 2, DOI: 10.31289/jkbm.v5i2.2074

Ashoer, M., Syahnur, H., Mustafa, F., (2018), The Impact of Lifestyle on E-Tickets Shopping Decision in Tiket.com, Seminar Nasional dan Call for Papers (SENIMA 3), Jurusan Manajemen-Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya

Dharmawansyah, Inggil. 2013. Pengaruh Experiential Marketing dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyaltias Pelanggan (Studi Kasus Rumah Makan Pring Asri Bumiayu). *Management Analysis Journal*. Vol 2, No. 2, (2013)

Kotler, P dan Keller, K. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Pengendalian Prentice Hall*, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.

Lovelock, C dan John, W. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif*, Edisi 7. Jakarta: Erlangga.

Namukasa, J. (2013). The Influence of Airline Service Quality on Passenger Satisfaction and Loyalty: The Case of Uganda Airline Industry. *The TQM Journal*, Vol. 25 No. 5, pp 520-523

Nuraeni. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 8 No. 1

Raharjo, Sahid. 2014. *Cara Melakukan Uji t Parsial dalam Analisis Regresi dengan SPSS*. Spssindonesia.com.  
<https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html?m=1>

Raharjo, Sahid. 2016. *Cara Melakukan Uji F Simultan dalam Analisis Regresi Linear Berganda*. Spssindonesia.com.  
<https://www.spssindonesia.com/2016/08/cara-melakukan-uji-f-simultan-dalam.html?m=1>

Sinollah dan Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen).

Sugandhi, Rajendra Kumar. 2003. *Customer Relationship Management*. New Delhi: New Age International.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: IKAPI.

Tahir, Muh. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian Pendidikan*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjoanoto, Michael Tanu, dan Kunto, Yohanes Sondang. 2013. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol 1, No. 1, (2013) 1-9.

Wahyuni, Noor. 2014. *Uji Validitas dan Reliabilitas*. qmc.binus.ac.id.  
<https://qmc.binus.ac.id/2014/11/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>

## **LAMPIRAN**

## Lampiran 1 Biodata

### Biodata

#### Identitas Diri

Nama :

Tempat, Tanggal Lahir :

Jeis Kelamin :

Agama :

Alamat Rumah :

No. Telepon :

E-Mail :

#### Riwayat Pendidikan

2006-2012 : SD

2012-2015 : SMP

2015-2018 : SMA

#### Pengalaman Organisasi

1.

2.

Makassar, 19 Juni 2022

Cherryka Mibella Salsabila

## **Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Kuesioner**

### **Daftar Pertanyaan Kuesioner**

Kepada Yth:

Bapak/ Ibu Nasabah PT Abacus Cash Solution Cab. Makassar

Di

Tempat,

Dengan hormat,

Sehubung dengan penyusunan skripsi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT Abacus Cash Solution Cabang Makassar” saya:

Nama : Cherryka Mibella Salsabila

NIM : A021181326

Memohon kesediaan Bapak/ Ibu Nasabah PT Abacus Cash Solution Cab. Makassar untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan berkaitan dengan kualitas layanan dan tingkat kepuasa nasabah pada PT Abacus Cash Solution Cabang Makassar Dengan penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk mempelajari permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah. Informasi yang Anda berikan dijamin rahasia dan hanya kepentingan akademis. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih

Makassar, 19 Juni 2022

Cherryka Mibella Salsabila

## **PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

1. Kuesioner pada google form yang telah disebar berdasarkan link diisi oleh Bapak/Ibu/Saudara/i dan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan.
2. Berilah tanda (√) pada setiap opsi yang telah disediakan dalam pernyataan penelian yang telah disediakan dalam aplikasi google form. Pada setiap jawaban anda berikan benar sesuai keadaan yang sebenarnya.

### **KETERANGAN ALTERNATIF JAWABAN:**

- 5 = Sangat Setuju (SS)
- 4 = Setuju (S)
- 3 = Netral (N)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

3. Setelah mengisi kuesioner segera memberikan konfirmasi bukti bahwa telah menyelesaikan pengisian kuesioner dengan melakukan screenshot layar pada tampilan google form, hal tersebut dilakukan agar data tersebut dapat dilihat peneliti dan sekali lagi saya mengucapkan banyak terimakasih atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini.

### **IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Lama Menjadi Nasabah :

Berikut adalah pernyataan yang telah disediakan pada setiap variabel yang ada dalam penelitian ini.

**1. Variabel *Tangible* (Bukti Langsung/Berwujud) ( $X_1$ )**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Menurut anda fasilitas yang telah terdapat pada PT. Abacus Cash Solution Cabang Makassar telah memenuhi standar sesuai dengan instansi yang lain.					
2.	Menerut anda selama melakukan transaksi pada PT. Abacus Cash Solution Cabang Makassar karya. Karyawan nstansi tersebut mengenakan atribut yang sopan dan rapi.					
3.	Kelayakan material digunakan pada PT. Abacus Cash Solution Cabang Makassar begitu berkualitas dan sangat layak untuk tetap digunakan dalam jangka waktu yang lama.					

**2. Variabel *Empathy* (Empati) ( $X_2$ )**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Setiap karyawan yang ada pada PT. Abacus Cash Solution Cabang Makassar memberikan pelayanan dan arahan yang sesuai dengan SOP.					
2.	Jika terdapat keluhan yang anda					



	utarakan kepada karyawan PT. Abacus Cash Solution Cabang Makassar dengan sigap keryawan tersebut memberi anda solusi untuk setiap permasalahan yang anda miliki					
3.	Perlakuan dan layanan yang diberikan semua disamakan dan jika terdapat permintaan nasabah yang kurang jelas maka akan diberi penjelasan secara terperinci untuk kejelasan permintaan yang dimaksud.					

### 3. Variabel Responsiveness (Daya Tanggap) (X<sub>3</sub>)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Pada saat nasabah melakukan transaksi pada PT. Abacus Cash Solution Cabang Makassar dan didapati kurang sehat. Maka karyawan menyediakan tim khusus untuk membantu nasabah yang bersangkutan.					
2.	Jika terdapat kesalahan dalam pengimputan data. Maka karyawan dengan sigap melakukan koreksi data dan memastikan kevalidan data kepada nasabah yang bersangkutan.					
3.	Adapun keluhan konsumen yang seringkali terjadi berhasil ditangani dan diberikan saran untuk setiap					

	masalah dan keluhan yang diajukan.					
--	------------------------------------	--	--	--	--	--

**4. Variabel Reliability (Handal) (X<sub>4</sub>)**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Menurut anda karyawan pada PT. Abacus Cash Solution Cabang Makassar seluruhnya menerapkan disiplin kerja dan mampu mengefisienkan waktu dalam bekerja.					
2.	Dengan menerapkan disiplin waktu pelayanan secara maksimal akan diberikan kepada nasabah sehingga nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi.					
3.	Dalam memastikan validitas data nasabah karyawan memilah dengan baik pernyataan yang akan diajukan.					

**5. Variabel Assurance (Jaminan) X<sub>5</sub>**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Menurut anda setiap kalimat yang diucapkan karyawan pada saat melakukan transaksi mudah dimengerti dan difahami.					
2.	Menurut anda pimpinan yang membawahi karyawan pada PT. Abacus Cash Solution Cabang Makassar sudah sangat mampu					

	memberi arahan yang jelas dan pelayanan yang baik kepada para nasabah.					
3.	Anda merasa begitu merasa aman ketika melakukan transaksi pada PT. Abacus Cash Solution Cabang Makassar karena visi misi yang begitu menjanjikan.					
4.	Dengan pelayanan yang baik membuat anda menyakini bahwa setiap karyawan telah memenuhi kompetensi.					
5.	Tata krama yang diperlihatkan karyawan memberi kenyamanan kepada anda.					

#### 6. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Kesepakatan yang anda buat dengan PT. Abacus Cash Solution Cabang Makassar sangat sesuai dengan harapan yang anda.					
2.	Setelah melakukan transaksi lebih dari sekali pada PT. Abacus Cash Solution Cabang Makassar membuat anda ingin melakukan transaksi dalam jangka panjang karena pelayanan yang tidak membingungkan.					

3.	Setelah menerima dan melakukan beberap transaksi pada PT. Abacus Cash Solution Cabang Makassar membuat anda begitu yakin untuk menawarkan jasa instansi tersebut pada teman-teman hingga keluarga anda.					
4.	Fasilitas yang diberikan sangat layak sehingga membuat anda nyaman dan berkeinginan untuk kembali pada instansi tersebut untuk melakukan transaksi berikutnya.					
5.	Tenggat waktu yang diberikan sangat memenuhi harapan dan kesesuain seperti yang anda perhitungkan sebelumnya.					
6.	Sebelum anda berani menawarkan jasa PT. Abacus Cash Solution Cabang Makassar anda terlebih dahulu memberikan penilaian dari berbagai aspek yang menurut anda telah sesuai.					

### Lampiran 3 Data SPSS Versi 26

No	Tangible				Total	Empathy			Total	Responsiveness			Total	Reliability			Total	Assurance					Total	Kepuasan Nasabah						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1		X2.2	X2.3	X3.1		X3.2	X3.3	X4.1		X4.2	X4.3	X5.1		X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Y1		Y2	Y3	Y4	Y5	Y6		
1	5	4	5	14	1	1	1	3	2	2	2	6	2	3	1	6	2	1	1	1	1	1	6	3	4	3	4	3	4	21
2	5	5	5	15	3	3	3	9	2	1	3	6	2	1	1	4	1	1	2	1	1	2	7	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	12	2	2	2	6	2	2	2	6	3	3	2	8	1	1	1	1	2	6	3	4	4	4	4	4	23	
4	5	5	5	15	1	3	1	5	2	2	2	6	3	3	2	8	2	3	2	2	3	12	4	4	3	4	3	4	22	
5	5	4	4	13	1	2	2	5	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	4	23	
6	5	5	5	15	2	3	2	7	3	2	3	8	3	2	3	8	2	3	2	2	2	11	4	4	4	4	4	4	24	
7	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	1	2	1	1	1	6	3	4	4	4	3	4	22	
8	4	4	5	13	2	3	2	7	3	3	3	9	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	4	4	5	4	4	4	25	
9	5	5	5	15	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	2	2	2	3	2	11	4	4	5	5	5	5	28	
10	4	4	4	12	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16	5	4	5	4	5	4	27	
11	5	5	5	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	5	5	4	5	4	4	26	
12	4	4	4	12	3	3	2	8	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	2	3	3	14	4	5	4	5	4	5	27	
13	4	5	4	13	2	2	2	6	3	3	2	8	4	3	3	10	3	4	3	4	3	17	5	5	5	4	4	4	27	
14	5	5	5	15	2	3	2	7	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	3	3	15	4	5	4	5	4	5	27	
15	4	5	4	13	2	3	3	8	3	2	3	8	3	2	3	8	2	2	2	2	2	10	3	5	3	4	5	5	28	
16	5	4	5	14	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	2	14	5	4	4	4	4	4	25	
17	5	4	4	13	2	2	2	6	3	2	2	6	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16	5	5	5	4	5	4	28	
18	4	4	4	12	2	2	1	5	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15	4	5	5	5	5	5	29	
19	3	3	3	9	1	1	2	4	4	3	4	11	3	4	4	11	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	4	24	
20	4	5	4	13	1	1	1	3	4	3	3	10	4	3	4	11	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	5	4	25	
21	5	4	5	14	3	2	2	7	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	3	3	3	15	4	5	4	5	4	5	27	
22	4	4	4	12	1	2	1	4	3	3	3	9	4	4	5	13	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	4	24	
23	5	5	5	15	2	2	2	6	4	4	4	12	4	4	5	13	3	3	3	3	3	15	5	5	4	4	5	5	28	
24	3	3	3	9	2	2	2	6	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	5	27	
25	5	4	4	13	3	3	3	9	3	3	3	10	3	4	10	5	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	4	24	
26	5	4	4	13	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	5	28	
27	3	3	3	9	3	3	2	8	5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	5	5	27	
28	5	5	5	15	3	3	3	9	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	5	30	
29	4	5	4	13	2	3	2	7	4	5	5	14	4	4	3	11	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	24	
30	5	5	5	15	2	2	2	6	5	4	4	13	3	3	4	10	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	5	5	30	
31	4	4	5	13	3	3	2	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	4	27	
32	3	4	4	11	2	3	2	7	3	4	4	11	3	4	5	14	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	5	26	
33	3	3	5	11	2	2	2	6	4	4	5	13	4	3	4	11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	
34	5	3	4	12	1	1	2	4	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	5	26	
35	5	4	5	14	2	2	1	5	3	3	4	10	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	
36	4	4	4	12	1	2	1	4	4	4	4	12	4	3	4	11	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	5	4	28	
37	5	5	5	15	2	2	2	6	4	4	5	13	3	2	3	8	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	5	30	
38	5	5	5	15	3	2	3	8	5	5	4	14	4	4	3	11	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	5	29	
39	4	5	5	14	2	2	2	6	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	30	
40	5	5	5	15	3	3	3	9	5	4	4	13	4	3	4	11	3	4	3	4	3	17	5	4	5	4	5	5	28	
41	4	4	4	12	2	2	2	6	5	5	5	15	5	4	5	14	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	30	
42	5	5	5	15	3	3	3	9	4	5	4	13	4	4	4	12	3	3	3	4	3	16	5	5	5	5	5	5	30	
43	4	4	4	12	2	2	2	6	5	5	5	15	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	30	
44	5	5	5	15	3	3	3	9	4	5	4	13	4	4	4	12	3	3	3	3	3	16	5	5	5	5	5	5	30	
45	4	4	4	12	2	2	2	6	5	5	5	15	4	5	5	14	3	3	3	3	3	15	5	5	5	4	4	4	27	
46	5	5	5	15	2	1	2	5	5	5	5	15	4	4	4	12	2	2	3	2	2	11	5	5	5	4	5	4	28	
47	4	4	4	12	2	2	2	6	4	4	4	12	4	4	5	13	2	2	2	2	2	10	5	5	5	5	5	5	30	

48	46	5	5	5	15	3	3	3	9	4	4	4	12	5	5	5	15	1	1	1	1	1	5	5	5	5	4	4	5	28
49	47	3	3	3	9	3	3	2	8	4	5	4	13	4	4	4	12	1	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	5	25
50	48	5	5	5	15	3	2	2	7	5	5	4	14	4	4	3	11	1	2	2	1	2	8	5	5	5	5	5	4	29
51	49	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	2	2	2	2	2	10	4	5	4	5	4	5	27
52	50	4	5	4	13	2	2	2	6	5	5	5	15	4	4	3	11	1	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	5	25
53	51	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	5	5	5	15	2	2	2	2	2	10	5	4	4	5	5	5	28
54	52	4	5	5	14	3	3	2	8	4	5	4	13	4	4	4	12	2	2	2	3	2	11	5	5	5	5	5	5	30
55	53	5	5	5	15	2	2	2	6	5	5	5	15	3	3	3	9	3	2	3	2	2	12	5	4	5	4	5	4	27
56	54	4	4	4	12	4	3	3	10	5	5	5	15	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	30
57	55	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	5	4	5	5	5	4	28
58	56	4	4	4	12	3	3	3	9	5	4	5	14	3	3	3	9	2	3	3	3	3	14	5	5	5	4	4	4	27
59	57	4	5	4	13	3	4	3	10	5	4	4	13	3	4	3	10	3	3	3	2	3	14	4	4	4	4	4	4	24
60	58	5	5	5	15	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	2	3	14	5	5	5	5	5	4	29
61	59	4	4	4	12	4	4	4	10	5	5	5	15	1	1	1	3	3	2	2	2	2	11	4	4	5	4	5	4	26
62	60	5	4	4	13	3	3	4	10	5	5	4	14	3	3	3	9	2	2	2	2	2	10	4	4	4	5	5	5	27
63	61	5	5	5	15	4	3	4	11	5	4	5	14	3	3	3	9	1	1	1	1	1	5	5	5	4	5	5	5	29
64	62	5	5	4	14	4	3	3	10	5	5	5	15	4	3	4	11	2	2	2	2	2	10	5	5	5	5	5	5	30

## Frequencies

X1

		Statistics			
		X1.1	X1.2	X1.3	TANGIBLE
N	Valid	62	62	62	62
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,39	4,35	4,39	13,13
Std. Error of Mean		,087	,086	,081	,224
Median		4,50	4,00	4,00	13,00
Mode		5	5	5	15
Std. Deviation		,686	,680	,636	1,760
Variance		,471	,462	,405	3,098
Range		2	2	2	6
Minimum		3	3	3	9
Maximum		5	5	5	15
Sum		272	270	272	814

## Frequency Table

### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	11,3	11,3	11,3
	4	24	38,7	38,7	50,0
	5	31	50,0	50,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	11,3	11,3	11,3
	4	26	41,9	41,9	53,2
	5	29	46,8	46,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

### X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	8,1	8,1	8,1
	4	28	45,2	45,2	53,2
	5	29	46,8	46,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	



		TANGIBLE			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9	5	8,1	8,1	8,1
	11	2	3,2	3,2	11,3
	12	15	24,2	24,2	35,5
	13	13	21,0	21,0	56,5
	14	7	11,3	11,3	67,7
	15	20	32,3	32,3	100,0
Total		62	100,0	100,0	

```

FREQUENCIES VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 EMPATHY
/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM
/ORDER=ANALYSIS.

```

## Frequencies

X2

		Statistics			
		X2.1	X2.2	X2.3	EMPATHY
N	Valid	62	62	62	62
	Missing	0	0	0	0
Mean		2,42	2,50	2,32	7,21
Std. Error of Mean		,104	,091	,097	,255
Median		2,00	3,00	2,00	7,00
Mode		2	3	2	6
Std. Deviation		,821	,719	,763	2,009
Variance		,674	,516	,583	4,037
Range		3	3	3	9
Minimum		1	1	1	3
Maximum		4	4	4	12
Sum		150	155	144	447

## Frequency Table

		X2.1			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	1	8	12,9	12,9	12,9
	2	25	40,3	40,3	53,2
	3	24	38,7	38,7	91,9

	4	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

### X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	8,1	8,1	8,1
	2	24	38,7	38,7	46,8
	3	30	48,4	48,4	95,2
	4	3	4,8	4,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

### X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	11,3	11,3	11,3
	2	32	51,6	51,6	62,9
	3	19	30,6	30,6	93,5
	4	4	6,5	6,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

		EMPATHY			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3,2	3,2	3,2
	4	4	6,5	6,5	9,7
	5	5	8,1	8,1	17,7
	6	15	24,2	24,2	41,9
	7	8	12,9	12,9	54,8
	8	8	12,9	12,9	67,7
	9	13	21,0	21,0	88,7
	10	5	8,1	8,1	96,8
	11	1	1,6	1,6	98,4
	12	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

```

FREQUENCIES VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 RESPONSIVENESS
  /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM
  /ORDER=ANALYSIS.

```

## Frequencies

X3

		Statistics			RESPONSIVENE
		X3.1	X3.2	X3.3	SS
N	Valid	62	62	62	62
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,81	3,71	3,76	11,27
Std. Error of Mean		,123	,139	,119	,361
Median		4,00	4,00	4,00	12,00
Mode		4	4	4	9 <sup>a</sup>
Std. Deviation		,972	1,092	,935	2,841
Variance		,946	1,193	,875	8,071
Range		3	4	3	9
Minimum		2	1	2	6
Maximum		5	5	5	15
Sum		236	230	233	699

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

## Frequency Table

### X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	9,7	9,7	9,7
	3	18	29,0	29,0	38,7
	4	20	32,3	32,3	71,0
	5	18	29,0	29,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

### X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,6	1,6	1,6
	2	9	14,5	14,5	16,1
	3	15	24,2	24,2	40,3
	4	19	30,6	30,6	71,0
	5	18	29,0	29,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

### X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	9,7	9,7	9,7
	3	18	29,0	29,0	38,7

4	23	37,1	37,1	75,8
5	15	24,2	24,2	100,0
Total	62	100,0	100,0	

### RESPONSIVENESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	6	9,7	9,7	9,7
	8	5	8,1	8,1	17,7
	9	10	16,1	16,1	33,9
	10	3	4,8	4,8	38,7
	11	4	6,5	6,5	45,2
	12	9	14,5	14,5	59,7
	13	9	14,5	14,5	74,2
	14	6	9,7	9,7	83,9
	15	10	16,1	16,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=X4.1 X4.2 X4.3 RELIABILITY

/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM

/ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

X4

		Statistics			
		X4.1	X4.2	X4.3	RELIABILITY
N	Valid	62	62	62	62
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,48	3,29	3,45	10,23
Std. Error of Mean		,102	,109	,127	,312
Median		3,50	3,00	3,00	10,50
Mode		3 <sup>a</sup>	3	3	9
Std. Deviation		,805	,857	1,003	2,459
Variance		,647	,734	1,006	6,047
Range		4	4	4	12
Minimum		1	1	1	3
Maximum		5	5	5	15
Sum		216	204	214	634

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown



## Frequency Table

**X4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,6	1,6	1,6
	2	4	6,5	6,5	8,1
	3	26	41,9	41,9	50,0
	4	26	41,9	41,9	91,9
	5	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

**X4.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	3,2	3,2	3,2
	2	7	11,3	11,3	14,5
	3	27	43,5	43,5	58,1
	4	23	37,1	37,1	95,2
	5	3	4,8	4,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

**X4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	4,8	4,8	4,8
	2	5	8,1	8,1	12,9
	3	24	38,7	38,7	51,6
	4	21	33,9	33,9	85,5
	5	9	14,5	14,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

**RELIABILITY**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,6	1,6	1,6
	4	1	1,6	1,6	3,2
	6	3	4,8	4,8	8,1
	7	1	1,6	1,6	9,7
	8	6	9,7	9,7	19,4
	9	13	21,0	21,0	40,3
	10	6	9,7	9,7	50,0
	11	12	19,4	19,4	69,4
	12	10	16,1	16,1	85,5
	13	3	4,8	4,8	90,3
	14	4	6,5	6,5	96,8

15	2	3,2	3,2	100,0
Total	62	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES VARIABLES=X5.1 X5.2 X5.3 X5.4 X5.5 ASSURANCE
  /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM
  /ORDER=ANALYSIS.
```

## Frequencies

X5

		Statistics					
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	ASSURANCE
N	Valid	62	62	62	62	62	62
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		2,87	2,92	2,89	2,90	2,90	14,48
Std. Error of Mean		,155	,150	,149	,162	,150	,739
Median		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	14,50
Mode		3	3	3	2	2	10
Std. Deviation		1,221	1,178	1,175	1,277	1,183	5,816
Variance		1,491	1,387	1,380	1,630	1,400	33,828
Range		4	4	4	4	4	20
Minimum		1	1	1	1	1	5
Maximum		5	5	5	5	5	25
Sum		178	181	179	180	180	898

## Frequency Table

### X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	12,9	12,9	12,9
	2	17	27,4	27,4	40,3
	3	21	33,9	33,9	74,2
	4	7	11,3	11,3	85,5
	5	9	14,5	14,5	100,0
Total		62	100,0	100,0	

### X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	11,3	11,3	11,3
	2	17	27,4	27,4	38,7
	3	19	30,6	30,6	69,4
	4	12	19,4	19,4	88,7
	5	7	11,3	11,3	100,0
Total		62	100,0	100,0	

**X5.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	11,3	11,3	11,3
	2	18	29,0	29,0	40,3
	3	19	30,6	30,6	71,0
	4	11	17,7	17,7	88,7
	5	7	11,3	11,3	100,0
	Total		62	100,0	100,0

**X5.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	14,5	14,5	14,5
	2	17	27,4	27,4	41,9
	3	16	25,8	25,8	67,7
	4	11	17,7	17,7	85,5
	5	9	14,5	14,5	100,0
	Total		62	100,0	100,0

**X5.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	9,7	9,7	9,7

2	20	32,3	32,3	41,9
3	18	29,0	29,0	71,0
4	10	16,1	16,1	87,1
5	8	12,9	12,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

### ASSURANCE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	4	6,5	6,5	6,5
6	3	4,8	4,8	11,3
7	1	1,6	1,6	12,9
8	1	1,6	1,6	14,5
10	10	16,1	16,1	30,6
11	5	8,1	8,1	38,7
12	2	3,2	3,2	41,9
14	5	8,1	8,1	50,0
15	8	12,9	12,9	62,9
16	3	4,8	4,8	67,7
17	4	6,5	6,5	74,2
20	3	4,8	4,8	79,0
21	2	3,2	3,2	82,3
22	4	6,5	6,5	88,7
23	2	3,2	3,2	91,9

24	1	1,6	1,6	93,5
25	4	6,5	6,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 KEPUASANNASABAH  
 /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM  
 /ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies Y

		Statistics						KEPUASANNASA
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	BAH
N	Valid	62	62	62	62	62	62	62
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,53	4,50	4,50	4,44	4,52	4,50	26,98
Std. Error of Mean		,075	,064	,072	,063	,075	,068	,303
Median		5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	5,00	27,00
Mode		5	4 <sup>a</sup>	5	4	5	5	27
Std. Deviation		,593	,504	,565	,500	,593	,536	2,385
Variance		,351	,254	,320	,250	,352	,287	5,688
Range		2	1	2	1	2	2	9
Minimum		3	4	3	4	3	3	21
Maximum		5	5	5	5	5	5	30

Sum	281	279	279	275	280	279	1673
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

## Frequency Table

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	4,8	4,8	4,8
	4	23	37,1	37,1	41,9
	5	36	58,1	58,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	31	50,0	50,0	50,0
	5	31	50,0	50,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3,2	3,2	3,2
	4	27	43,5	43,5	46,8



	5	33	53,2	53,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

#### Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	35	56,5	56,5	56,5
	5	27	43,5	43,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

#### Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	4,8	4,8	4,8
	4	24	38,7	38,7	43,5
	5	35	56,5	56,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

#### Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,6	1,6	1,6

4	29	46,8	46,8	48,4
5	32	51,6	51,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

### KEPUASANNASABAH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21	1	1,6	1,6	1,6
	22	2	3,2	3,2	4,8
	23	2	3,2	3,2	8,1
	24	7	11,3	11,3	19,4
	25	5	8,1	8,1	27,4
	26	4	6,5	6,5	33,9
	27	13	21,0	21,0	54,8
	28	10	16,1	16,1	71,0
	29	6	9,7	9,7	80,6
	30	12	19,4	19,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

#### CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 TANGIBLE
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

- Uji Validitas

**Correlations**  
VALIDITAS X1

		<b>Correlations</b>			
		X1.1	X1.2	X1.3	TANGIBLE
X1.1	Pearson Correlation	1	,615**	,702**	,881**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	62	62	62	62
X1.2	Pearson Correlation	,615**	1	,662**	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	62	62	62	62
X1.3	Pearson Correlation	,702**	,662**	1	,891**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	62	62	62	62
TANGIBLE	Pearson Correlation	,881**	,865**	,891**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62

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

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 EMPATHY
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

### VALIDITAS X2

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	EMPATHY
X2.1	Pearson Correlation	1	,695**	,801**	,930**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	62	62	62	62
X2.2	Pearson Correlation	,695**	1	,628**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	62	62	62	62
X2.3	Pearson Correlation	,801**	,628**	1	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	62	62	62	62
EMPATHY	Pearson Correlation	,930**	,846**	,896**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62

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

#### CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 RESPONSIVENESS
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations Validitas x3

		Correlations			RESPONSIVENE
		X3.1	X3.2	X3.3	SS
X3.1	Pearson Correlation	1	,857**	,867**	,957**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	62	62	62	62
X3.2	Pearson Correlation	,857**	1	,813**	,945**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	62	62	62	62
X3.3	Pearson Correlation	,867**	,813**	1	,938**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	62	62	62	62
RESPONSIVENESS	Pearson Correlation	,957**	,945**	,938**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62

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

### CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X4.1 X4.2 X4.3 RELIABILITY
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

Validitas x4

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	RELIABILITY
X4.1	Pearson Correlation	1	,768**	,842**	,938**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	62	62	62	62
X4.2	Pearson Correlation	,768**	1	,723**	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	62	62	62	62
X4.3	Pearson Correlation	,842**	,723**	1	,935**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	62	62	62	62
RELIABILITY	Pearson Correlation	,938**	,894**	,935**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=X5.1 X5.2 X5.3 X5.4 X5.5 ASSURANCE

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlations

Validitas x5

		Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	ASSURANCE
X5.1	Pearson Correlation	1	,916**	,927**	,917**	,910**	,969**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62
X5.2	Pearson Correlation	,916**	1	,906**	,911**	,900**	,961**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62
X5.3	Pearson Correlation	,927**	,906**	1	,889**	,947**	,968**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62
X5.4	Pearson Correlation	,917**	,911**	,889**	1	,894**	,958**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62
X5.5	Pearson Correlation	,910**	,900**	,947**	,894**	1	,964**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	62	62	62	62	62	62
ASSURANCE	Pearson Correlation	,969**	,961**	,968**	,958**	,964**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62	62	62

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

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 KEPUASANNASABAH
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

Validitas Y

		Correlations						KEPUASANNASA
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	BAH
Y1	Pearson Correlation	1	,521**	,660**	,256*	,604**	,232	,771**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,045	,000	,069	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y2	Pearson Correlation	,521**	1	,431**	,488**	,274*	,395**	,702**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,031	,002	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y3	Pearson Correlation	,660**	,431**	1	,261*	,684**	,135	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,040	,000	,294	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y4	Pearson Correlation	,256*	,488**	,261*	1	,446**	,643**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,045	,000	,040		,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y5	Pearson Correlation	,604**	,274*	,684**	,446**	1	,361**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,031	,000	,000		,004	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62



Y6	Pearson Correlation	,232	,395**	,135	,643**	,361**	1	,622**
	Sig. (2-tailed)	,069	,002	,294	,000	,004		,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
KEPUASANNASABAH	Pearson Correlation	,771**	,702**	,748**	,694**	,794**	,622**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62	62	62	62

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

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

#### RELIABILITY

```

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 TANGIBLE
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

- **Uji Reliability**  
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	62	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	62	100,0

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

#### Reliability X1

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

	,856	4
--	------	---

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 EMPATHY
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	62	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	62	100,0

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

## Reliability X2

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,866	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 RESPONSIVENESS
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	62	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	62	100,0

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

## Reliability X3

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	4

RELIABILITY

```
/VARIABLES=X4.1 X4.2 X4.3 RELIABILITY  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	62	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	62	100,0

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

#### Reliability X4

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	4

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X5.1 X5.2 X5.3 X5.4 X5.5 ASSURANCE
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

#### Reliability

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	62	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	62	100,0

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

#### Reliability X5

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,835	6

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 KEPUASANNASABAH
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	62	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	62	100,0

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

## Reliability Y

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,782	7

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT KEPUASANNASABAH
/METHOD=ENTER TANGIBLE EMPATHY RESPONSIVENESS RELIABILITY ASSURANCE

```

```

/SCATTERPLOT=( *ZPRED , *SRESID)
/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) .

```

- **Uji Regression**

Hasil Uji Simultan (Uji F)

		<b>ANOVA<sup>a</sup></b>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153,151	5	30,630	8,849	,000 <sup>b</sup>
	Residual	193,833	56	3,461		
	Total	346,984	61			

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

b. Predictors: (Constant), ASSURANCE, TANGIBLE, RESPONSIVENESS, EMPATHY, RELIABILITY

Hasil uji parsial (uji T)

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,941	,000					
	TANGIBLE	2,566	,013	,180	,324	,256	,914	1,094
	EMPATHY	2,094	,041	,213	,269	,209	,759	1,318
	RESPONSIVENESS	2,345	,023	,482	,299	,234	,713	1,403
	RELIABILITY	2,464	,017	,356	,313	,246	,700	1,430
	ASSURANCE	2,893	,005	,335	,361	,289	,873	1,146

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions				
					TANGIBLE	EMPATHY	RESPONSIVENE SS	RELIABILITY	ASSURANCE
1	1	5,725	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,141	6,369	,00	,00	,11	,00	,00	,55
	3	,061	9,664	,00	,01	,17	,09	,29	,31
	4	,042	11,645	,03	,12	,15	,37	,03	,09
	5	,024	15,310	,00	,11	,51	,53	,42	,03
	6	,006	31,376	,97	,76	,06	,00	,25	,03

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	22,59	30,08	26,98	1,585	62
Std. Predicted Value	-2,773	1,953	,000	1,000	62
Standard Error of Predicted Value	,387	1,048	,563	,136	62
Adjusted Predicted Value	23,03	30,21	26,99	1,569	62
Residual	-4,559	3,804	,000	1,783	62
Std. Residual	-2,451	2,045	,000	,958	62

Stud. Residual	-2,513	2,100	-,001	,997	62
Deleted Residual	-4,794	4,012	-,006	1,933	62
Stud. Deleted Residual	-2,644	2,168	-,004	1,016	62
Mahal. Distance	1,650	18,390	4,919	3,110	62
Cook's Distance	,000	,087	,014	,017	62
Centered Leverage Value	,027	,301	,081	,051	62

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH