

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty Ferdinand, 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penelitian Universitas Diponegoro.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis. 2012. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Hadiati. S, Ruci. S. 2004. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Telkomsel Malang Area. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Husein, Umar. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kottler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Edisi Pertama). Terjemahan oleh A. B. Susanto. 2003. Jakarta: Salemba Empat.
- Kottler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1. Terjemahan oleh Benyamin Molan. 2009. Jakarta: PT. Indeks.
- Kuswadi. 2004. *Cara Mudah Memahami Angka dan Manajemen Keuangan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Parasuraman. A, Zeithaml. VA, Berry. LL. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research. *The Journal of Marketing*.
- Rangkuti, Freddy. 2004. *Riset Pemasaran*, Cetakan Kelima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- . 2009. *Mengukur Efektivitas Program Promosi & Analisis Kasus Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rustika, A dan Wahyuddin, M. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R & D*, Cetakan ke-14. Bandung: CV. Alfabeta.

- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo.
- Taylor, SA dan Baker, TL. 1994. An Assessment of The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in The Formation of Consumers Purchase Intention. *Jurnal of Retailing*.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 2. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Trihendradi, Cornelius. 2012. *Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Wisnalwati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Dalam rangka penyelesaian studi perguruan tinggi, mahasiswa dengan biodata sebagai berikut :

Nama : M. Iqbal Badani

NIM : A211 06 618

Alamat : Jl. Sungai Saddang Baru No. 32

No. Telp : 085656882364

Universitas Hasanuddin, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen.

Pada saat ini sedang menyusun Tugas Akhir dengan judul :

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. ADIRA QUANTUM MULTIFINANCE CABANG
MAKASSAR”**

Sangat mengharapkan partisipasi anda untuk dapat meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuesioner yang kami bagikan. Adapun pertanyaan mengenai identitas responden yang ada di dalam kuesioner ini bersifat pertanyaan tertutup, maka identitas responden akan dirahasiakan. Petunjuk pengisian :

1. Identitas Responden

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (x) pada jawaban yang sesuai identitas responden.

2. Pertanyaan Mengenai Kualitas Pelayanan

Isilah pertanyaan dengan memberi tanda silang (x) pada jawaban yang menurut anda tepat

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

**KUESIONER PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. ADIRA QUANTUM MULTIFINANCE CABANG MAKASSAR**

Identitas Responden

1. Jenis kelamin :

- a. Pria
- b. Wanita

2. Umur:

- a. 20 – 25 tahun
- b. 26 – 30 tahun
- c. 31 – 35 tahun
- d. 36 – 40 tahun
- e. > 40 tahun

3. Pendapatan:

- a. < Rp. 1.000.000
- b. Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
- c. Rp. 2.000.000 – Rp. 4.000.000
- d. > Rp. 4.000.000

Daftar Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan Adira Kredit

1. Tangible

a. Kondisi dan lingkungan gedung Adira Kredit bersih dan nyaman.

- a. sangat setuju
- b. setuju
- c. netral
- d. tidak setuju
- e. sangat tidak setuju

b. Peralatan, perlengkapan dan sarana kantor Adira Kredit modern.

- | | |
|------------------|------------------------|
| a. sangat setuju | d. tidak setuju |
| b. setuju | e. sangat tidak setuju |
| c. netral | |

c. Karyawan Adira Kredit senantiasa berpakaian dan berpenampilan rapi.

- | | |
|------------------|------------------------|
| a. sangat setuju | d. tidak setuju |
| b. setuju | e. sangat tidak setuju |
| c. netral | |

2. Reliability

a. Pelayanan pembayaran dan registrasi pelanggan tepat waktu dan tidak berbelit-belit.

- | | |
|------------------|------------------------|
| a. sangat setuju | d. tidak setuju |
| b. setuju | e. sangat tidak setuju |
| c. netral | |

b. Informasi pembayaran dan pencatatan transaksi yang akurat.

- | | |
|------------------|------------------------|
| a. sangat setuju | d. tidak setuju |
| b. setuju | e. sangat tidak setuju |
| c. netral | |

c. Pelayanan yang diberikan handal dan sesuai yang dijanjikan Adira Kredit.

- | | |
|------------------|------------------------|
| a. sangat setuju | d. tidak setuju |
| b. setuju | e. sangat tidak setuju |
| c. netral | |

3. Responsiveness

a. Cepat merespon pelanggan yang datang.

- | | |
|------------------|------------------------|
| a. sangat setuju | d. tidak setuju |
| b. setuju | e. sangat tidak setuju |

- c. netral
- b. Informasi yang jelas dan mudah dimengerti pelanggan.
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. netral
 - d. tidak setuju
 - e. sangat tidak setuju
- c. Kemauan karyawan untuk membantu pelanggan.
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. netral
 - d. tidak setuju
 - e. sangat tidak setuju

4. Assurance

- a. Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan terkait produk/jasa yang ditawarkan Adira Kredit.
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. netral
 - d. tidak setuju
 - e. sangat tidak setuju
- b. Merasa aman dalam setiap transaksi yang dilakukan dengan karyawan.
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. netral
 - d. tidak setuju
 - e. sangat tidak setuju
- c. Karyawan senantiasa bersikap sopan.
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. netral
 - d. tidak setuju
 - e. sangat tidak setuju

5. Emphaty

- a. Karyawan Adira Kredit memberikan perhatian individual yang baik.
 - a. sangat setuju
 - d. tidak setuju

- b. setuju
- c. netral
- e. sangat tidak setuju

b. Karyawan bersungguh-sungguh melayani keluhan yang disampaikan.

- a. sangat setuju
- b. setuju
- c. netral
- d. tidak setuju
- e. sangat tidak setuju

c. Adira Kredit bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan anda.

- a. sangat setuju
- b. setuju
- c. netral
- d. tidak setuju
- e. sangat tidak setuju

6. Kepuasan Konsumen

a. Selama ini pelayanan jasa Adira Kredit sesuai dengan yang diharapkan.

- a. sangat setuju
- b. setuju
- c. netral
- d. tidak setuju
- e. sangat tidak setuju

b. Adira Kredit memiliki citra positif di mata masyarakat.

- a. sangat setuju
- b. setuju
- c. netral
- d. tidak setuju
- e. sangat tidak setuju

c. Berminat untuk kembali menggunakan jasa Adira Kredit.

- a. sangat setuju
- b. setuju
- c. netral
- d. tidak setuju
- e. sangat tidak setuju

Tabel Hasil Uji Reliabilitas**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,824	18

Tabel Hasil Uji Validitas

Correlations																			
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	total
Pearson Correlation	1	,613**	,569**	,175	,106	,159	,088	,283**	,175	,168	,130	,117	,146	,223*	,213*	,218*	,188	,203*	,518**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,086	,300	,119	,394	,005	,086	,100	,204	,255	,153	,028	,036	,032	,065	,047	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,613**	1	,527**	,247*	,289**	,243*	,191	,341**	,314**	,169	,220*	,070	,034	,108	,060	,228*	,189	,238*	,544**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,015	,004	,017	,061	,001	,002	,099	,030	,493	,741	,292	,556	,025	,064	,019	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,569**	,527**	1	,212*	,230*	,179	,180	,337**	,172	,160	,238*	,132	,170	,240*	,273**	,258*	,091	,166	,561**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,037	,024	,079	,077	,001	,093	,118	,019	,197	,096	,018	,007	,011	,376	,105	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,175	,247*	,212*	1	,637**	,414**	,251*	,179	,240*	,242*	,163	,193	,129	,103	,119	,209*	,201*	,138	,526**
Sig. (2-tailed)	,086	,015	,037		,000	,000	,013	,079	,018	,017	,111	,058	,208	,317	,247	,040	,049	,179	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,106	,289**	,230*	,637**	1	,448**	,261**	,143	,304**	,177	,214*	,124	,212*	,171	,248*	,229*	,190	,166	,567**
Sig. (2-tailed)	,300	,004	,024	,000		,000	,010	,163	,002	,082	,036	,225	,038	,094	,014	,024	,063	,104	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,159	,243*	,179	,414**	,448**	1	,254*	,390**	,295**	,214*	,258*	,167	,101	,083	,109	,279**	,323**	,197	,546**
Sig. (2-tailed)	,119	,017	,079	,000	,000		,012	,000	,003	,035	,011	,102	,324	,419	,288	,006	,001	,054	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,088	,191	,180	,251*	,261**	,254*	1	,397**	,381**	,214*	,283**	,173	,234*	,233*	,107	,215*	,090	,142	,495**
Sig. (2-tailed)	,394	,061	,077	,013	,010	,012		,000	,000	,035	,005	,091	,021	,022	,296	,034	,380	,166	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,283**	,341**	,337**	,179	,143	,390**	,397**	1	,565**	,159	,259*	,231*	,113	,061	,087	,399**	,207*	,388**	,580**

Sig. (2-tailed)	,005	,001	,001	,079	,163	,000	,000		,000	,120	,010	,023	,272	,551	,395	,000	,042	,000	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,175	,314**	,172	,240*	,304**	,295**	,381**	,565**	1	,146	,170	,161	,149	,150	,075	,219*	,277**	,350**	,546**
Sig. (2-tailed)	,086	,002	,093	,018	,002	,003	,000	,000		,153	,096	,115	,144	,143	,464	,031	,006	,000	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,168	,169	,160	,242*	,177	,214*	,214*	,159	,146	1	,733**	,638**	,149	,021	,082	,342**	,302**	,283**	,576**
Sig. (2-tailed)	,100	,099	,118	,017	,082	,035	,035	,120	,153		,000	,000	,146	,835	,422	,001	,003	,005	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,130	,220*	,238*	,163	,214*	,258*	,283**	,259*	,170	,733**	1	,709**	,095	,045	,074	,362**	,316**	,308**	,616**
Sig. (2-tailed)	,204	,030	,019	,111	,036	,011	,005	,010	,096	,000		,000	,353	,665	,469	,000	,002	,002	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,117	,070	,132	,193	,124	,167	,173	,231*	,161	,638**	,709**	1	,198	,102	,127	,252*	,282**	,223*	,546**
Sig. (2-tailed)	,255	,493	,197	,058	,225	,102	,091	,023	,115	,000	,000		,052	,321	,216	,013	,005	,028	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,146	,034	,170	,129	,212*	,101	,234*	,113	,149	,149	,095	,198	1	,710*	,714**	-,191	-,177	-	,418**
Sig. (2-tailed)	,153	,741	,096	,208	,038	,324	,021	,272	,144	,146	,353	,052		,000	,000	,061	,083	,006	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,223*	,108	,240*	,103	,171	,083	,233*	,061	,150	,021	,045	,102	,710**	1	,751**	-,191	-,194	-	,408**
Sig. (2-tailed)	,028	,292	,018	,317	,094	,419	,022	,551	,143	,835	,665	,321	,000		,000	,060	,057	,007	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,213*	,060	,273**	,119	,248*	,109	,107	,087	,075	,082	,074	,127	,714**	,751*	1	-,222*	-,246*	-	,396**
Sig. (2-tailed)	,036	,556	,007	,247	,014	,288	,296	,395	,464	,422	,469	,216	,000	,000		,029	,015	,001	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

Pearson Correlation	,218*	,228*	,258*	,209*	,229*	,279**	,215*	,399**	,219*	,342**	,362**	,252*	-,191	-	-,222*	1	,442**	,477**	,472**
Sig. (2-tailed)	,032	,025	,011	,040	,024	,006	,034	,000	,031	,001	,000	,013	,061	,060	,029		,000	,000	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,188	,189	,091	,201*	,190	,323**	,090	,207*	,277**	,302**	,316**	,282**	-,177	-	-,246*	,442**	1	,414**	,412**
Sig. (2-tailed)	,065	,064	,376	,049	,063	,001	,380	,042	,006	,003	,002	,005	,083	,057	,015	,000		,000	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,203*	,238*	,166	,138	,166	,197	,142	,388**	,350**	,283**	,308**	,223*	-	-	-	,477**	,414**	1	,395**
Sig. (2-tailed)	,047	,019	,105	,179	,104	,054	,166	,000	,000	,005	,002	,028	,006	,007	,001	,000	,000		,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	,518**	,544**	,561**	,526**	,567**	,546**	,495**	,580**	,546**	,576**	,616**	,546**	,418**	,408*	,396**	,472**	,412**	,395**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

Tabel Hasil Kuesioner

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
Responden 1	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4
Responden 2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	2	4
Responden 3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	3
Responden 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3
Responden 5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4
Responden 6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	5	5	4	3	5
Responden 7	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	5	3
Responden 8	4	2	4	2	3	3	3	3	3	5	5	5	2	2	4	3	3	3
Responden 9	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
Responden 10	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5
Responden 11	3	2	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	1	2	3	4	4	4
Responden 12	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	4	1	4	3	2	3
Responden 13	4	2	4	2	2	3	5	5	5	2	2	4	3	3	4	2	2	3
Responden 14	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	2	3	4	4	4	4
Responden 15	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
Responden 16	3	3	2	4	4	5	3	3	3	4	4	5	2	2	2	4	4	4
Responden 17	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	4	4	4
Responden 18	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4
Responden 19	4	3	5	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3
Responden 20	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3
Responden 21	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3
Responden 22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3
Responden 23	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	1	2	4	4	5
Responden 24	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3
Responden 25	2	2	2	3	3	2	4	4	4	2	2	3	2	4	4	3	2	4
Responden 26	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4
Responden 27	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2
Responden 28	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3

Responden 29	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2
Responden 30	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	1	2	2	5	5	5
Responden 31	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3
Responden 32	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
Responden 33	3	3	2	3	2	4	4	4	4	5	5	5	2	4	3	4	4	3
Responden 34	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4
Responden 35	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	3	5	3	4
Responden 36	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4
Responden 37	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	1	3	4	4	4
Responden 38	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	3
Responden 39	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	1	4	4	4	4
Responden 40	4	4	4	2	2	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Responden 41	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	5	5	3	2	2
Responden 42	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4
Responden 43	5	5	5	2	2	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3
Responden 44	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
Responden 45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
Responden 46	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4
Responden 47	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	4
Responden 48	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	3	3	4	4	5
Responden 49	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
Responden 50	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4
Responden 51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 52	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4
Responden 53	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Responden 54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	5	5
Responden 55	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	3	4
Responden 56	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4
Responden 57	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4
Responden 58	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4
Responden 59	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3
Responden 60	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3
Responden 61	4	5	5	2	3	3	4	4	4	3	4	2	4	5	4	3	3	3

Responden 62	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	
Responden 63	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	1	4	4	3	
Responden 64	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	1	3	3	3	
Responden 65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	4	5	5	
Responden 66	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	2	4	
Responden 67	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	
Responden 68	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	3	
Responden 69	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	
Responden 70	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	
Responden 71	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	2	4	5	4	3	2	4	3	
Responden 72	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	
Responden 73	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
Responden 74	4	4	4	4	4	2	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	
Responden 75	2	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	
Responden 76	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4
Responden 77	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4
Responden 78	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	
Responden 79	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	
Responden 80	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
Responden 81	5	5	5	3	4	4	4	5	4	2	5	5	3	2	2	5	4	4	
Responden 82	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	
Responden 83	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	2	4	4	4	
Responden 84	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
Responden 85	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	2	3	4	4	3	
Responden 86	4	4	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5	2	2	1	4	5	4	
Responden 87	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	1	4	3	4	
Responden 88	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	5	4	2	2	2	3	4	4	
Responden 89	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	
Responden 90	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	
Responden 91	4	3	4	4	0	4	3	4	3	4	5	5	3	2	2	4	4	4	
Responden 92	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	
Responden 93	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	3	
Responden 94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	2	

Responden 95	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	2	4	3	4
Responden 96	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	2	4	4	5
Responden 97	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID
 The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could not be mapped to a valid backend locale.
 GET

```
FILE='E:\SKRIPSI\ikki\New folder\new2.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT kepuasan_konsumen
  /METHOD=ENTER tangible reliability responsiveness assurance emphaty
  /RESIDUALS DURBIN.
```

Regression

Notes

Output Created	15-APR-2013 06:56:04
Comments	
Input	Data E:\SKRIPSI\ikki\New folder ew2.sav Active Dataset DataSet1 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data 97 File Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT kepuasan_konsumen /METHOD=ENTER tangible reliability responsiveness assurance emphaty /RESIDUALS DURBIN.
Resources	Processor Time 00:00:00,08 Elapsed Time 00:00:00,09

Memory Required	3068 bytes
Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] E:\SKRIPSI\ikki\New folder\new2.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	emphaty, assurance, tangible, reliability, responsiveness ^b		. Enter

a. Dependent Variable: kepuasan_konsumen

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,716 ^a	,512	,486	1,370	1,867

a. Predictors: (Constant), emphaty, assurance, tangible, reliability, responsiveness

b. Dependent Variable: kepuasan_konsumen

89

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	179,553	5	35,911	19,121	,000 ^b
	Residual	170,901	91	1,878		
	Total	350,454	96			

a. Dependent Variable: kepuasan_konsumen

b. Predictors: (Constant), emphaty, assurance, tangible, reliability, responsiveness

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,648	1,303		2,800	,006
tangible	,181	,079	,185	2,292	,024
reliability	,173	,082	,174	2,667	,037
responsiveness	,318	,097	,275	3,279	,001
assurance	,265	,066	,315	4,042	,000
emphaty	,148	,086	,149	1,652	,000

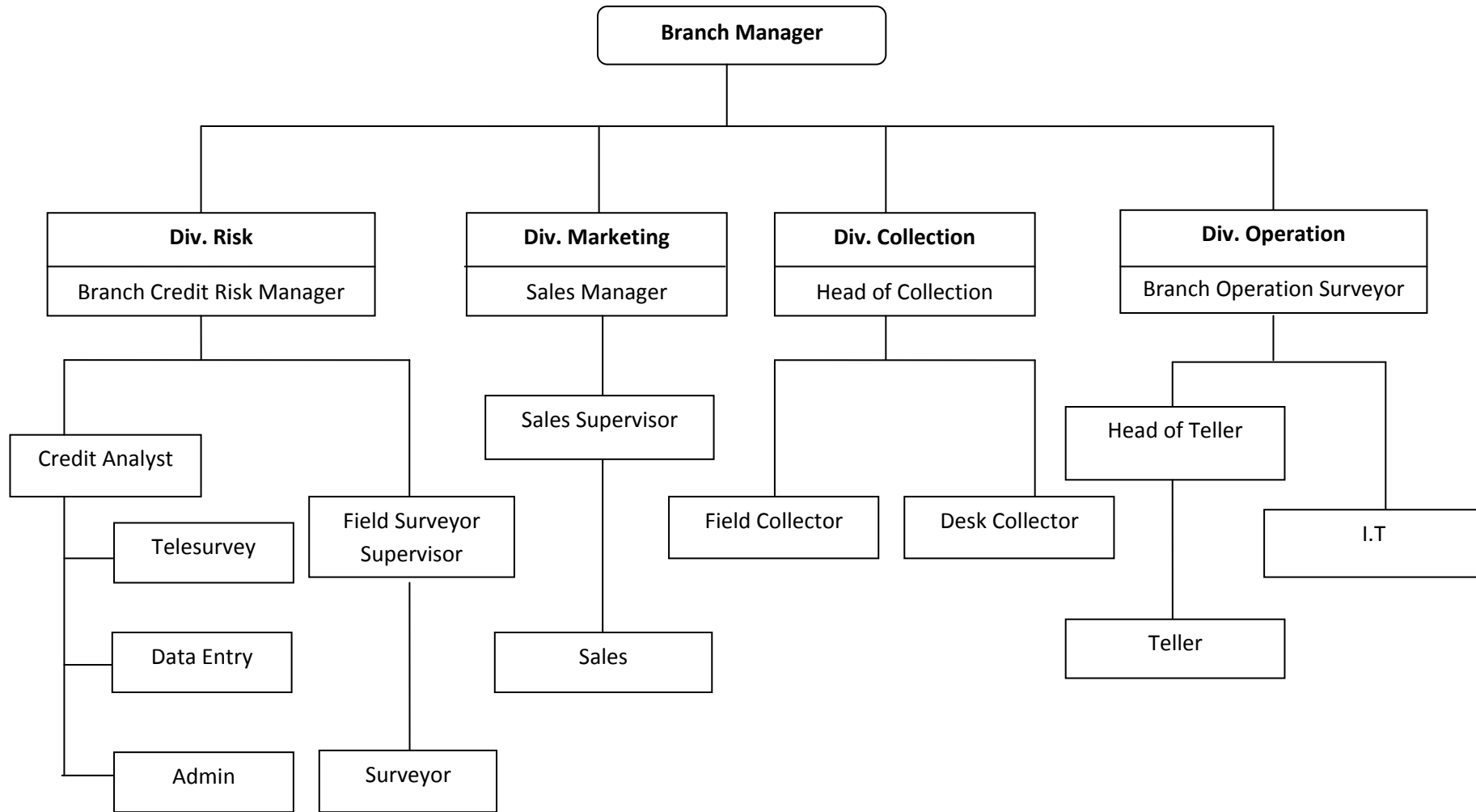
a. Dependent Variable: kepuasan_konsumen

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7,25	15,13	10,78	1,368	97
Residual	-3,860	3,214	,000	1,334	97
Std. Predicted Value	-2,581	3,181	,000	1,000	97
Std. Residual	-2,816	2,346	,000	,974	97

a. Dependent Variable: kepuasan_konsumen

PT. ADIRA QUANTUM CABANG MAKASSAR



Sumber: PT. Adira Quantum Multifinance Cabang Makassar, 2013