

Lampiran 1. Permohonan Pengisian Daftar Kuesioner



Kepada Yth.

Bapak / Ibu Responden
Di Tempat

Perihal : Permohonan pengisian daftar kuesioner

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian untuk keperluan penyusunan "Karya Akhir" saya pada Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana dengan judul: **"Penelahaan Kualitas Jasa Konstruksi PT PP (Persero) dan Hubungannya dengan tingkat kepuasan pelanggan"**, dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan, dengan mengisi daftar kuesioner yang saya sampaikan.

Segala identitas dan jawaban yang Bapak/Ibu berikan dalam pengisian daftar kuesioner ini, saya jamin kerahasiaannya.

Demikian surat permohonan ini saya buat dengan penuh harapan Bapak/Ibu bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dimaksud, atas perhatiannya saya ucapkan banyak terima kasih.

Jakarta, 07 Desember 2009

Hormat saya,

Nurdin Wahid Aminudin

Cc : Arip.-

Lampiran 2. Lembar Kuesioner Penelitian



**KUESIONER
PENELITIAN KUALITAS JASA PT PP (PERSERO)**

Pengantar :

Kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data yang akan menjadi bagian dari Karya Akhir. Kuesioner ini dirancang untuk menganalisa kualitas jasa PT PEMBANGUNAN PERUMAHAN (PERSERO) disingkat PT PP (PERSERO). Tidak ada jawaban yang benar atau salah, Bapak/Ibu diharapkan untuk menjawab semua pertanyaan/ Pernyataan seakurat mungkin.

Terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan dukungan Ibu / Bapak.

Jakarta, 07 Desember 2009

Pilih salah satu jawaban dari pertanyaan-pertanyaan berikut yang Bapak/Ibu anggap paling tepat dan berilah tanda tanda cek (V) pada tempat yang tersedia.

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Nama :

Instansi/Proyek :

Jabatan :

Jenis kelamin :

() Laki-laki () Perempuan

Usia pada saat ini :

() < 30 tahun () 30 - 40 tahun () 40 - 50 tahun () > 50 tahun

Pendidikan terakhir :

() SLTA () D3 () S1 () S2/S3

Lama bekerja :

() < 5 Tahun () 5 - 10 Tahun () 10 - 15 Tahun () > 15 Tahun

PERNYATAAN KUESIONER

Jawablah semua pertanyaan / pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda silang (X) atau tanda cek (V) pada kolom jawaban yang dipilih dengan ketentuan sebagai berikut :

Skala Kualitas Jasa, yaitu tingkatan skala kualitas yang Bapak/Ibu rasakan terhadap jasa konstruksi PT PP (PERSERO) mulai dari skala 1 (sangat rendah) hingga skala 5 (Sangat tinggi).

KUESIONER

No.	Variabel, Dimensi dan Atribut	Kualitas Jasa yang dirasakan				
I. KUALITAS TEKNIS (TECHNICAL QUALITY)						
No.	Atribut	Rendah		Tinggi		
A.	Search Quality					
1	Metode pelaksanaan yang ditawarkan penyedia jasa berkualitas	1	2	3	4	5
2	Harga yang ditawarkan sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan	1	2	3	4	5
B.	Excellence Quality					
3	Semua Fasilitas atau kelengkapan bangunan yang diserahkan sangat baik sesuai persyaratan yang ditentukan.	1	2	3	4	5
4	Bangunan Gedung dan fasilitasnya diserahkan tepat waktu sesuai perjanjian.	1	2	3	4	5
5	Pengerjaan dan pemasangan bahan/material bebas dari kecacatan dan kegagalan.	1	2	3	4	5
6	Bangunan dan fasilitasnya memiliki daya tahan yang baik atau tidak mudah rusak.	1	2	3	4	5
7	Struktur bangunan yang diserahkan sesuai dengan spesifikasi dan desain yang telah ditentukan	1	2	3	4	5
8	Instalasi Listrik dan penerangan sesuai dengan spesifikasi dan desain yang telah ditentukan	1	2	3	4	5
9	Instalasi Tata Udara sesuai dengan spesifikasi dan desain yang telah ditentukan.	1	2	3	4	5
10	Instalasi Tata Suara sesuai dengan spesifikasi dan desain yang telah ditentukan.	1	2	3	4	5
11	Instalasi Air Bersih dan Limbah sesuai dengan Spesifikasi dan desain yang telah ditentukan	1	2	3	4	5
12	Bangunan gedung dan fasilitasnya mudah dalam pemeliharaan dan perbaikan.	1	2	3	4	5
C.	Credence Quality					
13	Bangunan dan fasilitasnya dikerjakan dengan rapih sesuai dengan harapan.	1	2	3	4	5
14	Dari segi estetika bangunan dan fasilitasnya sesuai dengan harapan.	1	2	3	4	5
15	Produk jasa konstruksi PT PP (Persero) nyaman untuk digunakan	1	2	3	4	5

II. KUALITAS FUNGSIONAL (<i>FUNCTIONAL QUALITY</i>)						
No.	Atribut	Rendah			Tinggi	
A. Tangible						
16	PT PP memiliki dukungan peralatan/ teknologi yang modern dalam menunjang bisnis jasa konstruksi	1	2	3	4	5
17	Ketersediaan alat komunikasi untuk mendapatkan/mendapatkan informasi layanan	1	2	3	4	5
18	PT PP memiliki tenaga ahli dan terampil yang profesional dalam bisnis jasa konstruksi	1	2	3	4	5
19	PT PP memiliki prosedur yang jelas untuk memudahkan proses bisnis jasa konstruksi.	1	2	3	4	5
B. Reliability		Rendah			Tinggi	
20	PT PP selaku Penyedia Jasa memiliki kemampuan untuk menepati waktu pelaksanaan sesuai perjanjian	1	2	3	4	5
21	Melaksanakan pekerjaan dengan benar sejak awal sampai selesai	1	2	3	4	5
22	Selalu mengutamakan pekerjaan secara profesional	1	2	3	4	5
23	Sistem administrasi jasa dapat bekerja secara maksimal dan dapat dipercaya	1	2	3	4	5
C. Responsiveness		Rendah			Tinggi	
24	Setiap komplain mendapat tanggapan yang positif dari penyedia jasa (kontraktor).	1	2	3	4	5
25	Penyedia jasa (kontraktor) tanggap terhadap keinginan/harapan yang disampaikan oleh bapak/Ibu selaku pengguna jasa	1	2	3	4	5
26	Karyawan dapat memberikan jasa yang terpercaya dan dapat diandalkan	1	2	3	4	5
27	Walaupun dalam kondisi sibuk, karyawan selalu sigap dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
D. Assurance		Rendah			Tinggi	
28	Penyedia jasa (kontraktor) memberi jaminan terhadap kualitas setiap pekerjaan	1	2	3	4	5
29	Pelaksanaan pekerjaan (jasa konstruksi) dilaksanakan oleh tenaga-tenaga ahli dan profesional.	1	2	3	4	5
30	Karyawan dapat memberikan kepastian kapan pekerjaan dapat diselesaikan	1	2	3	4	5
31	Pelanggan selalu merasa yakin terhadap jasa yang diberikan perusahaan	1	2	3	4	5
E. Empathy		Rendah			Tinggi	
32	PT PP selaku penyedia jasa (kontraktor) memberi perhatian yang baik terhadap keluhan dan keinginan pengguna jasa.	1	2	3	4	5
33	Karyawan PT PP selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
34	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi bisnis jasa perusahaan	1	2	3	4	5
35	Menyediakan waktu yang cukup dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa	1	2	3	4	5

III. CTRRA (IMAGE)						
No.	Atribut	Rendah			Tinggi	
A. Credibility						
36	PT PP merupakan perusahaan yang dapat dipercaya	1	2	3	4	5
37	PT PP menyediakan jasa yang berkualitas kepada pelanggannya	1	2	3	4	5
38	PT PP memiliki teknologi yang unggul	1	2	3	4	5
39	PT PP jujur dan tulus kepada pelanggan	1	2	3	4	5
40	PT PP merupakan perusahaan yang memiliki standar kerja yang tinggi	1	2	3	4	5
B. Reputation						
41	PT PP memiliki reputasi yang baik	1	2	3	4	5
42	PT PP merupakan perusahaan skala besar	1	2	3	4	5
43	PT PP merupakan perusahaan yang memiliki manajemen yang baik	1	2	3	4	5
44	PT PP sudah dikenal oleh pelanggan	1	2	3	4	5
45	PT PP memberikan kontribusi kepada masyarakat	1	2	3	4	5

IV. Customer Satisfaction						
No.	Atribut	Rendah			Tinggi	
46	Saya puas dengan keputusan saya menggunakan jasa PT PP	1	2	3	4	5
47	Pilihan saya untuk menggunakan jasa PT PP merupakan pilihan yang tepat	1	2	3	4	5
48	Menggunakan jasa PT PP merupakan pengalaman yang baik	1	2	3	4	5
49	Jika memerlukan jasa kontraktor saya akan menggunakan jasa PT PP lagi	1	2	3	4	5
50	Jasa konstruksi PT PP sesuai dengan yang saya inginkan	1	2	3	4	5

Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden

I. KUALITAS TEKNIS

No. Res (N)	Nomor Pertanyaan															Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	66
2	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	65
3	3	4	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	4	4	5	61
4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	67
5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	65
6	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	59
7	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	62
8	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	3	3	5	4	60
9	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	61
10	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	64
11	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	62
12	3	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	61
13	3	4	4	3	5	3	5	4	5	5	3	4	3	4	3	58
14	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	53
15	4	5	3	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	60
15	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	61
17	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	62
18	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	63
19	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	65
20	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	63
21	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	69
22	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	62
23	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	64
24	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	63
25	4	5	6	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	66
26	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	64
27	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	63
28	3	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	58
29	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	64
30	4	5	3	3	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	60
31	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	59
32	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4	62
33	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	64
34	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	57
35	4	5	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	61
36	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	57
37	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	63
38	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	62
39	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	59
40	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	65
JML	164	178	157	152	190	149	159	179	188	178	156	155	153	169	155	2480

II. KUALITAS FUNGSIONAL

No. Res (N)	Nomor Pertanyaan																				Jumlah
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
1	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	81
2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	80
3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	82
4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	85
5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	83
6	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4	4	3	3	5	78
7	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	81
8	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	89
9	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	81
10	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	82
11	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	3	5	80
12	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	77
13	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	83
14	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	84
15	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	3	5	82
15	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	76
17	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	79
18	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	73
19	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	78
20	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	84
21	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	73
22	3	4	4	3	4	2	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	3	77
23	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	69
24	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	70
25	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	71
26	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	77
27	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	77
28	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	5	79
29	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	78
30	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	79
31	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	74
32	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	79
33	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	81
34	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	73
35	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	70
36	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	4	3	74
37	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	75
38	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	77
39	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	71
40	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	76
JML	140	163	163	165	163	163	161	170	152	144	154	140	164	152	154	160	155	139	156	160	3118

III. CITRA

No. Res (N)	Nomor Pertanyaan										Jumlah
	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	
1	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	43
2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	46
3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	46
5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	42
6	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	42
7	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43
8	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	39
9	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	43
10	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	38
11	5	3	4	3	5	5	3	4	5	3	40
12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
13	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
14	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	38
15	4	5	3	3	5	4	5	4	5	3	41
15	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	39
17	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4	38
18	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	45
19	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	43
20	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	40
21	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	45
22	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	46
23	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
24	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	45
25	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	44
26	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	44
27	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	39
28	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	39
29	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	39
30	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	41
31	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	41
32	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	44
33	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43
34	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	43
35	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	44
36	4	3	4	3	4	5	3	5	5	4	40
37	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	37
38	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	44
39	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	45
40	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	42
JML	171	170	152	152	176	182	167	174	177	152	1673

IV. KEPUASAN PELANGGAN

No. Res (N)	Pertanyaan					Jumlah
	46	47	48	49	50	
1	5	4	5	3	4	21
2	5	5	5	4	4	23
3	5	4	4	5	5	23
4	4	5	5	5	5	24
5	5	5	4	3	4	21
6	4	4	3	4	4	19
7	5	5	4	4	5	23
8	4	4	5	3	4	20
9	3	4	4	4	5	20
10	4	5	4	4	5	22
11	5	5	4	3	4	21
12	5	5	4	4	5	23
13	5	5	4	3	4	21
14	3	4	4	3	3	17
15	5	4	5	4	4	22
16	5	4	4	5	5	23
17	4	5	4	3	4	20
18	5	4	5	4	3	21
19	4	5	4	3	4	20
20	5	4	4	4	3	20
21	5	5	4	5	5	24
22	4	5	4	4	3	20
23	5	4	4	4	3	20
24	4	5	5	4	4	22
25	4	5	4	4	5	22
26	5	5	4	4	5	23
27	4	5	4	4	4	21
28	4	4	3	3	4	18
29	4	4	3	4	4	19
30	5	4	4	3	4	20
31	5	5	4	3	5	22
32	4	4	5	3	3	19
33	4	4	5	4	4	21
34	4	4	5	3	4	20
35	4	3	4	4	4	19
36	4	5	4	4	3	20
37	4	4	5	3	4	20
38	5	4	5	4	4	22
39	4	4	5	4	4	21
40	5	4	5	4	4	22
JML	177	177	171	150	164	839

Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden (Sektor Pemerintah)

I. KUALITAS TEKNIS

No. Res (N)	Nomor Pertanyaan															Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	66
2	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	65
3	3	4	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	4	4	5	61
4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	67
5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	65
6	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	59
7	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	62
8	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	3	3	5	4	60
9	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	61
10	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	64
11	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	62
12	3	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	61
13	3	4	4	3	5	3	5	4	5	5	3	4	3	4	3	58
14	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	53
15	4	5	3	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	60
16	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	61
17	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	62
18	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	63
19	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	65
20	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	63
21	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	69
22	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	62
23	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	64
24	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	63
JML	100	105	95	96	112	90	95	108	112	107	95	96	90	101	94	1496

II. KUALITAS FUNGSIONAL

No. Res (N)	Nomor Pertanyaan																	Jumlah			
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		33	34	35
1	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	81
2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	80
3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	82
4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	85
5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	83
6	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4	4	3	3	5	78
7	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	81
8	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	89
9	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	81
10	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	82
11	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	3	5	80
12	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	77
13	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	83
14	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	84
15	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	3	5	82
16	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	76
17	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	79
18	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	73
19	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	78
20	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	84
21	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	73
22	3	4	4	3	4	2	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	3	77
23	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	69
24	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	70
JML	84	99	98	101	100	99	101	104	94	88	96	88	103	93	96	97	94	84	92	98	1907

III. CITRA

No. Res (N)	Nomor Pertanyaan										Jumlah
	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	
1	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	43
2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	46
3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	46
5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	42
6	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	42
7	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43
8	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	39
9	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	43
10	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	38
11	5	3	4	3	5	5	3	4	5	3	40
12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
13	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
14	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	38
15	4	5	3	3	5	4	5	4	5	3	41
16	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	39
17	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4	38
18	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	45
19	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	43
20	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	40
21	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	45
22	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	46
23	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
24	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	45
JML	104	102	89	91	108	106	99	103	108	93	1004

IV. KEPUASAN PELANGGAN

No. Res (N)	Pertanyaan					Jumlah
	46	47	48	49	50	
1	5	4	5	3	4	21
2	5	5	5	4	4	23
3	5	4	4	5	5	23
4	4	5	5	5	5	24
5	5	5	4	3	4	21
6	4	4	3	4	4	19
7	5	5	4	4	5	23
8	4	4	5	3	4	20
9	3	4	4	4	5	20
10	4	5	4	4	5	22
11	5	5	4	3	4	21
12	5	5	4	4	5	23
13	5	5	4	3	4	21
14	3	4	4	3	3	17
15	5	4	5	4	4	22
16	5	4	4	5	5	23
17	4	5	4	3	4	20
18	5	4	5	4	3	21
19	4	5	4	3	4	20
20	5	4	4	4	3	20
21	5	5	4	5	5	24
22	4	5	4	4	3	20
23	5	4	4	4	3	20
24	4	5	5	4	4	22
JML	108	109	102	92	99	510

Lampiran 5. Tabulasi Jawaban Responden (Sektor Swasta)

I. KUALITAS TEKNIS

No. Res	Nomor Pertanyaan															Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
(N)																	
25	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3		66
26	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3		64
27	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4		63
28	3	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4		58
29	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4		64
30	4	5	3	3	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3		60
31	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4		59
32	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4		62
33	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4		64
34	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4		57
35	4	5	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4		61
36	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3		57
37	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4		63
38	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4		62
39	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5		59
40	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4		65
JML	64	73	62	56	78	59	64	71	74	71	61	59	63	68	61		984

II. KUALITAS FUNGSIONAL

No. Res	Nomor Pertanyaan																				Jumlah	
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
(N)																						
25	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3		71
26	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4		77
27	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4		77
28	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	5		79
29	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4		78
30	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5		79
31	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3		74
32	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4		79
33	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4		81
34	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4		73
35	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4		70
36	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	4	3		74
37	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3		75
38	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4		77
39	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4		71
40	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4		76
JML	56	64	65	64	63	64	80	66	58	58	58	52	61	59	58	63	61	55	64	62		1211

III. CITRA

No. Res (N)	Nomor Pertanyaan										Jumlah
	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	
25	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	44
26	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	44
27	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	39
28	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	39
29	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	39
30	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	41
31	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	41
32	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	44
33	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43
34	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	43
35	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	44
36	4	3	4	3	4	5	3	5	5	4	40
37	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	37
38	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	44
39	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	45
40	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	42
JML	67	68	63	61	70	73	68	71	69	59	669

IV. KEPUASAN PELANGGAN

No. Res (N)	Pertanyaan					Jumlah
	46	47	48	49	50	
25	4	5	4	4	5	22
26	5	5	4	4	5	23
27	4	5	4	4	4	21
28	4	4	3	3	4	18
29	4	4	3	4	4	19
30	5	4	4	3	4	20
31	5	5	4	3	5	22
32	4	4	5	3	3	19
33	4	4	5	4	4	21
34	4	4	5	3	4	20
35	4	3	4	4	4	19
36	4	5	4	4	3	20
37	4	4	5	3	4	20
38	5	4	5	4	4	22
39	4	4	5	4	4	21
40	5	4	5	4	4	22
JML	69	68	69	58	65	329

Lampiran 6 : Anllsa Faktor

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.620
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	32.614
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Kualitas Teknis	Kualitas Fungsional	Citra	Kepuasan Pelanggan
Anti-image Covariance	Kualitas Teknis	.611	-.123	-.286	-.155
	Kualitas Fungsional	-.123	.764	.163	-.273
	Citra	-.286	.163	.664	-.158
	Kepuasan Pelanggan	-.155	-.273	-.158	.633
Anti-image Correlation	Kualitas Teknis	.664 ^a	-.180	-.448	-.250
	Kualitas Fungsional	-.180	.526 ^a	.229	-.392
	Citra	-.448	.229	.575 ^a	-.243
	Kepuasan Pelanggan	-.250	-.392	-.243	.671 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
Kualitas Teknis	1.000	.717
Kualitas Fungsional	1.000	.878
Citra	1.000	.828
Kepuasan Pelanggan	1.000	.699

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.097	52.431	52.431	2.097	52.431	52.431
2	1.022	25.555	77.986	1.022	25.555	77.986
3	.478	11.948	89.934			
4	.403	10.066	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component	
	1	2
Kualitas Teknis	.821	-.207
Kualitas Fungsional	.543	.763
Citra	.687	-.586
Kepuasan Pelanggan	.810	.205

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Lampiran 7. Uji Reliabilitas

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 40.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables		
	225.3500	85.9769	9.2724	5		
Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	45.0700	20.9500	80.0250	59.0750	3.8198	666.7851
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	7.2072	1.4846	13.0506	11.5660	8.7906	26.7400
Inter-item Covariances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	2.4971	.7346	5.9750	5.2404	8.1335	2.4200
Inter-item Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.4322	.1964	.7971	.6007	4.0582	.0311

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
TEKNIS	163.7750	45.9224	.6197	.4979	.6219
FUNGSION	145.3250	50.1737	.4446	.2957	.7225
CITRA	183.5250	57.9994	.4979	.4711	.6745
PERSEPSI	204.4000	72.7590	.5645	.6640	.7002
KEPUASAN	204.3750	67.1122	.6174	.6854	.6688

Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square	F	Prob.
Between People	670.6200	39	17.1954		
Within People	107420.4000	160	671.3775		
Between Measures	106685.6200	4	26671.4050	5662.5645	.0000
Residual	734.7800	156	4.7101		
Total	108091.0200	199	543.1710		
Grand Mean	45.0700				

Lampiran 8: Analisa Regresi

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	20.9750	1.6091	40
Kualitas Teknis	62.0000	3.0987	40

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Teknis
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1.000	.479
	Kualitas Teknis	.479	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	.001
	Kualitas Teknis	.001	.
N	Kepuasan Pelanggan	40	40
	Kualitas Teknis	40	40

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Teknis	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.479 ^a	.229	.209	1.4313

a. Predictors: (Constant), Kualitas Teknis

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.126	1	23.126	11.288	.002 ^a
	Residual	77.849	38	2.049		
	Total	100.975	39			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Teknis

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.558	4.594		1.210	.234
	Kualitas Teknis	.249	.074	.479	3.380	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	20.9750	1.8091	40
Kualitas Fungsional	77.9500	4.5963	40

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Fungsional
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1.000	.433
	Kualitas Fungsional	.433	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	.003
	Kualitas Fungsional	.003	.
N	Kepuasan Pelanggan	40	40
	Kualitas Fungsional	40	40

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Fungsional	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.433 ^a	.188	.166	1.4692

a. Predictors: (Constant), Kualitas Fungsional

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.950	1	18.950	8.779	.005 ^a
	Residual	82.025	38	2.159		
	Total	100.975	39			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Fungsional

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.153	3.997		2.290	.028
	Kualitas Fungsional	.152	.051	.433	2.963	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	20.9750	1.8091	40
Citra	41.8250	2.7164	40

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Citra
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1.000	.380
	Citra	.380	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	.008
	Citra	.008	.
N	Kepuasan Pelanggan	40	40
	Citra	40	40

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.380 ^a	.145	.122	1.5076

a. Predictors: (Constant), Citra

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.603	1	14.603	6.425	.015 ^a
	Residual	86.372	38	2.273		
	Total	100.975	39			

a. Predictors: (Constant), Citra

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.553	3.725		3.102	.004
	Citra	.225	.089	.380	2.535	.015

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	20.8750	1.8081	40
Kualitas Teknis	62.0000	3.0967	40
Kualitas Fungsional	77.9500	4.5963	40
Citra	41.8250	2.7164	40

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Teknis	Kualitas Fungsional	Citra
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1.000	.479	.433	.380
	Kualitas Teknis	.479	1.000	.277	.527
	Kualitas Fungsional	.433	.277	1.000	.024
	Citra	.380	.527	.024	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	.001	.003	.008
	Kualitas Teknis	.001	.	.042	.000
	Kualitas Fungsional	.003	.042	.	.442
	Citra	.008	.000	.442	.
N	Kepuasan Pelanggan	40	40	40	40
	Kualitas Teknis	40	40	40	40
	Kualitas Fungsional	40	40	40	40
	Citra	40	40	40	40

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra, Kualitas Fungsional, Kualitas Teknis	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.608 ^a	.367	.314	1.3328

a. Predictors: (Constant), Citra, Kualitas Fungsional, Kualitas Teknis

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37.028	3	12.342	6.948	.001 ^a
	Residual	63.949	36	1.770		
	Total	100.975	39			

a. Predictors: (Constant), Citra, Kualitas Fungsional, Kualitas Teknis

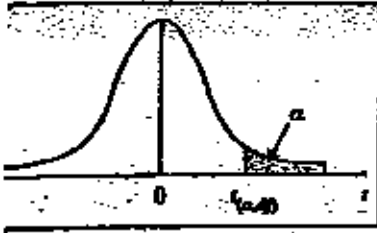
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.309	4.341		.762	.451
	Kualitas Teknis	.150	.065	.380	2.303	.027
	Kualitas Fungsional	.106	.042	.352	2.501	.017
	Citra	.115	.096	.194	1.850	.042

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 9. Tabel Distribusi t.



Distribusi t

Derajat

Ke-

Wilayah Ujung Area

Ke-	0.25	.10	.05	.025	.01	.005
1	1.000	3.077	6.313	12.706	31.821	63.657
2	0.688	1.888	2.920	4.307	6.965	9.925
3	0.766	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	0.741	1.533	2.145	2.776	3.747	4.779
5	0.727	1.476	2.015	2.576	3.478	4.292
6	0.718	1.439	1.943	2.449	3.317	3.982
7	0.713	1.415	1.900	2.365	3.217	3.851
8	0.709	1.397	1.875	2.306	3.143	3.747
9	0.706	1.385	1.858	2.262	3.098	3.689
10	0.704	1.377	1.850	2.228	3.061	3.646
11	0.703	1.371	1.845	2.199	3.033	3.614
12	0.702	1.366	1.841	2.176	3.011	3.589
13	0.701	1.362	1.838	2.158	2.993	3.569
14	0.700	1.359	1.836	2.144	2.979	3.554
15	0.699	1.356	1.834	2.133	2.968	3.543
16	0.699	1.354	1.833	2.124	2.959	3.534
17	0.698	1.352	1.832	2.117	2.952	3.527
18	0.698	1.351	1.831	2.111	2.946	3.521
19	0.697	1.350	1.830	2.106	2.941	3.516
20	0.697	1.349	1.829	2.102	2.937	3.512
21	0.696	1.348	1.828	2.098	2.934	3.509
22	0.696	1.347	1.827	2.095	2.931	3.506
23	0.695	1.346	1.826	2.092	2.928	3.503
24	0.695	1.345	1.825	2.089	2.926	3.501
25	0.694	1.344	1.824	2.087	2.924	3.499
26	0.694	1.343	1.823	2.085	2.922	3.497
27	0.693	1.342	1.822	2.083	2.920	3.495
28	0.693	1.341	1.821	2.081	2.918	3.493
29	0.693	1.340	1.820	2.079	2.916	3.491
30	0.692	1.339	1.819	2.077	2.914	3.489
31	0.692	1.338	1.818	2.075	2.912	3.487
32	0.692	1.337	1.817	2.073	2.910	3.485
33	0.691	1.336	1.816	2.071	2.908	3.483
34	0.691	1.335	1.815	2.069	2.906	3.481
35	0.691	1.334	1.814	2.067	2.904	3.479
36	0.690	1.333	1.813	2.065	2.902	3.477
37	0.690	1.332	1.812	2.063	2.900	3.475
38	0.690	1.331	1.811	2.061	2.898	3.473
39	0.689	1.330	1.810	2.059	2.896	3.471
40	0.689	1.329	1.809	2.057	2.894	3.469
41	0.689	1.328	1.808	2.055	2.892	3.467
42	0.688	1.327	1.807	2.053	2.890	3.465
43	0.688	1.326	1.806	2.051	2.888	3.463
44	0.688	1.325	1.805	2.049	2.886	3.461
45	0.687	1.324	1.804	2.047	2.884	3.459

(Berikan)

Distribusi t

Derajat Kebebasan	Wilayah Atas					
	.25	.10	.05	.025	.01	.005
46	0.6799	1.3002	1.6767	2.0129	2.4102	2.6870
47	0.6797	1.2998	1.6779	2.0117	2.4083	2.6846
48	0.6796	1.2994	1.6772	2.0106	2.4066	2.6822
49	0.6795	1.2991	1.6766	2.0096	2.4049	2.6800
50	0.6794	1.2987	1.6759	2.0086	2.4033	2.6778
51	0.6793	1.2984	1.6753	2.0078	2.4017	2.6757
52	0.6792	1.2980	1.6747	2.0069	2.4002	2.6737
53	0.6791	1.2977	1.6741	2.0061	2.3986	2.6718
54	0.6791	1.2974	1.6736	2.0049	2.3974	2.6700
55	0.6790	1.2971	1.6730	2.0040	2.3961	2.6682
56	0.6789	1.2969	1.6725	2.0032	2.3948	2.6665
57	0.6789	1.2966	1.6720	2.0025	2.3936	2.6649
58	0.6787	1.2963	1.6716	2.0017	2.3924	2.6633
59	0.6787	1.2961	1.6711	2.0010	2.3912	2.6618
60	0.6786	1.2958	1.6706	2.0003	2.3901	2.6603
61	0.6786	1.2956	1.6702	1.9996	2.3890	2.6589
62	0.6785	1.2954	1.6698	1.9990	2.3880	2.6575
63	0.6784	1.2951	1.6694	1.9983	2.3870	2.6561
64	0.6783	1.2949	1.6690	1.9977	2.3860	2.6548
65	0.6783	1.2947	1.6686	1.9971	2.3851	2.6535
66	0.6782	1.2945	1.6683	1.9966	2.3842	2.6524
67	0.6782	1.2943	1.6679	1.9960	2.3833	2.6512
68	0.6781	1.2941	1.6676	1.9955	2.3824	2.6501
69	0.6781	1.2939	1.6672	1.9949	2.3816	2.6490
70	0.6780	1.2936	1.6669	1.9944	2.3808	2.6479
71	0.6780	1.2934	1.6665	1.9939	2.3800	2.6469
72	0.6779	1.2934	1.6663	1.9935	2.3793	2.6459
73	0.6779	1.2933	1.6660	1.9930	2.3785	2.6449
74	0.6778	1.2931	1.6657	1.9925	2.3778	2.6439
75	0.6778	1.2929	1.6654	1.9921	2.3771	2.6430
76	0.6777	1.2928	1.6652	1.9917	2.3764	2.6421
77	0.6777	1.2926	1.6649	1.9913	2.3758	2.6412
78	0.6776	1.2925	1.6646	1.9908	2.3751	2.6403
79	0.6776	1.2924	1.6644	1.9905	2.3745	2.6395
80	0.6776	1.2922	1.6641	1.9901	2.3739	2.6387
81	0.6775	1.2921	1.6639	1.9897	2.3733	2.6379
82	0.6775	1.2920	1.6636	1.9893	2.3727	2.6371
83	0.6775	1.2918	1.6634	1.9890	2.3721	2.6364
84	0.6774	1.2917	1.6632	1.9886	2.3716	2.6356
85	0.6774	1.2916	1.6630	1.9883	2.3710	2.6349
86	0.6774	1.2915	1.6628	1.9879	2.3705	2.6342
87	0.6773	1.2914	1.6626	1.9876	2.3700	2.6335
88	0.6773	1.2912	1.6624	1.9873	2.3695	2.6329
89	0.6773	1.2911	1.6622	1.9870	2.3690	2.6322
90	0.6772	1.2910	1.6620	1.9867	2.3685	2.6316
91	0.6772	1.2908	1.6618	1.9864	2.3680	2.6309
92	0.6772	1.2908	1.6616	1.9861	2.3676	2.6303
93	0.6771	1.2907	1.6614	1.9858	2.3671	2.6297
94	0.6771	1.2906	1.6612	1.9855	2.3667	2.6291
95	0.6771	1.2905	1.6611	1.9853	2.3662	2.6286
96	0.6771	1.2904	1.6609	1.9850	2.3658	2.6280
97	0.6770	1.2903	1.6607	1.9847	2.3654	2.6275
98	0.6770	1.2902	1.6606	1.9845	2.3650	2.6269
99	0.6770	1.2902	1.6604	1.9842	2.3646	2.6264
100	0.6770	1.2901	1.6602	1.9840	2.3642	2.6259

(Bersambung)

Lampiran 10. Tabel Distribusi F



Df1	Df2																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	120	∞	
1	161.4	19.00	15.16	12.59	11.59	10.92	10.33	9.80	9.32	8.88	8.47	8.08	7.71	7.36	7.02	6.70	6.39	6.09	5.80	
2	19.00	18.00	16.17	14.70	13.95	13.30	12.71	12.18	11.69	11.24	10.81	10.40	10.01	9.64	9.28	8.93	8.59	8.26	7.94	
3	16.17	15.16	14.70	13.95	13.30	12.71	12.18	11.69	11.24	10.81	10.40	10.01	9.64	9.28	8.93	8.59	8.26	7.94	7.62	
4	14.70	13.95	13.30	12.71	12.18	11.69	11.24	10.81	10.40	10.01	9.64	9.28	8.93	8.59	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	
5	13.95	13.30	12.71	12.18	11.69	11.24	10.81	10.40	10.01	9.64	9.28	8.93	8.59	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	
6	13.30	12.71	12.18	11.69	11.24	10.81	10.40	10.01	9.64	9.28	8.93	8.59	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	
7	12.71	12.18	11.69	11.24	10.81	10.40	10.01	9.64	9.28	8.93	8.59	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	
8	12.18	11.69	11.24	10.81	10.40	10.01	9.64	9.28	8.93	8.59	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	
9	11.69	11.24	10.81	10.40	10.01	9.64	9.28	8.93	8.59	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	
10	11.24	10.81	10.40	10.01	9.64	9.28	8.93	8.59	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	
11	10.81	10.40	10.01	9.64	9.28	8.93	8.59	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	
12	10.40	10.01	9.64	9.28	8.93	8.59	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	
13	10.01	9.64	9.28	8.93	8.59	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	
14	9.64	9.28	8.93	8.59	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	
15	9.28	8.93	8.59	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	
16	8.93	8.59	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	
17	8.59	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	3.10	
18	8.26	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	3.10	2.80	
19	7.94	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	3.10	2.80	2.50	
20	7.62	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	3.10	2.80	2.50	2.20	
21	7.30	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	3.10	2.80	2.50	2.20	1.90	
22	7.00	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	3.10	2.80	2.50	2.20	1.90	1.60	
23	6.70	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	3.10	2.80	2.50	2.20	1.90	1.60	1.30	
24	6.40	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	3.10	2.80	2.50	2.20	1.90	1.60	1.30	1.00	
25	6.10	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	3.10	2.80	2.50	2.20	1.90	1.60	1.30	1.00	0.70	
26	5.80	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	3.10	2.80	2.50	2.20	1.90	1.60	1.30	1.00	0.70	0.40	
27	5.50	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	3.10	2.80	2.50	2.20	1.90	1.60	1.30	1.00	0.70	0.40	0.10	
28	5.20	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	3.10	2.80	2.50	2.20	1.90	1.60	1.30	1.00	0.70	0.40	0.10	0.00	
29	4.90	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	3.10	2.80	2.50	2.20	1.90	1.60	1.30	1.00	0.70	0.40	0.10	0.00	0.00	
30	4.60	4.30	4.00	3.70	3.40	3.10	2.80	2.50	2.20	1.90	1.60	1.30	1.00	0.70	0.40	0.10	0.00	0.00	0.00	
40	4.00	3.70	3.40	3.10	2.80	2.50	2.20	1.90	1.60	1.30	1.00	0.70	0.40	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
60	3.40	3.10	2.80	2.50	2.20	1.90	1.60	1.30	1.00	0.70	0.40	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
100	3.00	2.70	2.40	2.10	1.80	1.50	1.20	0.90	0.60	0.30	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
∞	2.50	2.20	1.90	1.60	1.30	1.00	0.70	0.40	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

(Berikan angka)



Distrikt F

Pfeilspur

DF	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	100	120	∞
047.3	798.3	804.2	808.0	821.5	827.4	832.3	837.2	842.1	847.0	851.9	856.8	861.7	866.6	871.5	876.4	881.3	886.2	891.1	896.0	900.9
18.85	19.00	19.15	19.30	19.45	19.60	19.75	19.90	20.05	20.20	20.35	20.50	20.65	20.80	20.95	21.10	21.25	21.40	21.55	21.70	21.85
17.44	18.04	18.44	18.73	19.02	19.31	19.60	19.89	20.18	20.47	20.76	21.05	21.34	21.63	21.92	22.21	22.50	22.79	23.08	23.37	23.66
12.32	10.39	9.96	9.53	9.10	8.67	8.24	7.81	7.38	6.95	6.52	6.09	5.66	5.23	4.80	4.37	3.94	3.51	3.08	2.65	2.22
10.81	8.49	7.78	7.39	7.10	6.81	6.52	6.23	5.94	5.65	5.36	5.07	4.78	4.49	4.20	3.91	3.62	3.33	3.04	2.75	2.46
8.21	7.28	6.80	6.52	6.23	5.94	5.65	5.36	5.07	4.78	4.49	4.20	3.91	3.62	3.33	3.04	2.75	2.46	2.17	1.88	1.59
6.87	6.24	5.99	5.82	5.65	5.48	5.31	5.14	4.97	4.80	4.63	4.46	4.29	4.12	3.95	3.78	3.61	3.44	3.27	3.10	2.93
7.51	6.71	6.66	6.52	6.35	6.18	6.01	5.84	5.67	5.50	5.33	5.16	4.99	4.82	4.65	4.48	4.31	4.14	3.97	3.80	3.63
6.94	5.48	5.48	5.28	5.09	4.90	4.71	4.52	4.33	4.14	3.95	3.76	3.57	3.38	3.19	3.00	2.81	2.62	2.43	2.24	2.05
6.99	5.10	4.77	4.58	4.40	4.21	4.03	3.85	3.67	3.49	3.31	3.13	2.95	2.77	2.59	2.41	2.23	2.05	1.87	1.69	1.51
6.41	4.97	4.36	4.20	4.03	3.86	3.69	3.52	3.35	3.18	3.01	2.84	2.67	2.50	2.33	2.16	1.99	1.82	1.65	1.48	1.31
6.26	4.38	4.34	4.16	3.98	3.80	3.62	3.44	3.26	3.08	2.90	2.72	2.54	2.36	2.18	2.00	1.82	1.64	1.46	1.28	1.10
6.25	4.20	4.07	3.90	3.73	3.56	3.39	3.22	3.05	2.88	2.71	2.54	2.37	2.20	2.03	1.86	1.69	1.51	1.34	1.16	0.99
6.12	4.02	4.01	3.83	3.66	3.49	3.32	3.15	2.98	2.81	2.64	2.47	2.30	2.13	1.96	1.79	1.62	1.45	1.28	1.10	0.93
6.00	4.02	4.00	3.82	3.65	3.48	3.31	3.14	2.97	2.80	2.63	2.46	2.29	2.12	1.95	1.78	1.61	1.44	1.27	1.09	0.92
5.88	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.86	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.85	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.84	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.83	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.82	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.81	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28	2.11	1.94	1.77	1.60	1.43	1.26	1.08	0.91
5.80	4.00	3.99	3.81	3.64	3.47	3.30	3.13	2.96	2.79	2.62	2.45	2.28</								

