

KUESIONER

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN *CUSTOMER* (Survei Terhadap *Customer* Di PT. Shuang Shi Indonesia)

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i

Konsumen PT. Shuang Shi Indonesia

Dengan ini, saya:

Nama : Lisma

NIM : 44214110034

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Universitas : Mercubuana

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini yang digunakan untuk kepentingan penyelesaian penulisan skripsi sebagai syarat kelulusan Strata Satu Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.

Kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini akan sangat membantu penelitian yang saya lakukan. Atas waktu dan kesediaan yang Bapak/Ibu/Sdr berikan, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Lisma

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda

Data Responden

1. Nama : _____ (boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
3. Usia
 - a. Kurang dari 20 tahun
 - b. 20 sampai 30 tahun
 - c. 31 sampai 40 tahun
 - d. Lebih dari 40 tahun
4. Pendidikan
 - a. SMA sederajat
 - b. Diploma
 - c. Strata-1 (S1)
 - d. Strata-2 (S2)

Pernyataan Variabel Penelitian

A. Variabel Komunikasi Interpersonal (X₁)

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Dimensi Keterbukaan (Openness)					
1. Bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang terjadi dalam percakapan					
2. Berbicara secara aktif tidak hanya diam dalam percakapan					
3. Bersikap kritis dalam berkomunikasi					
4. Tanggap terhadap isi pembicaraan					
5. Mengakui bahwa perasaan yang keluar merupakan berasal dari dirinya sendiri					
6. Menggunakan kata saya, sebagai bentuk tanggung jawab atas apa yang diucapkannya					
7. Bereaksi secara spontan terhadap lawan bicara tanpa ditutup-tutupi					
Dimensi Empati (Empathy)					
8. Turut merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya					
9. Mampu memahami motivasi orang lain					
10. Mampu memahami pengalaman orang lain					
11. Mampu memahami perasaan orang lain					
12. Mampu memahami sikap orang lain					
13. Mampu memahami harapan orang lain untuk masa mendatang					
14. Dapat mengkomunikasikan empati dengan ucapan					

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Dimensi Sikap Mendukung (Supportiveness)					
15. Memperllihatkan sikap mendukung secara deskriptif (menggambarkan) bukan evaluatif (menilai)					
16. Memperllihatkan sikap mendukung secara spontan bukan strategi					
17. Memperllihatkan sikap mendukung secara provisional (masuk akal) bukan sangat yakin yang dibuat-buat					
Sikap Positif (Positiveness)					
18. Mampu mengkomunikasikan sikap positif diri sendiri kepada orang lain					
19. Mampu mendorong orang untuk berintraksi secara positif					
Dimensi Kesetaraan (Equality)					
20. Ada pengakuan dalam diri bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga					
21. Ada pengakuan dalam diri masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan					

B. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Keandalan (reliability)					
1. Kemampuan untuk melakukan atau menyediakan jasa yang dijanjikan dengan cepat					
2. Kemampuan untuk melakukan atau menyediakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya.					
Keresponsifan (responsiveness)					
3. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.					
4. Merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.					

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Keyakinan (confidence)					
5. Pengetahuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan					
6. Kesopanan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan					
7. Kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan					
Empati (empathy)					
8. Kemampuan karyawan untuk merasakan apa yang dirasakan oleh pelanggan.					
9. Kemampuan karyawan untuk ikut memikirkan beban yang dipikirkan oleh pelanggan.					
Berwujud (tangible)					
10. Ketersediaan sarana fisik untuk melayani pelanggan					
11. Ketersediaan peralatan untuk melayani pelanggan					
12. Ketersediaan personel untuk melayani pelanggan					
13. Ketersediaan media komunikasi untuk melayani pelanggan					

C. Variabel Kepuasan *Costumer* (Y)

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Membeli ulang dari produsen yang sama					
1. Membeli ulang produk yang sama dari produsen yang sama					
2. Membeli ulang varian produk lain dari produsen yang sama					
Komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif					
3. Merekomendasikan kepada calon konsumen lain hal-hal yang baik mengenai produk					
4. Merekomendasikan kepada calon konsumen lain hal-hal yang baik mengenai perusahaan					
Menjadi pertimbangan utama ketika membeli					
5. Memilih produk suatu perusahaan sebagai pilihan utama dalam membeli					
6. Tidak terlalu menghiraukan produk perusahaan lain dalam membeli					

CURRICULUM VITAE



LISMA
Marketing Executive




PROFILE

I am a retail marketing executive seeking a full-time position in a forward moving company, I have broad experiences in management and market research.

CONTACT INFORMATION

Phone +(62) 81211115997
Mobile +(62) 85772885883
Email lismasil07@gmail.com
Address Senen, Jakarta pusat

SOCIAL MEDIA

 fb.com/lismasil
 @lismasem
 @emmaasil

EDUCATION

1999-2005 Muhammadiyah Elementary School, Ujung pandang
 2006-2008 Kartini II junior High School, Jakarta
 2008-2012 Vocational High School 17, Jakarta
 2012-2021 Public Relations at the University of Mercubuana,
 Employee Class

WORK EXPERIENCE

2012-2017 PT Muda Of Group - Receptionist

- Receive or greet any visitor or clients and answer telephone calls
- Make reservations to hotel guests and determine hotel rooms

2017-2021 PT SHUANG SHININDONESIA - Marketing

- develop and realize sales plans and targets
- Looking for opportunities to market the company's products
- Explain all things related to the product being marketed
- Offer Prices and Negotiations with Clients
- visit the project and perform land calculations

SEMINAR ATTENDANCES

- Seminar Communication : Public Speaking, Jakarta 11 october 2014
- Seminar Communications : Personal Branding, Jakarta 22 November 2014
- Seminar : in digital Marketing seminar, Jakarta 29 november 2014
- Seminar : GARUDAISME " Be the next young inspirations for the nations, Jakarta 13 juni 2015
- Seminar : Workshop Mobile Photography Grab and Snap, Jakarta 19 november 2019
- Seminer : Restorasi Budaya di era Digital, Jakarta 29 juni 2019

SKILLS

Software : MS Office (Word, Excel, Power point
 Marketing
 Social Media
 English both oral and written

TERIMA KASIH

Rekapitulasi Jawaban Responden

Data Responden

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan
1	L	A	B
2	L	C	C
3	L	C	B
4	L	C	C
5	L	B	D
6	L	D	D
7	L	C	C
8	L	C	B
9	L	C	C
10	L	A	A
11	L	C	C
12	L	D	D
13	L	C	D
14	L	B	B
15	L	C	C
16	L	C	C
17	L	D	D
18	L	C	C
19	L	C	C
20	P	B	B
21	L	C	C
22	L	C	B
23	L	B	B
24	L	A	C
25	L	D	D
26	L	C	B
27	L	B	B
28	L	B	B
29	L	B	B
30	L	B	B
31	L	D	D
32	L	C	C
33	L	A	A
34	L	B	D
35	L	B	B
36	P	D	D
37	L	C	C
38	L	C	D
39	L	C	C
40	L	C	C
41	L	D	D
42	L	C	C
43	L	C	C
44	L	C	C
45	L	C	C
46	L	D	D
47	L	B	C
48	L	B	B
49	L	B	D
50	L	C	C
51	L	D	D
52	L	C	C
53	L	B	C
54	L	A	B
55	L	C	C
56	L	B	B
57	L	A	A
58	L	D	D
59	L	C	C
60	L	B	B
61	P	C	C
62	L	C	B
63	L	C	C
64	L	B	B
65	L	D	D
66	L	A	B
67	L	B	D
68	L	B	B

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan
69	L	B	C
70	L	C	C
71	L	B	B
72	L	C	C
73	P	D	D
74	L	B	B
75	L	C	B
76	L	C	C
77	L	B	B
78	L	C	C
79	L	B	C
80	L	D	D
81	P	B	B
82	L	C	C
83	L	C	C
84	L	D	D
85	L	A	A
86	L	B	C
87	L	C	C
88	L	B	B
89	L	C	C
90	L	C	C
91	L	B	B
92	L	C	C
93	L	A	A
94	L	D	D
95	L	B	C
96	L	C	C
97	L	B	B
98	L	B	B
99	L	C	C
100	L	B	B
101	L	D	D
102	L	B	B
103	L	B	B
104	L	C	C
105	L	B	C
106	L	C	C
107	P	C	C
108	L	D	D
109	L	C	C
110	L	B	B
111	L	B	B
112	L	C	C
113	L	B	C
114	L	D	D
115	L	C	C
116	L	C	C
117	L	A	B
118	L	B	C
119	L	C	C
120	L	C	C
121	L	C	C
122	L	D	D
123	L	C	C
124	L	C	C
125	L	A	B
126	L	C	C
127	L	C	C
128	L	C	C
129	L	C	C
130	L	B	B
131	P	C	C
132	L	B	B
133	P	C	C
134	L	B	C
135	L	C	C
136	L	C	C

Jawaban Responden Terhadap Variabel Komunikasi Interpersonal

Resp	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11	x1.12	x1.13	x1.14	x1.15	x1.16	x1.17	x1.18	x1.19	x1.20	x1.21	X1
1	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	5	4	4	3	1	3	2	4	4	3,43
2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	2	5	4	4	3,29
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3,52
4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2,62
5	4	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3,24
6	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	5	2	4	3	5	1	1	4	4	4	4	3,14
7	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3	4	3	3,00
8	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	1	2	2	4	3	3,43
9	4	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	1	4	4	4	4	3,48
10	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3,57
11	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	4	3,71
12	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	1	3	3	3	3	3,29
13	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	2	1	5	3	3	3	3	3,14
14	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3,33
15	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	4	3	4	3	3,14
16	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3,33
17	3	2	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	3	3,57
18	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	1	3	3	4	3,57
19	2	2	4	3	4	1	1	3	3	3	4	3	4	3	2	1	5	4	3	3	3	2,90
20	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3,33
21	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,38
22	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	2	4	3	4	3	3,48
23	3	3	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	1	1	4	4	3	3	2,71
24	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3,52
25	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4,29
26	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3,81
27	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	2	4	4	3,86
28	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3,86
29	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3,43
30	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4,29
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3,81
32	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3,81
33	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3,52
34	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	2	3	5	4	5	5	4	3	5	4	3,90
35	3	2	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3,90
36	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4,19
37	3	2	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3,48
38	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3,67
39	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2,95
40	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3,76
41	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3,57
42	2	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3,24
43	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2,76
44	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3,00
45	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3,19
46	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3,81
47	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3,43
48	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	5	5	4	4	3	4	4	3,71
49	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	4	4	2,86
50	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3,43
51	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3,24
52	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3,24
53	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	4	5	3	4	3	3	3	2	2,86
54	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3,67
55	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3,19
56	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,05
57	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3,33
58	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2,57
59	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3,33
60	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3,48
61	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3,95
62	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4	3	5	4	3,43
63	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3,86
64	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	1	1	4	3	4	3	3,05
65	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3,81
66	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3,48
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3,00
68	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3,67

Resp	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11	x1.12	x1.13	x1.14	x1.15	x1.16	x1.17	x1.18	x1.19	x1.20	x1.21	X1
69	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3,43
70	3	2	3	1	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3,10
71	3	2	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	1	5	4	3	5	4	3	3	3	3,48
72	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	2	3	4	3	3	3	3,19
73	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4,00
74	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3,71
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4,14
76	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3,52
77	4	3	4	4	3	2	2	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4,05
78	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3,19
79	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3,33
80	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3,33
81	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3,43
82	2	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3,19
83	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3,38
84	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	5	4	4	3	3,86
85	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3,86
86	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4,05
87	4	3	4	2	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3,76
88	4	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	5	3	3	3	5	4	3,38
89	4	3	3	4	4	4	3	5	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3,57
90	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3,62
91	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3,19
92	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4,00
93	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4,05
94	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3,71
95	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4,14
96	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3,33
97	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3,71
98	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	2	4	3	4	3	3,38
99	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3,57
100	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	5	4	4	4	3,86
101	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3,19
102	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3,52
103	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3,29
104	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3,14
105	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3,67
106	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3,57
107	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3,62
108	4	3	3	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,81
109	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3,62
110	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3,38
111	3	3	4	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3,33
112	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,76
113	3	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3,95
114	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3,62
115	3	2	2	3	3	5	5	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3,00
116	4	3	4	2	4	5	1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3,43
117	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3,00
118	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3,67
119	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3,38
120	3	3	3	3	4	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3,33
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3,29
122	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3,76
123	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3,29
124	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3,48
125	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3,76
126	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3,52
127	4	3	3	4	4	5	4	1	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4,10
128	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3,71
129	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4	3,86
130	5	4	4	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4,19
131	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3,00
132	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3,90
133	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3,90
134	2	2	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	2	5	4	3,76
135	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3,90
136	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3,90

Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Resp	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	x2.10	x2.11	x2.12	x2.13	x2.11
1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3,38
2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3,31
3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	5	3,46
4	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3,00
5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4,15
6	2	2	3	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4,08
7	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3,08
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4,00
9	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3,85
10	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	3,85
11	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3,77
12	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3,54
13	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3,62
14	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3,31
15	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3,46
16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3,92
17	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	3,92
18	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3,69
19	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3,38
20	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3,38
21	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	3,85
22	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3,69
23	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	5	4	4	3,08
24	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3,46
25	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4,31
26	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3,77
27	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4,08
28	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,08
29	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3,69
30	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4,23
31	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3,92
32	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3,69
33	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3,69
34	2	2	5	4	3	2	5	4	4	3	4	3	4	3,46
35	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4,15
36	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3,85
37	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,85
38	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,77
39	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2,92
40	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3,69
41	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3,54
42	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3,15
43	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3,00
44	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2,92
45	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3,31
46	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,77
47	4	4	4	3	4	4	3	2	5	3	4	4	5	3,77
48	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3,69
49	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3,31
50	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3,54
51	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3,08
52	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3,54
53	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2,92
54	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3,77
55	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3,08
56	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3,23
57	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3,23
58	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2,77
59	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3,46
60	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3,15
61	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4,08
62	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3,54
63	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	3,69
64	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3,46
65	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4,23
66	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3,46
67	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3,23
68	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3,46

Resp	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	x2.10	x2.11	x2.12	x2.13	x2.11
69	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3,54
70	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3,15
71	2	2	5	4	3	2	5	4	4	3	4	3	4	3,46
72	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3,38
73	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4,08
74	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3,77
75	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4,23
76	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3,54
77	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3,69
78	4	4	4	3	4	4	3	2	5	3	4	4	5	3,77
79	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3,38
80	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3,08
81	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3,46
82	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3,31
83	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3,23
84	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	3,85
85	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4,31
86	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3,92
87	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3,69
88	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3,15
89	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3,77
90	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3,54
91	5	4	4	3	2	2	4	3	4	4	5	4	3	3,62
92	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3,46
93	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4,15
94	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4,08
95	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4,08
96	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3,23
97	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3,54
98	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3,54
99	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3,62
100	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4,15
101	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3,08
102	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3,46
103	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3,23
104	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3,23
105	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4,08
106	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3,54
107	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	3,85
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4,00
109	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3,54
110	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3,38
111	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3,31
112	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3,85
113	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3,92
114	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3,54
115	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3,08
116	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3,69
117	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3,00
118	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3,46
119	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4,31
120	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4,00
121	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3,46
122	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3,92
123	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	5	4	3	3,08
124	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3,54
125	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3,77
126	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3,62
127	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4,46
128	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3,69
129	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3,92
130	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3,38
131	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3,38
132	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4,00
133	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4,08
134	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3,54
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,92
136	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4,23

Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Customer

Resp	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	Y
1	4	4	3	4	4	3	3,67
2	4	4	4	2	3	5	3,67
3	4	4	4	4	4	4	4,00
4	4	3	3	2	3	3	3,00
5	5	4	5	4	4	4	4,33
6	5	4	4	4	4	5	4,33
7	4	3	3	3	3	3	3,17
8	4	4	3	3	4	4	3,67
9	5	4	4	3	4	3	3,83
10	5	4	4	4	4	3	4,00
11	5	5	4	3	4	4	4,17
12	4	4	4	4	3	3	3,67
13	4	3	4	4	4	3	3,67
14	4	4	4	3	4	3	3,67
15	4	4	3	3	4	3	3,50
16	5	5	3	2	5	4	4,00
17	5	4	3	3	4	4	3,83
18	4	4	4	4	4	3	3,83
19	4	4	4	4	3	3	3,67
20	4	4	2	1	4	4	3,17
21	5	4	4	4	4	4	4,17
22	4	4	4	4	4	3	3,83
23	4	4	4	3	3	3	3,50
24	4	4	3	3	4	3	3,50
25	5	4	4	4	5	4	4,33
26	5	4	4	3	4	4	4,00
27	4	4	4	4	4	4	4,00
28	5	4	4	4	4	4	4,17
29	5	4	4	3	4	4	4,00
30	5	5	4	3	5	4	4,33
31	4	4	5	4	4	3	4,00
32	5	5	5	2	4	4	4,17
33	5	4	3	3	4	4	3,83
34	5	5	4	3	5	4	4,33
35	4	4	5	4	4	4	4,17
36	5	5	4	3	4	4	4,17
37	4	4	4	4	4	3	3,83
38	5	4	4	4	4	4	4,17
39	5	4	2	2	4	3	3,33
40	5	4	4	3	4	4	4,00
41	5	4	3	3	4	4	3,83
42	4	3	3	3	4	3	3,33
43	4	3	3	3	3	2	3,00
44	4	3	3	2	3	3	3,00
45	4	4	4	4	3	3	3,67
46	4	4	4	4	4	4	4,00
47	5	4	4	3	4	3	3,83
48	5	4	4	4	4	3	4,00
49	4	3	4	4	3	3	3,50
50	4	4	4	4	4	3	3,83
51	5	4	2	2	4	3	3,33
52	4	3	3	3	3	3	3,17
53	4	4	2	1	3	3	2,83
54	5	4	4	3	4	3	3,83
55	4	4	4	4	4	3	3,83
56	4	3	4	4	3	3	3,50
57	4	4	4	3	4	3	3,67
58	4	3	3	3	3	2	3,00
59	4	4	3	3	4	3	3,50
60	4	4	3	2	4	3	3,33
61	5	4	4	4	4	4	4,17
62	4	4	3	4	4	4	3,83
63	5	4	4	3	4	3	3,83
64	4	4	5	4	4	3	4,00
65	5	5	4	4	5	4	4,50
66	5	4	2	2	4	4	3,50
67	4	4	4	3	3	3	3,50
68	5	4	3	3	4	4	3,83

Resp	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	Y
69	5	4	2	2	4	4	3,50
70	4	3	3	2	3	3	3,00
71	4	4	4	3	3	3	3,50
72	4	3	4	4	3	3	3,50
73	5	5	4	4	4	4	4,33
74	5	4	3	2	4	4	3,67
75	5	5	5	4	5	5	4,83
76	4	4	4	3	4	3	3,67
77	5	4	4	4	4	3	4,00
78	4	4	4	3	3	3	3,50
79	4	4	4	3	4	3	3,67
80	4	4	3	3	4	4	3,67
81	5	4	3	3	4	3	3,67
82	4	3	3	5	3	3	3,50
83	4	4	4	4	4	3	3,83
84	5	4	3	5	4	4	4,17
85	4	4	5	4	4	3	4,00
86	5	5	4	4	3	4	4,17
87	4	4	5	5	4	4	4,33
88	4	4	4	3	3	3	3,50
89	5	4	4	4	4	3	4,00
90	4	4	3	5	3	3	3,67
91	5	4	3	2	4	3	3,50
92	5	4	2	2	4	4	3,50
93	5	4	5	5	4	4	4,50
94	5	5	4	3	5	4	4,33
95	5	4	4	4	5	4	4,33
96	4	4	3	3	4	3	3,50
97	4	4	3	3	4	4	3,67
98	4	3	3	3	3	3	3,17
99	5	4	3	3	4	4	3,83
100	5	5	4	3	4	4	4,17
101	3	2	5	4	2	2	3,00
102	4	4	4	4	4	3	3,83
103	4	4	3	3	4	3	3,50
104	4	4	3	3	4	3	3,50
105	5	4	4	4	4	4	4,17
106	3	3	4	4	4	4	3,67
107	5	4	5	5	4	4	4,50
108	5	4	4	4	4	3	4,00
109	4	4	3	3	4	3	3,50
110	4	3	4	4	4	3	3,67
111	4	4	4	3	4	3	3,67
112	4	4	5	5	4	3	4,17
113	5	4	5	5	4	4	4,50
114	4	4	3	3	4	4	3,67
115	4	4	3	3	4	3	3,50
116	4	4	4	4	4	3	3,83
117	3	3	3	2	3	3	2,83
118	4	4	5	5	3	3	4,00
119	5	4	5	5	4	4	4,50
120	5	5	5	5	4	4	4,67
121	4	4	4	4	4	4	4,00
122	5	4	4	4	4	3	4,00
123	4	3	3	3	3	3	3,17
124	5	4	3	3	4	4	3,83
125	5	4	4	4	4	4	4,17
126	5	4	2	1	4	4	3,33
127	5	5	4	5	4	4	4,50
128	4	4	4	4	4	3	3,83
129	5	4	4	4	4	4	4,17
130	5	4	4	4	4	4	4,17
131	5	4	3	3	4	3	3,67
132	5	5	4	4	5	4	4,50
133	5	4	4	4	5	4	4,33
134	4	4	4	3	4	4	3,83
135	5	4	2	2	4	4	3,50
136	5	5	4	4	5	4	4,50

Deskriptif Responden

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	128	94,1	94,1	94,1
	Perempuan	8	5,9	5,9	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 th	11	8,1	8,1	8,1
	20-30 th	42	30,9	30,9	39,0
	31-40 th	64	47,1	47,1	86,0
	> 40 th	19	14,0	14,0	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA Sederajat	5	3,7	3,7	3,7
	Diploma	39	28,7	28,7	32,4
	Strata-1 (S1)	67	49,3	49,3	81,6
	Strata 2 (S2)	25	18,4	18,4	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Deskriptif Variabel Penelitian

Frequency Table

x1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	5,9	5,9	5,9
	N	60	44,1	44,1	50,0
	S	64	47,1	47,1	97,1
	SS	4	2,9	2,9	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	33	24,3	24,3	24,3
	N	92	67,6	67,6	91,9
	S	11	8,1	8,1	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	5,1	5,1	5,1
	N	49	36,0	36,0	41,2
	S	78	57,4	57,4	98,5
	SS	2	1,5	1,5	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	,7	,7	,7
	TS	16	11,8	11,8	12,5
	N	61	44,9	44,9	57,4
	S	54	39,7	39,7	97,1
	SS	4	2,9	2,9	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	2,9	2,9	2,9
	N	46	33,8	33,8	36,8
	S	81	59,6	59,6	96,3
	SS	5	3,7	3,7	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1,5	1,5	1,5
	TS	10	7,4	7,4	8,8
	N	22	16,2	16,2	25,0
	S	87	64,0	64,0	89,0
	SS	15	11,0	11,0	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	3,7	3,7	3,7
	TS	17	12,5	12,5	16,2
	N	50	36,8	36,8	52,9
	S	58	42,6	42,6	95,6
	SS	6	4,4	4,4	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	,7	,7	,7
	TS	1	,7	,7	1,5
	N	54	39,7	39,7	41,2
	S	67	49,3	49,3	90,4
	SS	13	9,6	9,6	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	7,4	7,4	7,4
	N	86	63,2	63,2	70,6
	S	31	22,8	22,8	93,4
	SS	9	6,6	6,6	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	6,6	6,6	6,6
	N	51	37,5	37,5	44,1
	S	70	51,5	51,5	95,6
	SS	6	4,4	4,4	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	,7	,7	,7
	TS	1	,7	,7	1,5
	N	51	37,5	37,5	39,0
	S	79	58,1	58,1	97,1
	SS	4	2,9	2,9	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	19	14,0	14,0	14,0
	N	66	48,5	48,5	62,5
	S	48	35,3	35,3	97,8
	SS	3	2,2	2,2	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	,7	,7	,7
	TS	7	5,1	5,1	5,9
	N	52	38,2	38,2	44,1
	S	65	47,8	47,8	91,9
	SS	11	8,1	8,1	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	,7	,7	,7
	TS	1	,7	,7	1,5
	N	36	26,5	26,5	27,9
	S	81	59,6	59,6	87,5
	SS	17	12,5	12,5	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	,7	,7	,7
	TS	10	7,4	7,4	8,1
	N	47	34,6	34,6	42,6
	S	63	46,3	46,3	89,0
	SS	15	11,0	11,0	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	3,7	3,7	3,7
	TS	8	5,9	5,9	9,6
	N	38	27,9	27,9	37,5
	S	59	43,4	43,4	80,9
	SS	26	19,1	19,1	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	13	9,6	9,6	9,6
	TS	11	8,1	8,1	17,6
	N	31	22,8	22,8	40,4
	S	57	41,9	41,9	82,4
	SS	24	17,6	17,6	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	2,2	2,2	2,2
	N	39	28,7	28,7	30,9
	S	87	64,0	64,0	94,9
	SS	7	5,1	5,1	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	11	8,1	8,1	8,1
	N	93	68,4	68,4	76,5
	S	32	23,5	23,5	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	33	24,3	24,3	24,3
	S	84	61,8	61,8	86,0
	SS	19	14,0	14,0	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x1.21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	,7	,7	,7
	N	73	53,7	53,7	54,4
	S	62	45,6	45,6	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	2,9	2,9	2,9
	N	36	26,5	26,5	29,4
	S	77	56,6	56,6	86,0
	SS	19	14,0	14,0	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	8,8	8,8	8,8
	N	61	44,9	44,9	53,7
	S	57	41,9	41,9	95,6
	SS	6	4,4	4,4	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	30	22,1	22,1	22,1
	S	94	69,1	69,1	91,2
	SS	12	8,8	8,8	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	7,4	7,4	7,4
	N	76	55,9	55,9	63,2
	S	47	34,6	34,6	97,8
	SS	3	2,2	2,2	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1,5	1,5	1,5
	N	29	21,3	21,3	22,8
	S	93	68,4	68,4	91,2
	SS	12	8,8	8,8	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	8,8	8,8	8,8
	N	63	46,3	46,3	55,1
	S	59	43,4	43,4	98,5
	SS	2	1,5	1,5	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	48	35,3	35,3	35,3
	S	77	56,6	56,6	91,9
	SS	11	8,1	8,1	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	16	11,8	11,8	11,8
	N	74	54,4	54,4	66,2
	S	44	32,4	32,4	98,5
	SS	2	1,5	1,5	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	16	11,8	11,8	11,8
	N	63	46,3	46,3	58,1
	S	53	39,0	39,0	97,1
	SS	4	2,9	2,9	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	8,8	8,8	8,8
	N	82	60,3	60,3	69,1
	S	35	25,7	25,7	94,9
	SS	7	5,1	5,1	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x2.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	,7	,7	,7
	N	17	12,5	12,5	13,2
	S	92	67,6	67,6	80,9
	SS	26	19,1	19,1	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x2.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	2,9	2,9	2,9
	N	52	38,2	38,2	41,2
	S	71	52,2	52,2	93,4
	SS	9	6,6	6,6	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

x2.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	16	11,8	11,8	11,8
	S	96	70,6	70,6	82,4
	SS	24	17,6	17,6	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	2,2	2,2	2,2
	S	69	50,7	50,7	52,9
	SS	64	47,1	47,1	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	,7	,7	,7
	N	18	13,2	13,2	14,0
	S	101	74,3	74,3	88,2
	SS	16	11,8	11,8	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	6,6	6,6	6,6
	N	40	29,4	29,4	36,0
	S	71	52,2	52,2	88,2
	SS	16	11,8	11,8	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	2,2	2,2	2,2
	TS	16	11,8	11,8	14,0
	N	51	37,5	37,5	51,5
	S	54	39,7	39,7	91,2
	SS	12	8,8	8,8	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	,7	,7	,7
	N	27	19,9	19,9	20,6
	S	97	71,3	71,3	91,9
	SS	11	8,1	8,1	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	2,2	2,2	2,2
	N	69	50,7	50,7	52,9
	S	61	44,9	44,9	97,8
	SS	3	2,2	2,2	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,842	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	70,18	50,773	,462	,833
x1.2	70,82	51,573	,464	,834
x1.3	70,10	51,826	,371	,837
x1.4	70,33	50,905	,379	,836
x1.5	70,01	52,474	,306	,839
x1.6	69,90	50,671	,368	,837
x1.7	70,34	49,203	,446	,834
x1.8	69,99	50,822	,428	,834
x1.9	70,37	49,953	,514	,831
x1.10	70,12	49,956	,523	,830
x1.11	70,04	51,517	,425	,835
x1.12	70,40	50,715	,418	,835
x1.13	70,08	49,823	,487	,832
x1.14	69,83	51,060	,414	,835
x1.15	70,06	50,530	,376	,837
x1.16	69,97	47,569	,523	,830
x1.17	70,15	49,094	,312	,845
x1.18	69,93	51,736	,402	,835
x1.19	70,50	52,296	,373	,837
x1.20	69,76	51,118	,460	,833
x1.21	70,21	52,224	,408	,836

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,821	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	43,13	18,925	,457	,810
x2.2	43,52	18,948	,441	,811
x2.3	43,07	19,269	,555	,804
x2.4	43,63	18,473	,603	,798
x2.5	43,10	19,006	,563	,802
x2.6	43,57	18,766	,519	,805
x2.7	43,21	20,021	,338	,818
x2.8	43,71	19,454	,390	,815
x2.9	43,61	18,625	,492	,807
x2.10	43,67	19,497	,363	,817
x2.11	42,89	19,817	,390	,814
x2.12	43,32	19,196	,450	,810
x2.13	42,88	19,616	,479	,809

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,686	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y.1	18,41	4,748	,420	,647
y.2	18,89	4,528	,543	,614
y.3	19,17	4,171	,408	,651
y.4	19,45	4,101	,316	,703
y.5	18,99	4,585	,497	,625
y.6	19,39	4,580	,446	,637

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,833 ^a	,695	,690	,22784	1,904

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,703	2	7,852	151,246	,000 ^b
	Residual	6,904	133	,052		
	Total	22,608	135			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

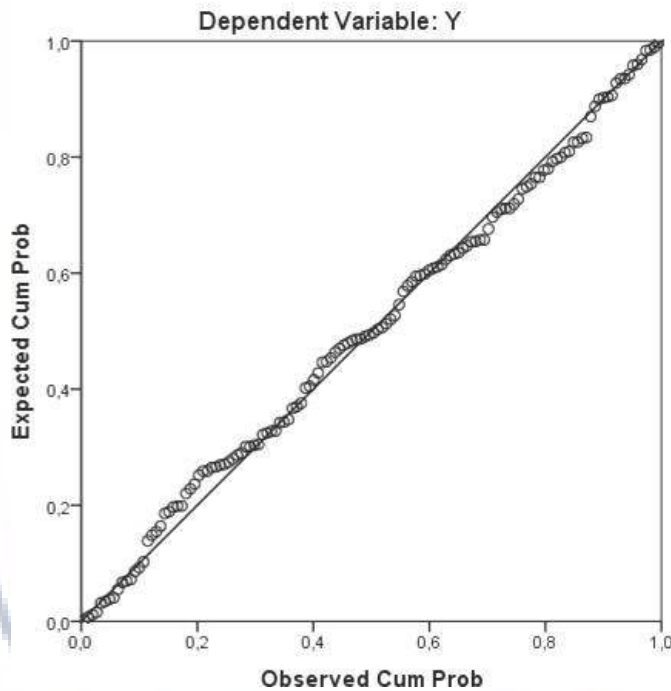
Coefficients^a

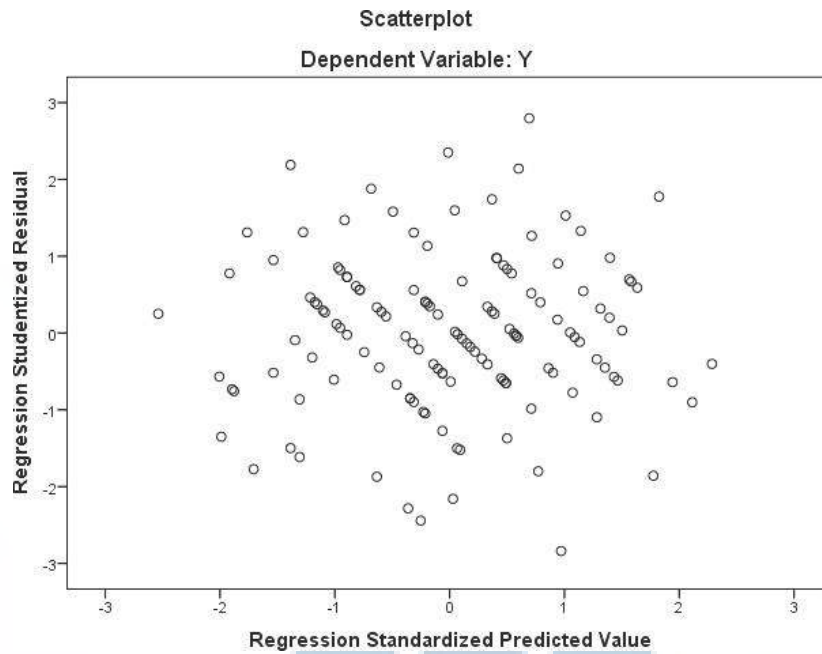
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,232	,210		1,106	,271		
	X1	,269	,082	,233	3,296	,001	,460	2,176
	X2	,730	,080	,647	9,155	,000	,460	2,176

a. Dependent Variable: Y

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





UNIVERSITAS
MERCU BUANA