

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,

Pelanggan Donor Darah di Palang Merah Indonesia cabang Sleman

Di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini saya :

Nama : Yunita Widiyanti Kusuma

NIM 20160410093

Program Studi : Manajemen

Dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PENDONOR DARAH DI PALANG MERAH INDONESIA CABANG SLEMAN)” di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya sebagai peneliti dengan segala hormat dan kerendahan hati, memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu 1-5 menit untuk membantu mengisi kuesioner ini, sehingga dapat membantu saya melengkapi data yang ada. Data yang anda berikan dijamin kerahasiannya.

Semoga bantuan dan amal baik Bapak/Ibu/Saudara/i dibalas oleh Allah Swt. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih banyak.

Hormat saya,

(Yunita Widiyanti Kusuma)

I. Screening

Petunjuk : Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda centang (√).

1. Apakah usia anda 17 tahun keatas?

Ya Tidak

2. Apakah Anda pernah melakukan donor darah di Palang Merah Indonesia cabang Sleman?

Ya Tidak

Apabila kedua pertanyaan di atas tersebut saudara jawab (Ya) maka pengisian kuesioner dapat dilanjutkan. Namun, apabila dari kedua pertanyaan di atas salah satu anda jawab (Tidak), maka pengisian kuesioner cukup sampai disini, terimakasih.

II. Identitas responden

Berilah tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan identitas anda.

1. Nama (Boleh tidak diisi)

2. Usia (tahun)

3. Jenis kelamin :

Laki-laki Perempuan

4. Berapa kali melakukan donor darah di Palang Merah Indonesia? kali

III. Pernyataan

Isilah daftar pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda centang (√), dengan 5 alternatif jawaban sebagai berikut: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1	Peralatan yang ada di Palang Merah Indonesia cabang Sleman modern.					
2	Karyawan Palang Merah Indonesia cabang Sleman selalu berpenampilan bersih dan rapi.					
3	Fasilitas yang ada di Palang Merah Indonesi Cabang Sleman bersih dan dalam keadaan baik (kursi, meja).					
4	Lingkungan kantor Palang Merah Indonesia cabang Sleman memiliki tempat yang nyaman.					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
5	Karyawan Palang Merah Indonesia cabang Sleman cepat dalam menangani pelanggan.					
6	Palang Merah Indonesia cabang Sleman memberikan perhatian penuh jika ada peserta yang mengalami keluhan.					
7	Palang Merah Indonesia cabang Sleman selalu memberikan pelayanannya tepat waktu.					
8	Karyawan bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan ketika ada masalah.					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
9	Karyawan Palang Merah Indonesia cabang Sleman sabar dalam menangani keluhan pelanggan.					
10	Karyawan bersedia membantu pelanggan ketika ada keluhan					
11	Karyawan bersedia menyempatkan waktu untuk menanggapi					

	keluhan pelanggan.					
--	--------------------	--	--	--	--	--

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
12	Saya percaya kepada karyawan dalam menangani masalah dan keluhan pasien.					
13	Karyawan selalu bisa menjawab keluhan pelanggan dengan baik.					
14	Karyawan selalu bersikap sopan kepada pelanggan.					
15	Saya merasa aman dan nyaman saat berada di Palang Merah Indonesia cabang Sleman.					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Empati (<i>Empathy</i>)						
16	Karyawan Palang Merah Indonesia cabang Sleman memberikan perhatian individual kepada pelanggan.					
17	Karyawan Palang Merah Indonesia cabang Sleman memiliki kesungguhan dalam merespon keluhan/masalah pelanggan.					
18	Palang Merah Indonesia cabang Sleman memiliki jam buka tepat waktu.					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kepuasan Pelanggan						
19	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Palang Merah Indonesia cabang Sleman secara cepat dan tepat.					
20	Saya puas dengan keramahan yang dimiliki oleh karyawan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.					
21	Saya merasa puas dengan fasilitas (meja, kursi) serta keamanan yang ada di Palang Merah Indonesia cabang Sleman.					

22	Saya merasa puas dengan sikap sopan santun yang dimiliki karyawan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.					
23	Saya merasa karyawan melayani dengan sepenuh hati.					
24	Saya merasa puas dengan kemampuan karyawan Palang Merah Indonesia cabang Sleman dalam menangani keluhan pelanggan.					
25	Saya merasa karyawan menunjukkan perhatian dan kesungguhan yang cukup besar dalam menangani keluhan pelanggan.					

Terima kasih banyak saya ucapkan atas ketersediaan Saudara/i sekalian telah mengisi kuesioner ini.

Lampiran 2. Tabulasi Data Responden

a. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen Bukti Fisik (X1)

NO	X1 = BUKTI FISIK				JUMLAH
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	5	5	4	5	19
2	5	5	5	4	19
3	4	5	5	5	19
4	4	4	4	4	16
5	3	3	4	3	13
6	4	5	5	5	19
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	4	19
9	5	5	5	5	20
10	4	5	4	4	17
11	4	5	4	4	17
12	5	5	4	5	19
13	4	4	4	4	16
14	3	4	4	4	15
15	4	5	5	5	19
16	4	4	4	4	16
17	4	5	5	4	18
18	3	4	3	4	14
19	4	4	4	4	16
20	3	4	3	4	14
21	4	4	4	4	16
22	4	5	4	5	18
23	4	4	4	4	16
24	3	3	3	3	12
25	4	3	2	4	13
26	4	4	5	4	17
27	5	4	4	5	18
28	5	4	5	4	18
29	3	3	3	3	12
30	3	4	4	4	15
31	4	5	5	4	18
32	5	5	5	5	20
33	4	3	3	3	13
34	4	4	4	4	16
35	3	4	3	4	14
36	4	4	4	4	16

37	3	4	3	3	13
38	2	2	3	3	10
39	4	5	4	4	17
40	4	4	5	4	17
41	4	4	4	4	16
42	4	4	3	4	15
43	4	4	4	3	15
44	4	4	4	5	17
45	3	5	4	4	16
46	3	3	3	4	13
47	4	5	4	4	17
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	5	5	5	5	20
51	5	3	3	4	15
52	3	4	3	4	14
53	5	3	5	4	17
54	3	4	4	4	15
55	3	3	3	3	12
56	3	4	3	5	15
57	4	5	4	4	17
58	3	4	4	4	15
59	4	5	4	4	17
60	4	3	4	3	14
61	4	3	4	4	15
62	4	5	4	4	17
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	4	3	4	15
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	4	16
68	3	4	4	4	15
69	4	5	4	3	16
70	3	4	3	3	13
71	4	5	5	4	18
72	4	4	4	4	16
73	4	5	4	5	18
74	5	5	5	5	20
75	3	4	4	4	15
76	4	4	4	4	16

77	3	3	3	3	12
78	4	5	5	4	18
79	4	5	4	4	17
80	4	4	5	4	17
81	5	5	5	5	20
82	4	4	4	3	15
83	4	4	4	3	15
84	3	4	4	3	14
85	4	4	4	4	16
86	3	3	4	3	13
87	4	4	4	4	16
88	3	4	3	3	13
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	3	15
91	4	4	4	4	16
92	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	16
94	5	4	4	3	16
95	3	4	4	4	15
96	5	5	5	5	20
97	4	5	4	4	17
98	5	5	5	5	20
99	4	4	4	3	15
100	4	5	5	4	18
101	4	4	5	4	17
102	4	4	4	3	15
103	4	4	4	3	15
104	4	5	5	5	19
105	4	5	4	4	17
106	3	4	4	5	16
107	4	4	4	4	16
108	4	4	4	4	16
109	4	5	5	4	18
110	4	5	4	4	17
111	5	4	4	4	17
112	5	5	4	4	18
113	4	5	4	5	18
114	3	4	4	4	15
115	4	4	4	3	15
116	3	4	4	4	15

117	4	3	3	3	13
118	4	4	4	4	16
119	5	5	5	5	20
120	4	5	4	4	17
121	3	4	3	4	14
122	4	4	4	4	16
123	4	4	5	4	17
124	4	4	5	5	18
125	4	5	4	5	18

b. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen Kehandalan (X2)

NO	X2 = KEHANDALAN				JUMLAH
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	5	5	4	5	19
2	4	3	4	4	15
3	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	16
5	3	4	3	4	14
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	16
8	4	4	5	5	18
9	5	5	5	5	20
10	4	4	4	4	16
11	5	5	5	5	20
12	4	5	4	5	18
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	4	16
17	4	4	5	4	17
18	4	2	1	3	10
19	5	4	5	4	18
20	5	5	4	4	18
21	3	3	3	3	12
22	4	5	4	5	18
23	4	4	4	4	16
24	3	3	3	3	12
25	4	4	5	3	16

26	5	5	4	5	19
27	4	4	4	4	16
28	4	5	5	5	19
29	3	4	2	3	12
30	3	4	3	4	14
31	5	4	4	5	18
32	5	5	5	5	20
33	3	4	3	3	13
34	4	4	4	4	16
35	3	2	3	3	11
36	4	3	3	3	13
37	4	3	3	3	13
38	2	4	4	2	12
39	5	5	4	3	17
40	4	4	4	4	16
41	4	5	4	4	17
42	4	4	4	4	16
43	3	4	3	4	14
44	3	3	3	4	13
45	5	4	4	5	18
46	4	4	4	4	16
47	5	5	3	4	17
48	4	4	4	4	16
49	4	3	4	3	14
50	4	5	5	4	18
51	3	4	3	4	14
52	3	3	3	4	13
53	4	3	4	3	14
54	3	3	4	4	14
55	4	4	4	4	16
56	4	5	5	4	18
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	5	5	4	5	19
60	4	5	4	4	17
61	4	3	4	4	15
62	4	4	3	5	16
63	4	4	3	4	15
64	3	3	3	4	13
65	4	4	3	2	13

66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	4	16
68	4	3	3	3	13
69	3	4	3	4	14
70	3	3	4	4	14
71	5	5	5	5	20
72	5	4	3	4	16
73	5	5	4	4	18
74	5	5	5	5	20
75	4	5	4	4	17
76	4	4	4	4	16
77	3	3	3	3	12
78	5	5	5	5	20
79	5	4	4	4	17
80	4	4	4	4	16
81	5	5	5	5	20
82	3	4	4	5	16
83	5	5	5	5	20
84	3	4	4	3	14
85	4	4	4	4	16
86	4	3	4	3	14
87	4	4	4	4	16
88	3	4	4	4	15
89	5	5	5	5	20
90	4	4	3	4	15
91	4	4	3	4	15
92	4	5	4	5	18
93	4	4	4	4	16
94	3	4	3	4	14
95	4	3	4	4	15
96	5	5	5	5	20
97	5	5	4	4	18
98	5	5	5	5	20
99	4	3	4	4	15
100	4	5	5	5	19
101	5	5	4	4	18
102	3	4	4	5	16
103	4	4	4	4	16
104	4	4	5	4	17
105	3	4	4	3	14

106	4	4	4	5	17
107	4	4	4	4	16
108	4	4	4	4	16
109	5	5	4	5	19
110	4	4	5	5	18
111	4	4	4	3	15
112	4	5	5	4	18
113	5	4	5	5	19
114	4	4	4	4	16
115	3	4	3	4	14
116	3	4	3	3	13
117	4	4	4	4	16
118	4	5	4	5	18
119	5	5	5	5	20
120	4	4	4	4	16
121	3	4	3	4	14
122	4	4	4	4	16
123	4	5	5	5	19
124	4	3	4	3	14
125	4	5	5	5	19

c. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen Daya Tanggap (X3)

NO	X3 = DAYA TANGGAP			JUMLAH
	X3.1	X3.2	X3.3	
1	5	4	5	14
2	4	4	4	12
3	5	5	5	15
4	4	4	4	12
5	4	4	4	12
6	5	5	4	14
7	4	4	4	12
8	5	5	5	15
9	5	5	5	15
10	4	4	4	12
11	5	5	5	15
12	5	5	4	14
13	4	4	4	12
14	5	5	5	15

15	5	5	4	14
16	4	4	4	12
17	5	5	5	15
18	3	4	2	9
19	4	4	4	12
20	5	4	4	13
21	3	3	4	10
22	4	5	4	13
23	4	4	4	12
24	3	3	3	9
25	3	5	2	10
26	4	5	4	13
27	4	4	4	12
28	5	4	4	13
29	3	4	4	11
30	4	4	4	12
31	5	5	4	14
32	5	4	5	14
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	3	3	4	10
36	3	3	3	9
37	3	4	4	11
38	3	2	2	7
39	4	4	4	12
40	4	4	4	12
41	4	4	4	12
42	4	4	4	12
43	4	3	3	10
44	4	4	4	12
45	5	4	5	14
46	4	3	4	11
47	4	4	4	12
48	5	5	5	15
49	2	2	3	7
50	5	5	5	15
51	4	4	3	11
52	4	4	4	12
53	3	3	3	9
54	5	4	4	13

55	4	4	4	12
56	3	4	4	11
57	4	4	4	12
58	4	3	3	10
59	4	4	4	12
60	3	3	4	10
61	4	4	4	12
62	4	3	3	10
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	4	4	4	12
66	4	4	4	12
67	4	4	4	12
68	3	3	3	9
69	4	3	3	10
70	4	4	4	12
71	5	5	5	15
72	3	3	3	9
73	4	4	4	12
74	5	5	5	15
75	4	4	4	12
76	4	4	4	12
77	3	3	3	9
78	5	5	5	15
79	4	5	3	12
80	4	4	4	12
81	5	5	5	15
82	4	5	5	14
83	4	4	4	12
84	3	3	3	9
85	4	4	4	12
86	3	4	3	10
87	4	4	4	12
88	4	4	4	12
89	5	5	5	15
90	3	4	4	11
91	4	4	4	12
92	3	5	4	12
93	5	5	5	15
94	4	3	4	11

95	3	3	3	9
96	5	5	5	15
97	5	4	4	13
98	5	5	5	15
99	4	4	4	12
100	4	4	4	12
101	5	5	4	14
102	4	5	5	14
103	4	4	4	12
104	4	4	4	12
105	3	4	3	10
106	4	4	4	12
107	5	5	5	15
108	3	3	3	9
109	5	5	4	14
110	5	4	4	13
111	3	3	4	10
112	5	5	4	14
113	5	5	4	14
114	3	4	3	10
115	4	4	4	12
116	4	4	4	12
117	4	4	4	12
118	4	4	4	12
119	5	5	5	15
120	4	4	5	13
121	4	4	4	12
122	4	4	4	12
123	5	5	4	14
124	4	3	4	11
125	4	5	5	14

d. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen Jaminan (X4)

NO	X4 = JAMINAN				JUMLAH
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
1	5	4	5	5	19
2	5	4	4	4	17
3	5	5	5	5	20

4	5	4	4	4	17
5	3	3	4	4	14
6	5	4	5	5	19
7	4	4	4	4	16
8	5	4	5	5	19
9	5	5	5	5	20
10	4	4	4	4	16
11	5	4	5	5	19
12	5	4	5	5	19
13	4	4	4	4	16
14	4	4	5	5	18
15	5	4	5	5	19
16	5	4	5	5	19
17	4	4	5	4	17
18	3	4	3	4	14
19	3	3	4	4	14
20	4	3	3	3	13
21	4	4	4	5	17
22	5	5	5	5	20
23	4	4	4	4	16
24	3	3	3	3	12
25	5	4	3	4	16
26	5	4	5	4	18
27	5	4	4	4	17
28	5	5	5	5	20
29	4	3	4	3	14
30	4	4	4	4	16
31	5	4	4	5	18
32	5	5	5	5	20
33	5	3	4	5	17
34	4	4	4	3	15
35	4	3	4	4	15
36	3	3	3	4	13
37	3	3	3	4	13
38	2	3	2	3	10
39	3	4	5	5	17
40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	4	5	4	4	17
43	3	4	4	3	14

44	5	5	4	4	18
45	4	5	4	5	18
46	4	4	4	5	17
47	5	5	4	4	18
48	4	4	5	4	17
49	3	4	4	3	14
50	4	5	5	5	19
51	3	4	3	4	14
52	3	3	3	3	12
53	2	2	4	4	12
54	4	3	5	3	15
55	4	4	4	4	16
56	5	4	3	3	15
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	4	3	5	4	16
60	4	4	4	4	16
61	3	4	4	4	15
62	3	3	4	4	14
63	4	4	4	4	16
64	3	3	4	3	13
65	3	5	4	3	15
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	5	17
68	4	3	4	4	15
69	3	3	3	3	12
70	3	3	4	4	14
71	5	5	5	5	20
72	3	4	4	4	15
73	5	4	5	5	19
74	5	5	5	5	20
75	4	4	4	4	16
76	5	4	4	4	17
77	3	3	3	3	12
78	5	5	5	5	20
79	5	5	5	5	20
80	4	4	4	4	16
81	5	5	5	5	20
82	4	4	5	4	17
83	4	4	4	4	16

84	3	3	4	4	14
85	4	4	4	4	16
86	3	2	3	3	11
87	4	4	4	4	16
88	3	4	4	3	14
89	5	5	5	5	20
90	4	3	4	3	14
91	3	4	4	4	15
92	5	5	3	3	16
93	4	4	4	4	16
94	5	4	3	4	16
95	4	3	3	3	13
96	5	5	5	5	20
97	5	5	5	5	20
98	5	5	5	3	18
99	4	3	3	3	13
100	4	5	5	5	19
101	4	4	5	5	18
102	4	4	5	4	17
103	4	4	4	4	16
104	4	4	5	5	18
105	4	4	3	4	15
106	5	5	4	5	19
107	4	3	4	4	15
108	4	3	4	4	15
109	4	5	5	5	19
110	4	5	4	3	16
111	4	5	4	5	18
112	3	4	3	5	15
113	5	5	5	5	20
114	4	3	4	4	15
115	4	4	4	4	16
116	3	3	4	4	14
117	4	4	4	4	16
118	4	4	4	4	16
119	5	5	5	5	20
120	4	4	4	4	16
121	5	4	5	4	18
122	3	3	3	4	13
123	5	5	4	4	18

124	5	4	3	5	17
125	5	4	4	5	18

e. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen Empati (X5)

NO	X5 = EMPATI			JUMLAH
	X5.1	X5.2	X5.3	
1	5	4	4	13
2	4	5	4	13
3	5	5	5	15
4	4	4	4	12
5	4	4	4	12
6	5	5	4	14
7	4	4	4	12
8	4	5	5	14
9	5	5	5	15
10	4	4	4	12
11	4	5	4	13
12	4	4	5	13
13	4	4	4	12
14	5	5	5	15
15	5	5	4	14
16	4	4	4	12
17	4	5	4	13
18	3	2	4	9
19	3	4	3	10
20	2	3	3	8
21	4	4	4	12
22	4	4	3	11
23	4	4	4	12
24	3	3	3	9
25	5	3	4	12
26	3	4	3	10
27	5	4	4	13
28	4	4	4	12
29	4	4	3	11
30	3	4	3	10
31	5	4	5	14
32	5	4	4	13

33	3	3	3	9
34	4	4	3	11
35	3	4	3	10
36	3	3	3	9
37	4	4	4	12
38	2	2	4	8
39	3	5	4	12
40	4	4	4	12
41	4	4	4	12
42	4	4	4	12
43	3	4	4	11
44	4	4	4	12
45	4	5	4	13
46	3	2	3	8
47	4	4	3	11
48	4	4	4	12
49	3	3	4	10
50	5	5	5	15
51	3	4	3	10
52	3	3	4	10
53	4	3	3	10
54	4	4	3	11
55	4	4	3	11
56	4	4	5	13
57	4	4	4	12
58	3	4	4	11
59	4	4	3	11
60	3	3	3	9
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	4	4	4	12
64	4	4	3	11
65	3	3	5	11
66	4	4	3	11
67	4	4	4	12
68	3	4	4	11
69	4	3	3	10
70	3	3	3	9
71	4	4	5	13
72	4	4	3	11

73	5	4	4	13
74	5	5	5	15
75	4	4	3	11
76	4	4	4	12
77	3	3	3	9
78	4	4	5	13
79	4	5	4	13
80	4	4	4	12
81	5	5	5	15
82	5	5	4	14
83	4	4	4	12
84	3	4	4	11
85	3	4	4	11
86	3	4	2	9
87	4	4	4	12
88	3	4	4	11
89	5	5	5	15
90	3	4	4	11
91	4	4	4	12
92	4	4	5	13
93	4	4	4	12
94	3	3	4	10
95	3	3	4	10
96	5	5	5	15
97	5	5	5	15
98	3	4	4	11
99	3	3	4	10
100	4	4	4	12
101	4	5	4	13
102	5	5	4	14
103	4	4	4	12
104	5	4	4	13
105	3	3	3	9
106	4	5	4	13
107	4	5	4	13
108	4	3	3	10
109	5	4	5	14
110	4	4	4	12
111	5	5	2	12
112	5	5	3	13

113	5	4	4	13
114	3	4	4	11
115	4	4	4	12
116	3	4	3	10
117	3	4	3	10
118	4	4	4	12
119	5	5	5	15
120	4	4	4	12
121	4	4	4	12
122	4	4	3	11
123	4	5	5	14
124	3	4	3	10
125	4	5	5	14

f. Jawaban Responden Untuk Variabel Dependen Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	Y = KEPUASAN PELANGGAN							JUMLAH
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	
1	5	5	4	4	4	5	5	32
2	5	5	4	4	4	4	4	30
3	4	5	5	5	5	5	5	34
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	3	4	3	4	3	3	3	23
6	5	5	4	5	5	5	5	34
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	5	5	4	5	4	5	32
9	5	5	5	5	5	5	5	35
10	5	4	4	4	4	4	4	29
11	5	4	5	5	5	5	5	34
12	4	5	5	5	5	5	5	34
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	5	5	5	5	5	5	5	35
15	5	5	4	5	5	5	5	34
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	5	5	4	5	5	5	33
18	3	3	3	4	5	3	4	25
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	4	3	4	3	4	3	3	24
21	4	5	4	5	5	4	4	31

22	4	4	3	4	4	4	4	27
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	3	3	3	3	3	3	3	21
25	3	4	5	3	4	4	3	26
26	4	4	5	4	5	4	4	30
27	5	4	4	4	4	5	5	31
28	5	5	5	5	5	5	5	35
29	3	3	4	4	4	4	3	25
30	3	4	5	4	4	4	4	28
31	5	4	4	5	4	4	5	31
32	5	4	4	4	5	4	4	30
33	3	3	3	3	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	4	3	4	4	3	4	4	26
36	4	4	4	4	3	3	4	26
37	4	4	3	3	4	4	4	26
38	2	4	2	2	3	3	3	19
39	5	5	4	5	4	3	3	29
40	4	4	4	4	4	4	4	28
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	3	4	4	4	3	3	4	25
44	4	4	3	4	4	4	4	27
45	5	5	4	4	5	4	5	32
46	4	4	3	3	3	3	3	23
47	4	4	5	5	4	4	5	31
48	4	4	4	4	4	4	4	28
49	3	3	3	4	3	3	3	22
50	5	5	5	5	5	5	5	35
51	4	4	4	3	3	3	3	24
52	4	4	4	3	3	3	3	24
53	4	4	3	4	3	3	3	24
54	3	4	4	4	4	3	3	25
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	3	5	4	3	5	4	5	29
57	4	4	4	4	4	4	4	28
58	3	4	4	4	4	4	4	27
59	3	4	4	4	4	3	4	26
60	3	3	3	3	3	3	3	21
61	4	4	4	4	4	4	4	28

62	4	5	5	5	4	4	4	31
63	4	5	4	4	4	4	4	29
64	4	4	4	4	4	4	4	28
65	5	4	3	3	4	3	3	25
66	4	4	3	4	4	4	4	27
67	4	5	4	5	4	4	4	30
68	3	4	3	4	3	4	3	24
69	4	4	4	4	3	4	4	27
70	3	3	3	3	3	3	3	21
71	5	5	5	5	5	5	4	34
72	4	4	5	4	4	4	4	29
73	5	5	5	5	5	5	5	35
74	5	5	5	5	5	5	5	35
75	4	4	4	4	4	4	4	28
76	5	5	5	5	5	5	5	35
77	3	3	3	3	3	3	3	21
78	5	5	5	5	5	5	4	34
79	4	4	4	3	4	4	4	27
80	4	4	4	4	4	4	4	28
81	5	5	5	5	5	5	5	35
82	5	5	5	5	5	5	5	35
83	4	4	4	4	4	4	4	28
84	4	4	4	4	4	4	4	28
85	4	4	4	4	4	4	4	28
86	3	4	4	4	3	3	3	24
87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	3	4	3	4	3	3	3	23
89	5	5	5	5	5	5	5	35
90	3	4	4	4	3	4	3	25
91	4	4	4	4	4	4	4	28
92	4	4	4	3	3	3	5	26
93	4	4	4	4	4	4	4	28
94	4	4	4	4	3	3	3	25
95	3	3	4	3	3	3	3	22
96	5	5	5	5	5	5	5	35
97	5	5	5	5	5	5	5	35
98	5	5	3	5	5	5	5	33
99	3	3	4	3	3	3	3	22
100	4	4	5	5	4	4	5	31
101	4	5	5	5	4	4	4	31

102	5	5	5	5	5	5	5	35
103	4	4	4	4	4	4	4	28
104	4	4	4	4	5	4	4	29
105	4	3	4	4	3	3	3	24
106	5	4	5	4	5	5	4	32
107	4	4	4	4	4	4	4	28
108	4	4	4	4	4	3	4	27
109	5	5	4	5	4	5	5	33
110	5	4	4	4	5	4	5	31
111	3	2	4	4	2	4	4	23
112	5	5	4	5	4	4	4	31
113	5	5	5	5	5	4	4	33
114	4	3	3	3	4	4	4	25
115	4	4	4	4	4	4	4	28
116	4	4	4	4	4	4	4	28
117	4	4	3	4	4	4	4	27
118	4	4	4	4	4	4	4	28
119	5	5	5	5	5	5	5	35
120	4	4	5	4	4	4	4	29
121	4	4	3	4	3	4	4	26
122	4	3	4	4	4	3	4	26
123	5	5	5	4	5	5	4	33
124	4	4	4	4	4	4	3	27
125	4	4	5	5	4	4	5	31

Lampiran 3. Karakteristik Responden

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 tahun	110	88.0	88.0	88.0
	26-36 tahun	15	12.0	12.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	81	64.8	64.8	64.8
	Laki-Laki	44	35.2	35.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Lampiran 4. Uji Validitas

1. Variabel Independen Bukti Fisik (X1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.574**	.523**	.587**	.809**
	Sig. (2-tailed)		.001	.003	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.574**	1	.670**	.730**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.523**	.670**	1	.422*	.809**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.020	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.587**	.730**	.422*	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.020		.000
	N	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.809**	.895**	.809**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

2. Variabel Independen Kehandalan (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.612**	.623**	.652**	.820**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.612**	1	.648**	.812**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.623**	.648**	1	.641**	.867**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.652**	.812**	.641**	1	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.820**	.883**	.867**	.887**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

3. Variabel Independen Daya Tanggap (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.599**	.739**	.935**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.599**	1	.333	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000		.072	.000
	N	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.739**	.333	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.072		.000
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.935**	.736**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

4. Variabel Independen Jaminan (X4)

		Correlations				
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.634**	.603**	.577**	.832**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.634**	1	.552**	.688**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	.603**	.552**	1	.783**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	.577**	.688**	.783**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.832**	.822**	.870**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

5. Variabel Independen Empati (X5)

		Correlations			
		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.547**	.639**	.880**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000
	N	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	.547**	1	.463*	.808**
	Sig. (2-tailed)	.002		.010	.000
	N	30	30	30	30
X5.3	Pearson Correlation	.639**	.463*	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010		.000
	N	30	30	30	30

Y7	Pearson Correlation	.718**	.763**	.514**	.745**	.727**	.863**	1	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.755**	.853**	.682**	.826**	.801**	.916**	.928**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 5. Uji Reliabilitas

1. Variabel Independen Bukti Fisik (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	5

2. Variabel Independen Kehandalan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	5

3. Variabel Independen Daya Tanggap (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	4

4. Variabel Independen Jaminan (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	5

5. Variabel Independen Empati (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	4

6. Variabel Dependen Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	8

Lampiran 6. Uji Deskriptif

1. Hasil Uji Deskriptif Bukti Fisik (X1)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	125	2	5	3.91	.635
X1.2	125	2	5	4.20	.660
X1.3	125	2	5	4.05	.646
X1.4	125	3	5	3.99	.616
Valid N (listwise)	125				

2. Hasil Uji Deskriptif Kehandalan (X2)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	125	2	5	4.03	.695
X2.2	125	2	5	4.13	.718
X2.3	125	1	5	3.98	.746
X2.4	125	2	5	4.10	.712
Valid N (listwise)	125				

3. Hasil Uji Deskriptif Daya Tanggap (X3)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1	125	2	5	4.07	.709
X3.2	125	2	5	4.09	.707
X3.3	125	2	5	4.00	.672
Valid N (listwise)	125				

4. Hasil Uji Deskriptif Jaminan (X4)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X4.1	125	2	5	4.10	.777
X4.2	125	2	5	3.98	.724
X4.3	125	2	5	4.14	.700
X4.4	125	3	5	4.15	.696
Valid N (listwise)	125				

5. Hasil Uji Deskriptif Empati (X5)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X5.1	125	2	5	3.90	.728
X5.2	125	2	5	4.03	.683
X5.3	125	2	5	3.87	.695
Valid N (listwise)	125				

6. Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1.1	125	2	5	4.08	.703
Y1.2	125	2	5	4.16	.653
Y1.3	125	2	5	4.09	.684
Y1.4	125	2	5	4.11	.663
Y1.5	125	2	5	4.06	.716
Y1.6	125	3	5	4.00	.672
Y1.7	125	3	5	4.06	.687
Valid N (listwise)	125				

Lampiran 7. Uji Regresi Linier

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method

1	X5, X2, X1, X3, X4 ^a		. Enter
---	------------------------------------	--	---------

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 ^a	.772	.762	1.923

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1486.902	5	297.380	80.446	.000 ^a
	Residual	439.898	119	3.697		
	Total	1926.800	124			

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.688	1.471		.467	.641
	X1	.324	.133	.166	2.440	.016
	X2	.120	.123	.072	.975	.331
	X3	.348	.154	.163	2.261	.026
	X4	.281	.132	.165	2.134	.035

X5	1.005	.171	.432	5.894	.000
----	-------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18.66	35.49	28.56	3.463	125
Std. Predicted Value	-2.860	2.000	.000	1.000	125
Standard Error of Predicted Value	.185	.790	.402	.127	125
Adjusted Predicted Value	18.61	35.51	28.56	3.464	125
Residual	-5.597	6.192	.000	1.883	125
Std. Residual	-2.911	3.221	.000	.980	125
Stud. Residual	-3.006	3.239	.001	1.006	125
Deleted Residual	-5.969	6.262	.003	1.988	125
Stud. Deleted Residual	-3.114	3.377	.001	1.018	125
Mahal. Distance	.158	19.937	4.960	3.638	125
Cook's Distance	.000	.100	.009	.015	125
Centered Leverage Value	.001	.161	.040	.029	125

a. Dependent Variable: Y