



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI**

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada,

Nama	: Puji Amalia Setianingrum
NPM	: 062030601459
Jurusan/ Program Studi	: Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik 2022/2023.

Palembang, 3-8-2023

Pembimbing I,

Elisa, SE., M.Si
NIP 196010141989032003

Pembimbing II,

Dr. Paisal, SE., M.Si.
NIP 197109042005011001

2408 19/3

Hal: Permohonan Surat Pengantar
Pengambilan Data

Palembang, 09 Maret 2023

Yth. Wakil Direktur I
Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang

Berdasarkan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya bahwa Laporan Akhir merupakan mata kuliah yang wajib dilaksanakan pada semester VI (Enam). Untuk itu kami akan segera melakukan penelitian ke perusahaan guna melaksanakan pembuatan Laporan Akhir yang merupakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan.

Sehubungan dengan hal tersebut saya yang bertandatangan dibawah ini:

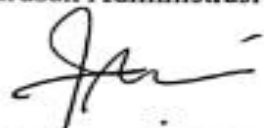
Nama : Puji Amalia Setianingrum
NPM : 062030601459
Semester/Kelas : VI/6NA
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah yang Diambil : Pelayanan Prima

Mohon kepada Bapak agar dapat membuatkan Surat Pengantar Pengambilan Data yang ditujukan kepada perusahaan atau instansi tempat saya melakukan penelitian. Adapun surat tersebut ditujukan kepada:

Nama Instansi : Puskesmas Teluk Lubuk
Nama Jabatan : Pimpinan Puskesmas Teluk Lubuk
Alamat : Jalan Raya Pendopo, Teluk Lubuk, Kec.
Belimbing, Kab. Muara Enim 31353

Besar harapan saya agar Bapak dapat menerima permohonan ini. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 197602222002121001

Hormat saya,


Puji Amalia Setianingrum
NPM 062030601459



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar – Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

Nomor : 2408/PL6.3.1/SP/2023
Perihal : Izin Pengambilan Data

16 Maret 2023

**Yth. Kepala
Puskesmas Teluk Lubuk
Jalan Raya Pendopo Teluk Lubuk
Kecamatan Belimbing
Kabupaten Muara Enim 31353**

Dengan hormat,

Sesuai dengan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya, Laporan Akhir merupakan mata kuliah wajib pada semester 6 (enam). Untuk itu mahasiswa kami memerlukan data untuk penyusunan Laporan Akhir tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberikan izin dan membantu mahasiswa kami ini untuk mengumpulkan data.

Mahasiswa kami yang akan mengumpulkan data tersebut adalah :

No	Nama	NPM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Puji Amalia Setianingrum	0620 3060 1459	6 NA	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.


a.n. Direktur
Wakil Direktur I,
Carlos RS, S.T., M.T.
NIP 196403011989031003

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
2. Yang bersangkutan



DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TELUK LUBUK

Jln. Raya Pendopo, Desa Teluk Lubuk, Kec. Belimbing, Kab. Muara Enim 31353

Telp. 0823-76226925 Email: puskesmasteluklubuk@gmail.com

Teluk Lubuk, 29 Maret 2023

Nomor : 440/ 203/PKM-TL/IV/2023
Perihal : Pemberian Izin Pengambilan Data

Yth. Direktur
Politeknik Negeri Sriwijaya
Jl. Srijaya Negara, Bukit Besar
Palembang 30139

Dengan hormat,
Menunjuk surat Politeknik Negeri Sriwijaya Nomor Surat: 2048/PL.6.3.1/SP/2023 perihal Izin Pengambilan Data terkait penyusunan Laporan Akhir Semester 6. Dari perihal tersebut kami memberikan Izin kepada Mahasiswa/i untuk pengambilan data yang diperlukan sesuai kewenangan kami dalam rangka Penyusunan Laporan Akhir pada Puskesmas Teluk Lubuk.

Adapun data Mahasiswa/i yang bersangkutan tersebut:

No.	Nama	NPM	Prodi	Kelas
1.	Puji Amalia Setianingrum	062030601459	Administrasi Bisnis	6NA

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Pimpinan Puskesmas Teluk Lubuk



JUNIUS, SKM
NIP. 19730601997031001

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI	
	POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	
KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)		

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Puji Amalia Setianingrum
NIM : 062030601459
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Elisa, S.E., M.Si
NIP : 196005071988112001
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Pada hari ini Jumat tanggal 10 Maret 2023 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari jumat, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

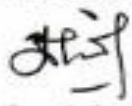
Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,



Puji Amalia Setianingrum
NIM 062030601459

Palembang, 10 Maret 2023

Pihak Kedua,


Elisa, S.E., M.Si
NIP 196010141989032003

Mengetahui,


Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB, CPMA
NIP 197602222002121001

	<p style="text-align: center;">KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id</p>	
KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)		

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Puji Amalia Setianingrum
NIM : 062030601459
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Dr. Paisal, S.E., M.Si
NIP : 197109042005011001
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Pada hari ini Jumat tanggal 10 Maret 2023 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Senin, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,



Puji Amalia Setianingrum
NIM 062030601459

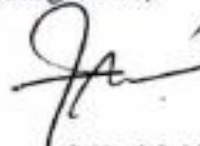
Palembang, 10 Maret 2023

Pihak Kedua,



Dr. Paisal, S.E., M.Si
NIP 197109042005011001

Mengetahui,



Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB, CPMA
NIP 197602222002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

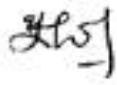
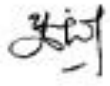

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Nama Mahasiswa : Puji Amalia Setianingrum
NPM : 062030601459
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir :
Pembimbing I : Elisa, S.E., M.Si

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	16 Mei 2023	Perbaiki Proposal sdr!	
2.	23 Mei 2023	Perbaiki Proposal sdr! dan lanjutkan ke Bnb I & II	
3.	29 Mei 2023	Perbaiki Proposal sdr! Perbaiki Bnb I & II	
4.	31 Mei 2023	Perbaiki Acc proposal, Perbaiki Bnb I & Bnb II	
5.	12/ Juni 2023	Acc proposal, Bnb I & II	
6.	10/ Juli 2023	Perbaiki Bnb III & lanjutkan ke Bnb IV	
7.	12/ Juli 2023	Acc Bnb III	
8.	31/ Juli 2023	Perbaiki Bnb IV	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
9.	1 Agustus 2023	Acc Bnb <u>III</u> Perbaiki Bnb <u>IV</u>	
10.	2 Agustus 2023	Acc Bnb <u>IV</u> Perbaiki Bnb <u>V</u>	
11.	3 Agustus 2023	Acc Bnb <u>V</u> Lengkapi LA sdr !	
12.			
13.			

Palembang, 3 Agustus 2023
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 197602222002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA





Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

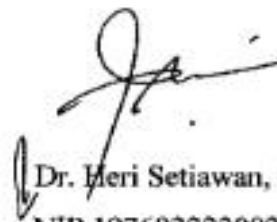
Nama Mahasiswa : Puji Amalia Setianingrum
NPM : 062030601459
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir :
Pembimbing II : Dr. Paisal, S.E., M.Si

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	3/3/23	Konsep	
2.	23/3/23	Perbaikan = penulisan = gambar	
3.	6/6/23	Perbaikan Ur. Chap. : -- Tiori Kuitas. lya	
4.	9/6/23	Perbaikan proposal	
5.	13/6/23	Acc proposal ?	
6.	16/6/23	Acc proposal	
7.	21/6/23	lengkap bel 1 & II	
8.	26/7/23	Perubahan Gab 1 & 2 & 3	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
9.	17/9/23	Perbaikan bab 1 & 2 (U)	
10.	28/7/23	Perbaikan 1, 2 dan 3	
11.	2/7/23	Ace bab 1.2 dan 3 Perbaikan bab IV	
12.	5/7/23	Ace bab IV & V Lampiran 1	
13.			

Palembang, 3 Agustus 2023

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.

NIP 197602222002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polsriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR KUNJUNGAN MAHASISWA KE PERUSAHAAN/INSTANSI

Nama : Puji Amalia Setianingrum
NPM : 062030601459
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Bidang Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Pada Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera
Selatan
Pembimbing I : Elisa, S.E., M.Si
Pembimbing II : Dr. Paisal, S.E., M.Si

No.	Tanggal	Uraian Kegiatan	Tanda Tangan dan Cap
1	1 Maret 2023	Meminta izin untuk melakukan pengambilan data	
2	17 Maret 2023	Mengantar Surat izin pengambilan data dan Pengambilan data pendukung	
3	5 Mei 2023	Membagikan kuisisioner	
4	23 Mei 2023	Melakukan Wawancara	

Pembimbing I,

Elisa, S.E., M.Si

NIP 196010141989032003

Pembimbing II,

Dr. Paisal, S.E., M.Si

NIP 197109042005011001

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B., CPMA.
NIP 197602222002121001



PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber : Siti Wahyuni
Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha
Hari/Tanggal : Selasa/23 Mei 2023
Waktu : 10.00 WIB
Tempat : Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan

1. Kapan Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan didirikan? Dan sudah berapa lama Puskesmas ini berdiri?
Jawab: Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan didirikan pada tahun 1979. Puskesmas ini terletak di Jalan Raya Pendopo Desa Teluk Lubuk, Kecamatan Belimbing, Kabupaten Muara Enim, Sumatera Selatan. Puskesmas ini telah berdiri kurang lebih selama 44 tahun.
2. Ada berapa pasien yang berobat ke Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan dalam satu hari? Dan berapa jumlah pasien yang berobat dalam kurun waktu tiga tahun terakhir?
Jawab: Pasien yang berobat perhari kurang lebih 50 orang, jika satu bulan mencapai seribu bahkan dapat mencapai dua ribu lebih. Untuk jumlah pasien dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, yakni tahun 2020 (21.293), tahun 2021 (25.018) dan tahun 2022 (28.984).
3. Bagaimana mengenai ruangan-ruangan yang terdapat pada Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan?
Jawab: Untuk kondisi ruangan-ruangan pada Puskesmas Teluk Lubuk ini sudah baik, mulai dari ruang tunggu yang nyaman dan bersih, ruang pemeriksaan yang terjaga privasinya, serta halaman parkir yang luas.
4. Apakah Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan telah memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai pelayanan yang diberikan kepada pasien?
Jawab: Semua informasi yang diberikan atau yang disampaikan di Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan ini sudah baik dan mudah dipahami oleh pasien, karena dalam penyampaian informasi tenaga medis selalu menyampaikannya dengan jelas dan tanggap.
5. Apa saja yang membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?
Jawab: Aspek serta hal yang membuat pasien merasa puas yakni bagaimana kami memberikan pelayanan apakah dengan pelayanan yang ramah dan sopan atau sebaliknya, jika memberikan pelayanan yang maksimal tentu membuat pasien merasa puas.

Mengetahui,



Siti Wahyuni
Kepala Bagian Tata Usaha

KUESIONER

Responden yang terhormat,

Saya Puji Amalia Setianingrum, mahasiswi Politeknik Negeri Sriwijaya jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIII Administrasi Bisnis, yang sedang menyusun Laporan Akhir untuk menyelesaikan studi saya yang berjudul “Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan”.

Berdasarkan hal tersebutlah saya memerlukan data informasi melalui penelitian, agar saya memperoleh data yang diperlukan. Saya mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/I dapat mengisi daftar pertanyaan ini secara lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima dari kuesioner ini, bersifat rahasia dan akan dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Puji Amalia Setianingrum

A. IDENTITAS RESPONDEN

Lengkapi identitas Anda terlebih dahulu dengan mengisi titik-titik serta berilah tanda centang (√) pada kolom di bawah ini.

Nama :

Usia : 17-27

28-38

39-49

50-60

Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan

- Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
 PNS
 Karyawan Swasta
 Wiraswasta
 Lainnya

B. PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan sebenarnya menurut Anda dan berikan tanda (√) pada kolom di bawah ini, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
 2 = Tidak Puas (TP)
 3 = Cukup Puas (CP)
 4 = Puas (P)
 5 = Sangat Puas (SP)

1. Kualitas Pelayanan (X)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1.	Bangunan Puskesmas Teluk Lubuk terlihat indah dan bersih.					
2.	Puskesmas Teluk Lubuk memiliki peralatan kesehatan yang lengkap.					
3.	Ruang pemeriksaan pasien nyaman dan terjaga privasinya.					
4.	Ruang tunggu yang disediakan nyaman bagi pasien.					
5.	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih.					
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Dokter mendiagnosa penyakit pasien dengan akurat.					
2.	Dokter memberikan resep obat yang tepat.					

3.	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh.					
4.	Tenaga medis disiplin waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien.					
5.	Kemudahan pasien dalam mendapatkan informasi secara cepat dan jelas.					
Ketanggapan (<i>Responsibility</i>)						
1.	Dokter bersedia mendengarkan keluhan pasien.					
2.	Dokter memberikan penjelasan yang lengkap mengenai penyakit pasien.					
3.	Tenaga medis mudah ditemui saat dibutuhkan.					
4.	Tenaga medis memberitahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien.					
5.	Kecepatan tenaga medis dalam penanganan keluhan pasien.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1.	Dokter bersikap sopan dan ramah dalam melayani.					
2.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.					
3.	Tenaga medis menyediakan obat-obatan dan alat medis yang lengkap.					
4.	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.					
5.	Ketenangan dan keamanan lingkungan Puskesmas terjaga.					
Empati (<i>Empathy</i>)						
1.	Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien.					
2.	Dokter selalu ramah kepada setiap pasien yang datang ke ruangnya.					
3.	Dokter selalu ingat terhadap permasalahan atau keluhan pasien sebelumnya.					
4.	Tenaga medis peduli terhadap setiap pertanyaan dari pasien.					
5.	Tenaga medis bersedia untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.					

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

2 = Tidak Puas (TP)

3 = Cukup Puas (CP)

4 = Puas (P)

5 = Sangat Puas (SP)

2. Kepuasan Pasien (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)
1.	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.					
2.	Saya merasa puas dan senang melakukan pengobatan di Puskesmas ini.					
3.	Saya merasa senang dengan kenyamanan saat berada di Puskesmas ini.					
4.	Saya merasa senang atas pelayanan di Puskesmas ini.					
5.	Saya merasa puas dan senang dengan biaya yang diberikan relatif murah.					

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL X1	X2.1	X2.2	X2.3
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
5	4	5	5	4	23	4	4	5
5	5	5	5	5	25	5	5	5
4	4	4	4	2	18	3	3	4
4	4	4	4	4	20	4	5	5
4	4	4	5	4	21	4	4	5
4	4	4	4	5	21	4	4	4
4	4	4	4	5	21	5	4	5
4	4	4	4	3	19	4	5	5
4	3	3	4	3	17	4	4	4
4	4	5	4	5	22	5	5	5
4	4	4	4	4	20	4	4	5
4	5	5	4	4	22	4	4	4
4	3	4	4	4	19	4	4	4
5	4	5	5	4	23	4	4	4
4	4	5	5	5	23	5	5	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	5	4	4	21	4	4	5
4	4	4	5	5	22	5	5	5
4	4	4	4	4	20	5	5	4
4	4	5	5	5	23	4	4	4
4	4	5	5	5	23	5	5	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4
5	5	5	4	4	23	4	4	4
5	5	5	5	5	25	5	5	5
4	4	5	4	4	21	4	5	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4
5	5	4	5	5	24	5	5	4
4	5	5	4	4	22	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
5	5	5	5	5	25	5	5	5
4	4	5	5	4	22	4	5	5
4	4	5	5	4	22	5	5	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4
5	4	5	4	4	22	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	5	4	4	21	4	4	4
5	5	5	5	5	25	5	5	5
4	4	5	5	4	22	5	5	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4
5	5	4	4	4	22	4	4	4
4	4	4	5	5	22	5	5	4
4	4	3	4	3	18	5	5	5
4	3	4	4	4	19	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	4	5	21	5	4	4
4	4	4	5	5	22	4	4	4
4	3	4	4	4	19	4	4	4

3	3	4	4	4	18	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	3	4	4	3	18	4	4	4
4	3	4	4	3	18	4	4	4
5	5	5	4	4	23	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	5	4	21	4	4	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	5
5	4	5	5	4	23	4	4	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	5
5	4	4	4	5	22	4	4	4
4	4	4	5	4	21	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	5
4	4	4	4	4	20	4	5	4
5	5	5	5	5	25	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	3	4	4	19	4	4	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	5	5	5	23	4	4	4
4	4	4	5	5	22	4	4	4
4	5	5	5	4	23	4	5	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	5	5	5	23	4	4	4
4	4	5	5	4	22	4	4	4
4	5	5	5	4	23	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	5	5
5	5	4	4	4	22	4	4	4
4	4	5	5	5	23	4	4	4
4	4	5	4	4	21	5	5	5
4	4	4	4	4	20	5	5	5
5	5	5	5	5	25	5	4	5
4	5	5	4	5	23	4	4	4
5	4	5	5	5	24	4	4	4
4	4	5	5	5	23	5	5	5
5	5	5	5	5	25	4	4	5
4	4	4	4	4	20	4	4	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	5	4	5	22	4	5	5
4	4	4	4	4	20	4	5	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	5	5	4	22	4	5	5
5	4	4	4	5	22	4	4	4
4	4	4	5	4	21	4	4	4
5	5	4	4	5	23	4	5	5
4	4	4	5	5	22	4	4	5
5	5	5	5	5	25	4	5	5

X2.4	X2.5	TOTAL X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL X3
4	5	21	4	3	4	5	5	21
4	4	20	5	4	5	4	5	23
4	4	21	4	4	4	4	4	20
5	5	25	5	4	5	4	5	23
5	4	19	5	5	5	5	5	25
4	4	22	4	4	4	4	4	20
4	4	21	4	3	4	4	4	19
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	22	4	5	4	4	4	21
4	4	22	5	5	4	4	4	22
5	4	21	4	5	5	4	4	22
4	5	24	4	3	5	5	5	22
4	4	21	5	4	5	5	5	24
4	4	20	4	4	5	5	5	23
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	5	4	4	21
4	5	24	5	5	4	4	4	22
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	20	5	3	4	4	4	20
4	5	22	5	5	4	4	4	22
4	5	24	5	5	5	4	4	23
5	5	24	4	4	5	5	5	23
4	5	21		5	4	4	4	17
5	5	25	5	5	5	4	4	23
4	5	21	5	5	4	4	4	22
4	4	20	4	5	4	4	4	21
5	5	25	5	3	5	5	5	23
4	4	22	4	4	4	5	5	22
4	5	21	4	4	5	4	4	21
4	5	23	5	4	4	4	4	21
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	20	5	3	4	4	4	20
5	5	25	4	4	4	4	4	20
4	4	22	4	5	5	4	4	22
5	5	25	4	5	4	4	4	21
5	4	21	4	5	4	4	4	21
5	5	22	4	4	5	4	4	21
4	5	21	5	3	4	5	5	22
4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	5	24	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	22	4	4	4	4	4	20
5	5	25	4	4	4	4	4	20
4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	4	20	4	4	5	4	4	21
4	4	21	5	5	4	4	4	22
4	4	20	5	4	4	5	5	23
4	4	20	4	4	4	4	4	20

4	5	21	5	3	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	3	19	4	4	4	5	5	22
4	4	20	4	4	5	5	5	23
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	5	5	5	5	24
4	4	20	4	3	4	4	4	19
4	4	21	4	4	4	4	4	20
5	4	21	4	4	5	5	5	23
4	4	21	5	5	4	4	4	22
4	5	22	5	4	4	5	5	23
4	4	20	5	5	4	4	4	22
4	5	22	4	4	4	5	5	22
4	5	21	4	4	4	5	5	22
4	4	20	4	5	4	4	4	21
5	4	22	5	3	5	4	4	21
4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	4	20	4	4	5	4	4	21
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	21	4	5	4	4	4	21
4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	5	21	4	4	5	5	5	23
4	4	20	4	3	4	4	4	19
4	4	21	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	5	21	4	4	4	4	4	20
4	5	21	4	4	4	4	4	20
4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	4	22	4	4	5	4	4	21
4	4	20	5	3	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	5	24	5	5	5	5	5	25
4	4	22	4	4	5	5	5	23
4	4	20	4	4	5	4	4	21
5	5	22	4	5	5	5	5	24
5	5	25	5	3	5	5	5	23
4	4	21	4	4	4	4	4	20
5	4	22	4	5	4	4	4	21
5	5	22	4	4	4	5	5	22
4	4	22	4	4	4	4	4	20
4	4	22	5	5	4	4	4	22
4	4	20	4	4	3	4	4	19
4	5	23	5	5	5	5	5	25
4	4	20	5	3	5	4	4	21
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	22	4	4	4	4	4	20
4	5	22	5	5	5	5	5	25
4	4	22	5	5	4	5	5	24

X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL X4	X5.1	X5.2	X5.3
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	3	5	4	20	5	5	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	5	4	21	4	5	4
4	4	5	4	4	21	5	5	4
4	5	4	5	5	23	4	5	4
5	5	4	5	4	23	4	5	4
5	5	4	5	4	23	4	4	5
4	5	4	4	4	21	3	5	4
4	5	5	5	4	23	4	5	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	3	5	4	20	4	5	4
5	4	4	5	5	23	4	5	4
4	5	5	5	5	24	5	4	4
4	4	5	5	5	23	5	5	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	5	3	5	4	21	4	5	4
5	5	4	5	5	24	4	4	4
5	5	4	5	4	23	3	4	4
5	5	4	4	4	22	4	5	4
5	5	5	5	4	24	5	5	4
5	5	4	4	5	23	5	5	5
4	4	4	5	4	21	4	4	4
5	5	5	5	4	24	5	5	4
5	5	5	4	4	23	4	4	4
4	5	4	4	4	21	4	4	4
5	5	5	5	5	25	5	5	5
5	5	4	5	5	24	4	4	4
4	4	3	4	5	20	5	4	5
4	5	4	5	5	23	5	4	4
4	5	4	5	4	22	4	5	4
5	5	3	5	4	22	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
5	5	5	5	4	24	3	4	5
4	5	4	5	4	22	4	5	4
4	5	4	5	4	22	5	5	4
4	4	4	4	4	20	4	4	5
4	5	4	4	4	21	5	4	4
4	5	4	5	5	23	5	5	5
4	4	5	4	4	21	5	4	5
5	5	5	5	5	25	4	4	5
5	4	4	5	4	22	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	5	4	4	5	22	5	5	4
5	5	5	5	4	24	4	5	5
4	4	3	4	4	19	5	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	5	5	5	4	23	5	5	4
4	4	4	4	5	21	4	4	4
4	4	4	4	4	20	5	4	4

5	5	3	5	4	22	5	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	5	5	22	3	4	4
4	4	5	5	5	23	5	5	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	3	5	4	20	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
5	5	3	5	4	22	5	5	4
5	5	4	5	4	23	4	4	4
5	5	5	4	4	23	5	4	5
5	5	4	5	4	23	5	5	4
4	5	3	4	4	20	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	5	4	21	4	4	4
5	5	5	5	5	25	5	4	5
5	4	5	5	4	23	4	4	4
4	4	4	4	4	20	5	5	4
4	5	5	5	5	24	5	5	5
5	5	4	5	4	23	5	5	4
5	5	4	5	5	24	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
5	5	3	4	4	21	4	4	4
4	5	5	4	4	22	3	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
5	5	4	5	5	24	4	5	4
4	4	4	4	4	20	4	5	5
4	5	3	4	4	20	5	5	5
4	4	4	4	4	20	5	5	4
4	4	5	4	4	21	5	4	4
4	4	4	4	4	20	4	5	5
5	5	4	4	4	22	4	4	4
5	5	3	4	5	22	4	4	4
4	4	4	4	4	20	4	5	4
5	5	5	5	5	25	5	5	5
4	4	4	4	4	20	5	4	5
5	5	5	5	5	25	5	5	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	4	5	21	4	5	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	3	4	4	19	4	4	4
5	4	4	5	4	22	5	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4
4	4	4	5	5	22	4	4	5
5	5	3	5	5	23	5	5	5
4	4	4	4	4	20	4	5	4
4	4	4	4	4	20	5	5	4
4	4	5	5	4	22	4	4	4
5	5	4	5	5	24	4	4	4

X5.4	X5.5	TOTAL X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL Y
5	5	22	4	4	4	4	4	20
5	5	24	5	5	4	4	5	23
4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	4	22	5	5	4	4	5	23
4	4	22	4	4	4	4	4	20
4	4	21	4	4	4	4	4	20
5	5	23	4	5	4	4	5	22
5	5	23	4	4	4	4	5	21
5	4	21	4	4	4	4	5	21
5	5	23	4	4	4	4	5	21
4	4	20	4	4	4	4	5	21
4	4	21	4	4	4	4	5	21
4	4	21	5	5	5	5	5	25
5	4	22	5	5	4	4	5	23
5	5	25	5	5	4	4	5	23
4	5	21	4	4	4	4	5	21
4	5	22	5	5	5	5	5	25
4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	21	4	4	4	4	4	20
4	4	21	4	4	4	4	5	21
4	5	23	5	5	4	5	5	24
5	5	25	4	4	4	5	5	22
4	4	20	5	4	5	5	5	24
5	4	23	5	5	5	5	5	25
4	5	21	4	4	5	5	5	23
5	5	22	4	5	5	4	5	23
5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	20	4	4	4	5	5	22
4	4	22	4	4	4	4	5	21
5	4	22	4	4	4	4	4	20
5	4	22	4	4	4	4	5	21
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	5	21
5	5	22	4	4	4	4	4	20
4	5	22	4	4	5	4	5	22
4	5	23	4	4	5	4	4	21
5	5	23	4	4	4	4	4	20
4	5	22	4	4	4	4	4	20
5	5	25	4	4	4	4	4	20
5	5	24	4	4	4	4	4	20
4	4	21	4	4	4	4	5	21
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	22	4	4	4	4	4	20
5	5	24	4	4	4	4	4	20
5	5	23	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	22	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	23	4	4	4	4	4	20

5	5	23	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	21	4	4	4	4	4	20
5	5	25	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	5	21	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	24	4	5	5	4	5	23
4	4	20	4	4	4	5	5	22
4	4	22	5	5	4	4	4	22
4	4	22	5	5	5	5	5	25
4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	22	5	5	4	5	4	23
4	5	21	4	4	4	4	4	20
5	4	23	4	5	4	4	5	22
4	5	21	4	4	4	4	4	20
5	5	24	4	5	4	4	5	22
5	5	25	4	4	4	4	4	20
4	4	22	4	4	4	4	4	20
5	5	22	5	4	4	5	5	23
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	21	5	5	5	5	5	25
4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	23	4	4	5	4	4	21
5	5	24	4	5	5	5	4	23
5	5	25	4	4	4	4	4	20
5	5	24	4	5	4	4	5	22
4	5	22	4	4	4	4	4	20
5	4	23	4	4	4	4	5	21
4	5	21	5	4	5	5	5	24
5	4	21	5	5	5	5	5	25
5	5	23	5	5	5	5	5	25
4	4	23	4	5	5	5	5	24
4	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	5	22	4	4	5	5	4	22
4	5	21	4	4	4	4	4	20
5	4	21	4	4	4	4	5	21
4	4	21	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	5	5	5	4	23
5	5	23	4	4	4	4	4	20
5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	23	4	5	4	4	5	22
5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	4	21	4	4	4	4	4	20
4	4	20	4	5	5	5	5	24

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Dimensi Fisik
	Pearson Correlation	1	.599**	.352**	.285**	.330**	.472**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.599**	1	.444**	.281**	.383**	.555**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.352**	.444**	1	.521**	.402**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.285**	.281**	.521**	1	.476**	.548**
	Sig. (2-tailed)	.004	.005	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.330**	.383**	.402**	.476**	1	.585**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Dimensi Fisik	Pearson Correlation	.472**	.555**	.571**	.548**	.585**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Dimensi Kehandalan
X2.1	Pearson Correlation	1	.646**	.422**	.329**	.475**	.804**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.646**	1	.570**	.199*	.336**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.047	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.422**	.570**	1	.188	.256*	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.062	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.329**	.199*	.188	1	.349**	.552**
	Sig. (2-tailed)	.001	.047	.062		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.475**	.336**	.256*	.349**	1	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.010	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Dimensi Kehandalan	Pearson Correlation	.804**	.786**	.705**	.552**	.691**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Dimensi Ketanggapan
X3.1	Pearson Correlation	1	.583**	.247*	.241*	.293**	.678**
	Sig. (2-tailed)		.000	.014	.016	.003	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X3.2	Pearson Correlation	.583**	1	.182	.097	.059	.507**
	Sig. (2-tailed)	.000		.069	.337	.561	.000
	N	99	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.247*	.182	1	.449**	.496**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.014	.069		.000	.000	.000
	N	99	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.241*	.097	.449**	1	.956**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.016	.337	.000		.000	.000
	N	99	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.293**	.059	.496**	.956**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.003	.561	.000	.000		.000
	N	99	100	100	100	100	100
Dimensi Ketanggapan	Pearson Correlation	.678**	.507**	.678**	.765**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	100	100	100	100	100

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

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

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Dimensi Jaminan
X4.1	Pearson Correlation	1	.581**	.209*	.440**	.215*	.735**
	Sig. (2-tailed)		.000	.037	.000	.032	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.581**	1	.234*	.420**	.260**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000		.019	.000	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.209*	.234*	1	.272**	.188	.549**
	Sig. (2-tailed)	.037	.019		.006	.061	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.440**	.420**	.272**	1	.338**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.215*	.260**	.188	.338**	1	.580**
	Sig. (2-tailed)	.032	.009	.061	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Dimensi Jaminan	Pearson Correlation	.735**	.754**	.549**	.744**	.580**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Dimensi Empati
X5.1	Pearson Correlation	1	.326**	.346**	.191	.174	.622**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.057	.083	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.326**	1	.172	.274**	.207*	.619**
	Sig. (2-tailed)	.001		.086	.006	.039	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.346**	.172	1	.342**	.251*	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000	.086		.000	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	.191	.274**	.342**	1	.482**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.057	.006	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.5	Pearson Correlation	.174	.207*	.251*	.482**	1	.664**
	Sig. (2-tailed)	.083	.039	.012	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Dimensi Empati	Pearson Correlation	.622**	.619**	.623**	.715**	.664**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Kepuasan Pelanggan
Y1	Pearson Correlation	1	.653**	.474**	.621**	.467**	.805**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.653**	1	.529**	.507**	.520**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.474**	.529**	1	.711**	.382**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.621**	.507**	.711**	1	.447**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.467**	.520**	.382**	.447**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.805**	.814**	.777**	.825**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.771	5

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.751	5

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.737	5

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.703	5

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.656	5

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.846	5

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	
	B	Std. Error	Coefficients Beta			
1	(Constant)	2.512	3.692		2.680	.498
	Dimensi Fisik	.168	.078	.215	2.149	.034
	Dimensi Ketanggapan	.143	.117	.130	2.223	.024
	Dimensi Keandalan	.115	.099	.114	2.163	.048
	Dimensi Jaminan	.211	.109	.191	2.936	.036
	Dimensi Empati	.212	.109	.186	2.938	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70.138	5	14.028	5.429	.000 ^b
	Residual	242.862	94	2.584		
	Total	313.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Dimensi Empati, Dimensi Fisik, Dimensi Keandalan, Dimensi Jaminan, Dimensi Ketanggapan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.512	3.692		2.680	.498
	Dimensi Fisik	.168	.078	.215	2.149	.034
	Dimensi Ketanggapan	.143	.117	.130	2.223	.024
	Dimensi Keandalan	.115	.099	.114	2.163	.048
	Dimensi Jaminan	.211	.109	.191	2.936	.036
	Dimensi Empati	.212	.109	.186	2.938	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

