

LAMPIRAN 1. KUESIONER



ID-0081-MB
ID-0017-PH3

CV. ARMANDA NUSANTARA

Worldwide Service Professional Fumigation,
Termite and Pest Control

Head Office :

Jl. Bendul Merisi No 4
SURABAYA 60239 INDONESIA
Phone. (031) 8434175, 8431578
Fax : (031) 8481987
E-mail : armanda_0081@yahoo.com
armanda0081@gmail.com

FORM KUISIONER PELANGGAN

Data Responden

Perusahaan :

Alamat Perusahaan :

Petunjuk Pengisian

Berikan tanda checklist (√) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling tepat.

Keterangan

- SS = Sangat setuju
S = Setuju
KS = Kurang setuju
TS = Tidak setuju
STS = Sangat tidak setuju

NO	URAIAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
KUALITAS JASA						
1.	Pegawai CV. Armanda Nusantara memiliki kemampuan yang dapat diandalkan dalam pelaksanaan fumigasi					
2.	Pegawai CV. Armanda Nusantara selalu cepat melayani ketika akan ada kegiatan fumigasi atau proses dokumen fumigasi					
3.	CV. Armanda Nusantara memberikan garansi atas jasa fumigasi					
4.	Sopan santun dan keramah tamahan Pegawai CV. Armanda Nusantara dalam berkomunikasi					
5.	kelengkapan bahan dan alat fumigasi yang dimiliki CV. Armanda Nusantara					



ID-0081-MB
ID-0017-PH3

CV. ARMANDA NUSANTARA

Worldwide Service Professional Fumigation,
Termite and Pest Control

Head Office :

Jl. Bendul Merisi No 4
SURABAYA 60239 INDONESIA
Phone : (031) 8434175, 8431578
Fax : (031) 8481987
E-mail : armanda_0081@yahoo.com
armanda0081@gmail.com

PENANGANAN KOMPLAIN					
1.	Pegawai CV. Armanda Nusantara meminta maaf apabila ada komplain dari pelanggan				
2.	Pegawai CV. Armanda Nusantara sabar melayani dan peduli terhadap pelanggan yang komplain				
3.	Pegawai CV. Armanda Nusantara cepat dalam menangani komplain				
4.	CV. Armanda Nusantara bertanggung jawab atas komplain yang ada dan menyelesaikannya tanpa merugikan pihak manapun				
5.	Kemudahan untuk menghubungi perusahaan CV. Armanda Nusantara dalam menyampaikan komplain				
KEPUASAN PELANGGAN					
1.	Kepuasan terhadap jasa fumigasi dan penanganan komplain				
2.	Akan tetap menggunakan jasa fumigasi dari CV. Armanda Nusantara				
3.	Akan merekomendasikan fumigasi CV. Armanda apabila ada perusahaan lain yang membutuhkan jasa fumigasi				

“ Terimakasih atas partisipasinya dalam pengisian kuesioner”

LAMPIRAN 2. TABULASI JAWABAN RESPONDEN

KUALITAS JASA

NO RESPONDEN	VARIABEL X1					TOTAL SCORE	RATA-RATA SCORE
	1	2	3	4	5		
1	4	4	4	4	4	20	4,0
2	4	4	4	4	4	20	4,0
3	5	5	3	5	4	22	4,4
4	4	4	5	5	5	23	4,6
5	5	5	5	4	5	24	4,8
6	4	4	5	4	5	22	4,4
7	3	3	3	4	3	16	3,2
8	4	5	5	5	5	24	4,8
9	5	5	5	4	5	24	4,8
10	3	4	4	4	4	19	3,8
11	5	5	5	3	4	22	4,4
12	5	4	5	3	5	22	4,4
13	4	5	4	4	4	21	4,2
14	4	5	4	3	4	20	4,0
15	5	4	3	4	3	19	3,8
16	5	5	4	3	4	21	4,2
17	4	5	5	5	5	24	4,8
18	5	4	3	4	3	19	3,8
19	4	4	3	5	3	19	3,8
20	5	5	4	4	4	22	4,4
21	5	5	4	5	4	23	4,6
22	4	4	3	4	5	20	4,0
23	5	4	5	5	5	24	4,8
24	5	5	5	4	5	24	4,8
25	4	4	5	5	5	23	4,6
26	5	5	3	5	3	21	4,2
27	5	4	5	5	5	24	4,8
28	5	5	5	5	5	25	5,0
29	5	4	4	4	4	21	4,2
30	4	5	5	5	5	24	4,8
31	4	4	5	3	5	21	4,2
32	4	5	4	3	4	20	4,0
33	4	5	4	5	4	22	4,4
34	5	5	3	3	3	19	3,8
35	5	4	4	5	4	22	4,4
36	5	4	5	5	5	24	4,8
37	4	4	3	4	3	18	3,6
38	4	5	3	4	3	19	3,8
39	4	4	4	3	4	19	3,8
40	3	5	4	4	4	20	4,0
41	3	4	3	3	3	16	3,2
42	3	4	5	4	5	21	4,2
43	4	5	5	4	5	23	4,6
44	3	4	3	4	3	17	3,4

45	3	4	3	4	3	17	3,4
46	5	3	3	4	3	18	3,6
47	5	5	5	4	5	24	4,8
48	3	4	4	4	4	19	3,8
49	4	5	5	4	5	23	4,6
50	4	4	5	4	5	22	4,4
51	4	5	4	5	4	22	4,4
52	4	4	4	4	4	20	4,0
53	4	5	3	3	3	18	3,6
54	4	4	4	5	4	21	4,2
55	4	5	5	5	5	24	4,8
56	5	5	3	4	3	20	4,0
57	5	5	3	4	3	20	4,0
58	5	5	4	5	4	23	4,6
59	3	4	4	5	4	20	4,0
60	3	5	3	5	4	20	4,0
61	4	4	5	4	5	22	4,4
62	4	5	5	5	5	24	4,8
63	4	4	5	4	5	22	4,4
64	5	5	3	3	3	19	3,8
65	5	4	5	5	5	24	4,8
66	4	5	5	3	5	22	4,4
67	5	4	4	5	4	22	4,4
68	4	5	5	5	5	24	4,8
69	3	3	3	4	3	16	3,2
70	3	3	3	3	3	15	3,0
71	4	4	4	5	4	21	4,2
72	5	4	5	5	5	24	4,8
73	4	5	4	5	4	22	4,4
74	5	5	5	5	5	25	5,0
75	4	5	5	4	5	23	4,6
76	5	5	5	4	5	24	4,8
77	5	4	5	4	5	23	4,6
78	4	4	5	5	5	23	4,6
79	4	4	5	3	5	21	4,2
80	5	4	5	4	5	23	4,6
81	5	4	5	4	4	22	4,4
82	4	5	5	4	5	23	4,6
83	4	5	5	4	5	23	4,6
84	4	4	4	5	4	21	4,2
85	5	4	5	4	5	23	4,6
86	5	5	4	4	5	23	4,6
87	5	5	4	4	5	23	4,6
88	5	5	5	5	4	24	4,8
89	4	5	5	4	5	23	4,6
90	4	4	5	4	5	22	4,4
91	5	5	5	5	5	25	5,0
92	5	4	4	3	5	21	4,2
93	4	4	5	3	4	20	4,0

94	4	5	4	5	3	21	4,2
95	4	5	4	5	3	21	4,2
96	5	5	5	5	4	24	4,8
97	5	5	5	4	4	23	4,6
98	4	5	4	5	4	22	4,4
99	4	4	4	4	5	21	4,2
100	4	5	5	5	3	22	4,4
101	4	4	4	4	4	20	4,0
TOTAL SCORE						2170	434
RATA RATA SCORE							4,30

PENANGANAN KOMPLAIN

NO RESPONDEN	VARIABEL X2					TOTAL SCORE	RATA-RATA SCORE
	1	2	3	4	5		
1	5	4	5	4	4	22	4,4
2	3	4	4	4	4	19	3,8
3	5	5	4	5	4	23	4,6
4	5	4	5	5	5	24	4,8
5	4	4	4	4	5	21	4,2
6	5	4	5	4	5	23	4,6
7	5	4	5	4	4	22	4,4
8	4	4	4	5	4	21	4,2
9	4	4	4	4	5	21	4,2
10	3	4	4	4	4	19	3,8
11	4	3	4	4	4	19	3,8
12	5	5	5	4	5	24	4,8
13	3	4	3	4	4	18	3,6
14	3	5	4	5	4	21	4,2
15	4	4	4	5	3	20	4,0
16	4	5	4	4	4	21	4,2
17	3	4	5	5	5	22	4,4
18	5	5	5	4	3	22	4,4
19	5	4	5	5	3	22	4,4
20	5	5	5	4	4	23	4,6
21	3	5	3	5	4	20	4,0
22	5	5	5	4	5	24	4,8
23	5	5	5	5	5	25	5,0
24	4	4	4	4	5	21	4,2
25	5	5	5	5	5	25	5,0
26	5	5	3	5	3	21	4,2
27	5	4	5	5	5	24	4,8
28	5	5	5	5	5	25	5,0
29	5	4	4	4	4	21	4,2
30	4	5	5	5	5	24	4,8
31	4	4	5	4	5	22	4,4
32	4	5	4	3	4	20	4,0
33	4	5	4	3	4	20	4,0
34	5	5	3	4	3	20	4,0
35	5	4	4	3	4	20	4,0
36	5	4	5	5	5	24	4,8
37	4	4	3	3	3	17	3,4
38	4	5	3	5	3	20	4,0
39	4	4	4	5	4	21	4,2
40	3	5	4	3	4	19	3,8
41	3	4	3	3	3	16	3,2
42	3	4	5	4	5	21	4,2
43	4	5	5	3	5	22	4,4
44	3	4	3	3	3	16	3,2

45	3	4	3	4	3	17	3,4
46	5	3	3	5	3	19	3,8
47	5	5	5	5	5	25	5,0
48	3	4	4	4	4	19	3,8
49	4	5	5	5	5	24	4,8
50	4	4	5	3	5	21	4,2
51	4	5	4	3	4	20	4,0
52	4	4	4	4	4	20	4,0
53	4	5	3	4	3	19	3,8
54	4	4	4	5	4	21	4,2
55	4	5	5	4	5	23	4,6
56	5	5	3	4	3	20	4,0
57	5	5	3	5	3	21	4,2
58	5	5	4	4	4	22	4,4
59	3	4	4	4	4	19	3,8
60	3	5	3	4	4	19	3,8
61	4	4	5	3	5	21	4,2
62	4	5	5	3	5	22	4,4
63	4	4	5	5	5	23	4,6
64	5	5	3	3	3	19	3,8
65	5	4	5	5	5	24	4,8
66	4	5	5	5	5	24	4,8
67	5	4	4	5	4	22	4,4
68	4	5	5	5	5	24	4,8
69	3	3	3	4	3	16	3,2
70	3	3	3	3	3	15	3,0
71	4	4	4	4	4	20	4,0
72	5	4	5	4	5	23	4,6
73	4	5	4	3	4	20	4,0
74	5	5	5	5	5	25	5,0
75	4	5	5	5	5	24	4,8
76	5	5	5	4	5	24	4,8
77	5	4	5	4	5	23	4,6
78	4	4	5	4	5	22	4,4
79	4	4	5	3	5	21	4,2
80	5	4	5	5	5	24	4,8
81	5	4	5	4	4	22	4,4
82	4	5	5	5	5	24	4,8
83	4	5	5	5	4	23	4,6
84	4	4	4	5	5	22	4,4
85	5	4	5	5	4	23	4,6
86	5	5	4	5	4	23	4,6
87	5	5	4	5	5	24	4,8
88	5	5	5	4	5	24	4,8
89	4	5	5	5	5	24	4,8
90	4	4	5	4	4	21	4,2
91	5	5	5	5	4	24	4,8
92	5	4	4	3	5	21	4,2
93	4	4	5	4	4	21	4,2

94	4	5	4	5	3	21	4,2
95	4	5	4	5	3	21	4,2
96	5	5	5	4	4	23	4,6
97	5	5	5	5	4	24	4,8
98	4	5	4	5	4	22	4,4
99	4	4	4	4	5	21	4,2
100	4	5	5	5	5	24	4,8
101	4	4	4	5	5	22	4,4
TOTAL SCORE						2174	434,8
RATA RATA SCORE							4,30

KEPUASAN PELANGGAN

NO RESPONDEN	VARIABELY			TOTAL SCORE	RATA-RATA SCORE
	1	2	3		
1	4	5	4	13	4,3
2	4	5	4	13	4,3
3	5	4	4	13	4,3
4	5	5	5	15	5,0
5	5	5	5	15	5,0
6	4	4	5	13	4,3
7	3	5	3	11	3,7
8	4	5	5	14	4,7
9	5	5	5	15	5,0
10	3	4	4	11	3,7
11	4	5	4	13	4,3
12	4	4	5	13	4,3
13	4	4	4	12	4,0
14	4	5	4	13	4,3
15	5	4	3	12	4,0
16	5	5	4	14	4,7
17	4	5	5	14	4,7
18	5	4	3	12	4,0
19	4	4	3	11	3,7
20	5	5	4	14	4,7
21	4	5	4	13	4,3
22	4	4	5	13	4,3
23	5	4	5	14	4,7
24	5	5	5	15	5,0
25	4	4	5	13	4,3
26	5	5	3	13	4,3
27	5	4	5	14	4,7
28	4	5	5	14	4,7
29	5	4	4	13	4,3
30	4	5	5	14	4,7
31	4	4	5	13	4,3
32	4	4	4	12	4,0
33	4	5	4	13	4,3
34	5	5	3	13	4,3
35	5	4	4	13	4,3
36	5	4	5	14	4,7
37	4	4	3	11	3,7
38	4	5	3	12	4,0
39	4	4	4	12	4,0
40	3	4	4	11	3,7
41	3	4	3	10	3,3

42	3	4	5	12	4,0
43	4	4	5	13	4,3
44	3	4	3	10	3,3
45	3	4	3	10	3,3
46	5	3	3	11	3,7
47	5	5	5	15	5,0
48	3	4	4	11	3,7
49	4	5	5	14	4,7
50	4	4	5	13	4,3
51	4	5	4	13	4,3
52	4	4	4	12	4,0
53	4	5	3	12	4,0
54	4	4	4	12	4,0
55	4	5	5	14	4,7
56	5	5	3	13	4,3
57	5	5	3	13	4,3
58	5	5	4	14	4,7
59	3	4	4	11	3,7
60	3	5	4	12	4,0
61	4	4	5	13	4,3
62	4	5	5	14	4,7
63	4	4	5	13	4,3
64	5	5	3	13	4,3
65	5	4	5	14	4,7
66	4	5	5	14	4,7
67	5	4	4	13	4,3
68	4	5	5	14	4,7
69	3	3	3	9	3,0
70	3	3	3	9	3,0
71	4	4	4	12	4,0
72	5	4	5	14	4,7
73	4	4	4	12	4,0
74	5	4	5	14	4,7
75	4	4	5	13	4,3
76	5	4	5	14	4,7
77	5	4	5	14	4,7
78	4	4	5	13	4,3
79	4	4	5	13	4,3
80	5	4	5	14	4,7
81	5	4	5	14	4,7
82	4	5	5	14	4,7
83	4	5	5	14	4,7
84	4	4	4	12	4,0
85	5	4	3	12	4,0
86	5	5	5	15	5,0
87	5	5	4	14	4,7

88	5	5	5	15	5,0
89	4	5	5	14	4,7
90	4	4	5	13	4,3
91	5	5	5	15	5,0
92	5	4	3	12	4,0
93	4	4	5	13	4,3
94	4	5	5	14	4,7
95	4	5	4	13	4,3
96	5	5	5	15	5,0
97	5	5	5	15	5,0
98	4	5	4	13	4,3
99	4	4	4	12	4,0
100	4	3	5	12	4,0
101	4	4	4	12	4,0
TOTAL SCORE				1308	436
RATA RATA SCORE					4,32

LAMPIRAN 3. HASIL FREKUENSI TABULASI

Frequencies

		Statistics				
		Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Perhatian	Produk-produk Fisik
N	Valid	101	101	101	101	101
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	4,2871	4,4653	4,2673	4,2178	4,2475

Frequency Table

		Kehandalan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	12	11,9	11,9	11,9
	4,00	48	47,5	47,5	59,4
	5,00	41	40,6	40,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

		Daya Tanggap			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	4	4,0	4,0	4,0
	4,00	46	45,5	45,5	49,5
	5,00	51	50,5	50,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	21	20,8	20,8	20,8
	4,00	32	31,7	31,7	52,5
	5,00	48	47,5	47,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Perhatian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	16	15,8	15,8	15,8
	4,00	47	46,5	46,5	62,4
	5,00	38	37,6	37,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Produk-produk Fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	21	20,8	20,8	20,8
	4,00	34	33,7	33,7	54,5
	5,00	46	45,5	45,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Frequencies

		Statistics				
		Permohonan Maaf	Empati	Kecepatan Penangan	Penyelesaian Masalah Secara Adil	Kemudahan Pengajuan Komplain
N	Valid	101	101	101	101	101
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	4,2475	4,4455	4,3168	4,2673	4,2475

Frequency Table

		Permohonan Maaf			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	16	15,8	15,8	15,8
	4,00	44	43,6	43,6	59,4
	5,00	41	40,6	40,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

		Empati			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	4	4,0	4,0	4,0
	4,00	48	47,5	47,5	51,5
	5,00	49	48,5	48,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Kecepatan Penangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	17	16,8	16,8	16,8
	4,00	35	34,7	34,7	51,5
	5,00	49	48,5	48,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Penyelesaian Masalah Secara Adil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	17	16,8	16,8	16,8
	4,00	40	39,6	39,6	56,4
	5,00	44	43,6	43,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Kemudahan Pengajuan Komplain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	19	18,8	18,8	18,8
	4,00	38	37,6	37,6	56,4
	5,00	44	43,6	43,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Frequencies

		Statistics		
		Kepuasan Terhadap Jasa	Tetap Menggunakan Jasa Fumigasi CV. Armanda Nusantara	Akan Merekomendasikan Fumigasi CV. Armanda Kepada Perusahaan Lain
N	Valid	101	101	101
	Missing	0	0	0
Mean		4,2574	4,4059	4,2871

Frequency Table

		Kepuasan Terhadap Jasa			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	12	11,9	11,9	11,9
	4,00	51	50,5	50,5	62,4
	5,00	38	37,6	37,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

		Tetap Menggunakan Jasa Fumigasi CV. Armanda Nusantara			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	4	4,0	4,0	4,0
	4,00	52	51,5	51,5	55,4
	5,00	45	44,6	44,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Akan Merekomendasikan Fumigasi CV. Armanda Kepada Perusahaan Lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	20	19,8	19,8	19,8
	4,00	32	31,7	31,7	51,5
	5,00	49	48,5	48,5	100,0
Total		101	100,0	100,0	

The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could not be mapped to a valid backend locale.

LAMPIRAN 4. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

KUALITAS JASA

[DataSet0]

Correlations

		Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Perhatian	Produk-produk Fisik	XI_TOTAL
Kehandalan	Pearson Correlation	1	,497**	,256	,306	,129	,682**
	Sig. (2-tailed)		,005	,173	,100	,496	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Daya Tanggap	Pearson Correlation	,497**	1	,000	,418*	,334	,682**
	Sig. (2-tailed)	,005		1,000	,022	,071	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Jaminan	Pearson Correlation	,256	,000	1	,317	,385*	,587**
	Sig. (2-tailed)	,173	1,000		,088	,036	,001
	N	30	30	30	30	30	30
Perhatian	Pearson Correlation	,306	,418*	,317	1	,234	,692**
	Sig. (2-tailed)	,100	,022	,088		,214	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Produk-produk Fisik	Pearson Correlation	,129	,334	,385*	,234	1	,635**
	Sig. (2-tailed)	,496	,071	,036	,214		,000
	N	30	30	30	30	30	30
XI_TOTAL	Pearson Correlation	,682**	,682**	,587**	,692**	,635**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	
	N	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).

PENANGANAN KOMPLAIN

Correlations

		Permohonan Maaf	Empati	Kecepatan Penangan an	Penyelesai an Masalah Adill	Kemudah an Pengajuan	X2_ TOTAL
Permohonan Maaf	Pearson Correlation	1	,429*	,116	-,013	,059	,467**
	Sig. (2-tailed)		,018	,540	,945	,759	,009
	N	30	30	30	30	30	30
Empati	Pearson Correlation	,429*	1	,276	,094	,225	,599**
	Sig. (2-tailed)	,018		,140	,621	,231	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Kecepatan Penanganan	Pearson Correlation	,116	,276	1	,185	,839**	,827**
	Sig. (2-tailed)	,540	,140		,329	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Penyelesaian Masalah Adill	Pearson Correlation	-,013	,094	,185	1	,223	,428*
	Sig. (2-tailed)	,945	,621	,329		,235	,018
	N	30	30	30	30	30	30
Kemudahan Pengajuan	Pearson Correlation	,059	,225	,839**	,223	1	,802**
	Sig. (2-tailed)	,759	,231	,000	,235		,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2_TOTAL	Pearson Correlation	,467**	,599**	,827**	,428*	,802**	1
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,000	,018	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

KEPUASAN PELANGGAN

Correlations

		Kesesuaian Harapan	Pembelian Ulang	Rekomendasi	Y_TOTAL
Kesesuaian Harapan	Pearson Correlation	1	,080	,080	,503**
	Sig. (2-tailed)		,675	,675	,005
	N	30	30	30	30
Pembelian Ulang	Pearson Correlation	,080	1	1,000**	,902**
	Sig. (2-tailed)	,675		,000	,000
	N	30	30	30	30
Rekomendasi	Pearson Correlation	,080	1,000**	1	,902**
	Sig. (2-tailed)	,675	,000		,000
	N	30	30	30	30
Y_TOTAL	Pearson Correlation	,503**	,902**	,902**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,667	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,639	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,654	3

LAMPIRAN 5. HASIL ANALISIS REGRESI SPSS

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penanganan Komplain, Kualitas Jasa ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,874 ^a	,764	,759	,22054

a. Predictors: (Constant), Penanganan Komplain, Kualitas Jasa

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,395	2	7,697	158,253	,000 ^b
	Residual	4,767	98	,049		
	Total	20,161	100			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Penanganan Komplain, Kualitas Jasa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,353	,228		1,548	,125
	Kualitas Jasa	,714	,078	,705	9,140	,000
	Penanganan Komplain	,208	,078	,206	2,672	,009

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan