

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan kefarmasian dalam bentuk dimensi kehandalan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen rawat jalan dengan korelasi sedang.
2. Kualitas pelayanan kefarmasian dalam bentuk dimensi daya tanggap terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen rawat jalan dengan korelasi kuat.
3. Kualitas pelayanan kefarmasian dalam bentuk dimensi jaminan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen rawat jalan dengan korelasi kuat.
4. Kualitas pelayanan kefarmasian dalam bentuk dimensi empati terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen rawat jalan dengan korelasi kuat.
5. Kualitas pelayanan kefarmasian dalam bentuk dimensi bukti fisik terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen rawat jalan dengan korelasi kuat.
6. Model kualitas pelayanan farmasi secara keseluruhan yang terdiri dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara keseluruhan

terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Haji Surabaya sebesar 78,4%.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran-saran penelitian sebagai bentuk pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan pada Instalasi Farmasi RSUD. Haji Surabaya, antara lain:

1. Perlunya peningkatan kehandalan layanan seperti lama waktu pelayanan, penyajian informasi yang lebih akurat dan terupdate, dan kemudahan untuk mengakses informasi dan menanyakan hal-hal yang kurang dipahami dengan obat, termasuk memberikan layanan konsultasi tentang obat kepada konsumen.
2. Memperkuat layanan yang berbasis daya tanggap dan empati, dengan mendorong petugas untuk proaktif menanyakan kebutuhan pelanggan, dan menawarkan bantuan terhadap kebutuhan layanan yang dicari pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga. 2004. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi 2. Jakarta. Universitas Indonesia.
- Anief, Moh. 2000, *Prinsip dan Dasar Manajemen: Pemasaran Umum dan Farmasi*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Darsono, N. dan Yunus. M. 2009. Pengaruh kualitas bangunan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima rumah bantuan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 8 No 3 Desember 2009.
- Depkes RI. 2004. Keputusan *Menkes RI No. 1027/MENKES/SK/X/2004* tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit.
- Depkes RI. 2005. Keputusan *Menkes RI No. 1197/Menkes/SK/2004* tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit.
- Darmanto djojodibroto, 1997, *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Hipokrates. Jakarta.
- Gaspers, V. 2007 *TOPS (Team Oriented Problem Solving): Panduan Kreatif Solusi Masalah untuk Sukses*. Gramedia Pustaka Utama – Jakarta.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*., Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Harianto. K, N. dan Supardi, S. 2005. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep Instalasi farmasi Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*. 2005.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 1197/Menkes/SK/XII/2004 tanggal 19 Oktober 2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, R, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor: 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. No. HK. 02.02/MENKES/068/I/2010 tanggal 14 Januari 2010 tentang kewajiban menggunakan obat generic di fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah.

- Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2009 tentang Kefarmasian.
- Presiden RI. 2009. *Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Pemerintah RI.
- Saleh, M. 2008. Mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan dengan analisis regresi. *Jurnal Nadwa*. Vol 2 No. 1 Mei 2008.
- Sari, N. 2008. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Instalasi Farmasi Rumah Sakit Orthopedi Prof.Dr.Soeharso Surakarta*. Tanggal Akses: 14 Januari 2011. <http://www.etd.eprints.ums.ac.id.com>.
- Setyorini, W. 2011. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Mahkota di Pangkalan Bun. *Jurnal Socioscientia*. Vol 3 No 1 Feb 2011.
- Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*, 25 – 49, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Situmorang, C.H. 2000. *Pedoman Pelayanan Rumah Sakit*. Sinaga, E. (editor). Perspektif Profesi Farmasis (Apoteker) Menuju Paradigma Baru Pelayanan Kefarmasian. Jakarta: CCED Pharma Foundation. Hal 161-164.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supriyanto, S. dan Wulandari, R. D. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Health Advocay. Surabaya
- Syamsi. 2009. Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada siswa bimbingan dan konsultasi belajar Al Qalam Bandar Lampung. *Didaktika*. Vol. 10 No.1 Januari 2009
- Tjiptono, F 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Wijaya Toni. 2009. *Analisis Data Penelitian*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.
- Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Wijono, D. 2008. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien: Prinsip dan Praktik*. Gramedia-Jakarta.
- Yusmainita, 2002, Pemberdayaan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pemerintah (Bagian I), *Medika*, No 12 tahun ke XXVIII, Desember 2002, ISSN. 0216-0910, 799-801.

Lampiran 1. Surat ijin penelitian

RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA

Jl. Manyar Kertoadi Telp. (031) 5947760, Fax (031) 5947890 Surabaya

NOTA DINAS

Kepada : Yth. Kepala Instalasi Farmasi RSUD Haji Surabaya.
Dari : Kepala Bidang Diklit RSUD Haji Surabaya
Tanggal : 8 Oktober 2012
Nomor : 070/140/03.2.2/2012
Perihal : Penghadapan Mahasiswa Penelitian

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan permohonan ijin penelitian yang disetujui oleh Kepala Instalasi Farmasi pada tanggal 10 Juli 2012, Bersama ini kami hadapkan mahasiswa tersebut,

Nama : Lestari Setyorini
NIM : 14103083
Institusi : Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Solo

Untuk melaksanakan pengambilan data di unit kerja saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, terhitung mulai tanggal 8 Oktober s.d 8 Nopember 2012. Untuk kebenaran data serta memantau pelaksanaan pengambilan data oleh mahasiswa tersebut, dimohon memberikan tanda tangan pada lembar monitoring bagi pemberi data dan pembimbing di unit kerja.

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang baik, disampaikan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kepala Bidang Diklit RSUD Haji Surabaya



drg. Siti Rachmawati, MARS.

NIP. 19621225 198803 2 005

Lampiran 2. Kuisisioner sebelum pengujian**KUISISIONER PENELITIAN****A. Identitas Responden**

1. Nama : _____(opsional)
2. Jenis Kelamin : L / P (lingkari salah satu)
3. Usia : <20 tahun
 20 s/d 25 tahun
 26 s/d 45 tahun
 46 s/d 65 tahun
 > 66 tahun
4. Status : Sudah Menikah
 Belum menikah
5. Pendidikan : SD-SLTA
 Diploma
 Sarjana
6. Kunjungan ke Instalasi Farmasi : Pertama kali
 Sudah pernah
 Sering

No	JAMINAN	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas yang melayani di RSUD. Haji Surabaya sangat berpengetahuan dan keterampilan dibidang farmasi					
2	Saya merasa obat yang saya tebus di instalasi farmasi RSUD. Haji Surabaya mempunyai kualitas produk yang tidak sesuai dengan harapan saya.					
3	Obat yang saya butuhkan di resep selalu tersedia di instalasi farmasi RSUD. Haji Surabaya					
4	Petugas dalam memberikan layanan kurang terampil dan cekatan					
5	Kualitas produk yang saya minta sering tidak sesuai					
6	Resep yang saya tebus di Instalasi Farmasi sering tidak tersedia					
No	EMPATI	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas memberikan perhatian yang sangat baik dengan kepentingan saya sebagai pelanggan.					
2	Saya merasa petugas memberikan layanan dengan tidak membeda-bedakan dan tidak ada prioritas khusus.					
3	Karena petugas yang melayani sangat baik, saya bisa merasa nyaman walau harus menunggu					
4	Dalam memberikan layanan petugas kadang kurang perhatian dengan pelanggan					
5	Petugas sering memberlakukan perbedaan layanan pada konsumen khusus					
6	Saya merasa kurang nyaman ketika menunggu pembelian obat					
No	BUKTI FISIK	STS	TS	N	S	SS
1	Tempat dan fasilitas di instalasi farmasi RSUD. Haji Surabaya tampak bersih dan rapi.					
2	Saya merasa fasilitas pendukung di instalasi farmasi RSUD. Haji Surabaya kurang lengkap					
3	Petugas mempunyai kesiapan dalam pelayanan.					
4	Beberapa peralatan yang digunakan di Instalasi Farmasi RSUD. Haji Surabaya kurang terjamin standart kebersihan dan keamanannya.					
5	Bentuk bangunan (Eksterior) di instalasi farmasi RSUD. Haji Surabaya ruangan sangat bagus.					
6	Suasana Ruangan dan pengaturannya (interior) di instalasi farmasi RSUD. Haji Surabaya sangat nyaman.					

KEPUASAN PELANGGAN

No	<i>Time Based</i>	STS	TS	N	S	SS
1	Setelah membeli obat di RSUD. Haji Surabaya saya merasa puas terhadap produk yang saya beli					
2	Setelah membeli obat di RSUD. Haji Surabaya saya merasa puas terhadap layanan yang diberikan.					
3	Saya merasa kurang puas ketika menebus obat di instalasi farmasi RSUD. Haji Surabaya					
4	Saya juga merasa puas atas harga obat yang saya beli karena sebanding dengan mutu.					
5	Saya merasa puas karena biaya yang saya keluarkan keseluruhan untuk menebus obat sangat efisien.					

Lampiran 3. Kuisisioner setelah pengujian**KUISISIONER PENELITIAN****C. Identitas Responden**

7. Nama : _____(opsional)
8. Jenis Kelamin : L / P (lingkari salah satu)
9. Usia : <20 tahun
 20 s/d 25 tahun
 26 s/d 45 tahun
 46 s/d 65 tahun
 > 66 tahun
10. Status : Sudah Menikah
 Belum menikah
11. Pendidikan : SD-SLTA
 Diploma
 Sarjana
12. Kunjungan ke Instalasi Farmasi : Pertama kali
 Sudah pernah
 Sering

No	<i>JAMINAN</i>	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas yang melayani di RSUD. Haji Surabaya sangat berpengetahuan dan keterampilan dibidang farmasi					
2	Saya merasa obat yang saya tebus di instalasi farmasi RSUD. Haji Surabaya mempunyai kualitas produk yang tidak sesuai dengan harapan saya.					
3	Obat yang saya butuhkan di resep selalu tersedia di instalasi farmasi RSUD. Haji Surabaya					
4	Petugas dalam memberikan layanan kurang terampil dan cekatan					
5	Kualitas produk yang saya minta sering tidak sesuai					
6	Resep yang saya tebus di Instalasi Farmasi sering tidak tersedia					
No	<i>EMPATI</i>	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas memberikan perhatian yang sangat baik dengan kepentingan saya sebagai pelanggan.					
2	Saya merasa petugas memberikan layanan dengan tidak membeda-bedakan dan tidak ada prioritas khusus.					
3	Karena petugas yang melayani sangat baik, saya bisa merasa nyaman walau harus menunggu					
4	Dalam memberikan layanan petugas kadang kurang perhatian dengan pelanggan					
6	Saya merasa kurang nyaman ketika menunggu pembelian obat					
No	<i>BUKTI FISIK</i>	STS	TS	N	S	SS
1	Tempat dan fasilitas di instalasi farmasi RSUD. Haji Surabaya tampak bersih dan rapi.					
2	Saya merasa fasilitas pendukung di instalasi farmasi RSUD. Haji Surabaya kurang lengkap					
3	Petugas mempunyai kesiapan dalam pelayanan.					
4	Beberapa peralatan yang digunakan di Instalasi Farmasi RSUD. Haji Surabaya kurang terjamin standart kebersihan dan keamanannya.					
6	Suasana Ruangan dan pengaturannya (interior) di instalasi farmasi RSUD. Haji Surabaya sangat nyaman.					

KEPUASAN PELANGGAN

No	<i>Time Based</i>	STS	TS	N	S	SS
1	Setelah membeli obat di RSUD. Haji Surabaya saya merasa puas terhadap produk yang saya beli					
2	Setelah membeli obat di RSUD. Haji Surabaya saya merasa puas terhadap layanan yang diberikan.					
3	Saya merasa kurang puas ketika menebus obat di instalasi farmasi RSUD. Haji Surabaya					
4	Saya juga merasa puas atas harga obat yang saya beli karena sebanding dengan mutu.					
5	Saya merasa puas karena biaya yang saya keluarkan keseluruhan untuk menebus obat sangat efisien.					

Lampiran 5: Hasil uji instrumen

```

data.xls'
/SHEET=name 'prasampling'
/CELLRANGE=full
/READNAMES=on
/ASSUMEDSTRWIDTH=32767.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=x11 x12 x13 x14 x15 x16
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL .

```

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

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
.878	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11	14.80	13.269	.682	.858
x12	14.50	13.017	.592	.876
x13	14.50	14.121	.617	.868
x14	14.43	11.633	.828	.831
x15	14.60	12.869	.706	.854
x16	14.67	13.609	.713	.855

RELIABILITY

/VARIABLES=x21 x22 x23 x24

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL .

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES**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
.805	4

Item - Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x21	9.53	5.706	.669	.732
x22	9.70	6.286	.635	.749
x23	9.60	7.214	.520	.801
x24	9.77	5.702	.669	.732

RELIABILITY

/VARIABLES=x31 x32 x33 x34 x35 x36

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL .

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES**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
.864	6

Item -Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x31	16.67	17.333	.665	.840
x32	16.83	16.489	.677	.838
x33	16.77	17.151	.695	.835
x34	16.83	17.040	.659	.841
x35	16.93	18.340	.589	.853
x36	16.80	16.097	.674	.839

RELIABILITY

/VARIABLES=x41 x42 x43 x44 x45 x46

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL .

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES**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
.777	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x41	15.70	12.286	.639	.713
x42	15.90	11.955	.738	.688
x43	15.70	13.597	.547	.739
x44	15.90	11.610	.764	.679
x45	16.33	18.713	-.172	.881
x46	15.80	11.062	.739	.681

RELIABILITY

```

/VARIABLES=x51 x52 x53 x54 x55 x56
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL .

```

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES**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
.737	6

Item - Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x51	16.20	10.993	.536	.681
x52	16.07	10.340	.610	.657
x53	16.17	11.247	.546	.680
x54	16.00	11.103	.596	.666
x55	16.97	15.206	-.026	.807
x56	16.27	9.995	.585	.664

RELIABILITY

```

/VARIABLES=y11 y22 y23 y24 y42
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL .

```

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES**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
.823	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y11	13.73	10.340	.705	.762
y22	13.50	10.672	.679	.771
y23	13.83	10.489	.617	.787
y24	14.00	11.172	.579	.798
y42	14.00	10.552	.525	.819

RELIABILITY

/VARIABLES=x41 x42 x43 x44 x46

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL .

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES**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
.881	5

Item -Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x41	12.97	12.516	.671	.866
x42	13.17	12.144	.778	.841
x43	12.97	13.757	.595	.882
x44	13.17	11.799	.802	.835
x46	13.07	11.444	.743	.850

RELIABILITY

/VARIABLES=x51 x52 x53 x54 x56

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL .

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES**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
.807	5

Item -Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x51	13.63	10.516	.545	.783
x52	13.50	9.776	.637	.755
x53	13.60	10.662	.574	.775
x54	13.43	10.599	.611	.765
x56	13.70	9.459	.606	.767

Lampiran 6. ANALISIS DATA: REGRESI BERGANDA, uji asumsi klasik (multikolinieritas, heteroskedastisitas, normalitas, autokorelasi)

GET

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

CORRELATIONS

/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 y

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE .

Correlations

		Correlations					
		Kehandalan (X1)	Daya Tanggap (X2)	Jaminan (X3)	Empati (X4)	Bukti Fisik (X5)	Kepuasan Konsumen (Y)
Kehandalan (X1)	Pearson Correlation	1	.523**	.544**	.623**	.403**	.574**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	395	395	395	395	395	395
Daya Tanggap (X2)	Pearson Correlation	.523**	1	.795**	.792**	.736**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	395	395	395	395	395	395
Jaminan (X3)	Pearson Correlation	.544**	.795**	1	.843**	.696**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	395	395	395	395	395	395
Empati (X4)	Pearson Correlation	.623**	.792**	.843**	1	.866**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	395	395	395	395	395	395
Bukti Fisik (X5)	Pearson Correlation	.403**	.736**	.696**	.866**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	395	395	395	395	395	395
Kepuasan Konsumen (Y)	Pearson Correlation	.574**	.765**	.797**	.869**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	395	395	395	395	395	395

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

DESCRIPTIVES

VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 y

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX SEMEAN .

Descriptives

	Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean		Std.
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Kehandalan (X1)	395	2.17	4.67	2.9198	.03552	.70594
Daya Tanggap (X2)	395	2.25	5.00	3.2614	.04026	.80006
Jaminan (X3)	395	2.17	4.83	3.3561	.03801	.75544
Empati (X4)	395	2.00	4.60	3.3235	.04265	.84765
Bukti Fisik (X5)	395	2.20	5.00	3.3970	.03854	.76602
Kepuasan Konsumen (Y)	395	2.20	4.80	3.4253	.03881	.77142
Valid N (listwise)	395					

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT y
/METHOD=ENTER x1 x2 x3 x4 x5
/RESIDUALS DURBIN .

```

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT y
/METHOD=ENTER x1 x2 x3 x4 x5
/SCATTERPLOT=(*ZPRED ,*ZRESID )
/RESIDUALS DURBIN NORM(ZRESID) .

```

Regression**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Konsumen (Y)	3.4253	.77142	395
Kehandalan (X1)	2.9198	.70594	395
Daya Tanggap (X2)	3.2614	.80006	395
Jaminan (X3)	3.3561	.75544	395
Empati (X4)	3.3235	.84765	395
Bukti Fisik (X5)	3.3970	.76602	395

Correlations

		Kepuasan Konsumen (Y)	Kehandalan (X1)	Daya Tanggap (X2)	Jaminan (X3)	Empati (X4)	Bukti Fisik (X5)
Pearson Correlation	Kepuasan Konsumen (Y)	1.000	.574	.765	.797	.869	.791
	Kehandalan (X1)	.574	1.000	.523	.544	.623	.403
	Daya Tanggap (X2)	.765	.523	1.000	.795	.792	.736
	Jaminan (X3)	.797	.544	.795	1.000	.843	.696
	Empati (X4)	.869	.623	.792	.843	1.000	.866
	Bukti Fisik (X5)	.791	.403	.736	.696	.866	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Konsumen (Y)	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Kehandalan (X1)	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Daya Tanggap (X2)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Jaminan (X3)	.000	.000	.000	.	.000	.000
	Empati (X4)	.000	.000	.000	.000	.	.000
	Bukti Fisik (X5)	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Kepuasan Konsumen (Y)	395	395	395	395	395	395
	Kehandalan (X1)	395	395	395	395	395	395
	Daya Tanggap (X2)	395	395	395	395	395	395
	Jaminan (X3)	395	395	395	395	395	395
	Empati (X4)	395	395	395	395	395	395
	Bukti Fisik (X5)	395	395	395	395	395	395

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bukti Fisik (X5), Kehandalan (X1), Jaminan (X3), Daya Tanggap (X2), Empati (X4)	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	.887 ^a	.786	.784	.35879	.786	286.483	5	389	.000	1.981

- a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik (X5), Kehandalan (X1), Jaminan (X3), Daya Tanggap (X2), Empati (X4)
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

ANOVA^{ab}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	184.392	5	36.878	286.483	.000 ^a
	Residual	50.075	389	.129		
	Total	234.467	394			

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik (X5), Kehandalan (X1), Jaminan (X3), Daya Tanggap (X2), Empati (X4)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.265	.108		2.448	.015						
	Kehandalan (X1)	.097	.035	.089	2.758	.006	.574	.138	.065	.528	1.895	
	Daya Tanggap (X2)	.102	.042	.106	2.442	.015	.765	.123	.057	.293	3.409	
	Jaminan (X3)	.197	.049	.193	3.988	.000	.797	.198	.093	.234	4.279	
	Empati (X4)	.351	.066	.386	5.353	.000	.869	.262	.125	.106	9.472	
	Bukti Fisik (X5)	.210	.053	.209	3.995	.000	.791	.199	.094	.201	4.970	

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	Kehandalan (X1)	Daya Tanggap (X2)	Jaminan (X3)	Empati (X4)	Bukti Fisik (X5)	
1	1	5.898	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.041	12.000	.28	.18	.04	.01	.02	.02	.02
	3	.030	13.906	.33	.49	.00	.00	.01	.01	.03
	4	.016	19.220	.00	.03	.38	.12	.05	.20	.20
	5	.011	22.768	.00	.04	.54	.51	.03	.03	.05
	6	.004	39.909	.38	.25	.05	.37	.90	.70	.70

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Residuals Statistics^a

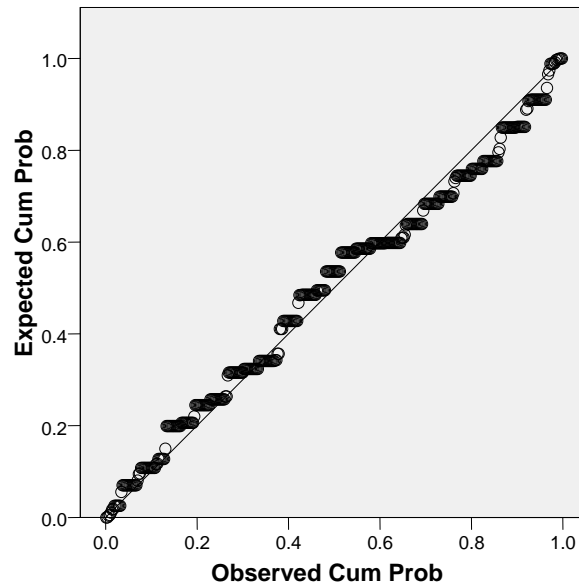
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.4338	4.5319	3.4253	.68410	395
Residual	-1.57217	1.66032	.00000	.35650	395
Std. Predicted Value	-1.449	1.618	.000	1.000	395
Std. Residual	-4.382	4.628	.000	.994	395

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Charts

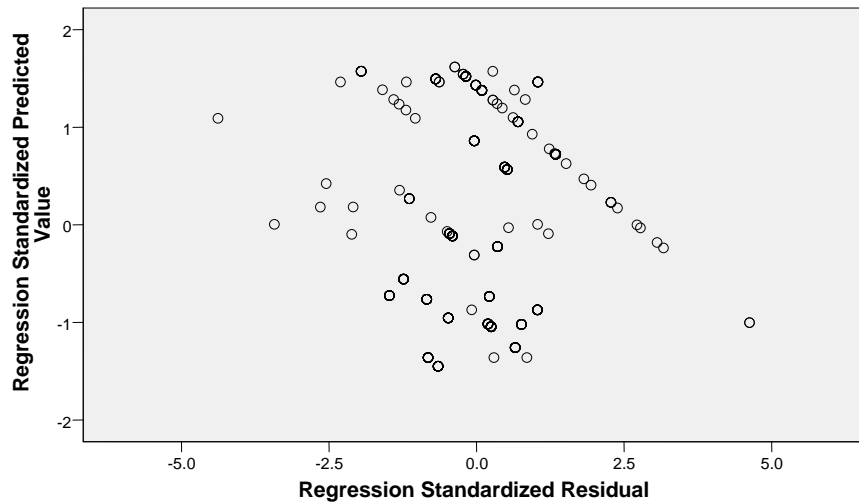
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)



Lampiran 7. Tabulasi data penelitian