

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Sanro Wates Yogyakarta dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi *Empathy* berpengaruh secara masing-masing terhadap kepuasan konsumen di Apotek Sanro Wates-Yogyakarta.
2. Semua dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di Apotek Sanro Wates-Yogyakarta.
3. Kepuasan konsumen di Apotek Sanro Wates-Yogyakarta dapat dijelaskan oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* sebesar 9,60%.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan, dapat disarankan beberapa hal, sebagai berikut :

1. Apotek Sanro Wates Yogyakarta
 - a. Perlu dilakukan peningkatan kinerja Apotek Sanro Wates-Yogyakarta terutama dimensi *empathy* agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi karena dimensi *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

- b. Perlu adanya evaluasi terhadap kinerja Apotek Sanro Wates-Yogyakarta secara berkala 1 bulan sekali supaya kepuasan konsumen lebih dapat ditingkatkan.

2. Peneliti lain

Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Sanro Wates-Yogyakarta untuk melakukan penelitian lain terhadap faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Apotek Sanro Wates-Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdhal. 1995. *Pharmaceutical care : Pharmacy in The Next Millenium. The National Institute of Scinence and technology.*
- Ahaditomo. 1995. *Peranan apoteker Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat.* Badan Pimpinan Pusat Ikatan Sarjana farmasi Indonesia. Jakarta.
- Ahaditomo. 1995. *Standar Profesi apoteker dalam menjalankan Pekerjaan Kefarmasian.* Disampaikan dalam Seminar Aksentuasi Peranan Apoteker. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Atmojo YT. 2006. *Mengukur Kepuasan Pelanggan.* triatmojo.wordpress.com (29 Desember 2011).
- Azwar .S. 1997. *Reliabilitas dan Validilitas.* Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Berry, L.L, Zeithaml, V.A and Parasuraman, A. 1990. “*Five Imperatives For Improving service Quality*” Sloan Management Review, Summer.
- Hadiati, S., dan Ruci, S. 1999. *Analisa Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang area.* Universitas Gajayana malang. Jurnal Management dan Kewirausahaan. Vol 1 No 1.
- Hartono. 1991. *Peran Farmasi Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit.* Medika 1. XXIII. 60-61
- Hartono. 2008. SPSS 17.0. *Analisa Data Statistik dan Penelitian.* Penerbit Pustaka Pelajar bekerjasama dengan ZANAVA. Yogyakarta.
- Kotler P. 1997. *Management Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol,* diterjemahkan oleh Teguh H. Rusli . R.A. PT Prenhalindo. Jakarta 36.
- Kotler, P. 2006. Terjemahan “ *Manajemen Pemasaran*” Alih Bahasa : Teguh H, dan Rusli RA. Jilid 1. PT. Prehalindo. Jakarta. Edisi Millenium Vol.1.
- Kotler, P. 2006. Terjemahan “ *Manajemen Pemasaran*” Alih Bahasa : Teguh H, dan Rusli RA. Jilid 2. PT. Prehalindo. Jakarta. Edisi Millenium Vol.2.
- Kotler, P. and K.L. Keller. 2006. *Marketing Management 12th ed. Upper Saddle River.* New Jersey. Prentice-Hall.
- Kuncoro. 2007. *Analisa Dimensi Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa VIP Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta. Tesis.* Universitas Sebelas Maret. Surakarta.

- Oetari R.A., Hery Irawan, Kariyam. 2005. *Penerapan Asuhan Kefarmasian oleh farmasis di apotek wilayah kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman*. Kongres Ilmiah XIV Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia. Bali.
- Oetari R.A. 2009. *Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Farmagama Jogjakarta*. Tesis. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Prasetyo, R. 2005. *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Sragen*. Tesis. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Priyatno D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Mediakom
- Rubiyanto N. 2003. *Standar Kompetensi: Upaya Menuju Good Pharmaceutical Practicies pada Pelayanan Farmasi Komunitas*. UGM. Yogyakarta.
- Santoso S. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Satibi, Nanang M. Y. dan Machali. 2005. *Penilaian Konsumen terhadap Peran apotek sebagai tempat Pelayanan informasi obat di Kabupaten Sleman*. Majalah Famasetik.
- Selphia, Y. 2007. *Analisa kesenjangan kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dengan Metode Serqual*. Tesis. UGM. Yogyakarta.
- Sugiyono. 1999. *“Metode Penelitian Bisnis”*. CV ALFABETA. Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Penerbit ALFABETA. Bandung.
- Supranto, J . 1997. *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk menaikkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- WWW. Alpcare. Com. 2002. *Merespon Tantangan dan Peluang di Masa Depan Melalui Rekarnes Bidang Apotek*.
- Harianto, 2010. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*. <http://pandji99.wordpress.com/2010/11/01/review-jurnal-3revisi>. 9 Januari 2014.

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian



Surakarta, 26 Juli 2013

Nomor : 720.26/FF.0/A/SPM/VII/2013

Hal : Penelitian Tugas Akhir

Kepada : Yth. Apoteker Pengelola
Apotek Sanro Wates
YOGYAKARTA


Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian mahasiswa dalam rangka penyusunan tugas akhir (Skripsi) bagi mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melakukan pengambilan data kepuasan konsumen, dengan prosedur dan biaya sesuai kebijakan yang ada bagi mahasiswa kami :

NO		
1	Widagda Hendar Saputra	15113373A

Besar harapan kami atas terkabulnya permohonan ini yang tentunya akan berguna bagi pembangunan nusa dan bangsa khususnya kemajuan dibidang pendidikan.

Demikian atas kerja samanya disampaikan banyak terima kasih.

Dekan,

 Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., Apt.



Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian



Jl. Sudibyo No. 3 Wates, Yogyakarta Telp. (0274) 773871
SIA 445 / 005.Apt / II / 2012

Yogyakarta, 5 Desember 2013

No : 05 / S.Apt / II / 2013
Lampiran : -
Hal : Izin Riset / Selesai penelitian

Kepada : Yth. Prof. Dr. R. A Oetari SU., MM., Apt

Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Di Surakarta.

Menindak lanjuti surat dari dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta nomor 720. 26 / FF.O / A / SPM / VII /2013 tentang penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir (Skripsi) Program S1 Farmasi mahasiswa atas :

Nama : Widagda Hindar Saputra

Nim : 15113373 A

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Sanro Wates Yogyakarta.

Dengan ini kami selaku Apoteker Pengelola Apotek Sanro Wates Yogyakarta, pada prinsipnya tidak keberatan dan memberikan persetujuan untuk melakukan penelitian yang dimaksud. Mahasiswa tersebut telah melakukan penelitian selama enam bulan mulai Juli sampai dengan Desember 2013.

Demikian surat ini diberikan dan digunakan sebagaimana mestinya.



Hormat kami,

Apoteker Pengelola Apotek

Wahyu Eka Pratiwi S.Farm., Apt

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN**FAKULTAS FARMASI**

Kepada Yang terhormat,
Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Responden
Di tempat

Dengan hormat,

Anda terpilih menjadi responden dalam penelitian, “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Apotek SANRO Wates – Yogyakarta Tahun 2013**”.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi di apotek SANRO. Harapan peneliti, responden bersedia terlibat dengan mengisi kuesioner ini secara jujur. Semua jawaban dianggap benar dan identitas responden terjaga kerahasiaannya. Jawaban yang diberikan akan digunakan sebagai data dalam penyusunan skripsi. Atas perhatian dan kerjasamanya, peneliti mengucapkan terima kasih.

Peneliti

Widagda Hendar Saputra
15113373 A

IDENTITAS RESPONDEN**Petunjuk pengisian:**

Berikan tanda silang (X) pada kotak yang tersedia sesuai dengan data diri anda.

a. Nama : (boleh diisi / boleh tidak)

b. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

c. Umur

16 tahun – 25 tahun

26 tahun – 35 tahun

36 tahun – 45 tahun

> 45 tahun

d. Tingkat Pendidikan Terakhir

SD

SLTP

SLTA

Akademi/Diploma

Sarjana

e. Pekerjaan

Pelajar/Mahasiswa

Pegawai Swasta

PNS

Pedagang

Petani

Lain-lain

KUESIONER

Petunjuk pengisian

Berikan tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pandangan anda.

<i>Favorable</i>		<i>Unfavorable</i>	
SS	= Sangat setuju	STS	= Sangat tidak setuju
S	= Setuju	TS	= Tidak setuju
TS	= Tidak setuju	S	= Setuju
STS	= Sangat tidak setuju	SS	= Sangat setuju

A. Tangibles

Yang saya rasakan				Pernyataan no. 1-5 1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Setuju 4 = Sangat setuju	Yang saya harapkan			
STS	TS	S	SS		STS	TS	S	SS
1	2	3	4	1. Apotek memiliki ruang tunggu yang nyaman	1	2	3	4
1	2	3	4	2. Apotek memiliki tempat parkir yang luas	1	2	3	4
1	2	3	4	3. Apoteker berpakaian rapi dan sopan	1	2	3	4
1	2	3	4	4. Apotek memiliki ruang konseling yang mudah dijangkau dan privasi bagi saya	1	2	3	4
1	2	3	4	5. Apotek memiliki papan nama yang mudah dilihat	1	2	3	4

B. Reliability

Yang saya rasakan				Pernyataan no. 6-10 1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Setuju 4 = Sanga tsetuju	Yang saya harapkan			
STS	TS	S	SS		STS	TS	S	SS
1	2	3	4	6. Apoteker memberikan pelayanan yang cepat dan efektif	1	2	3	4
1	2	3	4	7. Waktu pelayanan apotek berjalan sesuai dengan waktu yang dijadwalkan oleh pihak apotek	1	2	3	4
4	3	2	1	8. Apotek tidak bisa melayani kebutuhan sesuai dengan harapan saya	4	3	2	1
4	3	2	1	9. Apoteker tidak memberikan informasi efek samping setelah mengkonsumsi obat.	4	3	2	1
1	2	3	4	10. Apoteker memberikan informasi harga sebelum memberikan obat	1	2	3	4

C. Responsiveness

Yang saya rasakan				Pernyataan no. 11-15 1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Setuju 4 = Sangat setuju	Yang saya harapkan			
STS	TS	S	SS		STS	TS	S	SS
1	2	3	4	11. Apoteker memberikan penjelasan tentang aturan pakai obat	1	2	3	4
1	2	3	4	12. Apoteker bersedia menerima dengan senang hati keluhan saya	1	2	3	4
1	2	3	4	13. Apoteker menanggapi keluhan saya dengan bijaksana	1	2	3	4
4	3	2	1	14. Apoteker memberikan solusi obat yang tidak jelas terhadap konsumen	4	3	2	1
4	3	2	1	15. Apoteker menggunakan bahasa yang sulit dipahami konsumen	4	3	2	1

D. Assurance

Yang saya rasakan				Pernyataan no. 16-20 1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Setuju 4 = Sangat setuju	Yang saya harapkan			
STS	TS	S	SS		STS	TS	S	SS
1	2	3	4	16. Apoteker bersifat profesional dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4
1	2	3	4	17. Apotek dapat dipercaya dalam melakukan pelayanan	1	2	3	4
4	3	2	1	18. Saya tidak yakin atas kebenaran obat yang diberikan oleh apotek	4	3	2	1
1	2	3	4	19. Apoteker memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab setiap pertanyaan saya	1	2	3	4
1	2	3	4	20. Apotek memiliki reputasi yang baik	1	2	3	4

E. Empathy

Yang saya rasakan				Pernyataan no. 21-25 1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Setuju 4 = Sangatsetuju	Yang saya harapkan			
STS	TS	S	SS		STS	TS	S	SS
4	3	2	1	21. Apotek tidak membedakan pelayanan dengan memandang status sosial	4	3	2	1
1	2	3	4	22. Apotek memahami kebutuhan dan keinginansaya	1	2	3	4
4	3	2	1	23. Setiap keluhan tidak semua dapat diselesaikan oleh pihak apotek	4	3	2	1
1	2	3	4	24. Apotek memberikan alternatif pilihan obat sesuai kondisi keuangan saya	1	2	3	4
1	2	3	4	25. Penyerahan obat yang dilakukan oleh apoteker dilakukan dengan ramah dan sopan	1	2	3	4

F. Kepuasan Konsumen

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya puas terhadap semua sarana dan prasarana yang ada di apotek	4	3	2	1
2	Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek	4	3	2	1
3	Saya puas atas tanggapan apoteker terhadap keluhan sakit saya.	4	3	2	1
4	Saya puas atas pengetahuan dan sopan santun apoteker dalam memberikan pelayanan	4	3	2	1
5	Saya puas dengan penyerahan resep yang cepat	4	3	2	1

Lampiran 4. Hasil uji instrumen

Rsp	BUTIR PERNYATAAN NOMOR																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3
7	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	2
8	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2
9	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2
10	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
12	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
14	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2
16	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
19	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	4	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3
20	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3	2	3	3	2	3	3
21	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
22	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2
24	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	2	3	3	4	2	4	2	4	4	4	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	2
26	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4
28	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
29	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3

*Tangibles***Reliability****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
.816	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1.1	2.60	.724	30
x1.2	2.17	.834	30
x1.3	3.27	.450	30
x1.4	2.57	.817	30
x1.5	3.23	.430	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	11.23	4.185	.624	.776
x1.2	11.67	3.678	.683	.761
x1.3	10.57	5.082	.628	.790
x1.4	11.27	3.995	.580	.797
x1.5	10.60	5.007	.709	.777

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.83	6.557	2.561	5

*Reliability***Reliability****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
.822	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.20	.484	30
X2.2	3.10	.481	30
X2.3	2.70	.794	30
X2.4	2.87	.681	30
X2.5	3.27	.450	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	11.93	4.064	.438	.832
X2.2	12.03	3.620	.713	.769
X2.3	12.43	2.875	.612	.808
X2.4	12.27	3.030	.700	.762
X2.5	11.87	3.637	.767	.761

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.13	5.154	2.270	5

*Responsiveness***Reliability****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
.866	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3.37	.490	30
X3.2	3.10	.548	30
X3.3	3.23	.568	30
X3.4	3.03	.718	30
X3.5	3.00	.695	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	12.37	4.378	.705	.839
X3.2	12.63	4.378	.605	.858
X3.3	12.50	3.983	.775	.818
X3.4	12.70	3.734	.653	.853
X3.5	12.73	3.582	.760	.820

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.73	6.064	2.463	5

Assurance

Reliability

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
.867	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	3.33	.479	30
X4.2	3.40	.498	30
X4.3	3.10	.712	30
X4.4	3.30	.466	30
X4.5	3.40	.498	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	13.20	3.338	.669	.846
X4.2	13.13	3.223	.709	.836
X4.3	13.43	2.875	.563	.896
X4.4	13.23	3.220	.779	.823
X4.5	13.13	3.016	.853	.802

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.53	4.740	2.177	5

*Empathy***Reliability****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
.702	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X5.1	1.97	.850	30
X5.2	3.37	.490	30
X5.3	2.43	.774	30
X5.4	3.33	.661	30
X5.5	3.47	.507	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	12.60	3.628	.247	.770
X5.2	11.20	3.683	.653	.603
X5.3	12.13	3.016	.571	.601
X5.4	11.23	3.495	.493	.639
X5.5	11.10	3.886	.503	.648

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.57	5.151	2.269	5

Kepuasan Konsumen

Reliability**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
.901	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1.1	2.80	.714	30
Y1.2	3.23	.626	30
Y1.3	3.13	.571	30
Y1.4	3.27	.450	30
Y1.5	3.13	.507	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	12.77	3.633	.699	.901
Y1.2	12.33	3.885	.717	.888
Y1.3	12.43	3.909	.802	.869
Y1.4	12.30	4.217	.881	.863
Y1.5	12.43	4.185	.773	.877

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.57	6.047	2.459	5

Lampiran 5. Nilai-nilai *Chi kuadrat*

NILAI-NILAI CHI KUADRAT

dk	Taraf signifikansi					
	50%	30%	20%	10%	5%	1%
1	0,455	1,074	1,642	2,706	3,481	6,635
2	0,139	2,408	3,219	3,605	5,591	9,210
3	2,366	3,665	4,642	6,251	7,815	11,341
4	3,357	4,878	5,989	7,779	9,488	13,277
5	4,351	6,064	7,289	9,236	11,070	15,086
6	5,348	7,231	8,558	10,645	12,592	16,812
7	6,346	8,383	9,803	12,017	14,017	18,475
8	7,344	9,524	11,030	13,362	15,507	20,090
9	8,343	10,656	12,242	14,684	16,919	21,666
10	9,342	11,781	13,442	15,987	18,307	23,209
11	10,341	12,899	14,631	17,275	19,675	24,725
12	11,340	14,011	15,812	18,549	21,026	26,217
13	12,340	15,19	16,985	19,812	22,368	27,688
14	13,332	16,222	18,151	21,064	23,685	29,141
15	14,339	17,322	19,311	22,307	24,996	30,578
16	15,338	18,418	20,465	23,542	26,296	32,000
17	16,337	19,511	21,615	24,785	27,587	33,409
18	17,338	20,601	22,760	26,028	28,869	34,805
19	18,338	21,689	23,900	27,271	30,144	36,191
20	19,337	22,775	25,038	28,514	31,410	37,566
21	20,337	23,858	26,171	29,615	32,671	38,932
22	21,337	24,939	27,301	30,813	33,924	40,289
23	22,337	26,018	28,429	32,007	35,172	41,638
24	23,337	27,096	29,553	33,194	35,415	42,980
25	24,337	28,172	30,675	34,382	37,652	44,314
26	25,336	29,246	31,795	35,563	38,885	45,642
27	26,336	30,319	32,912	36,741	40,113	46,965
28	27,336	31,391	34,027	37,916	41,337	48,278
29	28,336	32,461	35,139	39,087	42,557	49,588
30	29,336	33,530	36,250	40,256	43,775	50,892

Lampiran 6. Tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5%, dan 10%

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	14	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	28	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	32	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	36	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Lampiran 7. Tabulasi data penelitian

Data Skor Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Konsumen di Apotek Sanro

Rsp	BUTIR PERNYATAAN NOMOR																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3
7	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	2
8	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2
9	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2
10	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
12	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
14	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2
16	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
19	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	4	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3
20	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3	2	3	3	2	3	3
21	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
22	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2
24	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	2	3	3	4	2	4	2	4	4	4	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	2
26	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4
28	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
29	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
31	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3	4
32	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
33	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
35	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
37	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
38	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2
39	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3
40	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2

Rsp	BUTIR PERNYATAAN NOMOR																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
41	3	1	3	1	3	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2
42	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	2	3	2
43	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2
44	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2
46	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
47	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
48	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3
49	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
50	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
51	3	1	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
54	2	2	4	3	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
55	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
56	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2
57	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
58	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
59	3	3	3	1	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
60	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
61	4	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
62	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
64	3	3	2	3	3	4	3	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3
65	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3
66	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
67	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2
69	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3
70	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3
71	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
72	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	4	2
73	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3
74	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
75	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
76	3	4	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
77	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4
79	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
80	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
81	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
83	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
84	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
86	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2

Rsp	BUTIR PERNYATAAN NOMOR																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
88	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
89	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2
91	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
92	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3
93	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	2	4	4
94	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	1	4	2	4	4
95	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3
96	4	3	2	2	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	2	3	3
97	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3
98	4	3	3	4	4	4	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3
99	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3
100	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	1	4	3	4	4
101	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	1	4	3	4	4
102	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3
103	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	4	2	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	1	3	2	4	4
105	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3
106	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	4	2	3	4
108	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	1	3	2	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	1	4	4
110	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
111	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4
112	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4
114	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	1	3	2	4	4
115	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3
116	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3
117	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3
118	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	2	2	4
119	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3
120	4	4	2	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	2	3	3
121	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4
122	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3
123	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
124	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
125	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3
126	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
127	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
128	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3
130	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
131	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
132	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3

Rsp	BUTIR PERNYATAAN NOMOR																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
133	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2
134	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
135	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3
136	3	3	2	4	4	4	2	4	2	3	3	2	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
137	4	2	2	4	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2
138	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
139	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
141	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4
142	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2
143	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
144	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4
145	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
146	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
147	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
148	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
149	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
150	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
151	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3
152	3	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3
153	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	2	1	4	2	4	4
154	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	1	4	2	4	4
155	4	3	2	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
156	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
157	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3
158	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2	2	3	2	3	3
159	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3
160	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	1	4	3	4	4
161	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	1	4	3	4	4
162	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3
163	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	4	4	3	4	2	4	2	4	4
164	3	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	2	1	3	2	4	4
165	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3
166	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3
167	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	2	3	4
168	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	1	3	2	3	3
169	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	1	4	4
170	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
171	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
172	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4
173	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
174	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2	1	3	2	4	4
175	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3
176	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3
177	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3
178	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	2	2	4

Rsp	BUTIR PERNYATAAN NOMOR																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
179	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	2	3	2	2	3
180	4	3	2	3	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3
181	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
182	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3
183	3	3	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2
184	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3
185	4	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
186	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4
187	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
188	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3
189	3	2	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
190	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2
191	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
192	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3
193	3	3	2	2	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
194	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3
195	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2
196	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
197	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4
200	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3
201	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
202	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
203	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
204	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	2	4	3	4	3	3
205	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3
206	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	3	2	4	3	2	3	3
207	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
208	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4
209	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2
210	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
211	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
213	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
214	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	3
215	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4
216	3	3	3	4	4	3	2	4	2	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
218	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
219	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
221	3	2	4	4	3	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
222	4	3	4	3	4	4	2	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3
223	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
224	4	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4

Rsp	BUTIR PERNYATAAN NOMOR																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
271	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
273	4	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
275	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
277	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
278	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	2	3	3
279	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4
280	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
281	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4
282	4	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
283	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2
284	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3
285	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
286	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3
287	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2
288	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3
289	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3
290	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2
291	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
292	4	3	3	4	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4
293	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
295	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
297	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3
298	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
299	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
300	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
301	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3
302	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
303	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
304	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
305	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3
306	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
307	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
309	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4
310	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
311	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4
312	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
313	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3
314	3	2	2	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
315	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
316	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3

Rsp	BUTIR PERNYATAAN NOMOR																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
317	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
318	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3
319	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
320	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
323	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
324	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3
325	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4
326	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2
327	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
328	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3
329	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
330	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3
331	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
332	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
333	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4
334	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	2	4	4	3	4	3
335	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
336	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3
337	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
338	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	3	2	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
340	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4

Lampiran 8. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Sanro Wates Yogyakarta

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN NOMOR:					TOTAL
	1	2	3	4	5	
1	3	4	4	4	3	18
2	3	3	4	4	4	18
3	4	4	4	4	4	20
4	2	3	3	4	3	15
5	4	4	4	3	3	18
6	3	3	4	4	4	18
7	3	4	4	3	3	17
8	3	2	3	3	3	14
9	3	3	3	3	3	15
10	4	4	4	3	3	18
11	3	3	3	3	4	16
12	3	3	3	3	3	15
13	3	2	2	3	3	13
14	4	3	3	4	4	18
15	3	3	3	3	3	15
16	4	4	3	3	4	18
17	3	3	4	4	3	17
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	3	19
20	3	3	4	3	3	16
21	3	3	3	3	3	15
22	3	2	3	3	3	14
23	2	3	2	3	3	13
24	3	3	3	3	3	15
25	3	2	2	3	3	13
26	3	3	3	3	2	14
27	3	3	3	3	3	15
28	4	3	3	3	4	17
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	2	3	3	3	3	14
32	2	3	3	3	3	14
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	15
35	2	2	2	3	3	12
36	3	3	3	3	3	15
37	2	3	3	3	2	13
38	2	3	3	3	2	13

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN NOMOR:					TOTAL
	1	2	3	4	5	
39	3	3	3	3	3	15
40	2	4	3	3	3	15
41	2	4	3	3	3	15
42	2	3	3	3	3	14
43	3	4	4	4	3	18
44	3	4	3	4	3	17
45	3	3	3	3	3	15
46	2	3	3	3	3	14
47	3	4	4	4	4	19
48	2	3	3	3	3	14
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20
54	3	3	3	3	3	15
55	2	2	3	3	3	13
56	3	2	2	3	3	13
57	3	3	3	3	3	15
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	2	3	3	14
60	3	3	3	3	3	15
61	4	3	4	3	3	17
62	3	3	3	4	4	17
63	3	2	3	3	3	14
64	4	3	4	3	4	18
65	3	3	4	3	4	17
66	3	3	3	3	3	15
67	3	3	3	3	3	15
68	3	3	2	3	3	14
69	4	4	4	4	4	20
70	3	3	3	3	3	15
71	3	3	3	3	3	15
72	4	3	3	3	4	17
73	2	2	3	2	3	12
74	3	3	3	3	3	15
75	3	3	3	3	3	15
76	3	3	3	3	3	15
77	4	4	2	3	2	15
78	3	3	3	3	3	15
79	2	3	3	4	4	16

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN NOMOR:					TOTAL
	1	2	3	4	5	
80	3	3	4	3	2	15
81	4	3	4	4	4	19
82	3	3	2	3	3	14
83	3	3	3	3	3	15
84	3	3	3	3	3	15
85	3	3	3	3	3	15
86	4	3	3	3	3	16
87	3	3	3	3	3	15
88	3	2	3	3	3	14
89	4	3	4	4	4	19
90	4	3	3	3	3	16
91	3	3	4	4	4	18
92	3	3	3	3	3	15
93	3	3	3	3	3	15
94	3	3	3	3	3	15
95	4	4	4	4	4	20
96	3	3	3	3	3	15
97	3	2	4	4	4	17
98	3	3	3	3	3	15
99	4	4	3	3	4	18
100	3	3	4	4	4	18
101	3	2	3	3	3	14
102	2	3	3	3	3	14
103	2	3	3	3	3	14
104	3	4	4	4	3	18
105	3	3	3	3	3	15
106	2	3	4	4	4	17
107	2	3	4	4	4	17
108	3	3	3	3	3	15
109	3	3	3	3	3	15
110	3	2	3	3	3	14
111	3	2	3	3	3	14
112	3	3	3	3	3	15
113	3	2	3	3	3	14
114	3	2	3	3	3	14
115	2	3	3	3	3	14
116	3	2	3	3	3	14
117	2	3	3	3	3	14
118	3	3	3	3	3	15
119	2	3	3	3	3	14
120	3	3	3	3	3	15

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN NOMOR:					TOTAL
	1	2	3	4	5	
121	3	3	3	3	3	15
122	4	3	4	3	4	18
123	4	3	4	3	4	18
124	3	4	3	2	3	15
125	3	3	4	4	4	18
126	3	3	3	3	3	15
127	3	3	3	3	3	15
128	2	3	3	3	3	14
129	4	3	4	4	4	19
130	3	3	3	3	3	15
131	4	3	3	3	3	16
132	3	3	3	3	3	15
133	4	3	4	3	3	17
134	3	3	4	4	4	18
135	4	3	4	3	4	18
136	3	3	4	3	4	17
137	4	3	4	3	3	17
138	4	3	4	4	4	19
139	3	3	3	3	3	15
140	3	2	3	3	3	14
141	3	3	3	3	3	15
142	3	3	3	3	3	15
143	3	3	2	2	3	13
144	3	4	4	4	3	18
145	4	4	4	4	4	20
146	4	3	4	3	3	17
147	3	2	2	3	3	13
148	3	3	4	3	3	16
149	3	3	3	3	3	15
150	3	3	3	3	3	15
151	4	4	4	4	4	20
152	4	3	4	3	3	17
153	3	3	3	2	2	13
154	3	3	2	3	2	13
155	3	3	3	3	3	15
156	3	3	3	2	3	14
157	3	3	3	3	2	14
158	3	4	4	3	3	17
159	3	3	3	3	3	15
160	3	3	3	3	3	15
161	3	3	3	3	3	15

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN NOMOR:					TOTAL
	1	2	3	4	5	
162	4	4	4	4	4	20
163	4	3	4	3	3	17
164	3	3	4	3	3	16
165	2	4	3	3	3	15
166	4	3	4	3	3	17
167	3	3	3	2	4	15
168	3	3	3	3	4	16
169	3	3	3	3	3	15
170	3	3	3	3	3	15
171	4	3	4	3	3	17
172	3	3	3	2	3	14
173	3	2	2	3	3	13
174	4	3	4	4	4	19
175	3	3	3	3	3	15
176	3	3	3	3	3	15
177	3	3	3	3	3	15
178	3	3	2	2	3	13
179	3	3	3	3	4	16
180	4	3	4	3	3	17
181	3	4	4	3	3	17
182	3	3	3	3	3	15
183	4	3	3	3	4	17
184	3	3	4	3	4	17
185	3	2	3	2	3	13
186	2	2	3	2	2	11
187	3	3	3	3	3	15
188	4	3	4	3	3	17
189	3	3	3	3	3	15
190	4	3	3	4	3	17
191	4	3	4	3	4	18
192	2	3	2	3	3	13
193	3	3	3	3	3	15
194	3	3	3	3	3	15
195	4	3	4	3	3	17
196	3	4	4	4	3	18
197	3	3	4	4	4	18
198	3	3	4	4	4	18
199	4	3	4	4	4	19
200	3	3	3	3	3	15
201	4	3	3	3	4	17
202	2	3	4	3	4	16

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN NOMOR:					TOTAL
	1	2	3	4	5	
203	3	2	3	3	3	14
204	3	3	3	3	3	15
205	4	3	4	4	4	19
206	3	3	3	3	3	15
207	3	3	3	3	3	15
208	4	3	4	4	3	18
209	3	3	4	3	3	16
210	3	3	4	3	4	17
211	3	3	3	3	3	15
212	3	4	4	4	4	19
213	3	3	3	3	3	15
214	3	3	4	4	3	17
215	3	3	4	3	4	17
216	4	3	3	3	4	17
217	4	3	3	2	3	15
218	3	3	3	3	3	15
219	3	3	3	3	3	15
220	4	3	4	4	4	19
221	3	3	3	3	3	15
222	2	3	2	3	2	12
223	3	3	3	3	3	15
224	3	2	3	3	3	14
225	3	3	3	3	2	14
226	4	3	4	4	4	19
227	3	3	3	3	3	15
228	3	3	3	3	3	15
229	4	3	4	3	3	17
230	3	3	2	4	4	16
231	3	2	3	3	3	14
232	3	3	3	3	3	15
233	4	3	4	3	3	17
234	3	2	3	3	3	14
235	3	2	4	3	4	16
236	3	3	3	4	4	17
237	3	3	3	3	3	15
238	4	4	4	4	3	19
239	3	4	4	4	4	19
240	3	3	4	3	4	17
241	3	3	4	3	3	16
242	2	3	3	3	3	14
243	2	3	2	3	3	13

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN NOMOR:					TOTAL
	1	2	3	4	5	
244	3	3	3	3	3	15
245	3	3	3	3	3	15
246	4	3	4	3	4	18
247	3	2	3	3	4	15
248	4	3	3	3	3	16
249	4	3	3	3	3	16
250	2	2	3	2	3	12
251	3	3	3	3	3	15
252	3	3	3	3	3	15
253	4	3	4	3	3	17
254	3	3	3	3	4	16
255	3	3	3	3	3	15
256	3	3	3	3	2	14
257	3	3	4	3	3	16
258	4	3	4	3	4	18
259	3	3	3	3	4	16
260	3	3	3	3	3	15
261	3	3	3	3	3	15
262	3	3	4	3	4	17
263	4	3	4	4	4	19
264	3	3	4	4	3	17
265	3	3	3	3	3	15
266	4	4	4	4	4	20
267	3	3	3	3	3	15
268	3	3	3	3	3	15
269	4	3	4	3	4	18
270	2	2	3	2	3	12
271	4	3	3	3	3	16
272	3	3	3	3	3	15
273	3	3	3	3	3	15
274	3	3	3	3	3	15
275	3	3	3	4	4	17
276	3	3	3	3	3	15
277	4	4	4	4	4	20
278	3	3	3	2	3	14
279	3	3	3	3	4	16
280	3	3	4	4	3	17
281	3	4	3	4	3	17
282	4	3	3	3	3	16
283	4	3	4	3	3	17
284	3	3	4	3	4	17

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN NOMOR:					TOTAL
	1	2	3	4	5	
285	3	3	3	3	3	15
286	3	3	3	3	3	15
287	3	3	3	3	3	15
288	3	3	3	3	3	15
289	3	3	3	3	3	15
290	3	3	3	3	3	15
291	3	3	4	3	3	16
292	3	3	3	3	3	15
293	4	3	3	3	3	16
294	4	3	4	3	4	18
295	3	2	3	3	3	14
296	3	3	3	3	3	15
297	3	4	4	3	3	17
298	3	3	3	3	3	15
299	3	2	3	3	3	14
300	4	4	4	4	3	19
301	3	3	3	3	3	15
302	3	3	3	3	3	15
303	4	3	3	3	4	17
304	4	3	4	3	4	18
305	3	3	4	3	3	16
306	3	3	4	3	4	17
307	4	3	4	4	4	19
308	3	3	3	3	4	16
309	4	3	3	3	4	17
310	3	3	4	3	4	17
311	3	3	3	3	3	15
312	3	3	3	3	3	15
313	3	3	3	3	4	16
314	4	3	3	3	4	17
315	4	4	4	3	4	19
316	4	3	4	3	4	18
317	3	3	4	3	4	17
318	3	3	3	3	4	16
319	4	4	4	4	4	20
320	4	4	4	4	4	20
321	3	3	3	3	4	16
322	4	3	4	3	4	18
323	3	3	3	3	3	15
324	3	4	3	3	3	16
325	4	3	3	3	3	16

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN NOMOR:					TOTAL
	1	2	3	4	5	
326	4	3	4	3	4	18
327	4	4	4	3	4	19
328	3	2	3	3	4	15
329	4	2	4	4	4	18
330	4	4	4	3	4	19
331	4	4	3	3	3	17
332	3	3	4	3	4	17
333	4	3	3	3	4	17
334	4	3	3	4	4	18
335	4	4	3	4	4	19
336	3	4	4	3	3	17
337	4	3	4	3	4	18
338	3	3	4	3	4	17
339	3	3	3	3	3	15
340	4	3	4	4	3	18

Lampiran 9. Hasil analisis regresi

Regression**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan konsumen	15.74	1.817	340
Tangibles	15.94	1.195	340
Realibility	15.64	1.626	340
Responsiveness	15.48	1.779	340
Assurance	16.04	1.641	340
Empathy	16.04	1.637	340

Correlations

		Kepuasan konsumen	Tangibles	Realibility	Responsiveness	Assurance	Empathy
Pearson Correlation	Kepuasan konsumen	1.000	.014	.066	.083	.067	.305
	Tangibles	.014	1.000	.052	-.094	-.015	.016
	Realibility	.066	.052	1.000	-.035	.007	-.027
	Responsiveness	.083	-.094	-.035	1.000	-.074	.024
	Assurance	.067	-.015	.007	-.074	1.000	.010
	Empathy	.305	.016	-.027	.024	.010	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan konsumen	.	.400	.112	.063	.110	.000
	Tangibles	.400	.	.171	.042	.388	.383
	Realibility	.112	.171	.	.261	.446	.311
	Responsiveness	.063	.042	.261	.	.087	.329
	Assurance	.110	.388	.446	.087	.	.424
	Empathy	.000	.383	.311	.329	.424	.
N	Kepuasan konsumen	340	340	340	340	340	340
	Tangibles	340	340	340	340	340	340
	Realibility	340	340	340	340	340	340
	Responsiveness	340	340	340	340	340	340
	Assurance	340	340	340	340	340	340
	Empathy	340	340	340	340	340	340

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Assurance, Tangibles, Realibility, Responsiveness ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.331 ^a	.110	.096	1.727	.110	8.217	5	334	.000	1.821

a. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangibles, Realibility, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122.537	5	24.507	8.217	.000 ^a
	Residual	996.201	334	2.983		
	Total	1118.738	339			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangibles, Realibility, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.095	2.237		2.725	.007					
	Tangibles	.021	.079	.014	.269	.788	.014	.015	.014	.988	1.012
	Realibility	.085	.058	.076	1.470	.143	.066	.080	.076	.996	1.004
	Responsiveness	.087	.053	.085	1.630	.104	.083	.089	.084	.984	1.016
	Assurance	.077	.057	.069	1.340	.181	.067	.073	.069	.994	1.006
	Empathy	.337	.057	.304	5.880	.000	.305	.306	.304	.998	1.002

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Tangibles	Realibility	Responsiveness	Assurance	Empathy
1	1	5.958	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.013	21.210	.00	.01	.07	.72	.11	.00
	3	.011	23.547	.00	.00	.56	.01	.11	.29
	4	.010	24.424	.00	.00	.04	.06	.52	.42
	5	.007	29.960	.01	.58	.19	.02	.09	.15
	6	.001	64.570	.99	.41	.13	.19	.18	.14

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

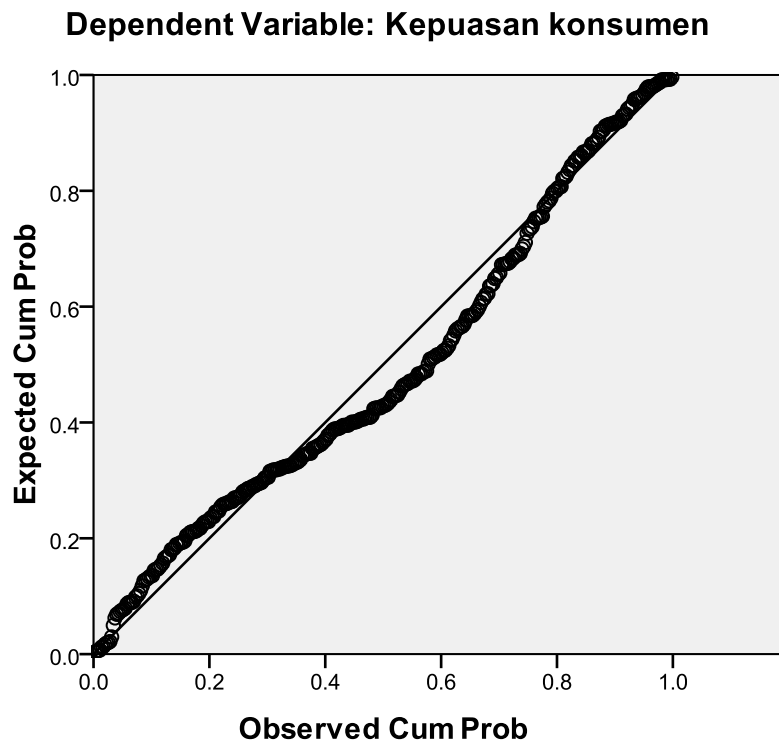
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.56	17.50	15.74	.601	340
Std. Predicted Value	-1.971	2.927	.000	1.000	340
Standard Error of Predicted Value	.115	.383	.223	.055	340
Adjusted Predicted Value	14.55	17.62	15.74	.604	340
Residual	-4.677	4.610	.000	1.714	340
Std. Residual	-2.708	2.670	.000	.993	340
Stud. Residual	-2.735	2.680	.000	1.001	340
Deleted Residual	-4.771	4.645	.000	1.743	340
Stud. Deleted Residual	-2.762	2.705	.000	1.004	340
Mahal. Distance	.509	15.689	4.985	3.009	340
Cook's Distance	.000	.027	.003	.004	340
Centered Leverage Value	.002	.046	.015	.009	340

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

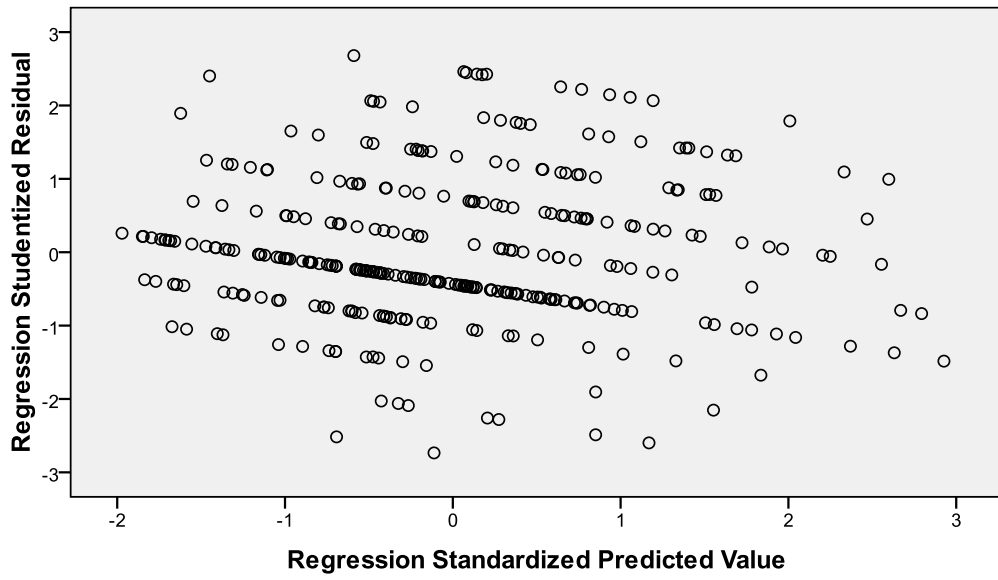
Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan konsumen



Lampiran 10. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Deskripsi Konsumen di Apotek Sanro Yogyakarta.

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Laki-laki	26-35 Tahun	S-1	PNS
2	Laki-laki	26-35 Tahun	S-1	PNS
3	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTP	Pelajar
4	Wanita	36-45 Tahun	S-1	Peg. Swasta
5	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	PNS
6	Wanita	26-35 Tahun	SD	Pedagang
7	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Lain –lain
8	Laki-laki	> 45 Tahun	Akademi	PNS
9	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	PNS
10	Laki-laki	16-25 Tahun	Akademi	PNS
11	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
12	Laki-laki	> 45 Tahun	Akademi	PNS
13	Laki-laki	16-25 Tahun	S-1	Peg. Swasta
14	Laki-laki	> 45 Tahun	S-1	PNS
15	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
16	Wanita	16-25 Tahun	S-1	Peg. Swasta
17	Wanita	> 45 Tahun	SLTA	PNS
18	Wanita	36-45 Tahun	SD	Pelajar
19	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTA	Peg. Swasta
20	Wanita	16-25 Tahun	SLTA	Pedagang
21	Wanita	36-45 Tahun	S-1	PNS
22	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTP	Pelajar
23	Wanita	26-35 Tahun	SD	Pelajar
24	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	PNS
25	Wanita	16-25 Tahun	Akademi	Lain- lain
26	Laki-laki	16-25 Tahun	Akademi	Pedagang
27	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Pedagang
28	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
29	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	PNS
30	Wanita	26-35 Tahun	SLTA	Pelajar
31	Wanita	36-45 Tahun	SLTA	Peg. Swasta
32	Laki-laki	36-45 Tahun	SD	Pelajar
33	Laki-laki	26-35 Tahun	S-1	Pedagang
34	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	Pedagang
35	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTA	Peg. Swasta
36	Wanita	36-45 Tahun	SD	Pedagang
37	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTP	Pelajar
38	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTA	Pelajar
39	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Lain-lain
40	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
41	Laki-laki	> 45 Tahun	SLTA	Pelajar
42	Laki-laki	> 45 Tahun	SLTA	Pelajar
43	Wanita	26-35 Tahun	SLTA	Pelajar
44	Wanita	26-35 Tahun	S-1	Pedagang
45	Wanita	16-25 Tahun	SD	Petani
46	Wanita	> 45 Tahun	SLTP	Pelajar
47	Wanita	36-45 Tahun	SLTA	Pelajar
48	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
49	Wanita	16-25 Tahun	Akademi	PNS
50	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	Pedagang
51	Wanita	> 45 Tahun	Akademi	Pedagang
52	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	Pelajar
53	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTA	Pelajar
54	Wanita	36-45 Tahun	SLTA	Pelajar
55	Laki-laki	26-35 Tahun	SD	Pelajar
56	Wanita	26-35 Tahun	SLTP	Pelajar
57	Laki-laki	16-25 Tahun	SLTA	Pelajar
58	Laki-laki	36-45 Tahun	S-1	PNS
59	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
60	Wanita	26-35 Tahun	SD	Lain- lain
61	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTA	Pedagang
62	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	Pedagang
63	Laki-laki	> 45 Tahun	Akademi	Pedagang
64	Wanita	> 45 Tahun	SLTP	Pelajar
65	Wanita	36-45 Tahun	SLTP	Pelajar
66	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
67	Laki-laki	16-25 Tahun	SLTA	Pelajar
68	Wanita	36-45 Tahun	SD	Pelajar
69	Laki-laki	16-25 Tahun	S-1	Peg. Swasta
70	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTP	Pelajar
71	Wanita	26-35 Tahun	SLTP	Pelajar
72	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTA	Pelajar
73	Wanita	16-25 Tahun	S-1	Peg. Swasta
74	Laki-laki	16-25 Tahun	S-1	Pedagang
75	Laki-laki	16-25 Tahun	Akademi	Pedagang
76	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
77	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTP	Pelajar
78	Wanita	> 45 Tahun	S-1	PNS
79	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Lain-lain
80	Laki-laki	> 45 Tahun	Akademi	PNS
81	Wanita	> 45 Tahun	SD	Petani
82	Laki-laki	16-25 Tahun	SLTA	PNS
83	Wanita	16-25 Tahun	Akademi	Peg. Swasta

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
84	Wanita	16-25 Tahun	SLTA	Lain-lain
85	Wanita	26-35 Tahun	SD	Pelajar
86	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTA	Pedagang
87	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	PNS
88	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
89	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
90	Laki-laki	16-25 Tahun	SLTP	Petani
91	Wanita	16-25 Tahun	SLTA	Pedagang
92	Wanita	36-45 Tahun	S-1	Pedagang
93	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	Pedagang
94	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	Pedagang
95	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTA	PNS
96	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTA	PNS
97	Laki-laki	36-45 Tahun	S-1	Peg. Swasta
98	Wanita	36-45 Tahun	S-1	PNS
99	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	PNS
100	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTA	Pedagang
101	Wanita	26-35 Tahun	SLTA	Pedagang
102	Wanita	16-25 Tahun	S-1	PNS
103	Laki-laki	36-45 Tahun	S-1	PNS
104	Laki-laki	36-45 Tahun	S-1	PNS
105	Laki-laki	36-45 Tahun	S-1	PNS
106	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	PNS
107	Wanita	> 45 Tahun	Akademi	PNS
108	Wanita	> 45 Tahun	S-1	Peg. Swasta
109	Wanita	26-35 Tahun	S-1	Peg. Swasta
110	Wanita	26-35 Tahun	S-1	Peg. Swasta
111	Wanita	26-35 Tahun	S-1	Pedagang
112	Laki-laki	36-45 Tahun	S-1	PNS
113	Wanita	36-45 Tahun	S-1	PNS
114	Laki-laki	36-45 Tahun	S-1	PNS
115	Wanita	36-45 Tahun	S-1	PNS
116	Wanita	36-45 Tahun	S-1	PNS
117	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	Pedagang
118	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	Pedagang
119	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	Pedagang
120	Laki-laki	26-35 Tahun	S-1	PNS
121	Wanita	36-45 Tahun	S-1	PNS
122	Laki-laki	16-25 Tahun	Akademi	PNS
123	Wanita	16-25 Tahun	Akademi	PNS
124	Wanita	36-45 Tahun	S-1	Pedagang
125	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTP	Pelajar
126	Wanita	26-35 Tahun	SD	Pelajar

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
127	Wanita	16-25 Tahun	SLTA	Pedagang
128	Wanita	16-25 Tahun	SD	Pelajar
129	Laki-laki	16-25 Tahun	SLTP	Pelajar
130	Wanita	16-25 Tahun	Akademi	PNS
131	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
132	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Lain-lain
133	Wanita	36-45 Tahun	SLTA	PNS
134	Wanita	36-45 Tahun	SD	Pelajar
135	Wanita	36-45 Tahun	SLTA	PNS
136	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTA	PNS
137	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	Pedagang
138	Laki-laki	16-25 Tahun	SD	Petani
139	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTA	PNS
140	Wanita	26-35 Tahun	SD	Petani
141	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
142	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
143	Wanita	> 45 Tahun	SLTP	Pelajar
144	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTP	Pelajar
145	Wanita	> 45 Tahun	S-1	PNS
146	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTP	Pelajar
147	Wanita	26-35 Tahun	S-1	PNS
148	Wanita	26-35 Tahun	S-1	Pedagang
149	Wanita	> 45 Tahun	Akademi	PNS
150	Wanita	36-45 Tahun	SLTP	Pelajar
151	Wanita	16-25 Tahun	Akademi	PNS
152	Wanita	16-25 Tahun	S-1	PNS
153	Wanita	16-25 Tahun	SLTA	Pedagang
154	Wanita	16-25 Tahun	Akademi	PNS
155	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
156	Wanita	36-45 Tahun	S-1	PNS
157	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
158	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
159	Wanita	26-35 Tahun	SLTA	Peg. Swasta
160	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTA	PNS
161	Wanita	26-35 Tahun	SLTA	Pedagang
162	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	PNS
163	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	PNS
164	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Pedagang
165	Wanita	36-45 Tahun	S-1	Pedagang
166	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
167	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
168	Wanita	36-45 Tahun	SLTP	Peg. Swasta
169	Laki-laki	36-45 Tahun	S-1	PNS

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
170	Wanita	36-45 Tahun	SLTP	Pedagang
171	Wanita	36-45 Tahun	SLTA	Pedagang
172	Wanita	26-35 Tahun	SLTP	Petani
173	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	PNS
174	Wanita	26-35 Tahun	SLTA	Pedagang
175	Wanita	> 45 Tahun	S-1	Pedagang
176	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	Pedagang
177	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
178	Laki-laki	> 45 Tahun	SD	Pelajar
179	Laki-laki	36-45 Tahun	S-1	PNS
180	Wanita	26-35 Tahun	S-1	Peg. Swasta
181	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	PNS
182	Laki-laki	16-25 Tahun	S-1	PNS
183	Wanita	16-25 Tahun	SLTP	PNS
184	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	Pedagang
185	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	Pedagang
186	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTP	Pelajar
187	Wanita	36-45 Tahun	SLTP	Pelajar
188	Wanita	16-25 Tahun	Akademi	Pedagang
189	Wanita	16-25 Tahun	SD	Petani
190	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
191	Wanita	> 45 Tahun	SLTP	Pelajar
192	Laki-laki	36-45 Tahun	S-1	PNS
193	Wanita	36-45 Tahun	SLTA	PNS
194	Laki-laki	> 45 Tahun	SLTA	Pedagang
195	Wanita	36-45 Tahun	S-1	PNS
196	Laki-laki	26-35 Tahun	S-1	PNS
197	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	PNS
198	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	PNS
199	Wanita	26-35 Tahun	SD	Petani
200	Wanita	16-25 Tahun	SLTP	Pelajar
201	Laki-laki	16-25 Tahun	SLTP	Pelajar
202	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	PNS
203	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
204	Wanita	26-35 Tahun	SLTA	Peg. Swasta
205	Wanita	26-35 Tahun	S-1	PNS
206	Laki-laki	26-35 Tahun	S-1	Lain-lain
207	Wanita	36-45 Tahun	SD	Petani
208	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTP	Petani
209	Wanita	36-45 Tahun	SLTP	PNS
210	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
211	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTP	Petani
212	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTA	PNS

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
213	Laki-laki	16-25 Tahun	Akademi	PNS
214	Laki-laki	16-25 Tahun	Akademi	Pedagang
215	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
216	Wanita	36-45 Tahun	SLTP	Petani
217	Wanita	36-45 Tahun	SD	Pelajar
218	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
219	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
220	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTA	Peg. Swasta
221	Wanita	26-35 Tahun	S-1	PNS
222	Laki-laki	16-25 Tahun	S-1	Peg. Swasta
223	Laki-laki	16-25 Tahun	S-1	Peg. Swasta
224	Laki-laki	16-25 Tahun	S-1	PNS
225	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	PNS
226	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
227	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTA	Pedagang
228	Wanita	> 45 Tahun	SD	Petani
229	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
230	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	PNS
231	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	PNS
232	Wanita	36-45 Tahun	SLTA	PNS
233	Laki-laki	> 45 Tahun	SD	Pelajar
234	Laki-laki	45-54 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
235	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
236	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	PNS
237	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	PNS
238	Laki-laki	> 45 Tahun	SLTP	Pelajar
239	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
240	Wanita	16-25 Tahun	SLTP	Lain-lain
241	Wanita	16-25 Tahun	SD	Petani
242	Laki-laki	> 45 Tahun	SD	PNS
243	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTA	Pedagang
244	Wanita	36-45 Tahun	SLTA	Pedagang
245	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	PNS
246	Wanita	26-35 Tahun	SD	Petani
247	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	Pedagang
248	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
249	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTA	PNS
250	Wanita	36-45 Tahun	S-1	Peg. Swasta
251	Wanita	36-45 Tahun	S-1	PNS
252	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Pedagang
253	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
254	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTP	Pelajar
255	Wanita	26-35 Tahun	SLTP	Pelajar

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
256	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTA	Pedagang
257	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTP	Pelajar
258	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
259	Laki-laki	36-45 Tahun	S-1	Peg. Swasta
260	Wanita	26-35 Tahun	SD	Pelajar
261	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	PNS
262	Wanita	26-35 Tahun	SLTP	Pedagang
263	Wanita	> 45 Tahun	SLTP	Pelajar
264	Wanita	> 45 Tahun	SLTP	Pelajar
265	Wanita	36-45 Tahun	SD	Petani
266	Wanita	36-45 Tahun	S-1	Peg. Swasta
267	Laki-laki	16-25 Tahun	Akademi	PNS
268	Wanita	16-25 Tahun	Akademi	PNS
269	Laki-laki	16-25 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
270	Wanita	16-25 Tahun	Akademi	PNS
271	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	PNS
272	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTA	Pedagang
273	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	PNS
274	Wanita	26-35 Tahun	SLTA	Pedagang
275	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	PNS
276	Wanita	> 45 Tahun	SD	Pedagang
277	Wanita	16-25 Tahun	SLTA	Pelajar
278	Wanita	16-25 Tahun	Akademi	PNS
279	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
280	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
281	Laki-laki	36-45 Tahun	SD	Petani
282	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
283	Laki-laki	36-45 Tahun	SD	Pedagang
284	Wanita	36-45 Tahun	SLTA	Pedagang
285	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	PNS
286	Laki-laki	36-45 Tahun	SD	Petani
287	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTA	Pelajar
288	Wanita	36-45 Tahun	SLTA	Pelajar
289	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
290	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	Pedagang
291	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
292	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
293	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	PNS
294	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	PNS
295	Wanita	26-35 Tahun	SD	Petani
296	Laki-laki	26-35 Tahun	S-1	PNS
297	Laki-laki	16-25 Tahun	SLTA	Lain-lain
298	Laki-laki	16-25 Tahun	Akademi	Lain-lain

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
299	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
300	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	Pedagang
301	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
302	Wanita	26-35 Tahun	SD	Petani
303	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	PNS
304	Wanita	26-35 Tahun	SLTA	Pelajar
305	Wanita	36-45 Tahun	SLTP	Petani
306	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	PNS
307	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
308	Laki-laki	16-25 Tahun	S-1	PNS
309	Wanita	16-25 Tahun	SLTP	Petani
310	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	PNS
311	Laki-laki	> 45 Tahun	S-1	PNS
312	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTA	Pelajar
313	Wanita	36-45 Tahun	Akademi	PNS
314	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	PNS
315	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	Pedagang
316	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	Pedagang
317	Wanita	26-35 Tahun	S-1	PNS
318	Wanita	> 45 Tahun	Akademi	PNS
319	Laki-laki	> 45 Tahun	Akademi	PNS
320	Laki-laki	36-45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
321	Wanita	36-45 Tahun	SLTA	Pelajar
322	Wanita	36-45 Tahun	SLTP	PNS
323	Wanita	36-45 Tahun	S-1	PNS
324	Wanita	26-35 Tahun	S-1	PNS
325	Wanita	26-35 Tahun	SLTA	Pedagang
326	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	PNS
327	Laki-laki	> 45 Tahun	SLTA	Pedagang
328	Wanita	36-45 Tahun	SLTP	PNS
329	Laki-laki	36-45 Tahun	S-1	PNS
330	Wanita	> 45 Tahun	Akademi	Lain-lain
331	Laki-laki	35-44 Tahun	S-1	Peg. Swasta
332	Laki-laki	> 45 Tahun	Akademi	Peg. Swasta
333	Laki-laki	36-45 Tahun	SLTA	Pedagang
334	Wanita	16-25 Tahun	S-1	PNS
335	Wanita	16-25 Tahun	S-1	PNS
336	Wanita	26-35 Tahun	S-1	Lain-lain
337	Laki-laki	26-35 Tahun	SLTP	Peg. Swasta
338	Wanita	26-35 Tahun	S-1	PNS
339	Laki-laki	26-35 Tahun	Akademi	PNS
340	Wanita	26-35 Tahun	Akademi	Pedagang

Lampiran 11. Tabel t dan r *product moment-1* sisi

df	t	r	df	t	r
1	30.777	0.9511	31	13.095	0.2289
2	18.856	0.8000	32	13.086	0.2254
3	16.377	0.6870	33	13.077	0.2220
4	15.332	0.6084	34	13.070	0.2187
5	14.759	0.5509	35	13.062	0.2156
6	14.398	0.5067	36	13.055	0.2126
7	14.149	0.4716	37	13.049	0.2097
8	13.968	0.4428	38	13.042	0.2070
9	13.830	0.4187	39	13.036	0.2043
10	13.722	0.3981	40	13.031	0.2018
11	13.634	0.3802	41	13.025	0.1993
12	13.562	0.3646	42	13.020	0.1970
13	13.502	0.3507	43	13.016	0.1947
14	13.450	0.3383	44	13.011	0.1925
15	13.406	0.3271	45	13.006	0.1903
16	13.368	0.3170	46	13.002	0.1883
17	13.334	0.3077	47	12.998	0.1863
18	13.304	0.2992	48	12.994	0.1843
19	13.277	0.2914	49	12.991	0.1825
20	13.253	0.2841	50	12.987	0.1806
21	13.232	0.2774	51	12.984	0.1789
22	13.212	0.2711	52	12.980	0.1772
23	13.195	0.2653	53	12.977	0.1755
24	13.178	0.2598	54	12.974	0.1739
25	13.163	0.2546	55	12.971	0.1723
26	13.150	0.2497	56	12.969	0.1708
27	13.137	0.2451	57	12.966	0.1693
28	13.125	0.2407	58	12.963	0.1678
29	13.114	0.2366	59	12.961	0.1664
30	13.104	0.2327	60	12.958	0.1650

Lampiran 12. Gambar lokasi penelitian





