

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan persamaan regresi liner berganda diperoleh nilai yang positif yang artinya terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir cabang Mataram. Bentuk pengaruh dari persamaan regresi tersebut adalah jika semua variabel independen dalam penelitian bernilai nol (0) atau tidak ada maka besarnya nilai kepuasan pelanggan adalah sebesar 3,496.

- a) Variabel X1 ( $\beta_1$ ) Sebesar 0,337
- b) Variabel X2 ( $\beta_2$ ) Sebesar 0,325
- c) Variabel X3 ( $\beta_3$ ) sebesar 0,289
- d) Variabel X4 ( $\beta_4$ ) sebesar 0,321
- e) Variabel X4 ( $\beta_5$ ) sebesar 0,284

2. Berdasarkan hasil Uji t (Persial)

Untuk H1 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  (2,954) >  $t_{tabel}$  (1,985), maka keputusan yang diambil adalah menerima  $H_a$ . Artinya keandalan berpengaruh secara parsial dan positif terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Cabang Mataram. Hal ini mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan keandalan pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Untuk H2 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  (2,973) >  $t_{tabel}$  (1,985), maka keputusan yang diambil adalah menerima  $H_a$ . Artinya daya tanggap berpengaruh secara parsial dan positif terhadap

kepuasan pelanggan PT JNE Cabang Mataram. Hal ini mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan daya tanggap pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Untuk H3 diperoleh nilai  $t_{hitung} (2,499) > t_{tabel} (1,985)$ , maka keputusan yang diambil adalah menerima  $H_a$ . Artinya jaminan berpengaruh secara parsial dan positif terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Cabang Mataram. Hal ini mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan jaminan pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Untuk H4 diperoleh nilai  $t_{hitung} (3,050) > t_{tabel} (1,985)$ , maka keputusan yang diambil adalah menerima  $H_a$ . Artinya jaminan berpengaruh secara parsial dan positif terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Cabang Mataram. Hal ini mengindikasikan bahwa jika jaminan pelayanan meningkat pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Untuk H5 diperoleh nilai  $t_{hitung} (2,404) > t_{tabel} (1,985)$ , maka keputusan yang diambil adalah menerima  $H_a$ . Artinya bukti fisik berpengaruh secara parsial dan positif terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Cabang Mataram. Hal ini mengindikasikan bahwa jika bukti fisik pelayanan semakin bagus maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

3. Berdasarkan hasil Uji F (Simultan)

Berdasarkan hasil uji F (Simultan) nilai  $F_{hitung} (30,302)$  lebih besar daripada nilai  $F_{tabel} (2,311)$ , sehingga keputusan yang diambil adalah menerima  $H_a$ . Artinya variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik pelayanan secara simultan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Mataram. Hal ini

mengindikasikan semakin baik unsur-unsur pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

4. menunjukkan nilai Adjusted R-Square sebesar 0,597 atau koefisien determinasi sebesar 59,7%. Hal ini berarti bahwa perubahan nilai variabel kepuasan pelanggan mampu dijelaskan oleh perubahan nilai variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan variabel bukti fisik sebesar 59,7%. Sisanya sebesar 40,3% ( $100\% - 59,7\%$ ) mampu dijelaskan oleh variabel error (nilai residual regresi).

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

- a) Bagi agen-agen JNE hendaknya selalu tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan serta lebih cepat dan tepat dalam memberikan bantuan yang dibutuhkan khususnya keluhan yang diberikan pelanggan agar mereka mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Perusahaan juga harus lebih meningkatkan fasilitas yang disediakan demi menunjang kenyamanan pengguna jasa saat melakukan transaksi. Hal ini juga dilakukan untuk lebih meningkatkan tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan jasa JNE.
- b) Bagi peneliti lain yang bermaksud melakukan penelitian dibidang analisis kualitas pelayanan, diharapkan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam terkait dengan kualitas pelayanan dengan metode penelitian yang sama dan objek yang berbeda guna keberlakukan temuan ini secara lebih luas. Selain itu, penelitian ini perlu dikembangkan dengan mengkaji aspek-aspek lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: CV Alfabeta
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009) *Manajemen pemasaran jilid I edisi kedua belas. Terjemahan Bob Sabran*, Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Cris Thoper & Lauren Wright. (2007). *Manajemen pemasaran jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro (cetakan kedua)*. Jakarta: PT Indeks.
- Singarimbun, Masridansofian Effendi 1995. *Metode penelitian survey* Jakarta: PT pustaka LP3ESS
- Sugiyono 2004 *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV ALFABETA
- Sutrisna Endang, 2017. *Pengaruh Kualitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Pekanbaru*. Jurnal pada jurusan Administrasi Bisnis, FISIP Universitas Riau. Volume 4 No. 2 Oktober 2017.
- Tjiptono Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Wibowo tri, 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT JNE Surakarta. Skripsi Thesis*. Jurnal pada jurusan Ekonomi dan Bisnis Manajemen, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yuliati Lili, 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung*. Jurnal pada program studi Administrasi Bisnis,

Fakultas komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom. Vol: 11 No. 2, September 2016.

Yuliawarmi & Riyasa. (2007). *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar*. 12(1),9-28.

Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12*. Penerbit Erlangga.

Handi, Irawan. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002.

Tjiptono, Fandi. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia, 2004.

Kotler, Philip. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009

Buchari, Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Bandung: alfabeta, 2005.

Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke Dua*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.

Ariani, Dwi Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu: Yogyakarta

Juwandi, H. I. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004.

Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2001.

Nasution, M.N, *Total Service Management Management Jasa Terpadu Edisi Pertama*. Bogor Selatan: Penerbit Gahalia Indonesia, 2004



## KUESIONER PENELITIAN

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS PADA PT. JNE CABANG MATARAM

#### I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : .....
2. Alamat : .....
3. Jenis Kelamin : a) Laki-Laki b) Perempuan
4. Usia : a) 21-28 Tahun b) 29-35  
Tahun  
c) 36-40 Tahun d) 41-46 Tahun
5. Pendidikan Terakhir : a) SD b) SMP  
c) SMA

#### II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah terlebih dahulu dengan cermat setiap point pertanyaan sebelum Anda mulai menjawab.
2. Berilah jawaban anda dengan tanda *check list*(√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan penilaian Anda
3. Semua penilaian Anda tidak ada yang salah, oleh karena itu jawablah pertanyaan sesuai dengan keadaan Anda dengan jujur.

#### III. SKOR PENILAIAN

1. Sangat Setuju (SS) = 5
2. Setuju (S) = 4
3. KurangSetuju (KS) = 3
4. Tidak Setuju (TS) = 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

#### IV. PERNYATAAN

##### A. Variabel Independen

##### 1. Kualitas Pelayanan (X)

VARIABEL	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	K S	T S	S T S
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	1. Keandalan (X1) a) Cara penyampaian sangat jelas. b) Pelayanan yang sopan/ramah. c) Karyawan peduli akan kebutuhan konsumen. d) Produk yang ditawarkan bervariasi					
	2. Daya Tanggap (X2) a) Karyawan memberi pelayanan dengan cepat. b) Proses pelayanan sangat baik c) Layanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan d) Karyawan dapat menjelaskan keterangan dengan baik					
	3. Jaminan (X3) a) Karyawan menanggapi keluhan konsumen dengan baik b) Pelayanan karyawan sesuai kebutuhan konsumen c) Harga sesuai dengan kualitas pelayanan d) Sopan santun ketika pelanggan menyampaikan keluhan kesahnya					
	4. Perhatian (X4) a) Karyawan dapat menjelaskan dengan baik dan jelas b) Karyawan selalu senyum ketika bersama pelanggan c) Karyawan dapat menenangkan pelanggan yang tidak sabaran d) Karyawan selalu melayani pelayani dengan sabar					
	5. Bukti Fisik (X5) a) Karyawan berpenampilan rapi b) Pelanggan nyaman ketika berada dilingkukan PT. JNE Cab. Mataram c) Kebersihan lingkungan PT. JNE cab. Mataram cukup bersih.					



	d) Menyediakan fasilitas pendukung yang menyenangkan					
--	--	--	--	--	--	--

## B. Variabel Dependen

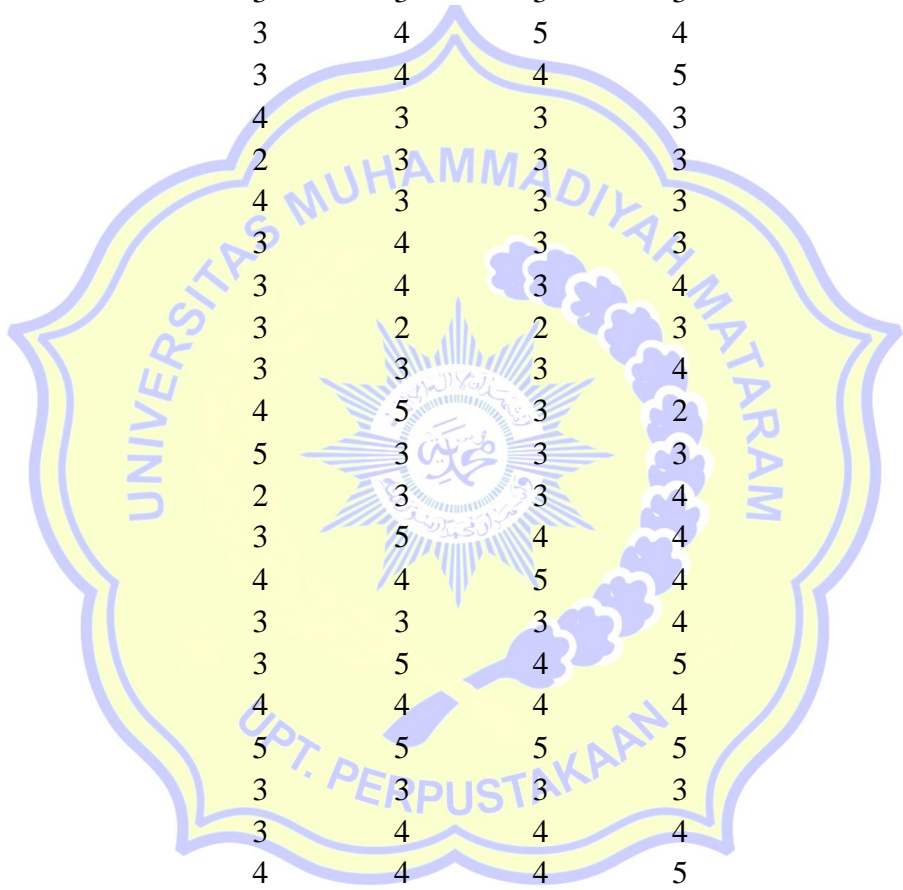
### 1. Kepuasan Pelanggan (Y)

VARIABEL	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	K S	T S	S T S
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Karyawan selalu cepat dan tanggap ketika konsumen mengalami masalah					
	2. Puas dengan harga yang ditawarkan/ diberikan PT. JNE cabang Mataram					
	3. PT. JNE Cabang Mataram memberikan perhatian terhadap kebutuhan konsumen					
	4. Konsumen puas dengan keramahan yang diberikan oleh karyawan PT. JNE Cabang Mataram					
	5. Puas dengan fasilitas yang diberikan oleh karyawan					
	6. PT. JNE Cabang Mataram memenuhi semua apa yang diharapkan oleh konsumen					
	7. Semua Staf PT. JNE Cabang Mataram selalu menebar senyum ketika melayani konsumen					

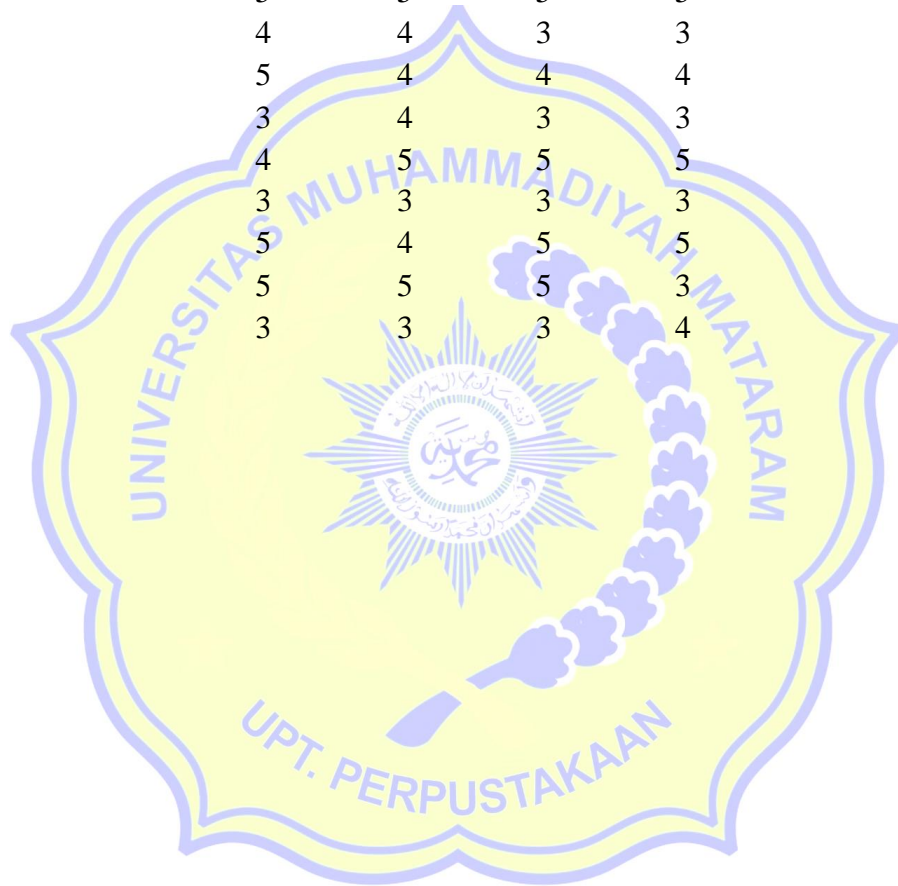


KEA_1	KEA_2	KEA_3	KEA_4
3	3	3	3
5	4	4	4
4	4	5	5
3	3	3	1
5	5	5	5
2	3	3	2
3	3	3	3
3	3	3	3
5	4	4	5
3	3	3	3
4	4	3	3
5	5	4	5
4	3	3	3
5	5	5	5
2	3	3	2
3	3	3	3
4	4	4	4
5	5	4	5
5	5	5	4
4	3	4	5
4	5	5	5
5	4	4	5
4	4	4	4
3	3	3	3
2	3	3	2
3	3	3	2
3	3	4	4
5	4	4	4
4	4	4	5
3	3	3	2
3	3	4	3
4	4	4	3
3	3	3	3
4	4	4	5
2	3	2	2
3	3	3	3
2	3	3	2
2	3	3	2
4	4	5	4

5	5	5	3
3	3	2	3
3	3	3	5
5	4	4	4
2	3	4	4
5	5	3	5
5	4	4	4
3	3	3	3
5	4	5	4
3	3	3	2
3	3	3	3
3	4	5	4
3	4	4	5
4	3	3	3
2	3	3	3
4	3	3	3
3	4	3	3
3	4	3	4
3	4	3	3
3	2	2	3
3	3	3	4
4	5	3	2
5	3	3	3
2	3	3	4
3	5	4	4
4	4	5	4
3	3	3	4
3	5	4	5
4	4	4	4
5	5	5	5
3	3	3	3
3	4	4	4
4	4	4	5
5	4	4	5
4	5	5	5
5	4	4	5
5	3	3	3
3	3	3	2
5	3	3	3
2	3	3	3
3	4	4	4
3	4	5	3
3	3	3	5



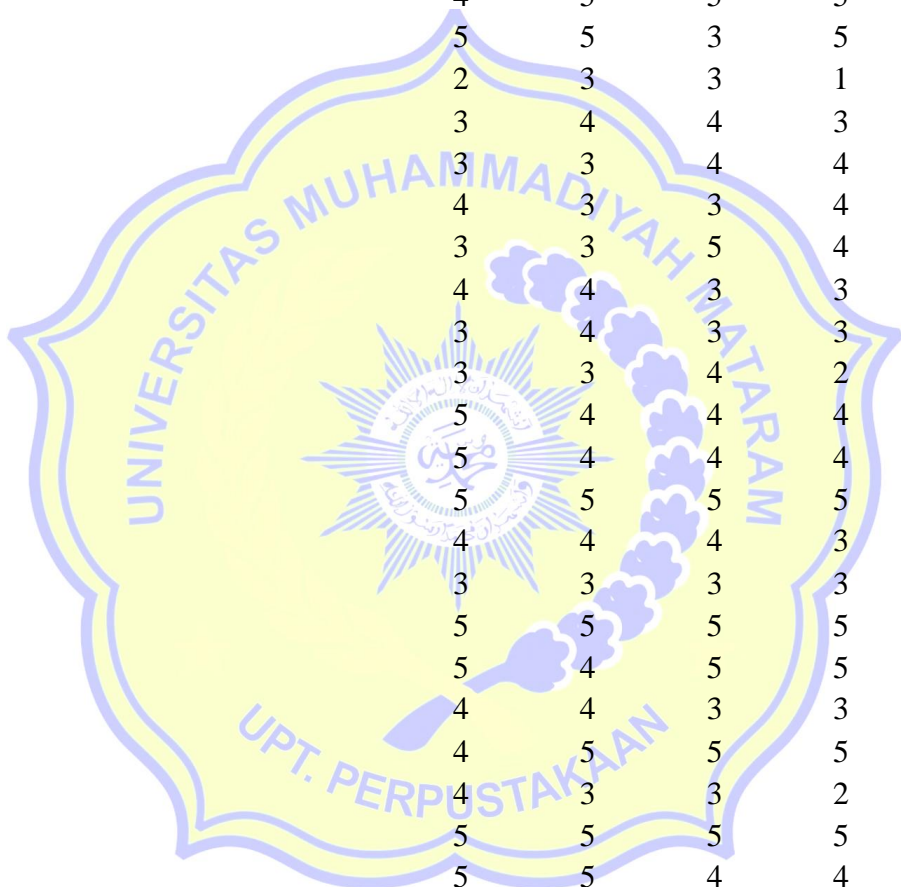
3	3	4	5
4	4	5	5
3	3	3	3
4	4	3	3
5	5	3	3
3	3	4	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	5	4	3
5	3	3	3
5	5	5	5
4	4	3	3
5	4	4	4
3	4	3	3
4	5	5	5
3	3	3	3
5	4	5	5
5	5	5	3
3	3	3	4



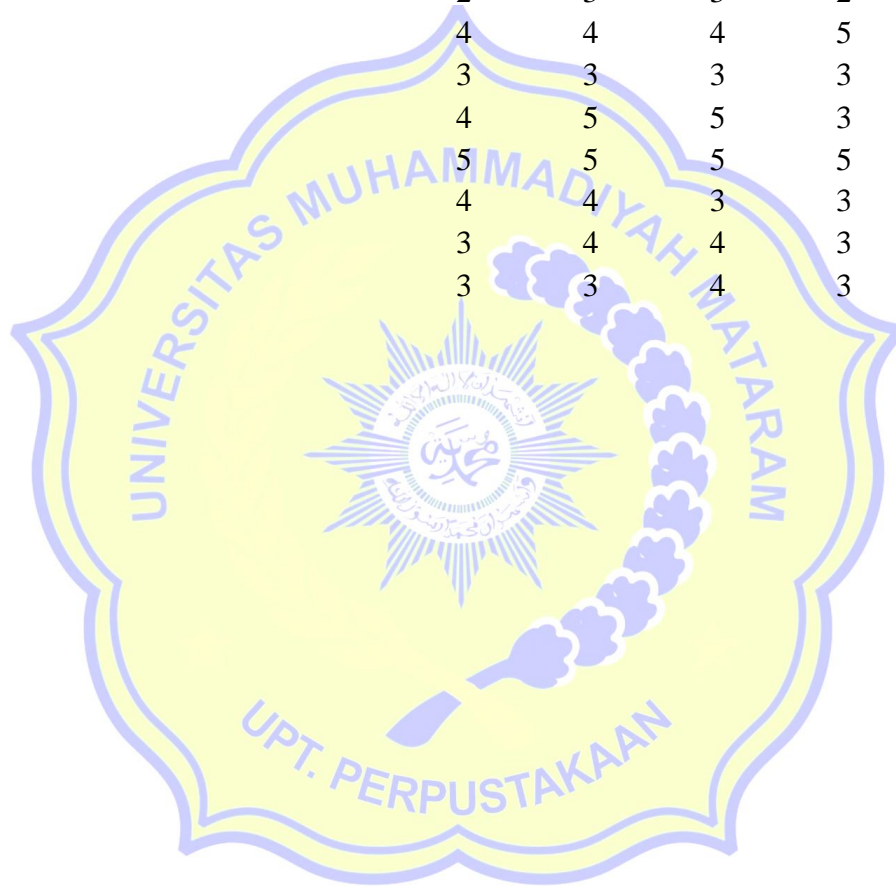
DAT\_1 DAT\_2 DAT\_3 DAT\_4

4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	3
3	3	3	5
4	4	4	3
3	3	3	3
4	4	4	4
3	2	3	3
3	4	4	4
4	3	3	4
4	4	4	3
5	5	5	5
4	4	4	4
5	4	5	4
3	3	3	4
4	4	3	5
4	4	5	4
5	5	4	5
5	4	5	5
5	5	5	3
5	5	5	5
3	3	3	4
3	3	3	3
4	4	5	4
5	4	4	4
3	4	3	4
4	4	4	4
5	4	5	5
3	3	4	3
3	3	3	3
2	3	3	2
3	3	4	4
4	4	4	3
2	3	2	2
3	3	2	2
4	4	3	3
3	2	2	2
3	3	3	2
3	3	2	2
4	3	5	3

3	4	5	4
3	3	3	3
4	4	4	5
4	4	3	3
4	5	5	5
4	4	5	5
4	4	4	3
4	4	4	5
4	4	4	2
3	3	3	2
4	5	5	5
5	5	3	5
2	3	3	1
3	4	4	3
3	3	4	4
4	3	3	4
3	3	5	4
4	4	3	3
3	4	3	3
3	3	4	2
5	4	4	4
5	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	3
3	3	3	3
5	5	5	5
5	4	5	5
4	4	3	3
4	5	5	5
4	3	3	2
5	5	5	5
5	5	4	4
3	5	5	5
5	5	5	3
2	3	2	3
3	5	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	3	5
3	3	4	4
4	4	3	3
5	4	4	5



4	5	3	4
3	3	4	4
3	3	5	4
4	4	3	2
3	3	3	3
4	3	4	4
4	3	4	4
4	3	3	3
3	4	4	4
5	5	4	3
2	3	3	2
4	4	4	5
3	3	3	3
4	5	5	3
5	5	5	5
4	4	3	3
3	4	4	3
3	3	4	3

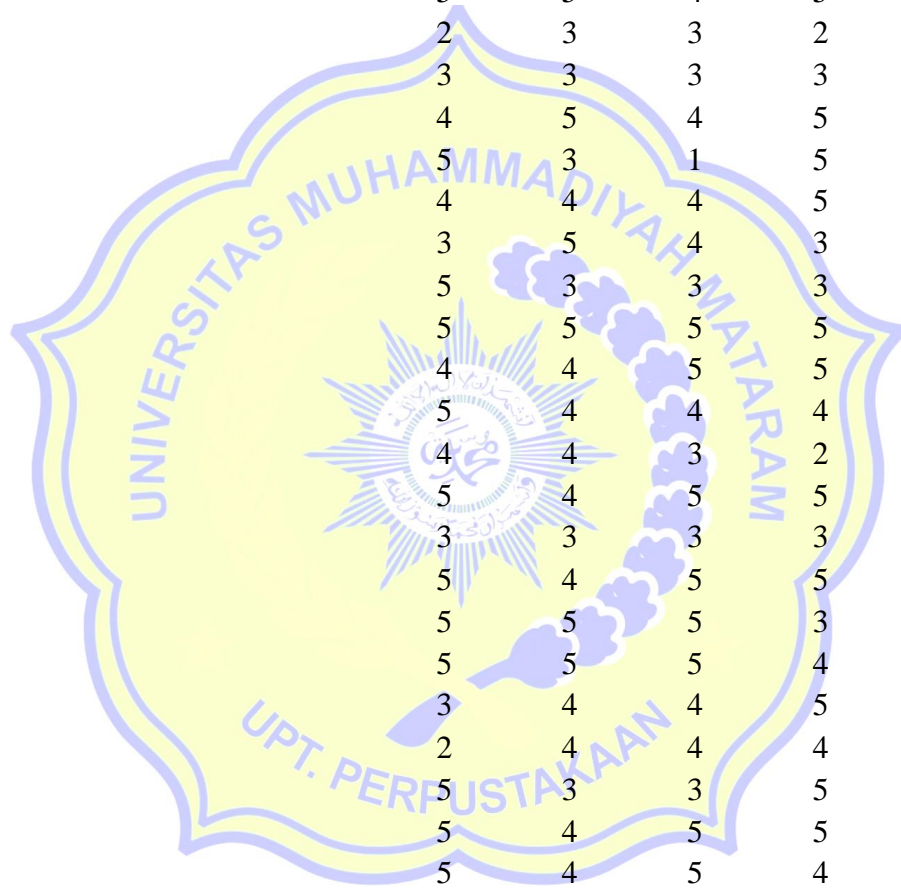




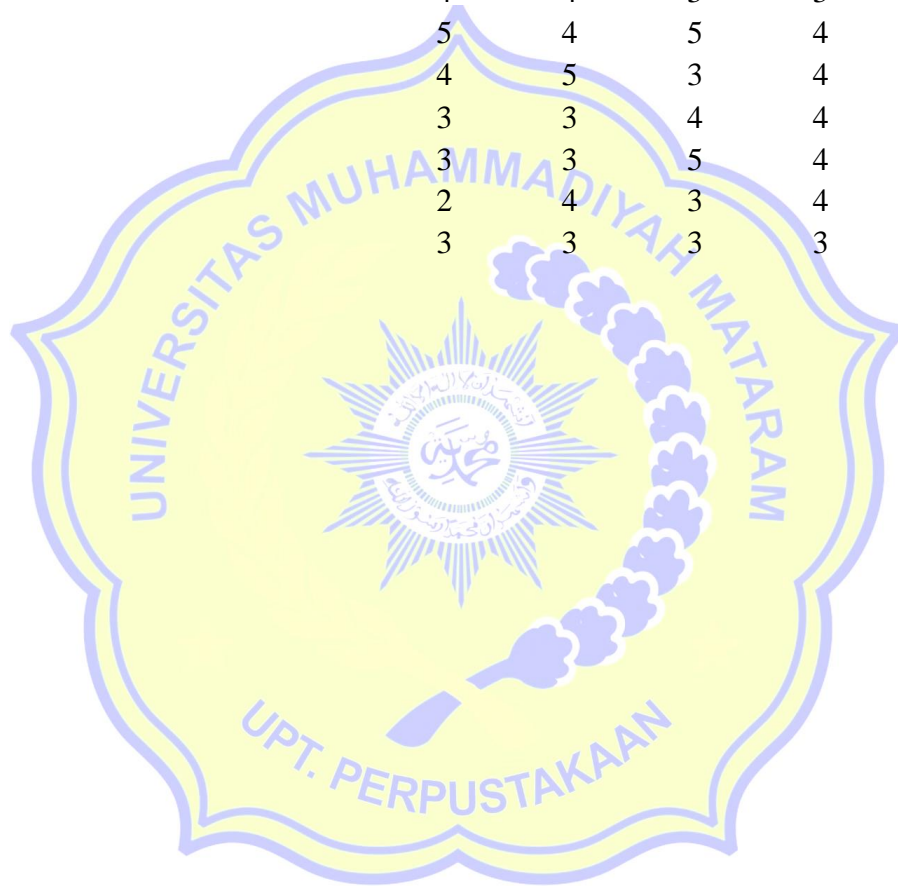
JAM\_1 JAM\_2 JAM\_3 JAM\_4

2	3	3	2
5	4	4	3
4	4	5	4
5	4	5	5
5	4	5	5
4	3	3	2
4	4	3	4
1	3	3	2
4	3	3	4
4	3	3	3
4	3	3	3
5	5	5	4
2	3	3	2
5	5	5	5
4	5	4	4
2	3	3	2
5	3	3	4
5	5	4	5
4	5	5	3
4	3	3	3
4	5	4	5
4	5	5	4
3	4	4	3
3	3	3	2
2	3	2	3
2	2	3	2
3	3	3	3
5	5	5	5
4	4	3	3
3	2	1	3
3	3	3	2
2	3	3	3
3	3	3	4
3	3	2	2
5	4	4	3
4	3	3	4
3	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	5	4

3	3	3	4
5	5	5	5
3	3	3	3
5	5	5	4
5	4	5	5
3	4	3	3
5	5	5	5
3	3	2	4
3	4	5	3
4	4	5	4
5	5	4	5
2	3	3	2
3	3	3	3
4	5	4	5
5	3	1	5
4	4	4	5
3	5	4	3
5	3	3	3
5	5	5	5
4	4	5	5
5	4	4	4
4	4	3	2
5	4	5	5
3	3	3	3
5	4	5	5
5	5	5	3
5	5	5	4
3	4	4	5
2	4	4	4
5	3	3	5
5	4	5	5
5	4	5	4
3	3	5	4
3	4	5	4
2	3	4	3
5	4	4	4
4	4	3	3
4	5	5	5
4	4	5	5
4	4	4	3
4	4	4	5
4	4	4	2



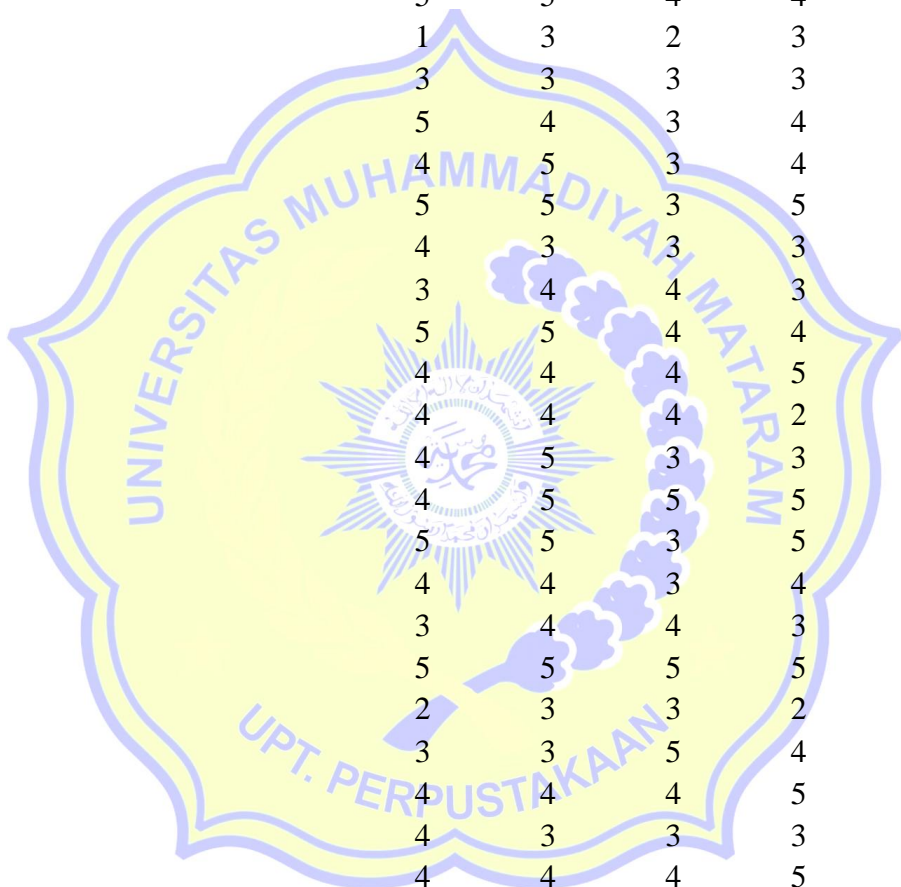
4	5	3	3
4	5	5	5
3	3	4	5
5	4	4	5
4	5	4	4
4	4	4	3
5	4	5	5
5	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4
4	4	3	3
5	4	5	4
4	5	3	4
3	3	4	4
3	3	5	4
2	4	3	4
3	3	3	3



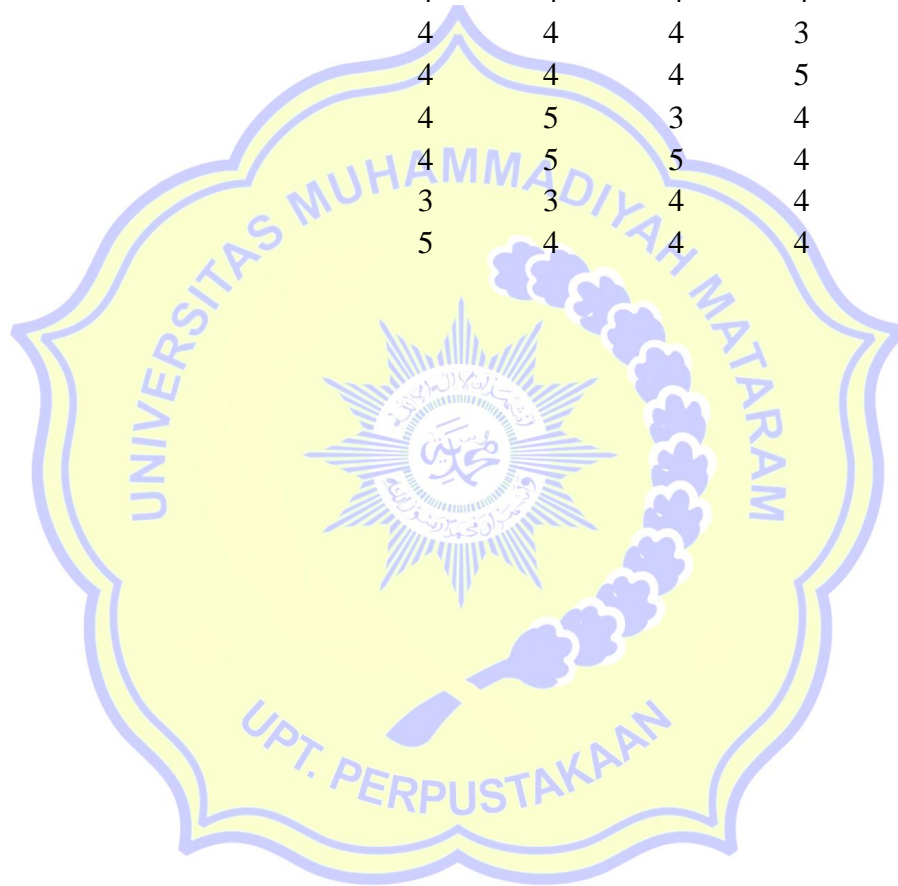
PEH\_1 PEH\_2 PEH\_3 PEH\_4

3	4	4	4
3	3	2	3
4	3	3	1
4	4	4	4
5	5	5	5
3	3	3	3
4	4	5	5
3	2	3	2
5	5	5	5
4	5	5	4
4	4	4	4
3	5	4	5
4	3	3	4
4	5	5	5
4	4	3	3
3	3	3	4
4	5	5	5
4	4	4	5
4	4	4	5
3	4	4	4
5	3	3	4
5	4	5	5
3	3	2	2
5	5	5	5
3	3	2	2
3	3	2	3
3	4	4	4
5	4	5	5
4	3	3	4
3	3	3	3
4	4	3	2
3	3	3	3
4	4	5	3
4	5	3	3
4	4	4	3
3	3	2	2
2	3	3	2
5	5	4	3
2	3	2	2
5	5	5	3
4	4	5	4

3	3	4	4
5	5	5	4
3	3	3	3
5	5	5	5
5	5	5	5
2	3	3	2
4	5	5	5
4	4	4	4
2	3	2	3
5	5	5	5
5	5	4	4
1	3	2	3
3	3	3	3
5	4	3	4
4	5	3	4
5	5	3	5
4	3	3	3
3	4	4	3
5	5	4	4
4	4	4	5
4	4	4	2
4	5	3	3
4	5	5	5
5	5	3	5
4	4	3	4
3	4	4	3
5	5	5	5
2	3	3	2
3	3	5	4
4	4	4	5
4	3	3	3
4	4	4	5
4	4	4	4
4	4	5	4
3	3	3	4
4	3	4	5
3	3	3	3
5	5	5	4
5	4	5	5
3	4	3	3
2	2	3	3
5	5	5	5



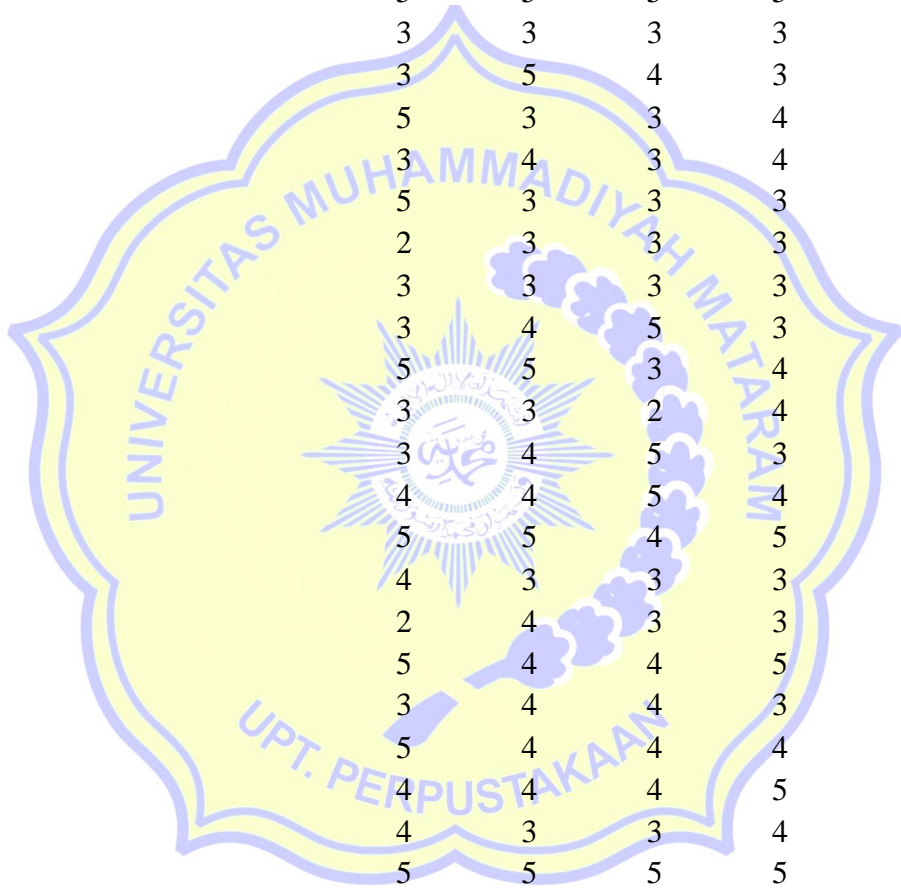
3	4	5	3
4	4	5	4
4	4	4	5
4	3	3	3
4	4	3	4
3	3	3	3
5	5	5	5
5	5	4	5
3	3	4	3
5	5	5	3
4	4	4	4
4	4	4	3
4	4	4	5
4	5	3	4
4	5	5	4
3	3	4	4
5	4	4	4



BUF\_1 BUF\_2 BUF\_3 BUF\_4

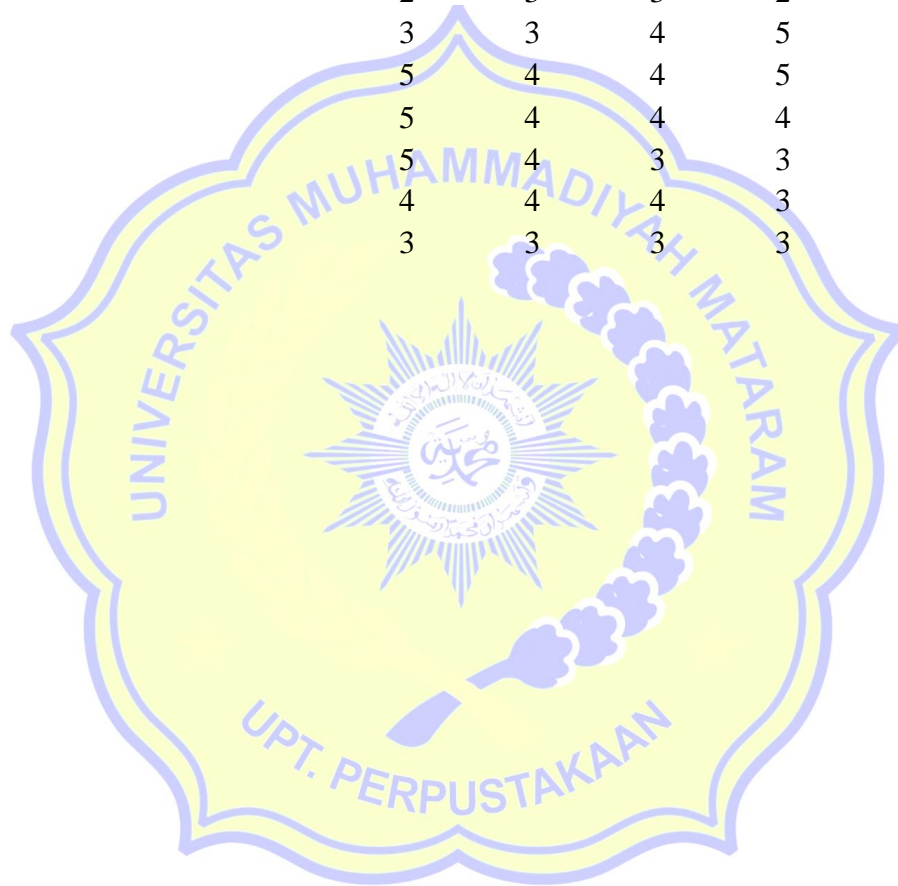
3	3	2	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	3	3
4	4	4	4
3	2	3	3
3	3	4	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	5	3	3
4	3	3	3
5	5	5	5
2	3	2	2
5	5	5	4
4	4	4	4
3	5	4	5
4	3	4	4
5	5	5	5
3	4	4	3
2	3	3	4
4	4	3	3
4	4	4	4
3	4	3	4
3	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	5	3	3
5	4	4	5
4	4	4	4
3	3	4	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	3	4	3
3	4	3	3
3	3	3	3
3	3	3	2
3	2	3	3
3	4	3	3
3	3	4	4
3	3	3	4
5	3	3	3

3	3	3	3
5	5	5	5
4	5	4	3
5	4	5	5
3	2	3	3
3	4	3	3
5	5	4	4
3	3	4	5
3	3	3	4
5	5	5	5
5	5	5	5
3	3	3	3
3	5	4	3
5	3	3	4
3	4	3	4
5	3	3	3
2	3	3	3
3	3	3	3
3	4	5	3
5	5	3	4
3	3	2	4
3	4	5	3
4	4	5	4
5	5	4	5
4	3	3	3
2	4	3	3
5	4	4	5
3	4	4	3
5	4	4	4
4	4	4	5
4	3	3	4
5	5	5	5
5	3	3	3
4	5	5	5
3	5	3	5
5	3	4	5
3	4	5	5
5	4	4	4
3	3	3	4
5	5	3	5
4	5	5	4
5	5	5	4



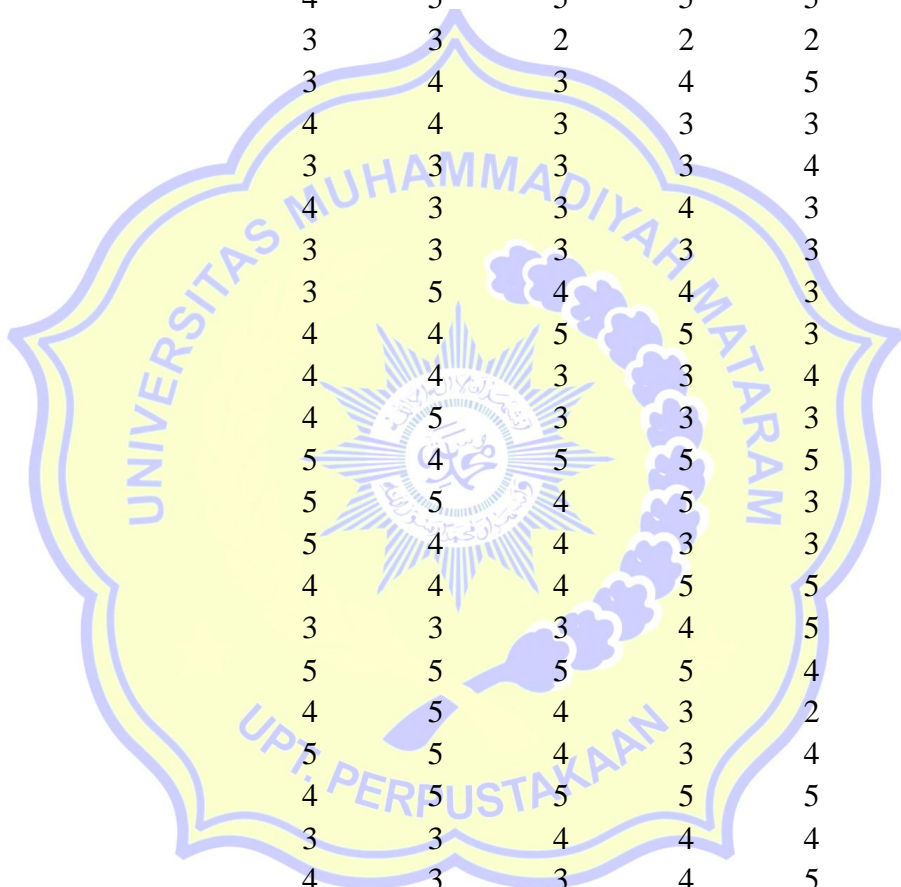


3	3	3	3
5	5	4	3
4	4	5	3
4	5	5	5
5	2	3	3
3	3	3	4
4	5	4	4
5	5	5	5
3	5	5	3
4	3	2	3
2	3	3	2
3	3	4	5
5	4	4	5
5	4	4	4
5	4	3	3
4	4	4	3
3	3	3	3

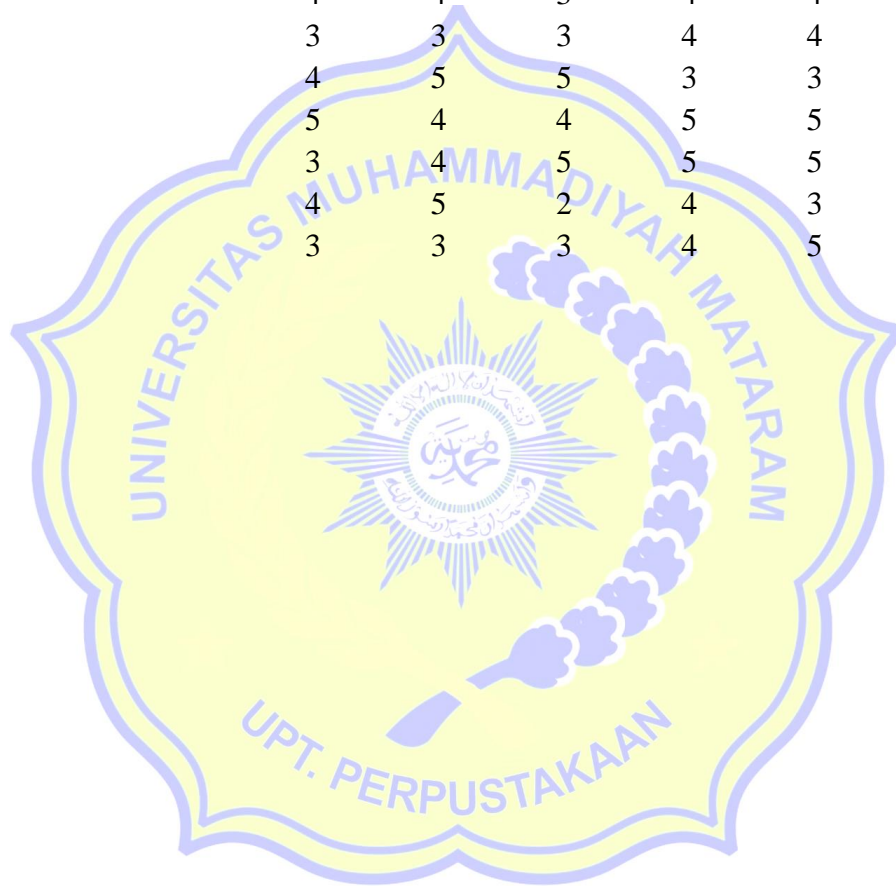


KEP_1	KEP_2	KEP_3	KEP_4	KEP_5	KEP_6	KEP_7
3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	3	3	4	4
3	4	4	5	4	4	4
5	5	4	5	4	5	5
2	3	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	3
2	3	3	4	3	3	5
5	4	5	4	5	5	5
4	5	5	3	3	4	3
3	5	4	4	4	5	3
5	5	4	4	5	5	5
2	3	3	3	3	4	3
5	5	5	4	5	5	5
4	3	3	3	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	4	4	5
5	5	5	5	4	4	5
5	5	4	3	4	4	5
3	5	4	5	4	4	2
5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5
4	4	5	4	4	5	3
4	4	3	3	2	3	5
2	3	4	3	3	3	4
2	3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	4	5
4	5	5	5	4	5	5
3	4	5	4	4	4	3
2	3	4	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	4	3
3	4	3	4	3	3	4
3	4	3	3	2	3	3
1	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	5
3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	5	4	4	5
3	3	4	4	5	5	4

3	4	4	5	5	3	3
5	5	5	4	5	4	4
3	3	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	5
3	3	4	3	3	2	4
5	5	5	4	4	5	5
4	4	5	3	3	3	2
3	3	3	4	3	3	3
4	5	5	3	3	3	4
4	5	5	5	5	5	5
3	3	2	2	2	3	4
3	4	3	4	5	3	3
4	4	3	3	3	5	4
3	3	3	3	4	5	5
4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3
3	5	4	4	3	3	3
4	4	5	5	3	3	4
4	4	3	3	4	3	3
4	5	3	3	3	4	4
5	4	5	5	5	5	4
5	5	4	5	3	3	3
5	4	4	3	3	3	3
4	4	4	5	5	5	5
3	3	3	4	5	4	3
5	5	5	5	4	5	5
4	5	4	3	2	3	3
5	5	4	3	4	3	3
4	5	5	5	5	4	4
3	3	4	4	4	5	4
4	3	3	4	5	3	1
3	3	5	4	4	4	4
4	4	3	3	3	5	4
3	3	3	4	5	3	3
3	3	2	4	5	5	5
5	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	5	4	4
5	4	3	3	3	4	3
4	4	4	3	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	5



5	5	4	4	5	4	5
3	5	5	5	4	5	5
5	5	5	3	3	3	5
3	4	4	5	3	4	5
2	4	4	4	4	4	5
5	3	3	5	5	4	4
5	4	5	5	4	4	3
4	5	5	4	4	5	5
3	3	5	4	4	4	5
3	3	3	4	4	4	2
4	4	3	4	4	3	3
3	3	3	4	4	4	3
4	4	3	4	4	3	3
3	3	3	4	4	4	3
4	5	5	3	3	3	3
5	4	4	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	4
4	5	2	4	3	3	3
3	3	3	4	5	5	4



No	Item	Tanggapan										Ratarata	Kategori
		SS		S		KS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	KE A.1	2	26	2	22	4	42	1	10	0	0	3.1	KS
2	KE A.2	1	18	3	33	4	48	1	10	0	0	3.3	
3	KE A.3	1	18	3	30	4	49	3	30	0	0	3.2	
4	KE A.4	2	26	2	24	3	38	1	11	1	1	3.1	

Teren dah	Ter tinggi	Ra nge	In te rval
1	5	4	0.8

1 - 1.8  
>1.8 - 2.6  
>2.6 - 3.4  
>3.4 - 4.2  
>4.2 - 5

Sangat Tidak Setuju  
Tidak Setuju  
Kurang Setuju  
Setuju  
Sangat Setuju

No	Item	Tanggapan										Ratarata	Kategori
		SS		S		KS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	4	2	26	2	22	4	42	1	10	0	0	3.1	KS
2	4	1	18	3	33	4	48	1	10	0	0	3.3	
3	3	1	18	3	30	4	49	3	30	0	0	3.2	
4	3	2	26	2	24	3	38	1	11	1	1	3.1	

Teren dah	Ter tinggi	Ra nge	In te rval
1	5	4	0.8

1 - 1.8  
>1.8 - 2.6  
>2.6 - 3.4  
>3.4 - 4.2  
>4.2 - 5

Sangat Tidak Setuju  
Tidak Setuju  
Kurang Setuju  
Setuju  
Sangat Setuju

No	Item	Tanggapan										Ratarata	Kategori
		SS		S		KS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	4	2	26	2	22	4	42	1	10	0	0	3.1	KS
2	5	1	18	3	33	4	48	1	10	0	0	3.2	
3	5	1	18	3	30	4	49	3	30	0	0	3.2	
4	5	2	26	2	24	3	38	1	11	1	1	3.1	

Teren dah	Ter tinggi	Ra nge	In te rval
1	5	4	0.8

1 - 1.8  
>1.8 - 2.6  
>2.6 - 3.4  
>3.4 - 4.2  
>4.2 - 5

Sangat Tidak Setuju  
Tidak Setuju  
Kurang Setuju  
Setuju  
Sangat Setuju

No	Item	Tanggapan										Ratarata	Kategori
		SS		S		KS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	4	2	26	2	22	4	42	1	10	0	0	3.1	KS
2	5	1	18	3	33	4	48	1	10	0	0	3.3	
3	5	1	18	3	30	4	49	3	30	0	0	3.2	
4	5	2	26	2	24	3	38	1	11	1	1	3.1	

Teren dah	Ter tinggi	Ra nge	In te rval
1	5	4	0.8

1 - 1.8  
>1.8 - 2.6  
>2.6 - 3.4  
>3.4 - 4.2  
>4.2 - 5

Sangat Tidak Setuju  
Tidak Setuju  
Kurang Setuju  
Setuju  
Sangat Setuju

No	Item	Tanggapan										Ratarata	Kategori
		SS		S		KS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	5	2	26	2	22	4	42	1	10	0	0	3.1	KS
2	5	1	18	3	33	4	48	1	10	0	0	3.3	
3	5	1	18	3	30	4	49	3	30	0	0	3.2	
4	5	2	26	2	24	3	38	1	11	1	1	3.1	

Teren dah	Ter tinggi	Ra nge	In te rval
1	5	4	0.8

1 - 1.8  
>1.8 - 2.6  
>2.6 - 3.4  
>3.4 - 4.2  
>4.2 - 5

Sangat Tidak Setuju  
Tidak Setuju  
Kurang Setuju  
Setuju  
Sangat Setuju

No	Item	Tanggapan										Ratarata	Kategori
		SS		S		KS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	KE P.1	2	26	2	22	4	42	1	10	0	0	3.1	KS
2	KE P.2	1	18	3	33	4	48	1	10	0	0	3.3	
3	KE P.3	1	18	3	30	4	49	3	30	0	0	3.2	KS
4	KE P.4	2	26	2	24	3	38	1	11	1	1	3.1	
5	KE P.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	STS
6	KE P.6	1	11	6	66	6	66	6	66	6	66	0.6	
7	KE P.7	9	90	4	44	3	33	0	0	0	0	0.5	

Teren dah	Ter tinggi	Ra nge	In te rval
1	5	4	0.8

1 - 1.8  
>1.8 - 2.6  
>2.6 - 3.4  
>3.4 - 4.2  
>4.2 - 5

Sangat Tidak Setuju  
Tidak Setuju  
Kurang Setuju  
Setuju  
Sangat Setuju

No	Variabel	Nilai Cronbach's alpha ( $\alpha$ )	Keputusan	Keterangan
1	Keandalan	0.829	Reliabel	$\alpha > 0,6$
2	Daya Tanggap	0.828	Reliabel	$\alpha > 0,6$
3	Jaminan	0.818	Reliabel	$\alpha > 0,6$
4	Perhatian	0.859	Reliabel	$\alpha > 0,6$
5	Bukti Fisik	0.789	Reliabel	$\alpha > 0,6$
6	Kepuasan	0.808	Reliabel	$\alpha > 0,6$



## Reliability

### Notes

Output Created		15-MAY-2019 19:53:13
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=KEA_1 KEA_2 KEA_3 KEA_4 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet1]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	4

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEA_1	3,64	,980	100
KEA_2	3,68	,777	100
KEA_3	3,63	,812	100
KEA_4	3,63	1,022	100

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEA_1	10,94	5,006	,607	,809
KEA_2	10,90	5,444	,712	,766
KEA_3	10,95	5,280	,721	,759
KEA_4	10,95	4,795	,624	,805

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14,58	8,630	2,938	4





## Reliability

### Notes

Output Created		15-MAY-2019 19:53:32
Comments		
Active Dataset	DataSet1	
Filter	<none>	
Weight	<none>	
Input	Split File	
N of Rows in Working Data File		100
Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Cases Used		Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=DAT_1 DAT_2 DAT_3 DAT_4 /SCALE(ALL VARIABLES) ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL
Resources	Processor Time	00:00:00,02
Elapsed Time		00:00:00,02

[DataSet1]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	4

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DAT_1	3,77	,839	100
DAT_2	3,81	,775	100
DAT_3	3,81	,873	100
DAT_4	3,63	1,002	100

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DAT_1	11,25	4,836	,694	,767
DAT_2	11,21	5,117	,680	,776
DAT_3	11,21	4,814	,659	,781
DAT_4	11,39	4,503	,610	,812

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15,02	8,101	2,846	4

Reliability

Notes

Output Created		15-MAY-2019 19:53:46
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input	DataSet1 <none> <none> <none> 100
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=JAM_1 JAM_2 JAM_3 JAM_4 /SCALE(ALL VARIABLES) ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00,02 00:00:00,01

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
JAM_1	3,81	1,012	100
JAM_2	3,82	,796	100
JAM_3	3,82	,978	100
JAM_4	3,74	,991	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
JAM_1	11,38	5,349	,627	,778
JAM_2	11,37	6,033	,675	,763
JAM_3	11,37	5,407	,647	,768
JAM_4	11,45	5,422	,629	,776

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15,19	9,307	3,051	4

Reliability

Notes

15-MAY-2019 19:54:07

Output Created		
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input	DataSet1 <none> <none> <none> 100
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=PEH_1 PEH_2 PEH_3 PEH_4 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00,00 00:00:00,02

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PEH_1	3,83	,911	100
PEH_2	3,94	,839	100
PEH_3	3,80	,953	100
PEH_4	3,77	1,014	100

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PEH_1	11,51	5,788	,713	,816
PEH_2	11,40	6,000	,739	,809
PEH_3	11,54	5,645	,704	,820
PEH_4	11,57	5,520	,671	,836

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15,34	9,742	3,121	4

**Reliability**

**Notes**

Output Created		15-MAY-2019 19:54:22
Comments	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
Input	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=BUF_1 BUF_2 BUF_3 BUF_4 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet1]

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	4

**Item Statistics**

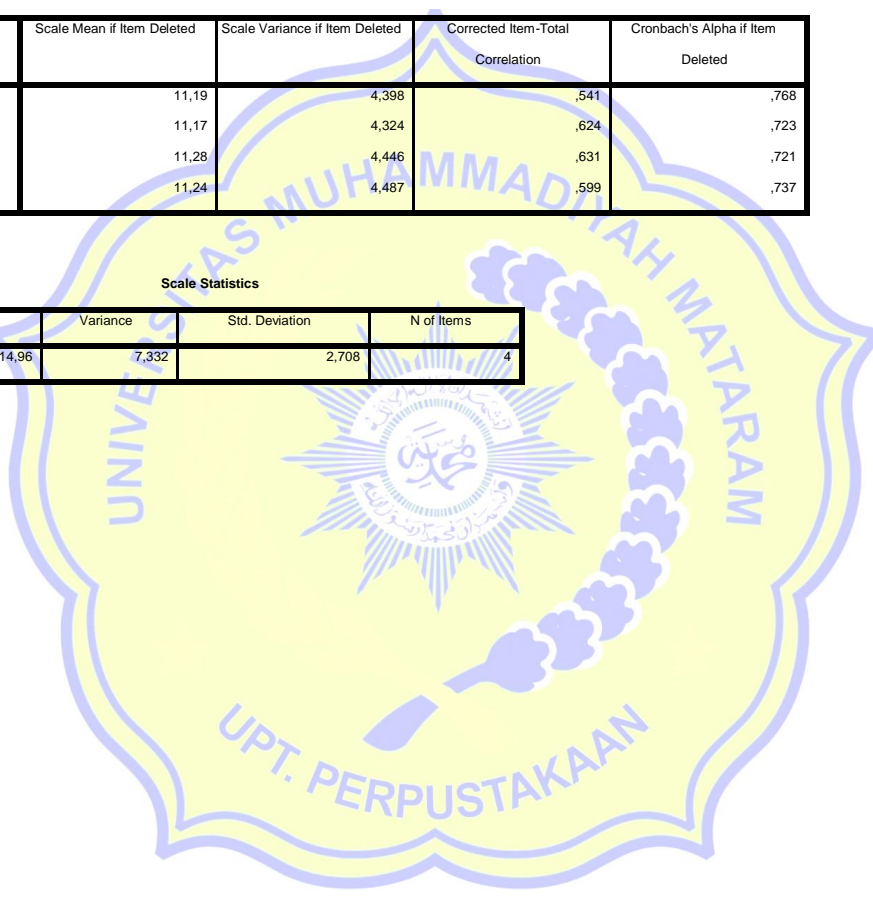
	Mean	Std. Deviation	N
BUF_1	3,77	,920	100
BUF_2	3,79	,868	100
BUF_3	3,68	,827	100
BUF_4	3,72	,842	100

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BUF_1	11,19	4,398	,541	,768
BUF_2	11,17	4,324	,624	,723
BUF_3	11,28	4,446	,631	,721
BUF_4	11,24	4,487	,599	,737

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14,96	7,332	2,708	4



## Reliability

### Notes

Output Created		15-MAY-2019 19:54:36
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=KEP_1 KEP_2 KEP_3 KEP_4 KEP_5 KEP_6 KEP_7 /SCALE(ALL VARIABLES) ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet1]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	7

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEP_1	3,67	1,016	100
KEP_2	3,91	,854	100
KEP_3	3,86	,865	100
KEP_4	3,85	,796	100
KEP_5	3,78	,883	100
KEP_6	3,90	,810	100
KEP_7	3,89	,963	100

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEP_1	23,19	12,822	,559	,781
KEP_2	22,95	13,604	,569	,779
KEP_3	23,00	13,535	,571	,778
KEP_4	23,01	13,949	,561	,781

KEP_5	23,08	13,569	,549	,782
KEP_6	22,96	13,837	,568	,779
KEP_7	22,97	13,787	,448	,802

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26,86	17,920	4,233	7

## Regression

### Notes

Output Created		15-MAY-2019 19:58:18
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File	DataSet1 <none> <none> <none> 100
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5 /SCATTERPLOT=(*SRESID,*ZPRED) /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /SAVE RESID.
Resources	Processor Time Elapsed Time Memory Required Additional Memory Required for Residual Plots	00:00:00,42 00:00:00,48 3404 bytes 880 bytes
Variables Created or Modified	RES_2	Unstandardized Residual

[DataSet1]

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	26,86	4,233	100
Keandalan	14,60	2,954	100
Daya Tanggap	15,02	2,846	100
Jaminan	15,19	3,051	100
Perhatian	15,34	3,121	100
Bukti Fisik	14,98	2,723	100

Correlations

		Kepuasan	Keandalan	Daya Tanggap	Jaminan
Pearson Correlation	Kepuasan	1,000	,604	,521	,613
	Keandalan	,604	1,000	,441	,462
	Daya Tanggap	,521	,441	1,000	,403

Sig. (1-tailed)	Jaminan	,613	,462	,403	1,000
	Perhatian	,575	,413	,273	,519
	Bukti Fisik	,535	,430	,275	,465
	Kepuasan	.	,000	,000	,000
	Keandalan	,000	.	,000	,000
	Daya Tanggap	,000	,000	.	,000
	Jaminan	,000	,000	,000	.
	Perhatian	,000	,000	,003	,000
	Bukti Fisik	,000	,000	,003	,000
	Kepuasan	100	100	100	100
	Keandalan	100	100	100	100
	Daya Tanggap	100	100	100	100
	Jaminan	100	100	100	100
	Perhatian	100	100	100	100
	Bukti Fisik	100	100	100	100

		Correlations	
		Perhatian	Bukti Fisik
Pearson Correlation	Kepuasan	,575	,535
	Keandalan	,413	,430
	Daya Tanggap	,273	,275
	Jaminan	,519	,465
	Perhatian	1,000	,400
	Bukti Fisik	,400	1,000
	Kepuasan	,000	,000
	Keandalan	,000	,000
	Daya Tanggap	,003	,003
	Jaminan	,000	,000
	Perhatian	.	,000
	Bukti Fisik	,000	.
	Kepuasan	100	100
	Keandalan	100	100
	Daya Tanggap	100	100
Jaminan	100	100	
Perhatian	100	100	
Bukti Fisik	100	100	

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bukti Fisik, Daya Tanggap, Perhatian, Keandalan, Jaminan <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: Kepuasan  
b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>a</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,786 <sup>a</sup>	,617	,597	2,688

- a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Perhatian, Keandalan, Jaminan  
b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1094,799	5	218,960	30,302	,000 <sup>b</sup>
	Residual	679,241	94	7,226		
	Total	1774,040	99			



a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Perhatian, Keandalan, Jaminan

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,496	1,968		1,776	,079
Keandalan	,337	,114	,235	2,954	,004
Daya Tanggap	,325	,109	,218	2,973	,004
Jaminan	,289	,116	,208	2,499	,014
Perhatian	,321	,105	,237	3,050	,003
Bukti Fisik	,284	,118	,182	2,404	,018

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Keandalan	,644	1,553
Daya Tanggap	,755	1,325
Jaminan	,586	1,706
Perhatian	,675	1,481
Bukti Fisik	,707	1,415

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Keandalan	Daya Tanggap
1	1	5,897	1,000	,00	,00	,00
2	2	,028	14,401	,01	,05	,42
3	3	,022	16,561	,06	,00	,15
4	4	,021	16,808	,14	,90	,11
5	5	,019	17,790	,11	,02	,00
6	6	,013	21,085	,69	,03	,33

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Variance Proportions		
		Jaminan	Perhatian	Bukti Fisik
1	1	,00	,00	,00
2	2	,05	,36	,02
3	3	,08	,21	,59
4	4	,00	,00	,01
5	5	,75	,33	,03
6	6	,11	,10	,35

a. Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19,59	33,35	26,86	3,325	100
Std. Predicted Value	-2,187	1,953	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,353	,967	,645	,132	100
Adjusted Predicted Value	19,47	33,32	26,87	3,314	100
Residual	-9,079	7,356	,000	2,619	100
Std. Residual	-3,378	2,737	,000	,974	100
Stud. Residual	-3,472	2,778	-,002	1,006	100
Deleted Residual	-9,596	7,583	-,009	2,795	100
Stud. Deleted Residual	-3,699	2,885	-,004	1,024	100
Mahal. Distance	,715	11,828	4,950	2,411	100
Cook's Distance	,000	,127	,011	,021	100
Centered Leverage Value	,007	,119	,050	,024	100

a. Dependent Variable: Kepuasan



**TABEL R STATISTIKA**  
rumushitung.com  
<http://rumushitung.com>

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791

43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
61	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393

90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211
101	0,1630	0,1937	0,2290	0,2528	0,3196
102	0,1622	0,1927	0,2279	0,2515	0,3181
103	0,1614	0,1918	0,2268	0,2504	0,3166
104	0,1606	0,1909	0,2257	0,2492	0,3152
105	0,1599	0,1900	0,2247	0,2480	0,3137
106	0,1591	0,1891	0,2236	0,2469	0,3123
107	0,1584	0,1882	0,2226	0,2458	0,3109
108	0,1576	0,1874	0,2216	0,2446	0,3095
109	0,1569	0,1865	0,2206	0,2436	0,3082
110	0,1562	0,1857	0,2196	0,2425	0,3068
111	0,1555	0,1848	0,2186	0,2414	0,3055
112	0,1548	0,1840	0,2177	0,2403	0,3042
113	0,1541	0,1832	0,2167	0,2393	0,3029
114	0,1535	0,1824	0,2158	0,2383	0,3016
115	0,1528	0,1816	0,2149	0,2373	0,3004
116	0,1522	0,1809	0,2139	0,2363	0,2991
117	0,1515	0,1801	0,2131	0,2353	0,2979
118	0,1509	0,1793	0,2122	0,2343	0,2967
119	0,1502	0,1786	0,2113	0,2333	0,2955
120	0,1496	0,1779	0,2104	0,2324	0,2943
121	0,1490	0,1771	0,2096	0,2315	0,2931
122	0,1484	0,1764	0,2087	0,2305	0,2920
123	0,1478	0,1757	0,2079	0,2296	0,2908
124	0,1472	0,1750	0,2071	0,2287	0,2897
125	0,1466	0,1743	0,2062	0,2278	0,2886
126	0,1460	0,1736	0,2054	0,2269	0,2875
127	0,1455	0,1729	0,2046	0,2260	0,2864
128	0,1449	0,1723	0,2039	0,2252	0,2853
129	0,1443	0,1716	0,2031	0,2243	0,2843
130	0,1438	0,1710	0,2023	0,2235	0,2832
131	0,1432	0,1703	0,2015	0,2226	0,2822
132	0,1427	0,1697	0,2008	0,2218	0,2811
133	0,1422	0,1690	0,2001	0,2210	0,2801
134	0,1416	0,1684	0,1993	0,2202	0,2791
135	0,1411	0,1678	0,1986	0,2194	0,2781
136	0,1406	0,1672	0,1979	0,2186	0,2771

137	0,1401	0,1666	0,1972	0,2178	0,2761
138	0,1396	0,1660	0,1965	0,2170	0,2752
139	0,1391	0,1654	0,1958	0,2163	0,2742
140	0,1386	0,1648	0,1951	0,2155	0,2733
141	0,1381	0,1642	0,1944	0,2148	0,2723
142	0,1376	0,1637	0,1937	0,2140	0,2714
143	0,1371	0,1631	0,1930	0,2133	0,2705
144	0,1367	0,1625	0,1924	0,2126	0,2696
145	0,1362	0,1620	0,1917	0,2118	0,2687
146	0,1357	0,1614	0,1911	0,2111	0,2678
147	0,1353	0,1609	0,1904	0,2104	0,2669
148	0,1348	0,1603	0,1898	0,2097	0,2660
149	0,1344	0,1598	0,1892	0,2090	0,2652
150	0,1339	0,1593	0,1886	0,2083	0,2643
151	0,1335	0,1587	0,1879	0,2077	0,2635
152	0,1330	0,1582	0,1873	0,2070	0,2626
153	0,1326	0,1577	0,1867	0,2063	0,2618
154	0,1322	0,1572	0,1861	0,2057	0,2610
155	0,1318	0,1567	0,1855	0,2050	0,2602
156	0,1313	0,1562	0,1849	0,2044	0,2593
157	0,1309	0,1557	0,1844	0,2037	0,2585
158	0,1305	0,1552	0,1838	0,2031	0,2578
159	0,1301	0,1547	0,1832	0,2025	0,2570
160	0,1297	0,1543	0,1826	0,2019	0,2562
161	0,1293	0,1538	0,1821	0,2012	0,2554
162	0,1289	0,1533	0,1815	0,2006	0,2546
163	0,1285	0,1528	0,1810	0,2000	0,2539
164	0,1281	0,1524	0,1804	0,1994	0,2531
165	0,1277	0,1519	0,1799	0,1988	0,2524
166	0,1273	0,1515	0,1794	0,1982	0,2517
167	0,1270	0,1510	0,1788	0,1976	0,2509
168	0,1266	0,1506	0,1783	0,1971	0,2502
169	0,1262	0,1501	0,1778	0,1965	0,2495
170	0,1258	0,1497	0,1773	0,1959	0,2488
171	0,1255	0,1493	0,1768	0,1954	0,2481
172	0,1251	0,1488	0,1762	0,1948	0,2473
173	0,1247	0,1484	0,1757	0,1942	0,2467
174	0,1244	0,1480	0,1752	0,1937	0,2460
175	0,1240	0,1476	0,1747	0,1932	0,2453
176	0,1237	0,1471	0,1743	0,1926	0,2446
177	0,1233	0,1467	0,1738	0,1921	0,2439
178	0,1230	0,1463	0,1733	0,1915	0,2433
179	0,1226	0,1459	0,1728	0,1910	0,2426
180	0,1223	0,1455	0,1723	0,1905	0,2419
181	0,1220	0,1451	0,1719	0,1900	0,2413
182	0,1216	0,1447	0,1714	0,1895	0,2406
183	0,1213	0,1443	0,1709	0,1890	0,2400

184	0,1210	0,1439	0,1705	0,1884	0,2394
185	0,1207	0,1435	0,1700	0,1879	0,2387
186	0,1203	0,1432	0,1696	0,1874	0,2381
187	0,1200	0,1428	0,1691	0,1869	0,2375
188	0,1197	0,1424	0,1687	0,1865	0,2369
189	0,1194	0,1420	0,1682	0,1860	0,2363
190	0,1191	0,1417	0,1678	0,1855	0,2357
191	0,1188	0,1413	0,1674	0,1850	0,2351
192	0,1184	0,1409	0,1669	0,1845	0,2345
193	0,1181	0,1406	0,1665	0,1841	0,2339
194	0,1178	0,1402	0,1661	0,1836	0,2333
195	0,1175	0,1398	0,1657	0,1831	0,2327
196	0,1172	0,1395	0,1652	0,1827	0,2321
197	0,1169	0,1391	0,1648	0,1822	0,2315
198	0,1166	0,1388	0,1644	0,1818	0,2310
199	0,1164	0,1384	0,1640	0,1813	0,2304
200	0,1161	0,1381	0,1636	0,1809	0,2298



# Titik Persentase Distribusi F

Probabilita = 0.05

Diproduksi oleh: Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>



**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
164	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
165	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
166	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
167	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
168	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
169	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
170	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
171	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
172	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
173	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
174	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
175	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
176	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
177	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
178	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
179	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
180	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
182	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
183	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
184	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
185	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
186	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
187	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
188	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
189	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
190	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
191	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
192	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
193	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
194	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
195	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
196	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
197	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
198	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
199	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
201	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
202	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
203	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
204	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
205	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
206	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
207	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.71
208	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
209	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
210	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
211	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
212	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
213	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
214	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
215	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
216	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
217	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
218	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
219	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
220	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
221	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
222	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
223	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
224	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
225	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71

# Titik Persentase Distribusi $t$ d.f. = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung. sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung. sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung



Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung. sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung. sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI  
Jl. KH.AhmadDahlan No.1 Tlp. 639180-0633723 Mataram

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA PT. JNE CABANG MATARAM)

Nama : Muhammad Rizki  
NIM : 21512A0001

Jurusan : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : Entrepreneur

No	Hari/Tanggal Masuk	Hari/Tanggal Keluar	Materi Konsentrasi	Paraf
1	28/6/19	28/6/19	Dapur pustaka kufipam Blm masuk semua di hasil uji + gunakan bahasa Parisial & Abstrak	JH
2	1/7/19	1/7/19	kuasai cara Mendapatkan Statistik di distibusi ganda	JH
3			Responden dan konsep teori uji validasi, Reliabilitas Uji t dan Regresi	JH
4	3/7/19	3/7/19	ACE lanjutkan ke pembimbing pertama	JH
5				

Mataram, Juni 2019

Mengetahui

Ketua Prodi Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM  
NIDN: 0828108404

Dosen Pembimbing II

Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM  
NIDN: 0828108404



LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA PT. JNE CABANG MATARAM)

Nama : Muhammad Rizki  
NIM : 21512A0001

Jurusan : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : Entrepreneur

No	Hari/Tanggal Masuk	Hari/Tanggal Keluar	Materi Konsentrasi	Paraf
1				
2				
3				
4				
5				

Mataram, Juni 2019

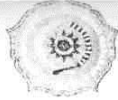
Mengetahui

Ketua Prodi Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM  
NIDN: 0828108404

Dosen Pembimbing I

Drs. H. Abdurrahman, MM  
NIDN: 0804116101



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

*Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram*

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini **Selasa** Tanggal **Dua Puluh** Bulan **Agustus** Tahun **2019** pukul **10.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN CAM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **MUHAMMAD RIZKI**  
 NIM : **21512A0001**  
 Jurusan : **Administrasi**  
 Program Studi : **Administrasi Bisnis**  
 Konsentrasi : **ENTREPRENEUR**  
 Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram**  
 Judul Skripsi : **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASA PELANGGAN (STUDI KASUS PADA TP. JALUR NUGRAHA EKAKURI CABANG MATARAM)"**.

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Drs. H. Abdurrahman,MM NIDN. 0804116101	PU	3.75
2	Lalu Hendra Maniza,S.Sos,MM NIDN. 0828108404	PP	3.55
3	Ers. Amil, MM NIDN. 0831126204	PN	3.58
<b>TOTAL</b>			

Jumlah IP **10,88**  
 Al IP -----  
 Jm h Penguji **3** = **3.6**

Mataram, 20 Agustus 2019

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 <b>Drs. H. Abdurrahman,MM</b> NIDN. 0804116101	 <b>Lalu Hendra Maniza,S.Sos,MM</b> NIDN. 0828108404	 <b>Drs. Amil, MM</b> NIDN. 0831126204



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **MUHAMMAD RIZKI**  
NIM : 21512A0001  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA TP. JALUR NUGRAHA EKAKURII CABANG MATARAM)"**.

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3.75	7.50	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.75	7.50	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3.75	7.50	
4	Methodologi	3	3.75	11.25	
5	Penyajian Data	3	3.75	11.25	
6	Analisa Data	4	3.75	15.00	
7	Kesimpulan	2	3.50	7.00	
8	Konsistensi Bahasan	3	3.50	10.50	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		<b>25</b>			

TOTAL BN

IP -----

TOTAL B

Mataram, 20 Agustus 2019  
Penguji Utama,

**Drs. H. Abdurrahman, MM**  
NIDN. 0804116101



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pol  
Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **MUHAMMAD RIZKI**  
NIM : 21512A0001  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUAS-  
PELANGGAN (STUDI KASUS PADA TP. JALUR NUGRAHA EKAKUR  
CABANG MATARAM)".

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,4	6,8	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,3	9,9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		25		88,7	

TOTAL BN  $88,7$   
IP ..... = 3,8  
TOTAL B  $25$

Mataram, 20 Agustus 2019  
Penguji Pendamping,

  
**Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM**  
NIDN. 0828108404





**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **MUHAMMAD RIZKI**  
NIM : 21512A0001  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASA. PELANGGAN (STUDI KASUS PADA TP. JALUR NUGRAHA EKAKURI CABANG MATARAM)"**.

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,6	7,2	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,6	7,2	
4	Methodologi	3	3,6	10,8	
5	Penyajian Data	3	3,6	10,8	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,6	7,2	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	3,6	7,2	
10	Sikap	2	3,7	7,4	
<b>Jumlah</b>		25		89,5	

TOTAL BN  $89,5 = 3,58$   
IP -----  
TOTAL B 25

Mataram, 20 Agustus 2019  
Penguji Netral,

**Drs. Amil, MM**  
NIDN. 0831126204



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI "B"  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 247 /IL.3.AU/F/TV/2019  
Lamp. : Proposal Skripsi  
Hal : **Mohon Ijin Penelitian**

Mataram, 24 Sya'ban 1440 H  
30 April 2019 M

Kepada  
Yth : **HRD PT. JNE Cabang Mataram**

di –  
Tempat


*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dalam rangka meyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan ijin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : **MUHAMMAD RIZKI**
2. N I M : 21512A0001
3. Jurusan : Administrasi
4. Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
6. Tema / Judul : **"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus JNE Cabang Mataram)"**
7. Lokasi Penelitian : PT. JNE Cabang Mataram

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/ijin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Dekan,  
  
**Drs. H. M. Junaidi, M.M**  
NIDN. 0807066201

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMAT.
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan.
3. Arsip.

## RIWAYAH HIDUP



PENULIS LAHIR DI DILI PADA TANGGAL 02 MARET 1997, SEBAGAI PUTRA KETIGA DARI TIGA SAUDARA DARI PASANGAN BAPAK AIPDA N. SYUKUR DAN IBU SITI ASMAH. PENULIS MENEMPUH PENDIDIKAN SEKOLAH DASAR DI SDN 40 INPRES PENATOI PADA TAHUN 2003 DAN LULUS PADA TAHUN 2009.

PENULIS MELANJUTKAN PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA DI SMPN 1 KOTA BIMA LULUS PADA TAHUN 2012, DAN MENEMPUH PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH ATAS DI SMAN 1 KOTA BIMA LULUS PADA TAHUN 2015, PENULIS MENGIKUTI TES MASUK PENGURUAN TINGGI DAN TERDAFTAR SEBAGAI MAHASISWA STRATA SATU (1) ADMINISTRASI BISNIS FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMADIYAH MATARAM.