

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, N. M., DWP, S., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan Bumdes. *Business and Accounting Education Journal*, Vol. 1 No.
- Amiruddin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Empathy, Reliability, Responsive Dan Assurance) Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Gojek Di Surabaya. *Repository Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 51 No, 1–7.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdani. (2016). *Good Corporate Governance (Tinjauan Etika dalam Praktik Bisnis)*. Mitra Wacana Media.
- Hikmah, A. E. F., Maspupah, H., & Salahudin. (2020). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Outlet Perum Bulog Cabang Jember. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Informatika*, Vol. 1 No.
- Jasmalinda. (2021). Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Koperindag Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1 No.
- Kotler, Philip & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing* (Edisi Ke T). Salemba Empat.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2019). *Prinsip - Prinsip Pemasaran* (Edisi 12 J). Erlangga.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12 J). Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 3). Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 2). Salemba Empat.
- Lusiana, Pasda, S., Mustari, Ahmad, M. I. S., & Hasan, M. (2020). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike. *Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan, Vol. 3 No.*
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Pradana, D. S. P. (2016). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangible Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Outlet Yang Bermitra Dengan PT. Parastar Distrindo). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya, Vol. 4 No.*
- Quarniawati, A., Lestari, R. B., & Megawati. (2020). *Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisata Air Amanzi Waterpark Palembang.*
- Rivai, R. A. (2019). *Manajemen*. Penerbit Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Rostiani, A., Lestari, R., & Nurwulandari, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan dan Pemasaran Digital Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan di Apartemen Kemang Grup PT Pudjiadi Prestige Tbk Jakarta. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, 5(2), 1086–1100.*
- Silaningsih, E., & Utami, P. (2018). Pengaruh Marketing Mix Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Produk Olahan Makanan Ringan. *Jurnal Sosial Dan Humaniora, Vol. 9 No.*
- Sudrartono, T., Putra, H. R., & Pebrianto, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ), Vol. 3(4), 1984–1903.*

- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA.
- Sugiyono, P. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D, alfabeta*. Bandung.
- Tefera, O., & Govender, K. (2016). Hotel Ratings, Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: The Perception of Guests at Ethiopian Hotels Effects of Organizational Changes View project The Impact of Outsourcing an Inbound Call Center on Customer Experience View project. *Journal of Hospitality and Tourism Management, Vol. 5 No.*
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, quality and satisfaction* (Edition 3). Andi.
- Utomo, S. B., & Riswanto, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka. *Jurnal Syntax Idea, Vol. 1 No.*, 93–118.
- Wibowo, P. A., & Muhtarom, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan: Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada J&T Express Lamongan). *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, Vol. 3*
- Wicaksono, Tio Tegar. "Pelayanan Umum Kereta Api Di Yogyakarta Bagi Difabel". *Journal of Disabilities Studies* 6, No 1 (2019) :47-70.

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth Bapak/Ibu pelanggan difabel KRL di stasiun tanggerang

Perkenalkan nama saya Muhammad Nuril mahasiswa Universitas Nasional Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, dalam rangka menunjang kegiatan penelitian yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi dengan judul penelitian **“PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI, DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIFABEL DI STASIUN TANGERANG”**. Oleh karena itu, saya memohon kesediaan dan partisipasi pelanggan KRL di Stasiun tanggerang untuk memberi pendapat dan informasi terkait kepuasan pelanggan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner, saya mengucapkan banyak terima kasih.

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda check list pada kolom yang menyangkut pada pendapat bapak/ibu Jawaban di nyatakan dalam skala 1s/d 4 yang memiliki makna:

keterangan	kategori	Nilai skala
Sangat Setuju	SS	4
Sejutu	S	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Skala penilaian memiliki makna sebagai berikut :

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

2= Tidak Setuju (TS)

3= Setuju (S)

4= Sangat Setuju (SS)

B. Identitas responden

Istilah keterangan dibawah ini dengan memberikan tanda check list dengan data yang relevan pada yang tersedia setiap pernyataan yang ada hanya memerlukan satu jawaban saja

Jenis kelamin :

- Laki-laki
- Wanita

Usia :

- 12-20
- 20-30
- 31-35
- >35

Keandalan (X1)

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
Memberikan pelayanan dengan tepat					
1	Anda mendapatkan pelayanan dengan tepat baik di stasiun maupun di kereta				
2	Jika ada kendala dalam pelayanan ada bisa menghubungi petugas yang ada di stasiun maupun di kereta				
Kemampuan untuk di percaya					
3	Mampu menjadi moda transportasi yang aman serta nyaman untuk pelanggan difabel				
4	Mampu menjadi moda transportasi yang mudah bagi pelanggan difabel				
Memberikan jasa tepat					
5	Ketepatan waktu dalam perjalanan kereta sesuai dengan informasi				
6	Segala pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku				

Daya Tanggap (X2)

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
Kecepatan pelayanan					
1	Semua pelayanan berusaha siap tanggap jika terjadi sesuatu				
2	Jika terjadi kendala semua petugas akan memberikan informasi dengan cepat agar pelanggan tidak kesulitan				
Pelayanan standby					
3	Kecepatan dan ketanggapan petugas baik di stasiun maupun di kereta				
4	tiap lokasi tertentu terdapat petugas yang siap tanggap untuk menjawab pertanyaan dari pelanggan difabel				
Pengaturan saat full					
5	Jika terjadi kepadatan pada stasiun dan kereta petugas tetap membuat kondisi kondusif				
6	Petugas cukup tanggap dalam pengaturan kepadatan di stasiun maupun di kereta				

Jaminan (X3)

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
Jaminan tepat waktu					
1	Saya datang ke kantor tidak pernah terlambat				
2	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai date line yang diberikan oleh pimpinan saya				
Jaminan biaya					
3	Saya mengerti dan memahami aturan dan sanksi yang telah ditetapkan perusahaan				
4	Perusahaan memberikan sanksi yang tegas bagi karyawan yang melanggar peraturan				

Jaminan lagalitas					
5	Saya menjunjung tinggi etika dalam bekerja untuk menghindari konflik demi terciptanya suasana kerja yang harmonis ketetapan				
6	Saya harus memiliki sikap, empati dan kepedulian yang tinggi dengan situasi dan kondisi yang dihadapi di tempat kerja				

Empati (X4)

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
Memberikan pelayanan kepada pelanggan					
1	Memberikan pelayanan pada pelanggan sesuai SOP yang berlaku				
2	Memberikan pelayanan untuk memudahkan kegiatan pelanggan di stasiun maupun di kereta				
Memberi pelayanan yang aman					
3	Keamanan pelanggan difabel menjadi hal yang perlu di perhatikan oleh pihak petugas				
4	Para petugas memberikan rasa keamanan dengan menindak lanjuti perilaku tidak baik selama di stasiun maupun dikereta				
Keramahan dalam pelayanan					
5	Keramahan dan kesopanan petugas dalam bekerja dengan mendukung visi & misi perusahaan				
6	Kenyamanan dan prihatian petugas pada pelanggan difabel				

Bukti Fisik (X5)

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
Peralatan modern yang mendukung					
1	Alat dan fasilitas sangat menunjang untuk pelanggan difabel				

2	Alat dan fasilitas sangat memudahkan kegiatan pelanggan difabel pada saat di stasiun maupun di kereta				
Penampilan tempat					
3	Stasiun dan kereta bersih dan nyaman untuk pelanggan difabel				
4	Infomasi pada stasiun atau sangat mudah di pahami untuk pelanggan difabel				
Kebersihan pada karyawan					
5	Kerapihan petugas menjadi keindahan dalam bekerja				
6	Artibut yang di gunakan para petugas sudah sesuai dengan SOP				

Kepuasan pelanggan (Y)

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
Kualitas layanan memuaskan					
1.	Kualitas layanan yang diberikan memuaskan di hati pelanggan difabel				
2	Kualitas layanan yang diberikan sangat membantu kegiatan pelanggan difabel				
Kualitas layanan memenuhi harapan					
3	Kualitas layanan memenuhi harapan yang pelanggan difabel inginkan				
4	Kualitas layanan selalu mempunyai memori tersendiri dibinak pelanggan difabel				
Kualitas layanan memenuhi kebutuhan					
5	Pelanggan difabel sangat terbantu dengan fasilitas dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan				
6	Dengan informasi yang jelas di stasiun maupun kereta kebutuhan pelanggan difabel terpenuhi				

LAMPIRAN

KEANDALAN (X1)							DAYA TANGGAP (X2)						
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	4	4	5	26
5	4	5	5	4	5	28	4	2	4	4	2	4	20
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
5	1	5	5	1	5	22	4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	5	4	26	4	3	4	4	3	4	22
5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	4	5	26
5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	5	4	5	28	5	4	5	5	4	5	28
2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
4	4	5	4	4	5	26	4	5	4	4	5	4	26
5	5	5	5	5	5	30	3	2	5	3	2	5	20
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	5	5	4	28
5	5	4	5	5	4	28	1	5	5	1	5	5	22
5	5	5	5	5	5	30	4	3	3	4	3	3	20
1	4	5	1	4	5	20	3	2	5	3	2	5	20
5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	4	5	26
4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	4	28
5	4	4	5	4	4	26	5	5	5	5	5	5	30
1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6
4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	3	4	22
4	3	5	4	3	5	24	4	3	5	4	3	5	24
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	3	22	3	4	4	3	4	4	22
5	4	4	5	4	4	26	3	3	4	3	3	4	20
5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	4	4	26
3	3	3	3	3	3	18	3	2	4	3	2	4	18
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
3	5	5	3	5	5	26	3	3	4	3	3	4	20
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	5	4	26	2	5	2	2	3	1	15
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24

4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	3	3	4	20	3	3	4	1	2	1	14
1	5	5	1	5	5	22	5	4	4	5	4	4	26
5	5	4	5	5	4	28	4	3	4	4	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	3	4	22
4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	5	3	4	5	3	4	24
4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	5	4	5	28	5	4	4	5	4	4	26
3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	4	5	28
4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	4	4	26
5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	5	3	4	5	3	4	24
4	5	5	4	5	5	28	1	2	2	2	1	2	10
5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	4	4	5	26
5	3	4	5	3	4	24	4	4	4	4	1	2	19
4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	5	26
4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	5	26
4	4	4	5	5	5	27	4	2	4	4	2	4	20
4	4	4	4	5	4	25	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	5	26	3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	2	4	4	22	4	3	4	4	3	4	22
4	5	5	4	5	5	28	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	5	26
4	4	4	4	4	3	23	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	2	22	5	4	5	5	4	5	28
4	4	4	4	2	4	22	2	2	2	2	2	2	12
4	4	4	4	3	4	23	4	5	4	4	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24	3	2	5	3	2	5	20
4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	4	28
5	5	4	4	5	5	28	1	5	5	1	5	5	22

4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	4	3	3	20
5	5	5	4	5	5	29	3	2	5	3	2	5	20
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
1	1	1	1	1	1	6	5	5	4	5	5	4	28
4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30
4	4	1	1	4	4	18	1	1	1	1	1	1	6
4	4	4	4	4	5	25	4	3	4	4	3	4	22
4	4	4	2	4	4	22	4	3	5	4	3	5	24
4	5	5	4	5	5	28	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	3	4	4	22
4	4	4	4	4	3	23	3	3	4	3	3	4	20
3	3	2	3	1	2	14	4	5	4	4	5	4	26
4	4	3	4	2	4	21	5	4	4	5	4	4	26
4	4	4	4	3	4	23	3	2	4	3	2	4	18
4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	2	4	4	22	3	3	4	3	3	4	20
4	5	5	4	5	5	28	4	5	4	4	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	4	4	26

JAMINAN (X3)							EMPATI (X4)						
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	TOTAL
4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
4	2	4	4	4	4	22	3	3	2	4	2	4	18
5	3	5	3	5	5	26	5	5	3	5	3	5	26
4	4	5	4	4	4	25	1	2	4	5	4	5	21
4	3	4	3	4	4	22	2	3	3	4	3	4	19
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	3	4	21	4	3	4	3	4	3	21
4	4	4	3	3	4	22	5	5	4	4	4	4	26
5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	4	4	5	28	4	5	5	5	5	5	29
2	3	2	3	2	2	14	2	2	3	2	3	2	14
5	4	4	4	4	5	26	2	4	4	4	4	4	22
5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	3	5	27	4	3	5	4	5	4	25
4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	5	4	5	28	4	5	4	5	4	5	27
3	3	3	3	3	3	18	4	2	3	3	3	3	18
4	5	5	4	5	4	27	5	5	5	5	5	5	30

4	4	4	4	4	4	24	3	5	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	5	5	28
2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	2	2	10
3	4	4	3	4	3	21	4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24	3	5	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	4	22	3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	2	3	4	21	3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	3	3	4	22	3	4	4	4	4	4	23
5	4	4	3	5	5	26	5	5	4	4	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	3	5	3	3	4	22	4	3	3	5	3	5	23
5	5	5	3	5	5	28	4	5	5	5	5	5	29
5	4	4	4	4	5	26	4	2	4	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	5	4	4	24	3	5	3	4	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24
4	2	4	4	4	4	22	4	4	2	4	2	4	20
3	4	4	2	3	3	19	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	5	1	4	4	4	4	22
4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	4	22	2	4	4	4	4	4	22
4	4	4	3	4	4	23	2	4	4	4	4	4	22
5	4	4	3	3	5	24	2	4	4	4	4	4	22
4	4	4	2	4	4	22	2	4	4	4	4	4	22
5	5	5	3	4	5	27	2	4	5	5	5	5	26
5	4	5	3	4	5	26	2	4	4	5	4	5	24
5	4	5	4	4	5	27	4	4	4	5	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26	4	3	4	4	4	4	23
5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	4	5	28
4	4	5	4	4	4	25	5	5	4	5	4	5	28
5	4	4	4	4	5	26	5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	26
5	4	4	5	4	5	27	2	4	4	4	4	4	22
3	5	5	5	4	3	25	4	5	5	5	5	5	29
5	5	3	4	3	5	25	3	3	5	3	5	3	22
5	4	4	4	5	5	27	2	4	4	4	4	4	22
4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	3	4	3	22
4	5	4	4	4	4	25	5	4	5	4	5	4	27
4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	4	4	23	5	4	4	3	4	3	23
4	4	4	3	4	4	23	5	4	3	3	4	3	22

4	3	4	3	3	3	20	4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
4	2	4	4	4	4	22	5	4	2	4	2	4	21
5	3	5	3	5	5	26	4	4	3	5	3	5	24
4	4	5	4	4	4	25	5	4	4	5	4	5	27
4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	4	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	25
4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	3	22
4	4	4	3	3	4	22	5	4	4	4	4	4	25
5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	3	5	2	23
5	5	5	4	4	5	28	3	4	5	2	5	5	24
2	3	2	3	2	2	14	4	4	3	2	3	2	18
5	4	4	4	4	5	26	3	4	4	4	4	4	23
5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	5	5	28
5	5	4	5	3	5	27	4	4	5	4	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	2	4	4	24
5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	5	4	5	26
3	3	3	3	3	3	18	5	5	3	3	3	3	22
4	5	5	4	5	4	27	4	4	5	2	5	5	25
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	1	1	4	1	4	4	15
5	5	5	5	5	5	30	5	3	5	5	5	5	28
2	2	2	2	2	2	12	4	4	2	2	2	2	16
3	4	4	3	4	3	21	5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	3	4	4	21
4	4	4	3	3	4	22	5	4	4	3	4	2	22
4	4	4	2	3	4	21	1	2	4	2	4	4	17
4	4	4	3	3	4	22	2	4	4	4	4	4	22
5	4	4	3	5	5	26	2	4	4	2	4	3	19
4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	4	25
4	3	5	3	3	4	22	3	4	3	5	3	5	23
5	5	5	3	5	5	28	5	4	5	5	5	5	29
5	4	4	4	4	5	26	4	5	3	4	4	4	24
3	4	4	3	4	3	21	5	4	4	3	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	27

BUKTI FISIK (X5)							KUALITAS PELANGGAN (Y)						
X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	TOTAL	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL
4	4	4	4	5	5	26	5	5	5	4	5	5	29
4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	4	5	4	28
4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	4	3	3	22	4	3	3	4	3	4	21
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	3	3	4	20
5	4	5	5	4	4	27	4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29
5	4	5	4	5	5	28	5	4	5	5	5	5	29
5	5	4	4	5	4	27	5	4	4	4	4	4	25
2	2	2	2	2	2	12	4	2	3	4	3	2	18
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	3	5	5	26	5	5	5	4	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	5	4	5	28	5	4	4	5	4	4	26
3	5	5	5	5	2	25	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	3	4	24	4	5	5	3	5	4	26
5	4	3	5	5	2	24	4	3	4	2	4	3	20
4	5	4	5	5	4	27	5	4	5	5	5	4	28
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	5	5	5	29	5	4	4	5	4	5	27
1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6
4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24
3	5	5	4	5	5	27	5	5	3	4	3	5	25
4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	3	23	5	4	5	4	5	4	27
4	4	5	5	4	3	25	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	4	5	28	4	5	5	4	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	3	4	4	21	4	3	3	4	3	3	20
5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	4	3	26
4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	1	3	20	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	4	3	25	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	1	2	18	3	4	3	4	3	4	21
4	5	4	4	4	4	25	4	4	2	4	2	3	19

5	4	4	4	4	2	23	5	5	4	5	4	3	26
4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23	5	5	4	4	4	4	26
4	4	4	4	4	3	23	4	5	4	4	4	3	24
5	5	5	5	4	3	27	5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	3	23	5	4	4	5	4	5	27
5	5	4	5	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	4	28
4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	4	3	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	4	4	23	5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	5	4	3	24
3	4	5	3	2	2	19	5	4	2	5	2	5	23
4	5	4	4	4	3	24	4	5	4	4	4	4	25
5	5	3	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	5	4	24	4	5	4	4	4	3	24
5	4	4	3	2	4	22	5	3	3	3	3	3	20
4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	3	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23	5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	5	5	26	5	5	5	4	5	5	29
4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	4	5	4	28
4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	4	3	3	22	4	3	3	4	3	4	21
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	3	3	4	20
5	4	5	5	4	4	27	4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29
5	4	5	4	5	5	28	5	4	5	5	5	5	29
5	5	4	4	5	4	27	5	4	4	4	4	4	25
2	2	2	2	2	2	12	4	2	3	4	3	2	18
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	3	5	5	26	5	5	5	4	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	5	4	5	28	5	4	4	5	4	4	26
3	5	5	5	5	2	25	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	3	4	24	4	5	5	3	5	4	26
5	4	3	5	5	2	24	4	3	4	2	4	3	20
4	5	4	5	5	4	27	5	4	5	5	5	4	28

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,903	6

Correlations								
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	JAMINAN
X3.1	Pearson Correlation	1	,534**	,667**	,468**	,629**	,991**	,885**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,534**	1	,523**	,423**	,465**	,546**	,720**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,667**	,523**	1	,429**	,706**	,661**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,468**	,423**	,429**	1	,493**	,472**	,696**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,629**	,465**	,706**	,493**	1	,636**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	,991**	,546**	,661**	,472**	,636**	1	,889**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
JAMINAN	Pearson Correlation	,885**	,720**	,819**	,696**	,814**	,889**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,888	6

Correlations								
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	EMPATI
X4.1	Pearson Correlation	1	,438**	,153	,278**	,169	,146	,602**
	Sig. (2-tailed)		,000	,129	,005	,093	,147	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	,438**	1	,226*	,389**	,244*	,317**	,663**
	Sig. (2-tailed)	,000		,024	,000	,015	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	,153	,226*	1	,294**	,973**	,429**	,690**
	Sig. (2-tailed)	,129	,024		,003	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	,278**	,389**	,294**	1	,283**	,742**	,733**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,003		,004	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	,169	,244*	,973**	,283**	1	,414**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,093	,015	,000	,004		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.6	Pearson Correlation	,146	,317**	,429**	,742**	,414**	1	,719**
	Sig. (2-tailed)	,147	,001	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
EMPATI	Pearson Correlation	,602**	,663**	,690**	,733**	,694**	,719**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,755	6

Correlations								
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	BUKTI FISIK
X5.1	Pearson Correlation	1	,622**	,536**	,692**	,531**	,499**	,794**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	,622**	1	,667**	,710**	,606**	,466**	,827**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	,536**	,667**	1	,680**	,527**	,548**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	,692**	,710**	,680**	1	,600**	,403**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X5.5	Pearson Correlation	,531**	,606**	,527**	,600**	1	,556**	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X5.6	Pearson Correlation	,499**	,466**	,548**	,403**	,556**	1	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
BUKTI FISIK	Pearson Correlation	,794**	,827**	,813**	,833**	,804**	,748**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,920	6

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	KEPUASAAN PELANGGAN
Y.1	Pearson Correlation	1	,599**	,616**	,680**	,616**	,598**	,821**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,599**	1	,703**	,515**	,703**	,655**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,616**	,703**	1	,459**	1,000**	,611**	,889**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	,680**	,515**	,459**	1	,459**	,534**	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	,616**	,703**	1,000**	,459**	1	,611**	,889**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	,598**	,655**	,611**	,534**	,611**	1	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KEPUASAAN PELANGGAN	Pearson Correlation	,821**	,843**	,889**	,725**	,889**	,807**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,910	6

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,570	1,659		2,152	,034		
	KEANDALAN	,058	,075	,064	2,776	,002	,488	2,050
	DAYA TANGGAP	,069	,094	,085	3,728	,038	,243	4,118

JAMINAN	,418	,116	,393	3,590	,001	,274	3,646
EMPATI	,109	,117	,100	2,927	,026	,285	3,504
BUKTI FISIK	,430	,141	,449	3,048	,003	,152	6,598

a. Dependent Variable: KEPUASAAN PELANGGAN

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,563	1,021		5,448	,000		
	KEANDALAN	-,045	,046	-,133	-,977	,331	,488	2,050
	DAYA TANGGAP	,068	,058	,224	1,165	,247	,243	4,118
	JAMINAN	-,067	,072	-,169	-,933	,353	,274	3,646
	EMPATI	-,008	,072	-,019	-,108	,914	,285	3,504
	BUKTI FISIK	-,110	,087	-,308	-,210	,1263	,152	6,598

a. Dependent Variable: RES_2

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1027,072	5	205,414	41,983	,000 ^b
	Residual	459,918	94	4,893		
	Total	1486,990	99			

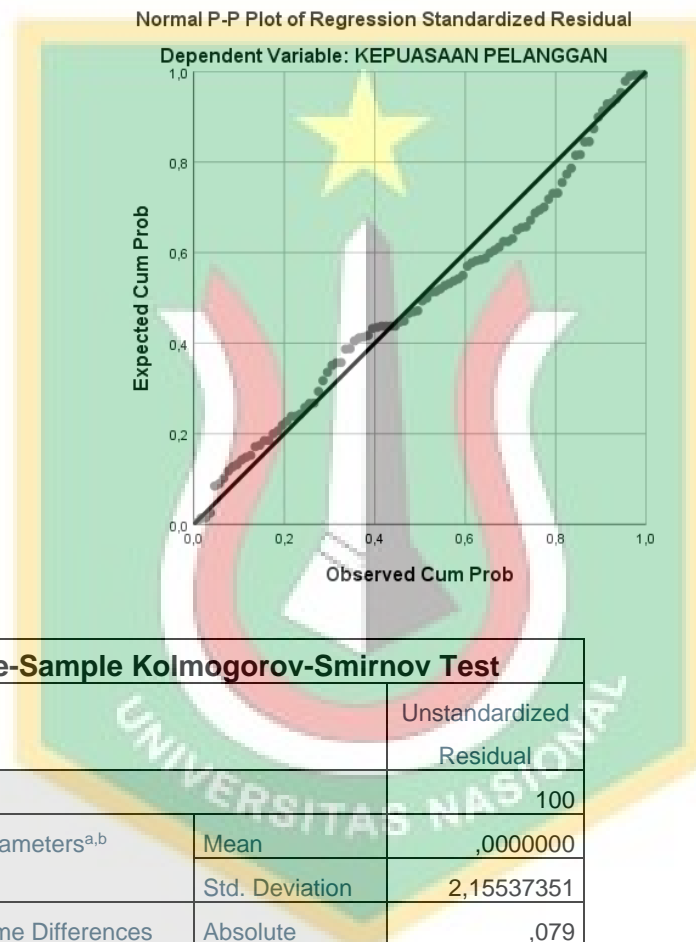
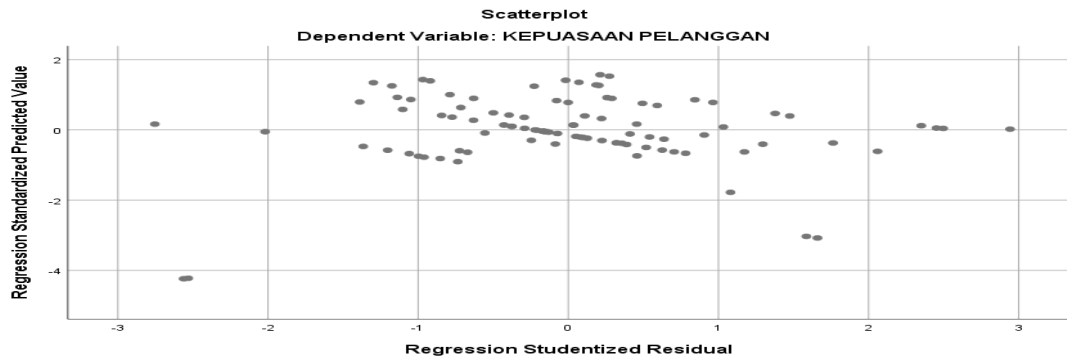
a. Dependent Variable: KEPUASAAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, KEANDALAN, EMPATI, JAMINAN, DAYA TANGGAP

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,831 ^a	,691	,674	2,21195	2,350

a. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, KEANDALAN, EMPATI, JAMINAN, DAYA TANGGAP

b. Dependent Variable: KEPUASAAN PELANGGAN



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,15537351
Most Extreme Differences	Absolute	,079
	Positive	,079
	Negative	-,054
Test Statistic		,079
Asymp. Sig. (2-tailed)		,126 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

MUHAMMAD NURIL HUDA - TA

ORIGINALITY REPORT

14% SIMILARITY INDEX	13% INTERNET SOURCES	11% PUBLICATIONS	15% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	4%
2	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	1%
3	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
4	repository.upstegal.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Udayana University Student Paper	1%
7	id.123dok.com Internet Source	1%
8	Nia Trisnati, Budiman Abdurah. "PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ASURANSI JIWA BCA (BCA LIFE) MANGGA BESAR,	1%