



Lampiran 1. Perbandingan Panamena *Coffee* dengan Café Lain

Panamena Coffee & Eatery

4,6 ★★★★★ (66)

Kedai Kopi · Buka

RingkasanFotoMenuUlasanTentang

Ringkasan ulasan Google

4,6 ★★★★★ (66)

Beri Rating dan Tulis Ulasan di Google

Satu Lima Bali

4,7 ★★★★★ (62)

Kedai Kopi · Buka

Informasi UmumFotoMenuUlasanTentang

Ringkasan ulasan Google

4,7 ★★★★★ (62)

Beri Rating dan Tulis Ulasan di Google

Key Coffee Bali

4,8 ★★★★★ (161)

Kedai Kopi · Buka

RingkasanFotoMenuUlasanTentang

Ringkasan ulasan Google

4,8 ★★★★★ (162)

Beri Rating dan Tulis Ulasan di Google

Lampiran 2. Ulasan Negatif Konsumen dari Google Review

 **Ikadek WiraSatya**
2 ulasan

★☆☆☆☆ 2 tahun lalu

kecewa banget dengan pelayanan pegawainya ... [Selengkapnya](#)



 **DIAH HARNIEK**
10 ulasan · 5 foto

★★★★☆ setahun lalu

Pas kesana tmpatnya ac blom nyala dan kurang kebersihannya ... [Selengkapnya](#)



 **Shinshin**
1 ulasan

★★★★☆ 5 bulan lalu

pesannya toast matcha tpi di kasinya churros wkwwk mana mahal dan kurang enak, pelayanannya juga ga ramah ... [Selengkapnya](#)



 **rrestywidari**
11 ulasan · 14 foto

★★★★☆ 9 bulan lalu

Mesen chicken katsu cabe garam ayamnya katos bgt kyk batu mana kegosongan gorengnya alhasil ga kemakan 😞 kalo untuk minumannya sih enak” mknannya agak kurang ... [Selengkapnya](#)



 **Wisma**
8 ulasan · 3 foto

★★★★☆ 9 bulan lalu

Makan di tempat | Sarapan siang | Rp 50.000–75.000

Memesan secangkir kopi dan roti panggang. Yang ada hanya kami sebagai pelanggan (ini belum waktunya makan siang) dan sekitar 4 orang di dapur dan entah apa yang mereka lakukan karena makanan kami belum datang selama 30 menit pertama ... [Selengkapnya](#)

Diterjemahkan oleh Google · [Lihat versi asli \(Inggris\)](#)

**Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara dengan Owner dan Pelanggan
Panamena Coffee**



Lampiran 4. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panamena Coffee Singaraja”**.

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I untuk berkenan mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisian dan keadaan yang sebenarnya. Seluruh informasi yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/I yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya sampaikan terima kasih.

Singaraja, 10 Januari 2025

Peneliti

Made Talyana Ursula

NIM. 2117041258

KUESIONER PENELITIAN

A. Identitas Responden

(Beri tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
 - ☐ 17 – 22 Tahun
 - ☐ 23 – 28 Tahun
 - ☐ 29 – 34 Tahun
 - ☐ 35 – 40 Tahun
4. Jenis Kelamin :
 - ☐ Perempuan
 - ☐ Laki – laki
5. Pendidikan Terakhir :
 - ☐ SMA/SMK
 - ☐ Diploma
 - ☐ Sarjana (S1)
 - ☐ Magister (S2)
6. Pekerjaan :
 - ☐ PNS/TNI/POLRI
 - ☐ BUMN/BUMD
 - ☐ Pegawai Swasta
 - ☐ Tidak Bekerja
7. Pendapatan :
 - ☐ ≤ Rp. 2.000.000
 - ☐ Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000
 - ☐ ≥ Rp. 3.000.000
8. Apakah anda sudah pernah membeli atau mengonsumsi produk di Panamena *Coffee* Singaraja ?
 - ☐ IYA
 - ☐ TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silakan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika anda menjawab TIDAK silakan berhenti untuk mengisi kuesioner.

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan apa yang ada di lembar pernyataan kuesioner dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

N = Netral (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

C. Draft Pernyataan

Tangible (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Karyawan Panamena Coffee Singaraja berpenampilan bersih dan rapi.					
2	Karyawan Panamena Coffee Singaraja membuat makanan dan minuman menggunakan bahan dan peralatan yang steril.					
3	Panamena Coffee Singaraja memiliki tempat parkir yang luas.					

Reliability (Kehandalan)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Karyawan Panamena Coffee Singaraja memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.					

2	Karyawan Panamena <i>Coffee</i> Singaraja memberikan kesan pertama yang baik untuk konsumen.					
3	Karyawan Panamena <i>Coffee</i> Singaraja mampu melayani konsumen dengan handal tanpa berbelit-belit.					

Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Karyawan Panamena <i>Coffee</i> Singaraja tanggap dalam menangani permintaan konsumen.					
2	Karyawan Panamena <i>Coffee</i> Singaraja merespon keluhan, kritik, dan saran dari konsumen dengan baik.					
3	Karyawan Panamena <i>Coffee</i> Singaraja memberikan pelayanan yang cepat.					

Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Karyawan Panamena <i>Coffee</i> Singaraja menguasai tentang produk yang dijual sehingga mudah menjelaskan kepada konsumen.					
2	Karyawan Panamena <i>Coffee</i> Singaraja mampu menyampaikan sesuatu kepada konsumen dengan cara yang menyenangkan.					
3	Karyawan Panamena <i>Coffee</i> Singaraja selalu bersikap sopan saat melayani konsumen.					

Empathy (Perhatian)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Karyawan Panamena <i>Coffee</i> Singaraja mampu memberikan perhatian penuh untuk konsumen.					
2	Karyawan Panamena <i>Coffee</i> Singaraja merespon dengan baik apa yang diinginkan dan dikeluhkan konsumen.					
3	Karyawan Panamena <i>Coffee</i> Singaraja selalu mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi yang diinginkan.					

Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya berkunjung ke Panamena <i>Coffee</i> Singaraja karena produk dan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.					
2	Saya akan berkunjung kembali ke Panamena <i>Coffee</i> Singaraja.					
3	Saya bersedia merekomendasikan Panamena <i>Coffee</i> Singaraja kepada orang lain.					
4	Saya merasa senang atas pelayanan yang diberikan Panamena <i>Coffee</i> Singaraja.					

Lampiran 5. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Penelitian

NO	Tangible (X1)			TOTAL X1	Reliability (X2)			TOTAL X2	Responsiveness (X3)			TOTAL X3
	X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3		X3.1	X3.2	X3.3	
1	5	5	5	15	5	4	5	14	4	4	4	12
2	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	3	11
3	5	5	2	12	5	5	5	15	5	5	4	14
4	5	5	2	12	5	5	4	14	5	4	5	14
5	2	2	1	5	2	1	1	4	2	1	2	5
6	1	2	2	5	3	3	2	8	2	2	2	6
7	3	3	3	9	2	3	3	8	1	2	3	6
8	4	5	2	11	4	4	5	13	4	4	4	12
9	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13
10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
11	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15
12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
13	2	2	3	7	2	2	2	6	1	3	1	5
14	3	3	2	8	4	3	3	10	2	3	2	7
15	2	3	1	6	3	3	2	8	2	3	2	7
16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
18	1	3	2	6	3	2	1	6	2	1	2	5
19	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9
20	2	2	1	5	2	1	2	5	2	3	1	6
21	4	4	4	12	5	4	5	14	5	4	4	13
22	3	2	1	6	2	3	2	7	3	1	3	7
23	2	3	1	6	3	2	1	6	2	1	3	6
24	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11
25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
26	3	3	2	8	2	3	3	8	2	3	2	7
27	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15
28	4	4	3	11	5	5	5	15	5	4	4	13
29	3	3	2	8	2	3	2	7	3	2	3	8
30	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8

NO.	Assurance (X4)			TOTAL X4	Empathy (X5)			TOTAL X5	Kepuasan Pelanggan (Y)				TOTAL Y
	X4.1	X4.2	X4.3		X5.1	X5.2	X5.3		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	3	3	5	11	3	4	5	12	3	5	4	5	17
2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	5	4	5	14	4	4	4	12	5	5	5	5	20
5	1	2	2	5	2	1	2	5	2	2	1	1	6
6	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12
7	3	3	3	9	3	2	2	7	2	2	2	2	8
8	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	5	17
9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	5	19
10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
11	5	5	5	15	5	5	5	15	2	3	2	3	10
12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
13	1	3	2	6	2	2	3	7	3	2	2	3	10
14	2	3	2	7	3	3	2	8	3	3	3	2	11
15	3	2	3	8	2	2	3	7	3	3	3	2	11
16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	4	17
18	2	2	3	7	3	2	2	7	1	1	2	3	7
19	4	2	2	8	2	2	2	6	3	3	2	2	10
20	1	2	3	6	2	3	3	8	3	2	2	2	9
21	4	5	5	14	5	4	5	14	5	4	4	5	18
22	2	2	3	7	3	3	3	9	1	1	2	3	7
23	2	2	3	7	3	3	3	9	3	2	3	3	11
24	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
26	2	2	3	7	3	3	2	8	3	3	3	2	11
27	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
28	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	3	4	16
29	2	2	3	7	2	3	2	7	3	3	3	3	12
30	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	3	3	12

Lampiran 6. Tabulasi Penelitian

NO	Tangible (X1)			TOTAL X1	Reliability (X2)			TOTAL X2	Responsiveness (X3)			TOTAL X3
	X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3		X3.1	X3.2	X3.3	
1	3	3	2	8	3	2	2	7	2	3	3	8
2	4	4	3	11	3	2	3	8	4	4	4	12
3	1	2	3	6	1	2	3	6	1	2	3	6
4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
5	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	4	14
6	4	4	2	10	4	4	3	11	4	4	4	12
7	4	4	2	10	4	5	4	13	5	5	5	15
8	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
10	1	2	3	6	2	1	3	6	3	2	1	6
11	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15
12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
13	2	2	3	7	2	2	2	6	1	3	1	5
14	3	3	2	8	4	3	3	10	2	3	2	7
15	2	3	1	6	3	3	2	8	2	3	2	7
16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
18	1	3	2	6	3	2	1	6	2	1	2	5
19	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9
20	2	2	1	5	2	1	2	5	2	3	1	6
21	4	4	4	12	5	4	5	14	5	4	4	13
22	3	2	1	6	2	3	2	7	3	1	3	7
23	2	3	1	6	3	2	1	6	2	1	3	6
24	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11
25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
26	3	3	2	8	2	3	3	8	2	3	2	7
27	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15
28	4	4	3	11	5	5	5	15	5	4	4	13
29	3	3	2	8	2	3	2	7	3	2	3	8
30	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8
31	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
32	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
33	1	2	2	5	3	2	1	6	2	2	2	6
34	3	3	2	8	3	2	3	8	2	1	2	5
35	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
36	3	3	1	7	3	2	2	7	3	2	3	8
37	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10
38	4	5	4	13	4	4	5	13	5	4	5	14
39	4	4	3	11	4	5	4	13	4	4	3	11
40	2	3	2	7	2	3	3	8	2	3	2	7
41	3	4	2	9	3	3	3	9	4	3	3	10
42	4	4	4	12	5	4	4	13	3	4	4	11
43	3	3	1	7	2	3	3	8	2	1	2	5
44	5	5	4	14	4	5	4	13	4	4	4	12
45	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12

NO	Tangible (X1)			TOTAL X1	Reliability (X2)			TOTAL X2	Responsiveness (X3)			TOTAL X3
	X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3		X3.1	X3.2	X3.3	
46	3	3	3	9	2	2	3	7	3	3	2	8
47	3	4	2	9	4	4	4	12	4	3	3	10
48	3	3	2	8	3	3	2	8	3	3	2	8
49	3	3	3	9	3	3	3	9	2	1	2	5
50	3	3	2	8	3	2	2	7	3	3	2	8
51	5	5	4	14	4	5	3	12	5	4	5	14
52	3	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	6
53	3	3	2	8	3	4	3	10	2	3	1	6
54	3	3	2	8	3	3	3	9	2	2	3	7
55	3	3	2	8	2	3	2	7	2	2	3	7
56	2	3	3	8	2	3	2	7	2	3	2	7
57	3	2	3	8	2	3	2	7	3	2	3	8
58	3	3	2	8	3	3	3	9	2	3	2	7
59	4	5	3	12	5	5	5	15	5	4	5	14
60	3	3	2	8	2	3	2	7	3	2	3	8
61	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	4	13
62	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12
63	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	4	12
64	3	3	2	8	3	2	3	8	3	2	2	7
65	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	5	13
66	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	4	10
67	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8
68	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12
69	2	3	1	6	3	3	3	9	3	3	3	9
70	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
71	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
72	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9
73	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	3	9
74	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9
75	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
76	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15
77	5	5	4	14	5	5	5	15	4	4	5	13
78	5	4	2	11	3	3	4	10	4	4	4	12
79	5	5	4	14	4	4	4	12	4	3	3	10
80	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	3	11
81	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	3	9
82	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9
83	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10
84	2	3	1	6	3	3	3	9	2	2	3	7
85	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
86	3	3	1	7	3	3	3	9	3	3	3	9
87	2	3	1	6	2	3	3	8	3	2	3	8
88	3	2	2	7	3	3	2	8	2	2	3	7
89	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
90	2	3	2	7	3	2	2	7	2	3	3	8
91	5	4	4	13	5	5	5	15	4	4	5	13
92	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9

NO	Tangible (X1)			TOTAL X1	Reliability (X2)			TOTAL X2	Responsiveness (X3)			TOTAL X3
	X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3		X3.1	X3.2	X3.3	
93	4	3	2	9	5	5	5	15	5	3	5	13
94	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	4	10
95	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	5	15
96	4	3	2	9	3	3	3	9	3	2	3	8
97	4	5	2	11	4	4	4	12	4	3	3	10
98	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
99	4	4	2	10	4	3	3	10	4	3	4	11
100	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
101	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12
102	4	4	2	10	5	4	5	14	4	4	4	12
103	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12
104	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
105	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13
106	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15
107	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	5	11
108	1	2	3	6	1	1	2	4	2	1	3	6
109	3	3	2	8	2	2	2	6	3	3	3	9
110	3	3	2	8	3	4	4	11	4	3	3	10
111	5	4	2	11	4	5	5	14	5	4	5	14
112	4	4	3	11	3	4	4	11	3	3	3	9
113	4	4	3	11	4	4	3	11	4	3	3	10
114	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	5	13
115	2	2	3	7	2	2	2	6	2	2	2	6
116	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
117	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
118	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9
119	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
120	1	1	1	3	5	5	5	15	5	5	5	15
121	5	5	2	12	5	5	5	15	5	5	5	15
122	5	5	2	12	5	5	5	15	5	5	5	15
123	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	15
124	3	3	2	8	4	4	4	12	3	3	3	9
125	4	4	2	10	4	4	4	12	4	3	3	10
126	4	4	3	11	5	5	5	15	5	4	4	13
127	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
128	1	2	1	4	2	1	1	4	1	2	2	5
129	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14
130	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
131	4	4	3	11	4	4	5	13	4	4	4	12
132	1	2	2	5	1	2	1	4	3	3	3	9
133	4	3	2	9	5	4	4	13	4	4	4	12
134	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	4	13
135	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10
136	1	2	1	4	2	1	2	5	1	2	1	4
137	2	1	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6
138	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	3	11
139	2	1	2	5	1	2	1	4	1	2	1	4

NO	Tangible (X1)			TOTAL X1	Reliability (X2)			TOTAL X2	Responsiveness (X3)			TOTAL X3
	X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3		X3.1	X3.2	X3.3	
140	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15
141	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
142	4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	3	10
143	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
144	4	3	2	9	3	3	3	9	3	2	3	8
145	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	12
146	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
147	3	3	2	8	3	4	3	10	3	3	3	9
148	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	15
149	4	3	4	11	4	3	3	10	3	3	3	9
150	5	4	2	11	4	5	5	14	4	3	3	10
151	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	4	14
152	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
153	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	3	11
154	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
155	3	3	2	8	3	3	3	9	2	3	3	8
156	4	4	3	11	3	5	3	11	2	4	3	9
157	2	1	1	4	2	2	1	5	2	1	2	5
158	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
159	4	5	3	12	4	4	5	13	3	3	5	11
160	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
161	2	2	1	5	2	2	1	5	2	2	1	5
162	4	5	4	13	4	4	5	13	5	4	4	13
163	4	4	3	11	4	5	4	13	4	3	4	11
164	5	4	3	12	5	5	4	14	5	4	4	13
165	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
166	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15
167	4	4	2	10	3	4	4	11	4	4	4	12
168	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
169	4	5	3	12	5	5	5	15	5	5	5	15
170	1	2	2	5	1	2	3	6	1	2	2	5
171	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
172	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15
173	3	3	2	8	3	3	3	9	5	5	5	15
174	3	4	3	10	4	4	5	13	3	4	4	11
175	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
176	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
177	3	2	3	8	1	2	3	6	1	2	3	6
178	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
179	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
180	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
181	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	13
182	1	1	1	3	4	4	4	12	4	4	4	12
183	1	1	1	3	2	2	1	5	2	2	2	6
184	5	5	5	15	4	4	4	12	4	3	3	10
185	5	5	5	15	3	3	4	10	3	5	4	12
186	1	1	1	3	2	1	2	5	1	5	2	8

NO	Tangible (X1)			TOTAL X1	Reliability (X2)			TOTAL X2	Responsiveness (X3)			TOTAL X3
	X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3		X3.1	X3.2	X3.3	
187	5	5	5	15	2	2	3	7	1	1	2	4
188	5	5	5	15	1	1	1	3	5	5	5	15
189	5	5	5	15	2	3	1	6	5	5	5	15
190	5	5	4	14	1	1	1	3	4	5	5	14

NO.	Assurance (X4)			TOTAL X4	Empathy (X5)			TOTAL X5	Kepuasan Pelanggan (Y)				TOTAL Y
	X4.1	X4.2	X4.3		X5.1	X5.2	X5.3		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	3	3	2	8	3	2	2	7	2	2	3	3	10
2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	4	14
3	1	2	3	6	1	2	3	6	1	2	3	3	9
4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15
5	5	4	5	14	4	4	4	12	4	5	5	5	19
6	4	5	5	14	4	4	4	12	3	4	4	4	15
7	4	4	4	12	3	4	4	11	4	5	5	5	19
8	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
10	3	1	2	6	2	1	3	6	2	1	5	5	13
11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
13	1	3	2	6	2	2	3	7	3	2	2	3	10
14	2	3	2	7	3	3	2	8	3	3	3	2	11
15	3	2	3	8	2	2	3	7	3	3	3	2	11
16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	4	17
18	2	2	3	7	3	2	2	7	1	1	2	3	7
19	4	2	2	8	2	2	2	6	3	3	2	2	10
20	1	2	3	6	2	3	3	8	3	2	2	2	9
21	4	5	5	14	5	4	5	14	5	4	4	5	18
22	2	2	3	7	3	3	3	9	1	1	2	3	7
23	2	2	3	7	3	3	3	9	3	2	3	3	11
24	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
26	2	2	3	7	3	3	2	8	3	3	3	2	11
27	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
28	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	3	4	16
29	2	2	3	7	2	3	2	7	3	3	3	3	12
30	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	3	3	12
31	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
32	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
33	1	1	3	5	3	3	1	7	2	2	3	3	10
34	2	1	2	5	3	2	2	7	2	3	2	2	9
35	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16
36	2	2	3	7	2	3	3	8	3	3	3	3	12
37	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	4	16
38	5	5	4	14	5	4	4	13	5	5	4	5	19
39	4	3	4	11	3	4	3	10	3	4	4	4	15
40	2	2	3	7	2	3	2	7	2	2	2	2	8
41	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
42	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	4	18
43	2	1	3	6	2	2	3	7	3	3	3	2	11

NO.	Assurance (X4)			TOTAL X4	Empathy (X5)			TOTAL X5	Kepuasan Pelanggan (Y)				TOTAL Y
	X4.1	X4.2	X4.3		X5.1	X5.2	X5.3		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
44	5	4	5	14	5	5	4	14	5	5	5	5	20
45	5	3	5	13	4	4	5	13	3	4	4	4	15
46	3	3	3	9	2	3	3	8	4	4	5	3	16
47	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	4	16
48	3	1	3	7	2	3	2	7	1	1	2	3	7
49	3	2	2	7	2	1	2	5	3	3	3	2	11
50	2	3	2	7	1	3	1	5	2	2	3	2	9
51	5	4	4	13	5	4	4	13	3	5	5	5	18
52	3	2	3	8	2	2	2	6	3	1	1	1	6
53	3	2	4	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
54	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	3	3	12
55	2	2	3	7	2	2	2	6	2	2	2	2	8
56	2	3	3	8	3	2	1	6	2	3	3	2	10
57	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	3	2	11
58	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	3	12
59	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	5	20
60	3	2	3	8	3	3	2	8	3	2	3	3	11
61	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	4	18
62	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20
63	4	3	3	10	4	4	4	12	5	5	5	5	20
64	3	2	3	8	2	3	2	7	2	3	3	3	11
65	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	5	20
66	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	3	4	15
67	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12
68	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
69	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12
70	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	4	4	17
71	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
72	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	3	11
73	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	3	12
74	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
75	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
76	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
77	4	5	5	14	5	4	4	13	5	5	5	5	20
78	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
79	3	4	4	11	4	4	3	11	4	4	4	4	16
80	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	4	16
81	4	3	4	11	3	4	3	10	3	3	3	3	12
82	3	4	3	10	3	3	3	9	3	4	3	3	13
83	4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	4	4	16
84	2	2	2	6	1	2	3	6	3	2	3	2	10
85	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	4
86	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
87	3	2	2	7	2	2	3	7	3	2	1	2	8
88	2	2	3	7	3	3	2	8	3	3	2	2	10
89	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
90	2	3	2	7	3	2	2	7	3	3	3	3	12
91	5	4	5	14	4	4	5	13	5	5	5	5	20
92	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	3	13
93	5	3	5	13	4	4	4	12	3	3	4	5	15
94	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	4	13
95	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	4	19

NO.	Assurance (X4)			TOTAL X4	Empathy (X5)			TOTAL X5	Kepuasan Pelanggan (Y)				TOTAL Y
	X4.1	X4.2	X4.3		X5.1	X5.2	X5.3		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
96	3	3	3	9	2	2	3	7	3	3	3	3	12
97	4	3	4	11	3	3	3	9	3	4	4	4	15
98	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
99	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
100	4	4	4	12	4	4	3	11	5	5	5	5	20
101	4	4	4	12	4	4	4	12	3	5	4	5	17
102	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	5	5	18
103	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
104	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
105	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	4	16
106	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	5	5	20
107	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	4	3	14
108	1	3	2	6	1	2	3	6	1	2	1	3	7
109	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12
110	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
111	5	4	5	14	5	5	3	13	5	5	5	5	20
112	3	2	3	8	3	3	4	10	4	3	3	3	13
113	3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	5	4	17
114	3	2	4	9	2	2	3	7	4	3	2	3	12
115	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8
116	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	4	17
117	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	4	4	18
118	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
119	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
120	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
121	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
122	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	4	5	19
123	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	5	5	19
124	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	3	14
125	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	15
126	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	5	20
127	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
128	1	1	2	4	2	1	2	5	1	2	2	2	7
129	5	5	5	15	5	5	5	15	3	4	3	5	15
130	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
131	5	4	4	13	3	4	4	11	4	4	4	4	16
132	2	1	2	5	1	2	1	4	2	1	2	1	6
133	5	3	5	13	3	4	4	11	4	5	5	5	19
134	4	4	4	12	4	5	4	13	5	5	5	4	19
135	4	3	4	11	3	4	3	10	3	3	3	4	13
136	2	1	1	4	2	2	2	6	1	2	2	1	6
137	1	2	2	5	1	2	3	6	2	2	2	2	8
138	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
139	2	1	2	5	1	2	1	4	2	1	2	1	6
140	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
141	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
142	4	5	4	13	3	3	4	10	4	4	4	4	16
143	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
144	2	3	4	9	3	3	3	9	4	3	3	3	13
145	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
146	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
147	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	3	3	14

NO.	Assurance (X4)			TOTAL X4	Empathy (X5)			TOTAL X5	Kepuasan Pelanggan (Y)				TOTAL Y
	X4.1	X4.2	X4.3		X5.1	X5.2	X5.3		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
148	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
149	4	3	4	11	3	4	3	10	3	3	3	3	12
150	4	4	5	13	5	5	4	14	4	5	5	5	19
151	5	4	4	13	4	5	4	13	4	5	5	5	19
152	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
153	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	3	14
154	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
155	4	3	3	10	3	2	2	7	3	3	3	3	12
156	2	4	3	9	4	3	5	12	5	4	5	5	19
157	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	2	8
158	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
159	5	4	4	13	5	4	4	13	3	5	4	5	17
160	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	5	15
161	2	2	1	5	2	2	1	5	2	1	1	1	5
162	5	4	5	14	4	5	4	13	5	4	4	4	17
163	3	4	5	12	3	4	5	12	5	3	3	4	15
164	4	4	4	12	5	4	4	13	4	3	4	4	15
165	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
166	4	3	4	11	4	5	4	13	5	5	4	5	19
167	4	3	4	11	3	4	3	10	4	5	5	4	18
168	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13
169	5	5	5	15	5	4	4	13	3	3	5	5	16
170	3	1	2	6	2	3	2	7	2	2	3	2	9
171	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
172	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	5	20
173	2	3	2	7	3	3	3	9	3	2	3	5	13
174	5	5	5	15	2	4	2	8	4	5	4	4	17
175	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
176	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
177	3	2	3	8	1	2	5	8	1	2	5	5	13
178	4	1	2	7	4	3	3	10	4	4	4	4	16
179	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
180	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
181	4	3	4	11	4	4	4	12	4	5	4	4	17
182	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
183	2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	2	4	10
184	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	5	4	17
185	4	5	3	12	3	3	5	11	5	3	5	3	16
186	2	3	5	10	2	5	3	10	2	2	2	4	10
187	2	1	1	4	4	2	2	8	2	2	5	3	12
188	2	2	2	6	1	1	1	3	2	2	5	3	12
189	2	5	3	10	1	1	1	3	3	5	4	3	15
190	5	5	5	15	1	1	1	3	4	4	4	3	15

Lampiran 7. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations				
		y.1	y.2	y.3	y.4	total_y
y.1	<i>Pearson Correlation</i>	1	.854**	.828**	.724**	.911**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.000	.000	.000
	<i>N</i>	30	30	30	30	30
y.2	<i>Pearson Correlation</i>	.854**	1	.894**	.790**	.949**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.000	.000	.000
	<i>N</i>	30	30	30	30	30
y.3	<i>Pearson Correlation</i>	.828**	.894**	1	.872**	.963**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.000	.000
	<i>N</i>	30	30	30	30	30
y.4	<i>Pearson Correlation</i>	.724**	.790**	.872**	1	.908**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000		.000
	<i>N</i>	30	30	30	30	30
total_y	<i>Pearson Correlation</i>	.911**	.949**	.963**	.908**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	.000	
	<i>N</i>	30	30	30	30	30

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



Reliability Statistics

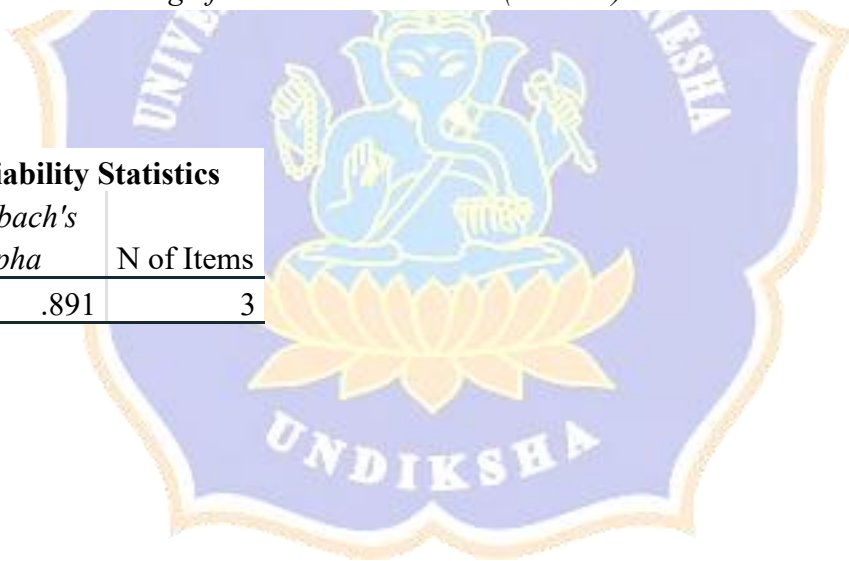
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.950	4

Variabel Tangible (X₁)

		Correlations			
		x1.1	x1.2	x1.3	total_x1
x1.1	<i>Pearson Correlation</i>	1	.891**	.691**	.939**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.000	.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
x1.2	<i>Pearson Correlation</i>	.891**	1	.662**	.921**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.000	.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
x1.3	<i>Pearson Correlation</i>	.691**	.662**	1	.875**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
total_x1	<i>Pearson Correlation</i>	.939**	.921**	.875**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	
	<i>N</i>	30	30	30	30

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

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.891	3

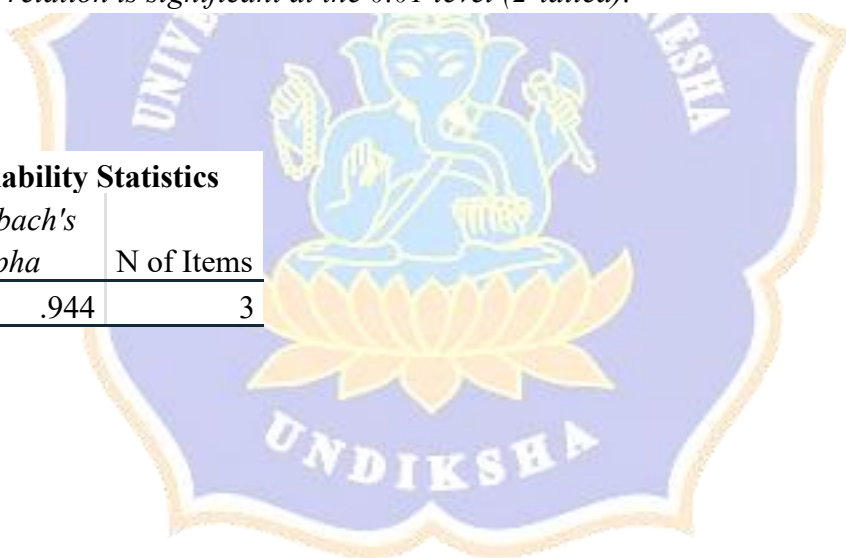


Variabel Reliability (X₂)

		Correlations			
		x2.1	x2.2	x2.3	total_x2
x2.1	<i>Pearson Correlation</i>	1	.850**	.848**	.941**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.000	.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
x2.2	<i>Pearson Correlation</i>	.850**	1	.883**	.954**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.000	.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
x2.3	<i>Pearson Correlation</i>	.848**	.883**	1	.962**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
total_x2	<i>Pearson Correlation</i>	.941**	.954**	.962**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	
	<i>N</i>	30	30	30	30

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

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.944	3

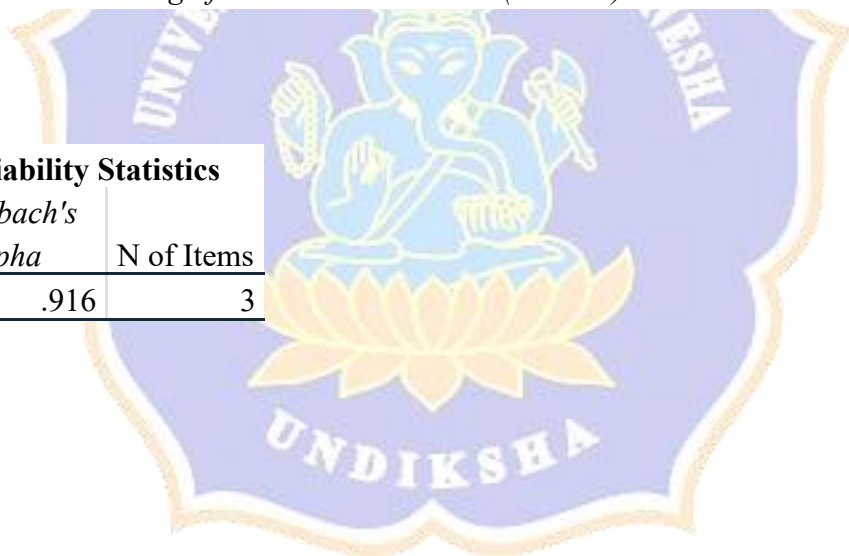


Variabel Responsiveness (X₃)

		Correlations			
		x3.1	x3.2	x3.3	total_x3
x3.1	<i>Pearson Correlation</i>	1	.789**	.878**	.963**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.000	.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
x3.2	<i>Pearson Correlation</i>	.789**	1	.682**	.890**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.000	.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
x3.3	<i>Pearson Correlation</i>	.878**	.682**	1	.922**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
total_x3	<i>Pearson Correlation</i>	.963**	.890**	.922**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	
	<i>N</i>	30	30	30	30

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

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.916	3

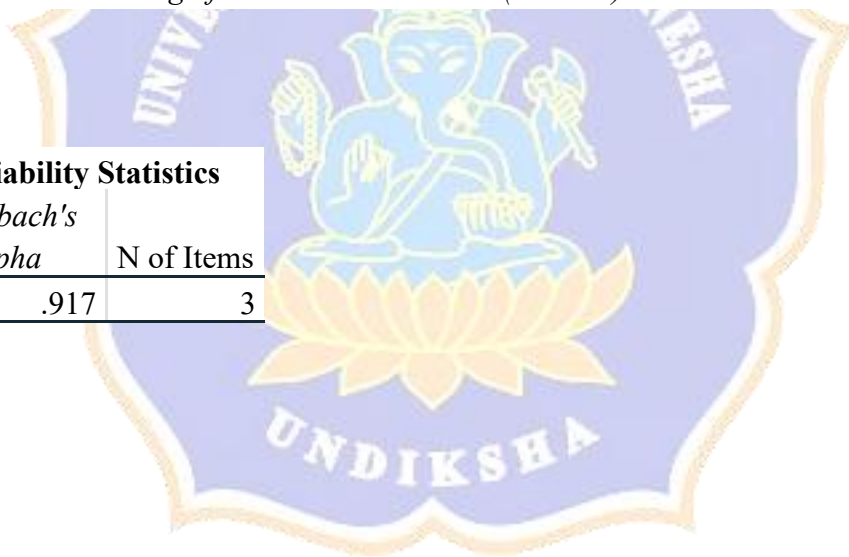


Variabel Assurance (X₄)

		Correlations			
		x4.1	x4.2	x4.3	total_x4
x4.1	<i>Pearson Correlation</i>	1	.821**	.770**	.938**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.000	.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
x4.2	<i>Pearson Correlation</i>	.821**	1	.798**	.938**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.000	.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
x4.3	<i>Pearson Correlation</i>	.770**	.798**	1	.912**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
total_x4	<i>Pearson Correlation</i>	.938**	.938**	.912**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	
	<i>N</i>	30	30	30	30

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

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.917	3

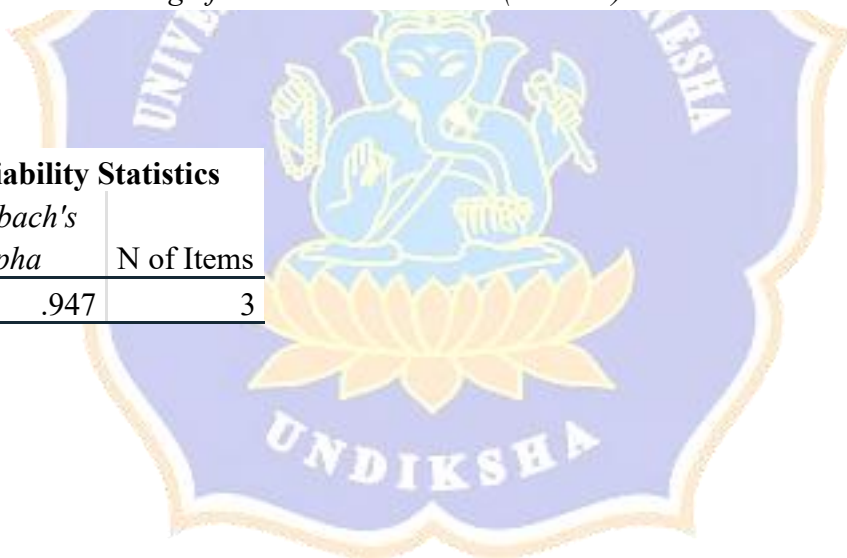


Variabel Empathy (X₅)

		Correlations			
		x5.1	x5.2	x5.3	total_x5
x5.1	<i>Pearson Correlation</i>	1	.876**	.828**	.945**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.000	.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
x5.2	<i>Pearson Correlation</i>	.876**	1	.870**	.963**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.000	.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
x5.3	<i>Pearson Correlation</i>	.828**	.870**	1	.947**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.000
	<i>N</i>	30	30	30	30
total_x5	<i>Pearson Correlation</i>	.945**	.963**	.947**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	
	<i>N</i>	30	30	30	30

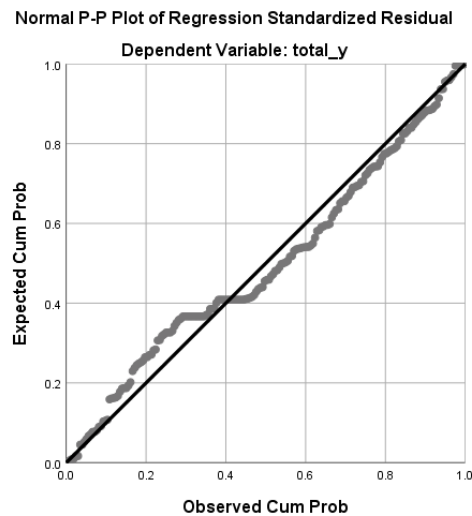
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.947	3



Lampiran 8. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

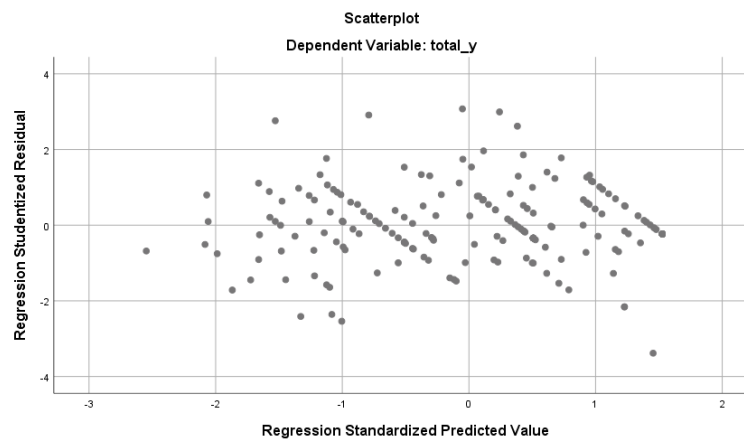


<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		190
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1.50589824
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.064
	<i>Positive</i>	.064
	<i>Negative</i>	-.063
<i>Test Statistic</i>		.064
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.057 ^c

Uji Multikolinearitas

<i>Coefficients^a</i>		
Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Tangible (X₁)</i>	0,365	2,740
<i>Reliability (X₂)</i>	0,156	6,414
<i>Responsiveness (X₃)</i>	0,187	5,359
<i>Assurance (X₄)</i>	0,139	7,203
<i>Empathy (X₅)</i>	0,167	6,003

Uji Heteroskedastisitas



<i>Coefficients^a</i>						
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	<i>(Constant)</i>	1.475	.276		5.352	.000
	<i>Tangible (X₁)</i>	-.026	.038	-.083	-.683	.495
	<i>Reliability (X₂)</i>	.030	.057	.096	.519	.605
	<i>Responsiveness (X₃)</i>	-.001	.053	-.003	-.016	.988
	<i>Assurance (X₄)</i>	.031	.063	.098	.498	.619
	<i>Empathy (X₅)</i>	-.071	.058	-.219	-1.225	.222

Lampiran 9. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda

<i>Coefficients^a</i>						
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	<i>(Constant)</i>	1.279	.415		3.085	.002
	<i>Tangible (X₁)</i>	.175	.057	.140	3.057	.003
	<i>Reliability (X₂)</i>	.253	.086	.206	2.945	.004
	<i>Responsiveness (X₃)</i>	.267	.080	.212	3.315	.001
	<i>Assurance (X₄)</i>	.281	.094	.221	2.977	.003
	<i>Empathy (X₅)</i>	.289	.087	.225	3.324	.001



Lampiran 10. Hasil Pengujian Hipotesis

Uji-t

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	$\alpha=5\%$	Keterangan
<i>Tangible</i> (X ₁)	3.057	1,653	0,003	0,05	Signifikan
<i>Reliability</i> (X ₂)	2.945	1,653	0,004	0,05	Signifikan
<i>Responsiveness</i> (X ₃)	3.315	1,653	0,001	0,05	Signifikan
<i>Assurance</i> (X ₄)	2.977	1,653	0,003	0,05	Signifikan
<i>Empathy</i> (X ₅)	3.324	1,653	0,001	0,05	Signifikan

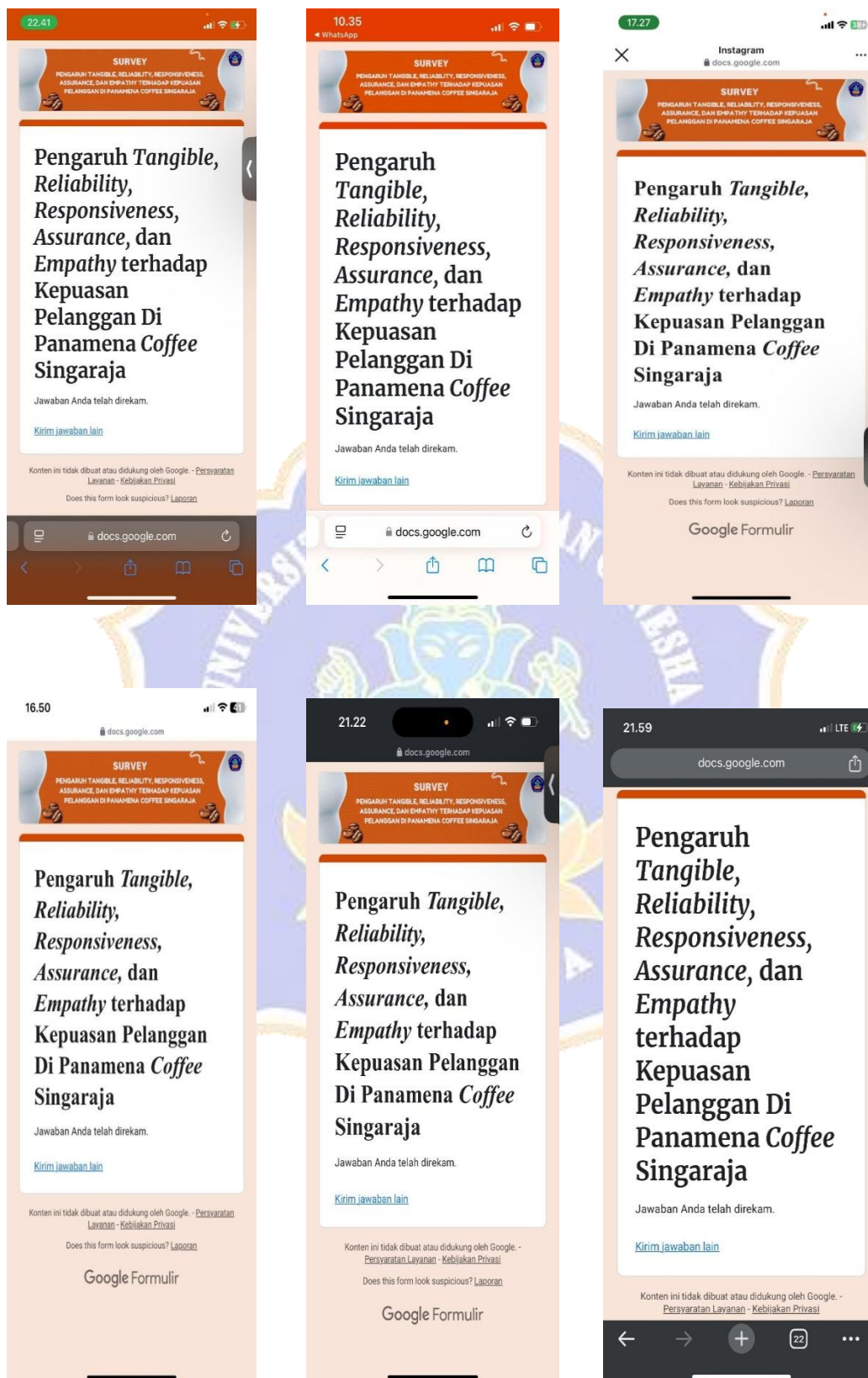
Uji-F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2626.010	5	525.202	225.471	.000 ^b
	Residual	428.601	184	2.329		
	Total	3054.611	189			

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.927 ^a	.860	.856	1.526

Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian



RIWAYAT HIDUP



Made Talyana Ursula lahir di Singaraja pada tanggal 25 Agustus 2003. Penulis lahir dari pasangan suami istri Ketut Budarasa dan Nengah Sulasmini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jalan Pulau Komodo Gang Sinta, Banyuning, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Katolik Karya dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2021 penulis lulus dari SMA Negeri 4 Singaraja dan melanjutkan ke Universitas Pendidikan Ganesha, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen. Pada semester akhir tahun 2025 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panamena *Coffee Singaraja*”.

