

Table 3.1.

Tingkat Penilaian Jawaban

No	Jenis Jawaban	Bobot
1	SS = Sangat setuju	5
2	S = Setuju	4
3	KS = Kurang setuju	3
4	TS = Tidak setuju	2
5	STS = Sangat tidak setuju	1

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	X1.1	0,581	0,261	Valid
	X1.2	0,621	0,261	Valid
	X1.3	0,750	0,261	Valid
Kehandalan (X2)	X2.1	0,651	0,261	Valid
	X2.2	0,521	0,261	Valid
	X2.3	0,631	0,261	Valid
Daya tanggap (X3)	X3.1	0,544	0,261	Valid
	X3.2	0,568	0,261	Valid
	X3.3	0,583	0,261	Valid
Jaminan (X4)	X4.1	0,629	0,261	Valid
	X4.2	0,511	0,261	Valid
	X4.3	0,629	0,261	Valid
Empati (X5)	X5.1	0,664	0,261	Valid
	X5.2	0,392	0,261	Valid
	X5.3	0,555	0,261	Valid
Kepuasan	Y1.1	0,598	0,261	Valid

Konsumen (Y)	Y1.2	0,722	0,261	Valid Valid
	Y1.3	0,422	0,261	

Sumber : Data Primer diolah 2018

Tabel 4.2

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach`s Alpha	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,740	Reliabel
Kehandalan (X2)	0,693	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,651	Reliabel
Jaminan (X4)	0,681	Reliabel
Empati (X5)	0,621	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,670	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah 2018

Tabel 4.3
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	.413	2.330		.177	.860
	BUKTI FISIK	.255	.097	.323	2.636	.011
	KEHANDALAN	.198	.097	.227	2.028	.048
	DAYA TANGGAP	.073	.108	.078	.679	.500
	JAMINAN	.394	.100	.447	3.938	.000
	EMPATI	.050	.109	.052	.463	.646

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber : Data primer yang diolah 2018

Tabel 4.4

Uji Regresi secara Bersama-sama (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.859	5	6.372	7.667	.000 ^a
	Residual	42.386	51	.831		
	Total	74.246	56			

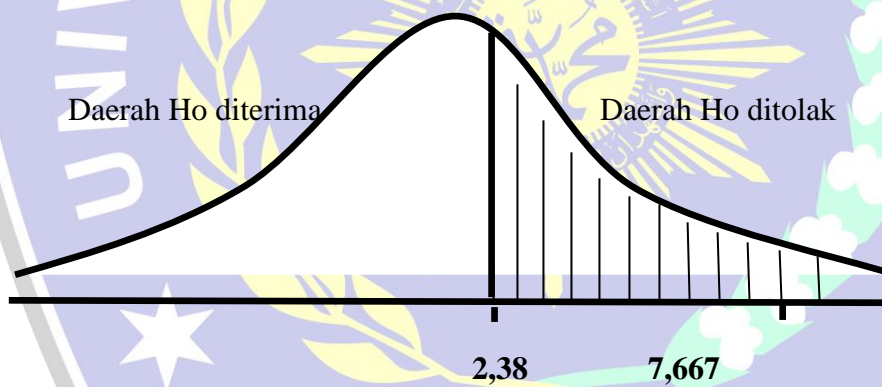
a. Predictors: (Constant), EMPATI, DAYA TANGGAP, KEHANDALAN, JAMINAN, BUKTI FISIK

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber: Data primer diolah 2018

Gambar 4.1

Ftest



Tabel 4.5
Hasil Uji t

Coefficients^a

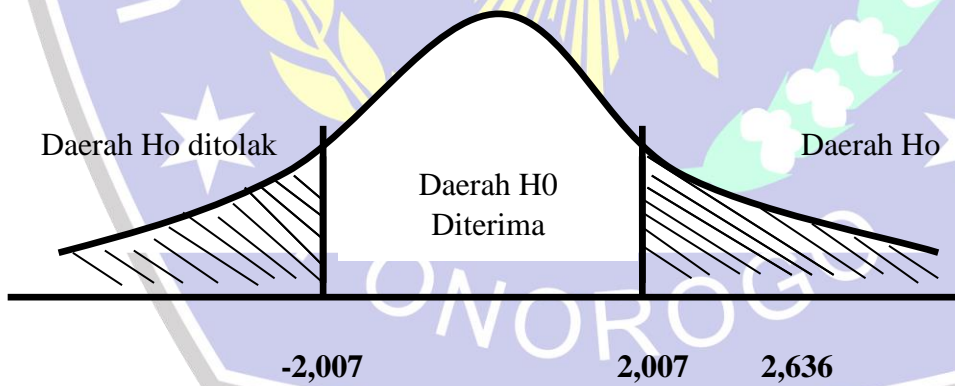
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.413	2.330		.177	.860
	BUKTI FISIK	.255	.097	.323	2.636	.011
	KEHANDALAN	.198	.097	.227	2.028	.048
	DAYA TANGGAP	.073	.108	.078	.679	.500
	JAMINAN	.394	.100	.447	3.938	.000
	EMPATI	.050	.109	.052	.463	.646

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

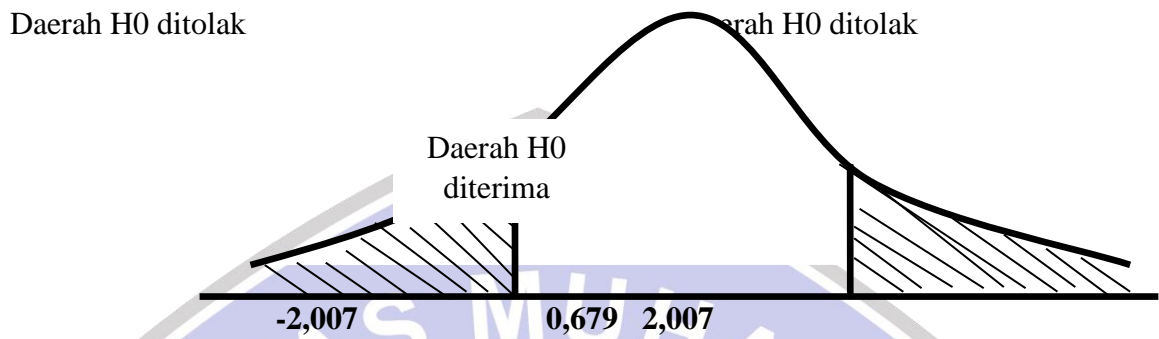
Sumber: Data primer diolah 2018

Gambar 4.2

Uji t variabel bukti fisik



Gambar 4.4
Uji t daya tanggap



Gambar 4.6
Uji t variabel empati

