

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode regresi linier berganda dan dari hasil pembahasan yang telah dikemukakan maka dapat disimpulkan:

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel bebas yaitu kualitas produk ( $X_1$ ) secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen di Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji t dimana, nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas produk ( $X_1$ ) adalah  $1,041 < \text{nilai } t_{tabel} 1,984$  dan tingkat signifikansi  $0,300 > 0,025$ .
2. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji t dimana, nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah  $3,149 > \text{nilai } t_{tabel} 1,984$  dan tingkat signifikansi  $0,002 < 0,025$ .
3. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel bebas yaitu kualitas produk ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Hachi-Hachi Bistro





Tunjungan Plaza Surabaya. Hasil ini dapat dibuktikan dari hasil uji F dimana  $F_{hitung}$  lebih besar daripada  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikan alfa ( $\alpha$ ) = 5%. Dari hasil perhitungan  $F_{hitung} = 6,100 > F_{tabel} = 3,09$ .

4. Hasil koefisien determinasi diperoleh dari nilai *Adjusted R Square* 0,093 atau 9,3%. Hal ini berarti hubungan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sangat rendah, sisanya sebesar 90,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.
5. Dari perhitungan analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan:

$$Y_1 = 8,7225 + 0,046X_1 + 0,085X_2$$

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden yang mengunjungi Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza lebih dari dua kali. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar dari mereka merupakan pelanggan tetap Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza. Dalam hal ini penulis memberikan saran misalnya dengan menunjukkan struk pembelian pertama dan kedua, maka pengunjung akan mendapatkan kartu anggota (*member card*) Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza Surabaya.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2. Karena variabel kualitas pelayanan lebih tinggi dari variabel kualitas produk, diharapkan pihak Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza Surabaya dapat mempertahankan kualitas pelayanan misalnya dengan mengadakan pelatihan kepribadian (John Robert Powers), seminar tentang pentingnya kualitas pelayanan, dan lain-lain. Untuk meningkatkan kualitas produk dengan cara inovasi rasa, tampilan dan menu-menu yang spesial.
3. Untuk peneliti yang akan datang agar dapat memasukkan variabel-variabel bebas lainnya seperti harga, tempat dan lainnya agar diperoleh hasil yang lebih baik dari penelitian yang sebelumnya.

## Daftar Pustaka

- Baequni, M. 2009. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Program Studi Kajian Pariwisata Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- ISO 8402 (*Quality Vocabulary*).
- ISO 9000 (*Quality Vocabulary*).
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2014. *Principles of Marketing: Fourteenth Edition*. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Levens, Michael P. 2013. *Marketing: Defined, Explained and Applied*. United State: Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher & Wirtz, Joechen. 2011. *Service Marketing “People, Technology, Strategy”*. Edisi Ketujuh. Canada: Pearson Prentice Hall.
- Nazir, M. 2009. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Jakarta: Mediakom.
- Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excell dan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Non Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Solomon, Michael R. 2013. *Consumer Behavior: Buying, Having and Being Tenth Edition*. England: Pearson Education Limited.





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Sugiyono. 2011. Metodologi Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2010. Service, Quality & Satisfaction. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andy Offset.

Wahyuni, Hana C., dkk. 2015. Pengendalian Kualitas; Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean, Six Sigma dan Servqual. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wijaya, Tony. 2009. Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.

Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. No 3 Jilid 10.

## UJI VALIDITAS

### Correlation

		Correlations							KUALITAS PRODUK
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
X1.1	Pearson Correlation	1	.424**	.033	-.005	-.074	.118	1.000**	.586**
	Sig. (2-tailed)		.000	.746	.959	.466	.244	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.424**	1	.212	.046	-.041	.016	.424**	.528**
	Sig. (2-tailed)	.000		.034	.652	.689	.872	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.033	.212	1	.322**	.064	-.007	.033	.450**
	Sig. (2-tailed)	.746	.034		.001	.526	.944	.746	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	-.005	.046	.322**	1	.393**	.116	-.005	.558**
	Sig. (2-tailed)	.959	.652	.001		.000	.251	.959	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	-.074	-.041	.064	.393**	1	.290**	-.074	.488**
	Sig. (2-tailed)	.466	.689	.526	.000		.003	.466	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.118	.016	-.007	.116	.290**	1	.118	.492**
	Sig. (2-tailed)	.244	.872	.944	.251	.003		.244	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	1.000**	.424**	.033	-.005	-.074	.118	1	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.746	.959	.466	.244		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KUALITAS PRODUK	Pearson Correlation	.586**	.528**	.450**	.558**	.488**	.492**	.586**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	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).





X2.10	Pearson Correlation	.424**	.023	-.074	.093	-.066	1,000**	1	.045	.023	-.066	1,000**	.511**
	Sig. (2-tailed)	.000	.820	.466	.356	.516	.000		.659	.820	.516	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.11	Pearson Correlation	.122	-.094	.051	.074	.000	.045	.045	1	.020	.000	.045	.217
	Sig. (2-tailed)	.226	.351	.617	.465	.993	.659	.659		.840	.993	.659	.030
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.12	Pearson Correlation	.162	.086	.044	.218	-.034	.023	.023	.020	1	-.034	.023	.472**
	Sig. (2-tailed)	.108	.394	.665	.029	.736	.820	.820	.840		.736	.820	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.13	Pearson Correlation	-.180	-.033	-.034	.155	1,000**	-.066	-.066	-.066	-.034	1	-.066	.271**
	Sig. (2-tailed)	.073	.748	.740	.123	.000	.516	.516	.993	.736		.516	.006
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.14	Pearson Correlation	.424**	.033	-.074	.093	-.066	1,000**	1,000**	.045	.023	-.066	1	.511**
	Sig. (2-tailed)	.000	.746	.466	.356	.516	.000	.000	.659	.820	.516		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.425**	.205	.440**	.615**	.271**	.511**	.511**	.217	.472**	.271**	.511**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.040	.000	.000	.006	.000	.000	.030	.000	.006	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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



Karya Ilmiah Milik Perustakaan dan Penelitian. Segala bentuk pengutipan, pengutipan, atau pengutipan lainnya yang bertentangan dengan undang-undang yang berlaku.





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

### Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	KEPUASAN KONSUMEN
Y1.1	Pearson Correlation	1	.134	.000	.604**
	Sig. (2-tailed)		.184	.993	.000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.134	1	.281**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.184		.005	.000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.000	.281**	1	.632**
	Sig. (2-tailed)	.993	.005		.000
	N	100	100	100	100
KEPUASAN_KONSUMEN	Pearson Correlation	.604**	.719**	.632**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

## UJI RELIABILITAS

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	24

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	83.23	96.442	.487	.757
X1.2	83.31	96.155	.390	.761
X1.3	83.05	100.836	.192	.773
X1.4	83.32	96.684	.313	.766
X1.5	83.49	95.465	.372	.762
X1.6	83.51	98.192	.245	.771
X1.7	83.23	96.442	.487	.757
X2.1	83.31	96.155	.390	.761
X2.2	83.35	100.290	.224	.771
X2.3	83.05	100.836	.192	.773
X2.4	83.49	95.465	.372	.762
X2.5	83.22	96.436	.341	.764
X2.6	83.49	95.465	.372	.762
X2.7	83.22	96.436	.341	.764
X2.8	82.80	101.677	.178	.773
X2.9	83.23	96.442	.487	.757
X2.10	83.23	96.442	.487	.757
X2.11	83.14	101.657	.205	.771
X2.12	83.35	100.290	.224	.771
X2.13	82.80	101.677	.178	.773
X2.14	83.23	96.442	.487	.757
Y1.1	82.80	101.677	.178	.773
Y1.2	83.10	102.434	.152	.774
Y1.3	83.14	101.657	.205	.771

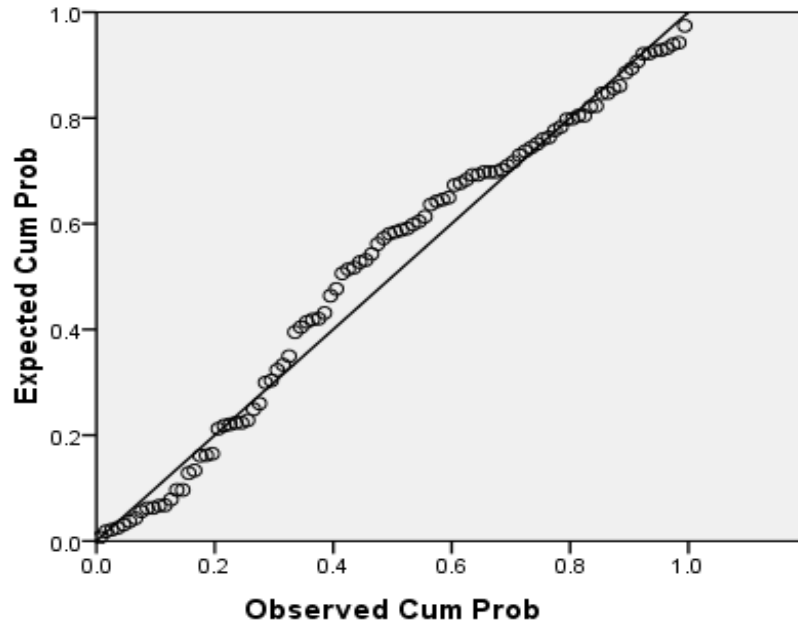
Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## UJI NORMALITAS

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN



### NPar Tests

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.70173506
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.056
	Negative	-.096
Kolmogorov-Smirnov Z		.960
Asymp. Sig. (2-tailed)		.316

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



## UJI AUTOKORELASI

### Regression

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.334 <sup>a</sup>	.112	.093	1.719	2.076

a. Predictors: (Constant), KUALITAS\_PELAYANAN, KUALITAS\_PRODUK  
 b. Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN

## UJI MULTIKOLINERITAS

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.7225	1.2435		7.251	.000		
KUALITAS_PRODUK	.046	.044	.105	1.041	.300	.532	1.879
KUALITAS_PELAYANAN	.085	.027	.303	3.149	.002	.532	1.879

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan  
 untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan  
 dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

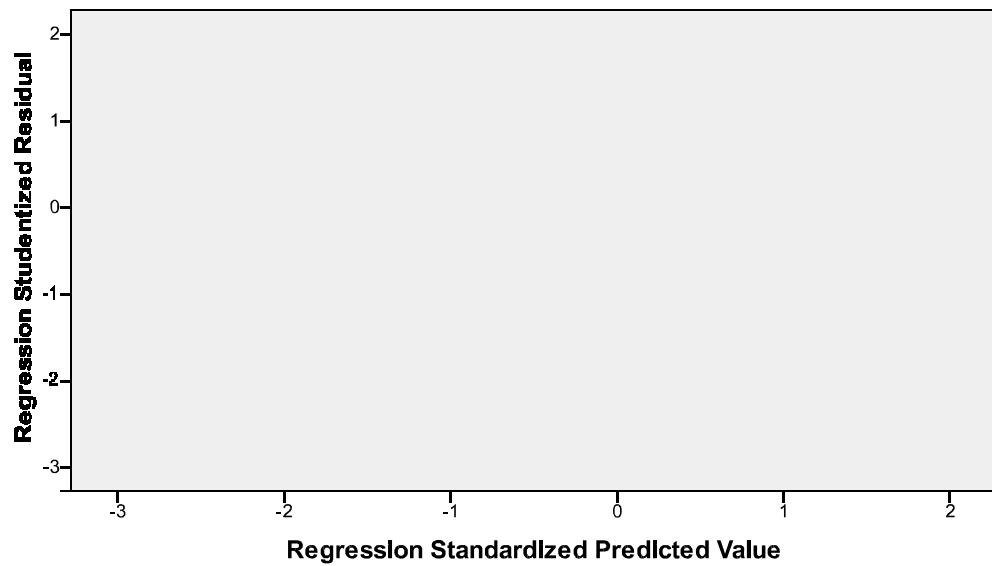


## UJI HETEROSKEDASTISITAS

### Charts

#### Scatterplot

Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN



### ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.7225	1.2435		7.251	.000
KUALITAS_PRODUK	.046	.044	.105	1.041	.300
KUALITAS_PELAYANAN	.085	.027	.303	3.149	.002

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## KOEFISIEN DETERMINASI

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.334 <sup>a</sup>	.112	.093

a. Predictors: (Constant), KUALITAS\_PELAYANAN, KUALITAS\_PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN

## UJI F

### ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	36.056	2	18.028	6.100	.003 <sup>a</sup>
Residual	286.694	97	2.956		
Total	322.750	99			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS\_PELAYANAN, KUALITAS\_PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## UJI t

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	8.7225	1.2435		7.251	.000
KUALITAS_PRODUK	.046	.044	.105	1.041	.300
KUALITAS_PELAYANAN	.085	.027	.303	3.149	.002

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## Kuesioner Penelitian Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Hachi – Hachi Bistro Tunjungan Plaza Surabaya

### 1. Identitas Konsumen

Nama :

Jenis Kelamin : a. Laki-laki                                  b. Perempuan

Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa                                  b. Pegawai Negeri  
c. Wiraswasta    d. Ibu Rumah Tangga  
e. Lain-lainnya

Frekuensi berkunjung : a. Dua kali                                  b. Lebih dari dua kali

### 2. Petunjuk Pengisian

- a. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberikan tanda checklist (√) pada kotak yang tersedia.
- b. Mohon supaya menjawab satu jawaban yang paling sesuai untuk setiap pertanyaan yang diberikan.

### 3. Kriteria Penilaian

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Puas	5
2.	Puas	4
3.	Cukup Puas	3
4.	Tidak Puas	2
5.	Sangat Tidak Puas	1



## Kuesioner Penelitian

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



No.	Karakteristik Kualitas Produk	SP	P	CP	TP	STP
1.	Rasa makanan di Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza khas					
2.	Rasa makanan di Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza sesuai dengan harapan konsumen					
3.	Makanan yang disajikan di Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza higienis					
4.	Penyajian makanan di Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza menarik					
5.	Porsi makanan di Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza cukup					
6.	Menu makanan di Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza bervariasi					
7.	Aroma makanan di Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza khas					

No.	Karakteristik Kualitas Pelayanan	SP	P	CP	TP	STP
<b>A. Variabel Bukti Fisik (Tangible)</b>						
8.	Kondisi tempat Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza bersih dan nyaman					
9.	Dekorasi Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza menarik					
10.	Fasilitas pelengkap yang disediakan Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza (kursi, meja, peralatan makan, wastafel, dll) bersih dan dalam keadaan baik					



11.	Penampilan karyawan Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza bersih dan rapi					
12.	Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza memberitahukan promosi dan kemudahan dalam hal pembayaran					
<b>B. Variabel Keandalan (Reliability)</b>						
13.	Karyawan melayani pesanan makanan sesuai pilihan konsumen					
14.	Karyawan menghantarkan pesanan makanan tepat waktu					
<b>C. Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
15.	Karyawan bertindak cepat saat konsumen berkunjung					
16.	Kesediaan karyawan dalam membantu konsumen yang kesulitan					
<b>D. Variabel Jaminan (Assurance)</b>						
17.	Karyawan melayani konsumen dengan ramah dan sopan					
18.	Karyawan menguasai informasi menu makanan yang dijual					
<b>E. Variabel Empati (Empathy)</b>						
19.	Karyawan komunikatif dengan konsumen					
20.	Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial					
21.	Karyawan memahami keinginan konsumen					

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



No.	Karakteristik Kepuasan Konsumen	SP	P	CP	TP	STP
22.	Keinginan konsumen untuk kembali ke Hachi-Hachi Bistro Tunjungan plaza.					
23.	Merekomendasikan kepada orang lain untuk makan di Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza					
24.	Tetap memilih Hachi-Hachi Bistro Tunjungan Plaza					

## REKAP KUESIONER

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

NO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Y	Y	Y	Σ	ΣX	ΣY	Σ	RES_1	
	1.	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	X	2	1			
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	1	2	3	1	2	1			
1	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	23	56	10	89	-2.23865	
2	3	3	4	2	1	3	3	3	4	4	4	1	2	1	2	5	3	3	4	4	5	3	5	3	4	19	44	12	75	0.88997
3	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	23	56	10	89	-2.23865	
4	4	2	4	3	2	4	4	2	3	4	2	1	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23	42	12	77	1.47377	
5	3	3	2	4	4	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	28	55	13	96	1.30762	
6	4	4	4	3	5	3	4	4	2	4	5	3	5	3	5	4	4	4	2	5	4	5	4	4	27	54	13	94	1.34515	
7	2	4	3	2	4	4	2	3	4	4	2	1	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23	42	12	77	1.47377	
8	4	4	3	5	3	4	4	2	4	4	5	2	5	2	1	4	4	4	2	1	4	1	3	4	27	44	8	79	-2.43170	
9	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	31	61	14	106	1.82810	
10	3	2	4	2	1	4	3	3	2	2	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	20	43	10	73	-0.90292	
11	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	5	5	4	31	55	14	100	2.56200	
12	3	4	2	1	3	3	3	4	4	1	2	1	2	5	3	3	4	4	5	3	5	3	4	19	44	12	75	0.88997		
13	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	3	31	63	12	106	-0.41653		
14	2	3	2	5	4	4	2	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	24	52	11	87	-0.66460		
15	5	4	5	3	5	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	32	61	13	106	0.91289		
16	5	5	2	4	1	3	5	5	3	2	1	3	1	3	1	5	5	3	3	1	5	1	2	3	25	41	6	72	-4.23434	
17	4	5	3	2	4	5	4	5	5	5	2	3	2	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	28	56	12	96	0.18531	
18	3	4	4	1	2	2	3	2	4	1	1	1	1	4	2	2	3	2	4	2	4	5	3	18	32	12	62	2.27296		
19	4	5	3	2	5	3	4	5	5	5	2	1	2	1	2	3	3	4	5	2	3	2	5	4	25	42	11	78	0.64335	
20	3	3	4	4	5	2	5	3	4	4	5	3	5	3	2	5	5	4	4	2	5	2	3	4	28	54	9	91	-2.57006	
21	5	4	1	3	2	4	5	4	1	1	2	4	2	4	4	5	5	4	1	4	5	4	5	4	24	46	13	83	2.06930	
22	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	30	57	13	100	1.23257	
23	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	23	43	11	77	0.35145	
24	4	4	5	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	1	3	4	26	51	8	85	-3.37270	
25	3	4	4	5	5	2	3	4	3	4	5	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	26	51	11	88	-0.37270	
26	3	2	4	4	3	1	3	2	5	4	3	5	3	5	3	3	3	4	5	3	3	3	5	4	20	51	12	83	0.11855	
27	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	28	54	12	94	0.42994	
28	5	5	3	2	3	4	5	5	3	3	3	2	3	2	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	27	52	13	92	1.58978	
29	4	2	3	4	5	4	4	2	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	26	59	12	97	-0.35122	
30	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	3	2	4	21	42	9	72	-1.69582	
31	4	5	3	1	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	24	50	13	87	1.58003	
32	3	3	4	2	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	3	2	4	5	3	5	3	2	24	54	10	88	-1.90923	
33	3	2	3	2	3	1	3	2	5	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	17	51	13	81	0.86418	
34	4	4	1	5	4	3	4	4	1	2	5	3	5	3	5	5	4	4	1	2	5	4	5	2	25	49	8	82	-3.21286	
35	2	3	3	3	4	5	2	3	2	3	4	3	4	3	5	2	2	4	2	5	2	5	4	4	22	44	13	79	2.14434	
36	2	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	23	47	13	83	1.86219	
37	3	4	5	3	2	4	3	4	4	5	2	2	2	2	4	3	3	2	4	4	3	4	5	2	24	44	11	79	0.31393	
38	4	4	5	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	2	26	57	11	94	-1.10659	
39	4	4	5	5	2	1	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	25	52	9	86	-2.57981	
40	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	2	5	2	2	4	4	3	4	2	4	2	3	3	31	51	8	90	-2.94874	
41	3	4	3	2	2	1	3	4	4	3	2	5	2	5	1	3	3	3	4	1	3	1	4	3	18	43	8	69	-3.07251	

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiat akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

42	4	2	3	1	1	1	4	2	2	3	1	3	1	3	5	4	4	4	2	5	4	5	4	4	16	43	13	72	1.75791
43	3	3	4	1	1	3	3	3	2	4	1	5	1	5	5	3	3	5	2	5	3	5	4	5	18	47	14	79	2.43823
44	4	2	4	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	58	12	99	0.02547	
45	3	3	3	2	1	3	3	3	4	3	1	4	1	4	5	3	3	4	4	5	3	5	4	4	18	47	13	78	1.43823
46	4	4	5	5	4	5	4	4	2	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	31	51	12	94	1.05126	
47	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	31	59	12	102	0.07273
48	4	3	4	2	1	4	4	3	2	4	1	3	1	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	22	43	11	76	0.26666
49	3	4	5	5	5	4	3	4	3	5	5	3	5	3	5	3	3	4	3	5	3	5	5	4	29	54	14	97	2.51473
50	3	2	4	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5	4	5	3	3	5	2	5	3	5	4	5	26	52	14	92	2.50499
51	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	26	58	13	97	0.77109
52	5	4	5	4	2	3	5	4	4	5	2	5	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	28	59	13	100	0.81836
53	4	2	3	4	5	3	4	4	2	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	24	54	13	91	1.09077	
54	4	5	2	3	1	3	4	4	5	3	5	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	21	54	11	86	-1.16360	
55	2	4	5	4	4	2	2	3	4	4	1	4	1	5	2	2	5	3	5	2	5	4	5	23	43	14	80	3.35145	
56	3	4	5	3	2	2	3	5	4	3	5	3	5	4	2	2	3	5	4	2	4	3	3	21	50	10	81	-1.67434	
57	3	4	3	1	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	19	42	11	72	0.13460
58	4	5	2	3	2	4	4	5	5	3	5	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	2	3	24	60	10	94	-2.64312	
59	4	3	4	1	3	4	4	5	3	1	2	1	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	23	47	12	82	0.86219	
60	4	4	2	4	3	1	4	4	5	2	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	22	56	11	89	-1.32344
61	5	5	3	4	5	5	5	2	5	4	2	4	2	4	5	5	4	2	4	5	4	4	4	32	53	12	97	0.89142	
62	1	3	4	5	4	3	1	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	5	4	4	23	53	13	89	1.12830	
63	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	54	12	96	0.59952	
64	5	1	2	3	4	4	5	4	1	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	23	56	14	93	1.76135	
65	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	5	3	5	4	4	22	52	13	87	1.16582
66	5	2	3	4	1	4	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	23	59	13	95	0.39440	
67	5	4	5	3	2	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	29	61	13	103	0.65852	
68	2	3	4	1	3	3	2	3	1	4	3	2	3	2	4	2	2	4	1	4	2	4	5	4	18	37	13	68	2.66139
69	4	5	2	4	4	5	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	28	54	14	96	2.42994	
70	3	4	4	5	5	2	3	4	4	5	5	5	5	3	2	2	4	4	3	2	3	4	4	25	51	11	87	-0.45749	
71	3	4	5	5	5	2	3	4	4	5	5	5	5	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	26	53	12	91	0.38267	
72	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	5	5	3	28	54	13	95	1.42994
73	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	23	50	12	85	0.49524	
74	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	1	3	1	3	5	4	4	2	4	5	4	5	4	2	22	48	11	81	-0.34492
75	3	1	2	3	2	3	3	1	1	2	2	4	2	4	5	3	3	2	1	5	3	5	4	2	17	38	11	66	0.45428
76	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	3	26	54	11	91	-0.73965
77	4	5	3	2	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	25	53	10	88	-1.70212	
78	3	2	2	3	5	4	3	2	3	2	5	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	22	46	11	79	-0.10029
79	2	3	4	5	5	5	2	3	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	26	51	12	89	0.62730	
80	3	4	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	26	51	10	87	-1.37270
81	5	2	4	5	5	5	5	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	31	62	15	108	2.70579	
82	3	3	4	5	5	2	3	3	3	4	5	1	5	1	4	3	3	1	3	4	3	4	2	1	25	43	7	75	-3.47897
83	4	4	5	5	5	3	4	4	1	5	5	4	5	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	30	52	11	93	-0.15585
84	4	1	2	2	3	4	4	1	4	2	3	4	3	4	5	4	4	2	4	5	4	5	2	2	20	49	9	78	-2.63682
85	4	5	5	3	2	3	4	5	2	5	2	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	26	47	10	83	-0.88344
86	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	30	59	13	102	0.98794	
87	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	31	60	13	104	0.95042





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/penggunaan/ plagiarisme akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

88	3	4	2	3	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	24	49	11	84	-0.29765	
89	1	2	5	5	2	2	1	2	3	5	2	3	2	3	4	1	1	3	3	4	1	4	2	3	18	37	9	64	-1.33861	
90	4	5	5	5	3	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	29	56	9	94	-2.72990	
91	4	2	2	2	3	4	4	2	4	2	3	1	3	1	5	4	4	2	4	5	4	5	4	2	21	44	11	76	0.05955	
92	2	1	2	5	5	4	2	1	3	2	5	5	5	5	4	2	2	4	3	4	2	4	2	4	21	47	10	78	-1.30739	
93	5	4	5	5	3	4	5	4	2	5	3	3	3	3	4	5	5	3	2	4	5	4	2	3	31	51	9	91	-1.94874	
94	3	4	5	5	3	1	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	24	53	13	90	1.21309	
95	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	17	44	10	71	-1.27961
96	2	3	4	5	5	3	2	3	5	4	5	4	5	4	4	2	2	4	5	4	2	4	3	4	24	53	11	88	-0.78691	
97	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	21	47	10	78	-1.30739	
98	3	4	5	5	3	2	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	25	49	12	86	0.78714	
99	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	5	2	5	3	5	3	3	2	32	57	8	97	-3.59784	
100	5	5	4	3	2	4	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	27	62	13	102	0.36662	