

Lampiran 1 Tabulasi Data

NO. RES	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					Kehandalan (<i>Reliability</i>)				Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				Jaminan (<i>Assurance</i>)				Empati (<i>Emphaty</i>)				Kepuasan Pelanggan			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOT	X2.1	X2.2	X2.3	TOT	X3.1	X3.2	X4.3	TOT	X4.1	X4.2	X4.3	TOT	X5.1	X5.2	X5.3	TOT	Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOT
1	4	4	5	5	18	4	3	4	11	4	5	5	14	4	4	5	13	4	5	5	14	3	4	4	11
2	4	2	3	3	12	2	3	3	8	2	3	3	8	4	3	3	10	2	3	3	8	4	4	2	10
3	3	4	3	2	12	2	3	2	7	4	3	2	9	3	2	3	8	2	3	2	7	2	3	4	9
4	3	3	2	2	10	3	4	4	11	5	2	2	9	3	2	2	7	3	2	2	7	4	3	3	10
5	4	4	3	4	15	4	3	4	11	5	3	4	12	4	4	3	11	4	3	4	11	4	4	4	12
6	4	3	4	3	14	3	4	3	10	5	4	3	12	4	3	4	11	3	4	3	10	4	4	3	11
7	4	3	3	3	13	3	3	3	9	5	3	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	3	11
8	4	3	4	5	16	3	4	5	12	3	4	5	12	4	5	4	13	3	4	5	12	4	4	3	11
9	4	3	3	3	13	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	9	5	4	3	12
10	5	4	4	5	18	4	4	5	13	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13
11	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15	4	5	5	14
12	4	4	3	3	14	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	4	3	3	10	5	4	4	13
13	4	3	2	2	11	3	2	2	7	3	2	2	7	4	4	2	10	3	2	2	7	4	4	3	11
14	5	4	4	4	17	4	3	4	11	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	3	5	4	12
15	3	3	2	3	11	3	2	3	8	3	2	3	8	3	4	2	9	3	2	3	8	4	3	3	10
16	4	3	4	5	16	3	4	5	12	3	4	5	12	4	4	4	12	3	4	5	12	3	4	3	10
17	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	4	11
18	4	5	4	4	17	5	3	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13	3	4	5	12
19	4	4	4	2	14	4	4	3	11	4	4	2	10	4	2	4	10	4	4	2	10	4	4	4	12
20	4	4	4	5	17	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	5	13	5	4	4	13

21	4	3	5	2	14	3	3	2	8	3	5	2	10	4	2	5	11	3	5	2	10	3	4	3	10
22	5	4	4	4	17	4	3	4	11	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	4	13
23	4	5	5	4	18	5	3	4	12	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	4	14	2	4	5	11
24	4	4	5	5	18	4	3	5	12	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5	14	3	4	4	11
25	4	5	5	3	17	5	3	3	11	5	5	3	13	4	3	5	12	4	4	3	11	4	4	5	13
26	5	4	4	4	17	4	3	4	11	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	4	13
27	3	4	3	4	14	4	3	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12
28	3	4	4	4	15	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	5	3	4	12
29	4	3	5	4	16	3	4	4	11	3	5	4	12	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	3	11
30	4	5	4	5	18	5	4	5	14	5	4	5	14	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13
31	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	3	4	11	3	2	3	8	4	4	4	12	4	4	4	12
32	2	3	4	4	13	3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10
33	3	3	3	4	13	3	3	4	10	4	4	3	11	3	4	3	10	4	3	4	11	4	3	3	10
34	5	4	5	4	18	4	5	4	13	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14
35	4	5	4	4	17	2	4	4	10	4	3	4	11	4	4	4	12	2	4	4	10	5	4	5	14
36	5	4	5	4	18	4	5	4	13	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	4	14
37	4	4	4	3	15	3	4	3	10	4	4	3	11	4	3	3	10	3	4	3	10	4	4	4	12
38	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	5	4	4	13
39	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	14
40	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
41	3	4	4	3	14	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	3	11	4	3	4	11
42	4	5	3	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	4	4	3	11	5	3	4	12	5	4	5	14
43	4	3	3	4	14	3	3	4	10	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	5	4	3	12

44	3	4	4	3	14	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10
45	5	4	5	5	19	4	5	5	14	4	3	3	14	5	5	5	15	4	5	5	14	4	5	4	13
46	4	3	4	4	15	3	4	4	11	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	4	11	5	4	3	12
47	3	4	3	3	13	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	2	8	3	3	4	10
48	4	3	3	4	14	3	3	4	10	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	3	11
49	3	4	4	3	14	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	3	11	4	3	4	11
50	5	4	5	5	19	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	5	14	3	5	4	12
51	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	4	11	4	4	4	12
52	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12
53	4	3	4	4	15	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	11
54	4	3	4	4	15	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	11
55	3	4	4	3	14	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	3	11	5	3	4	12
56	3	4	4	3	14	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	3	11	4	3	4	11
57	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12
58	4	4	5	4	17	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	4	12
59	3	4	5	3	15	4	5	3	12	4	5	3	12	3	3	5	11	5	5	3	13	4	3	4	11
60	3	4	4	3	14	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	4	10	5	4	3	12	4	3	4	11

NO RES	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDAPATAN
1	2	3	5	3
2	2	2	5	3
3	1	2	1	3
4	1	2	5	3
5	2	2	5	3
6	2	3	5	3
7	2	3	5	3
8	2	2	5	3
9	2	3	5	1
10	2	3	1	1
11	1	3	1	2
12	1	4	5	1
13	2	2	1	2
14	2	1	1	3
15	2	1	5	3
16	1	2	1	3
17	1	2	5	1
18	1	5	5	1
19	1	2	5	2
20	2	3	5	3
21	2	3	1	3
22	2	1	1	3
23	1	1	1	3
24	1	2	1	3
25	1	2	2	3
26	1	2	2	3
27	2	1	1	3
28	2	5	3	3
29	2	4	2	3
30	2	5	1	1
31	2	4	3	1
32	2	3	1	2
33	2	3	1	1
34	2	3	5	1
35	1	3	5	2
36	1	2	5	2
37	2	2	5	1
38	2	2	5	3
39	1	2	5	2

40	1	2	1	3
41	1	2	1	3
42	1	2	5	3
43	1	2	5	1
44	1	2	5	3
45	1	3	1	2
46	2	3	1	2
47	2	3	1	2
48	2	3	5	2
49	2	3	5	2
50	2	3	5	2
51	2	3	1	2
52	2	4	2	3
53	2	2	5	2
54	2	2	5	3
55	2	4	5	2
56	1	4	5	3
57	1	2	2	3
58	2	4	5	2
59	2	3	2	2
60	1	3	5	3

Lampiran 2 Output SPSS

STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Bukti Fisik	60	15	20	17,80	1,246
Kehandalan	60	11	15	13,37	1,134
Daya Tanggap	60	10	15	12,73	1,494
Jaminan	60	10	15	12,82	1,242
Empati	60	11	15	13,35	1,176
Kepuasan Pelanggan	60	12	15	14,02	,892
Valid N (listwise)	60				

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	24	40,0	40,0	40,0
Valid perempuan	36	60,0	60,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<20th	5	8,3	8,3	8,3
20-25th	24	40,0	40,0	48,3
Valid 26-30th	21	35,0	35,0	83,3
30-35th	7	11,7	11,7	95,0
>35th	3	5,0	5,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	20	33,3	33,3	33,3
PegawaiSwasta	6	10,0	10,0	43,3
Valid PegawaiNegeri	2	3,3	3,3	46,7
Wiraswasta	32	53,3	53,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Rp500rb-Rp1jt	11	18,3	18,3	18,3
Valid Rp1jt-Rp2jt	18	30,0	30,0	48,3
>Rp2jt	31	51,7	51,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

UJI VALIDITAS

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Bukti Fisik	
X1.1	Pearson Correlation	1	,220*	,275**	,561**	,725**
	Sig. (2-tailed)		,018	,003	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	,220*	1	,382**	,338**	,636**
	Sig. (2-tailed)	,018		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	,275**	,382**	1	,371**	,693**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	,561**	,338**	,371**	1	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
Bukti Fisik	Pearson Correlation	,725**	,636**	,693**	,820**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

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

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Kehandalan
X2.1	Pearson Correlation	1	,215*	,371**	,718**
	Sig. (2-tailed)		,022	,000	,000
	N	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	,215*	1	,285**	,670**
	Sig. (2-tailed)	,022		,002	,000
	N	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	,371**	,285**	1	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000
	N	60	60	60	60
Kehandalan	Pearson Correlation	,718**	,670**	,788**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

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

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Daya Tanggap
X3.1	Pearson Correlation	1	,193*	,218*	,619**
	Sig. (2-tailed)		,040	,020	,000
	N	60	60	60	60
X3.2	Pearson Correlation	,193*	1	,390**	,734**
	Sig. (2-tailed)	,040		,000	,000
	N	60	60	60	60
X3.3	Pearson Correlation	,218*	,390**	1	,787**
	Sig. (2-tailed)	,020	,000		,000
	N	60	60	60	60
Daya Tanggap	Pearson Correlation	,619**	,734**	,787**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

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

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

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	Jaminan
X4.1	Pearson Correlation	1	,441**	,311**	,773**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000
	N	60	60	60	60
X4.2	Pearson Correlation	,441**	1	,234*	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000		,012	,000
	N	60	60	60	60
X4.3	Pearson Correlation	,311**	,234*	1	,700**
	Sig. (2-tailed)	,001	,012		,000
	N	60	60	60	60
Jaminan	Pearson Correlation	,773**	,756**	,700**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

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

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

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	Empati
X5.1	Pearson Correlation	1	,362**	,333**	,722**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60
X5.2	Pearson Correlation	,362**	1	,411**	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60
X5.3	Pearson Correlation	,333**	,411**	1	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60
Empati	Pearson Correlation	,722**	,757**	,800**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Kepuasan Pelanggan
Y1	Pearson Correlation	1	-,033	,029	,612**
	Sig. (2-tailed)		,727	,759	,000
	N	60	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	-,033	1	,220*	,624**
	Sig. (2-tailed)	,727		,018	,000
	N	60	60	60	60

Y3	Pearson Correlation	,029	,220*	1	,607**
	Sig. (2-tailed)	,759	,018		,000
	N	60	60	60	60
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,612**	,624**	,607**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

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

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

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,787	,834	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,790	,805	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,783	,794	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,798	,822	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,807	,838	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,702	,676	4

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,85514028
Most Extreme Differences	Absolute	,071
	Positive	,043
	Negative	-,071
Kolmogorov-Smirnov Z		,549
Asymp. Sig. (2-tailed)		,924

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI MULTIKOLINERITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5,436	,889		6,115	,000		
Bukti Fisik	,980	,190	1,602	5,161	,000	,077	9,997
Kehandalan	,417	,148	,513	2,813	,007	,223	4,491
1 Daya Tanggap	,602	,228	,736	2,642	,011	,096	8,456
Jamnan	,252	,147	,321	1,714	,042	,211	4,742
Empati	,314	,156	,443	2,010	,049	,153	6,543

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,633	,563		1,124	,266
Bukti fisik	,035	,120	,141	,294	,770
Kehandalan	,006	,094	,017	,060	,953
1 Daya Tanggap	,030	,144	,089	,205	,838
Jaminan	,043	,093	,135	,465	,644
Empati	,115	,099	,396	1,160	,251

a. Dependent Variable: RES_2

UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,436	,889		6,115	,000
Bukti Fisik	,980	,190	1,602	5,161	,000
Kehandalan	,417	,148	,513	2,813	,007
1 Daya Tanggap	,602	,228	,736	2,642	,011
Jaminan	,252	,147	,321	1,714	,042
Empati	,314	,156	,443	2,010	,049

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,774 ^a	,600	,562	,894

a. Predictors: (Constant), empati, jaminan, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik

HASIL PERHITUNGAN UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	64,589	5	12,918	16,168	,000 ^b
	Residual	43,145	54	,799		
	Total	107,733	59			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), empati, jaminan, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik

HASIL PERHITUNGAN UJI t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,436	,889		6,115	,000
	Bukti fisik	,980	,190	1,602	5,161	,000
	Kehandalan	,417	,148	,513	2,813	,007
	Daya tanggap	,602	,228	,736	2,642	,011
	Jaminan	,252	,147	,321	1,714	,042
	Empati	,314	,156	,443	2,010	,049

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Lampiran 3 Lembar Kuesioner

LEMBAR KUESIONER

“PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG SIDOARJO”

Oleh : Qonita Rizki Amalia (20141221075)

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah disediakan sebagai bahan penelitian dan pengumpulan data sesuai dengan judul proposal skripsi di atas. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian Angket!

1. Beri tanda ceklis/centang (√) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat anda
2. Pilih hanya satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat bapak/ibu
3. Alternatif jawab adalah:
 - a) Jawaban Sangat Setuju (SS) : 5
 - b) Jawaban Setuju (S) : 4
 - c) Jawaban Netral (N) : 3
 - d) Jawaban Tidak Setuju (TS) : 2
 - e) Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

A. Identitas Pelanggan

- a. Jenis Kelamin :
 Laki-laki Perempuan
- b. Usia :
 < 20 Thn 31 – 35 Thn
 20 – 25 Thn > 35 thn
 26 – 30 Thn
- c. Pekerjaan :
 Pelajar / Mahasiswa Pegawai Negeri
 Pegawai Swasta Wiraswasta
- d. Pendapatan / Uang Saku Per Bulan :
 Rp 500 Ribu – Rp 1 Juta
 Rp 1 Juta – Rp 2 Juta
 > Rp 2 Juta

A. Service Quality (X)

Bukti Fisik (Tangibles) (X1)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Tampilan serta interior gedung Kantor Pos Sidoarjo menarik.					
2	Ruang tunggu di Kantor Pos Sidoarjo sangat nyaman.					
3	Lokasi parkir di Kantor Pos Sidoarjo sangat luas dan memadai.					
4	Penampilan karyawan Kantor Pos Sidoarjo rapi dan bersih.					

Kehandalan (Reliability) (X2)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pengiriman paket yang dilakukan Kantor Pos Sidoarjo selalu cepat dan tepat waktu.					
2	Ketepatan waktu pelayanan Kantor Pos Sidoarjo sesuai dengan yang dijanjikan.					
3	Karyawan Kantor Pos Sidoarjo mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan.					

Daya Tanggap (Responsiveness) (X3)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Kantor Pos Sidoarjo bersedia menyelesaikan kesulitan pelanggan.					
2	Karyawan Kantor Pos Sidoarjo mampu menangani keluhan pelanggan.					
3	Karyawan Kantor Pos Sidoarjo mampu melayani pelanggan dengan segera.					

Jaminan (Assurance) (X4)						
No	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
1	Karyawan Kantor Pos Sidoarjo membuat pelanggan merasa aman dan percaya selama bertransaksi.					
2	Karyawan Kantor Pos Sidoarjo memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami.					
3	Karyawan Kantor Pos Sidoarjo selalu bersikap sopan dan ramah pada setiap pelanggan.					

Empati (<i>Emphaty</i>) (X5)						
No	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
1	Karyawan Kantor Pos Sidoarjo dapat menciptakan komunikasi yang baik dengan pelanggan.					
2	Karyawan Kantor Pos Sidoarjo memberikan perhatian baik secara personal atau individual.					
3	Karyawan Kantor Pos Sidoarjo selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.					

B. Kepuasan Pelanggan

Aspek kepuasan (Pemahaman tentang perasaan sikap senang atau tidak senang terhadap Kantor Pos Cabang Sidoarjo). Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara memberi tanda ceklis/centang (√) pada kolom tersedia. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara/i pilih, yaitu :

- a) Jawaban Sangat Puas (SP) : 5
- b) Jawaban Puas (P) : 4
- c) Jawaban Netral (N) : 3
- d) Jawaban Tidak Puas (TP) : 2
- e) Jawaban Sangat Tidak Puas (STP) : 1

Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia (Y)						
No	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
1	Selama menggunakan pelayanan jasa di Kantor Pos Cabang Sidoarjo saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan.					
2	Saya berkeinginan untuk menggunakan kembali jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia Cabang Sidoarjo					
3	Saya akan merekomendasikan pihak lain yang meminta saran untuk menggunakan pelayanan jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia Cabang Sidoarjo.					

Lampiran 4 Nilai Skor Kuesioner

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 60 responden melalui penyebaran kuesioner. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagai berikut :

a. Bukti Fisik

No	Frekuensi					Presentase				
	SS(1)	S(2)	N(3)	TS(4)	STS(5)	SS	S	N	TS	STS
1	23	37	0	0	0	38%	62%	0%	0%	0%
2	30	29	1	0	0	50%	48%	2%	0%	0%
3	35	24	1	0	0	58%	40%	2%	0%	0%
4	25	32	3	0	0	42%	53%	5%	0%	0%

Berdasarkan hasil data diatas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variable Bukti Fisik (dengan 4 soal dan 60 responden penelitian. Responden paling banyak menjawab setuju untuk variable Bukti Fisik

b. Kehandalan

No	Frekuensi					Presentase				
	SS(1)	S(2)	N(3)	TS(4)	STS(5)	SS	S	N	TS	STS
1	30	30	0	0	0	50%	50%	0%	0%	0%
2	27	32	1	0	0	45%	53%	2%	0%	0%
3	27	32	1	0	0	45%	53%	2%	0%	0%
4	30	30	0	0	0	50%	50%	0%	0%	0%

Berdasarkan hasil data diatas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variable Kehandalan dengan 3 soal dan 60 responden penelitian. Responden paling banyak menjawab setuju untuk variable Kehandalan.

c. Daya Tanggap

No	Frekuensi					Presentase				
	SS(1)	S(2)	N(3)	TS(4)	STS(5)	SS	S	N	TS	STS
1	29	26	5	0	0	48%	43%	8%	0%	0%
2	23	34	3	0	0	38%	57%	5%	0%	0%
3	15	30	15	0	0	25%	50%	25%	0%	0%
4	29	26	5	0	0	48%	43%	8%	0%	0%

Berdasarkan hasil data diatas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variable Daya Tanggap dengan 3 soal dan 60 responden penelitian. Responden paling banyak menjawab setuju untuk variable Daya Tanggap (X_3)

d. Jaminan (*Assurance*) (X_4)

No	Frekuensi					Presentase				
	SS(1)	S(2)	N(3)	TS(4)	STS(5)	SS	S	N	TS	STS
1	19	30	11	0	0	32%	50%	18%	0%	0%
2	16	38	6	0	0	27%	63%	10%	0%	0%
3	31	29		0	0	52%	48%	0%	0%	0%
4	19	30	11	0	0	32%	50%	18%	0%	0%

Berdasarkan hasil data diatas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variable Jaminan dengan 3 soal dan 60 responden penelitian. Responden paling banyak menjawab setuju untuk variable Jaminan .

e. Empati

No	Frekuensi					Presentase				
	SS(1)	S(2)	N(3)	TS(4)	STS(5)	SS	S	N	TS	STS
1	19	30	11	0	0	50%	45%	5%	0%	0%
2	16	38	6	0	0	43%	57%	0%	0%	0%
3	31	29	0	0	0	47%	53%	0%	0%	0%
4	19	30	11	0	0	50%	45%	5%	0%	0%


Berdasarkan hasil data diatas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variable Empati dengan 3 soal dan 60 responden penelitian. Responden paling banyak menjawab setuju untuk variable Empati.

f. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Frekuensi					Presentase				
	SS(1)	S(2)	N(3)	TS(4)	STS(5)	SS	S	N	TS	STS
1	41	19	0	0	0	68%	32%	0%	0%	0%
2	41	19	0	0	0	68%	32%	0%	0%	0%
3	39	21	0	0	0	65%	35%	0%	0%	0%
4	41	19	0	0	0	68%	32%	0%	0%	0%

Berdasarkan hasil data diatas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variable Kepuasan Pelanggan (Y) dengan 3 soal dan 60 responden penelitian. Responden paling banyak menjawab setuju untuk Kepuasan Pelanggan (Y).

Lampiran 5 Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing

 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI
Program Studi : Manajemen - Akuntansi
TERAKREDITASI BAN - PT
Jl. Sutorejo No. 59 Surabaya Telp. (031) 3811966-3811967, Fax. (031) 3813097

No. : 79/II.3.AU/A/FEB/II/2018
Lamp. :-
Hal : Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping

Kepada Yth,

1. Dra. Siti Salbiyah, M.Kes
2. Dahruji, SE.,M.E.I

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan penulisan skripsi, sebagai mana diatur dalam :

1. Peraturan Rektor no: 566.1/PRN/II.3.AU.F/2014-03.09.2014, tentang pedoman Akademik Tahun 2014/2015 Universitas Muhammadiyah Surabaya, perihal penilaian hasil belajar point 4.5 (Tugas Akhir)
2. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi UMSurabaya No:68/II.3.AU/A/Fak. Ekonomi/IX/2013 Tentang Pedoman Akademik Pelaksanaan Pendidikan Program Sarjana (S-1), Bab IV Point C.4 (Prosedur Penilaian Skripsi).

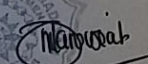
Maka dimohon perkenannya untuk menjadi pembimbing terhadap mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Qonita Rizki Amalia
Nim : 20141221075
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Inovasi Peningkatan Kualitas Layanan PT. POS Indonesia Dalam Upaya Menjaga Eksistensi di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Surabaya)

Pembimbing Utama : Dra. Siti Salbiyah, M.Kes
Pembimbing Pendamping : Dahruji, SE.,M.E.I

Demikian, atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih


Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surabaya, 27 Februari 2018
Kaprodi Manajemen,

Amita Roosmawarni, SE., M.SE

Tembusan Yth, (Tanpa Lampiran):

1. Dekan.
2. Kaprodi Manajemen.
3. Mahasiswa Yang Bersangkutan.

Lampiran 6 Surat Pengantar Penelitian

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
Program Studi : Manajemen - Akuntansi (Terakreditasi B)
ISO 9001:2015 Certified Equal Assurance JAS-ANZ
Jln. Sutorejo No. 59 Surabaya Telp. (031) 3811966 Fax. (031) 3813097
website: <http://fe.um-surabaya.ac.id> email : fe@um-surabaya.ac.id

Nomor : 237/II.3.AU/A/FE/IX/2018
Lamp : -
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI

Kepada :
Yth. Pimpinan PT. Pos Indonesia (Persero).
Jl. Raya Juanda Kav. 4-5 Sedati - Sidoarjo

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban kita sebagai hamba Allah SWT. Kami selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya mengajukan permohonan agar mahasiswa kami dengan identitas dibawah ini mendapatkan kesempatan untuk mengadakan penelitian di Lembaga/Institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

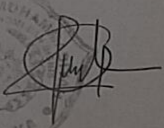
Adapun maksud dari penelitian tersebut adalah untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan judul skripsi yang telah kami setuju.

Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama/NIM	: Qonita Rizki Amalia/20141221075
Fakultas/Prodi	: Ekonomi / Manajemen
Alamat	: Randu Indah No. 6 Surabaya
No. Handphone	: 0857 4654 6284
Judul Skripsi	: Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa - Pengiriman Paket pada PT.Pos Indonesia (Persero).

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan perkenannya disampaikan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surabaya, 20 September 2018
Dekan,

Dr. Anna Marina, SE., M.Si. Ak. CA.

Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian



PT. POS INDONESIA (PERSERO)
SENTRAL PENGOLAHAN POS SURABAYA 60900
Jl. Raya Juanda Km 4 -5 Sidoarjo
Telp. 031-8680418 Fax: 031-8680416
Email: 609sdm@posindonesia.co.id

Surabaya, 20 September 2018

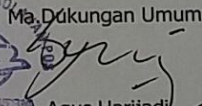
Nomor : 3875/Umum/MS/21/0918
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian
Untuk Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fak Ekonomi dan
Bisnis UNMUH Surabaya
Jl. Sutorejo No. 59
Surabaya

1. Menunjuk surat Saudara nomor.237/II.3.AU/A/FE/IX/2018 tanggal 20 September 2018 perihal seperti pada pokok surat diatas bahwa ahasiswa :


Nama : Qonita Rizki Amalia
NIM : 20141221075
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Manajemen
Alamat : Randu Indah No.6 Surabaya

2. Untuk dapat ijin melakukan penelitian di Perusahaan PT Pos Indonesia(Persero) Kantor Sentral Pengolahan Pos Surabaya , pada prinsipnya kami memberikan ijin an nama mahasiswa tersebut untuk melakukan pelitian dimaksud.
3. Demikian disampaikan, untuk diketahui dan mejadikan perhatian seperlunya, terima kasih.

An. Kepala Kantor,
Ma. Dukungan Umum

Agus Harijadi
Nippos : 968324990

POS INDONESIA
SURABAYA

Lampiran 8 Berita Acara Bimbingan Skripsi


FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama / No. HP : QONITA RIZKI AMALIA	JUDUL SKRIPSI : PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP
NIM : 20191221075 / 085746596284	KEPUASAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET PADA
Program Studi : MANAJEMEN	PT. POS INDONESIA (PERSERO)
Tanggal Ujian : 07 Februari 2019	
Tanggal/ di setuju skripsi sudah layak Uji : 04 Februari 2019	

DOSEN PEMBIMBING I			DOSEN PEMBIMBING II		
TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF	TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF
Jumat 6/3/18	Konsultasi Judul Proposal	<i>[Signature]</i>	Senin 12/3/18	Konsultasi Judul Proposal	<i>[Signature]</i>
Senin 12/3/18	Acc Proposal lanjut Bab I, II, III	<i>[Signature]</i>	Senin 19/3/18	Acc Proposal lanjut Bab I, II, III	<i>[Signature]</i>
Kamis 19/4/18	Perbaikan Bab I, Konsultasi Bab I	<i>[Signature]</i>	Senin 9/4/18	Konsultasi Bab I, II, III	<i>[Signature]</i>
Senin 21/5/18	Acc Bab I, Konsultasi Bab II dan III	<i>[Signature]</i>	Kamis 15/5/18	Perbaikan Bab I, II, III	<i>[Signature]</i>
Senin 11/6/18	Acc Bab I lanjut Konsultasi Bab III	<i>[Signature]</i>	Jumat 8/6/18	Acc Bab I, Perbaikan Bab II dan III	<i>[Signature]</i>
Rabu 4/7/18	Sempurnakan format penulisan	<i>[Signature]</i>	Jumat 8/6/18	Perbaikan penulisan / format Penulisan	<i>[Signature]</i>
Jumat 13/7/18	Perbaikan Bab III	<i>[Signature]</i>	Jumat 7/7/18	Konsultasi dan Perbaikan Bab I, III	<i>[Signature]</i>
Kamis 02/8/18	Buat lembar	<i>[Signature]</i>	Selasa 7/7/18	Acc Bab II dan III lanjut buat Kriteria	<i>[Signature]</i>
Rabu 08/08/18	Acc siap Sempro	<i>[Signature]</i>	Jumat 7/8/18	Acc siap Sempro	<i>[Signature]</i>
Jumat 23/11/18	Konsultasi Bab 4	<i>[Signature]</i>	Jumat 2/10/18	Konsultasi Bab 4	<i>[Signature]</i>

DOSEN PEMBIMBING I			DOSEN PEMBIMBING II		
TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF	TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF
Senin 21-9-2019	Perbaikan Pembahasan, Kesimpulan, dan melengkapi Lampiran & Abstrak	<i>[Signature]</i>	Senin 21-1-2019	Perbaikan Pembahasan, Kesimpulan, dll	<i>[Signature]</i>
Selasa 29-1-2019	Acc siap sidang	<i>[Signature]</i>	Selasa 29-1-2019	Acc siap Sidang	<i>[Signature]</i>
			Selasa 29-1-2019		

DOSEN PEMBIMBING I

[Signature]
Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

DOSEN PEMBIMBING II

[Signature]
Dahrul, SE., M.E.I

KAPRODI AKUNTANSI/MANAJEMEN

[Signature]
Anita Permana, M.R.

MENGETAHUI DEKAN

[Signature]
Dr. Anna Monana, SE., M.Si, Ak, CA

Lampiran 9 Daftar Perbaikan Skripsi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
Jl Sutorejo No 59 Surabaya

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA - 1 (S-1) FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Qonita Rizki Amalia
Noreg Mahasiswa : 20141221075
Jurusan : MANAJEMEN
Hari/Tanggal : Senin, 4 Pebruari 2019


Kami telah menyetujui perbaikan/refisi atas skripsi mahasiswa tersebut diatas

Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Ec Sentot Imam W. M.Si		13/02/2019
Dra Siti Salbiyah, M.Kes		14/2-2019
Dahruji, SE, MEI		13-02-2019

Catatan

Setiap Mahasiswa membuat rangkap 3

Lampiran 10 Endorsement Letter

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**
PUSAT BAHASA
Jl. Sutorejo 59 Surabaya 60113 Telp. 031-3811966, 3811967 Ext (130) Gd. A Lt 2
Email: pusba.umsby@gmail.com

ENDORSEMENT LETTER

Lampiran 11 Distribusi F Tabel 065/PB-UMS/EL/II/2019

This letter is to certify that the abstract of the thesis below

Title : Effect Service Quality Toward Satisfaction of Package Delivery Service
Costumer in. Pos Indonesia (PERSERO) Sidoarjo.


Student's name : Qonita Amalia Rizki

Reg. Number : 20141221075

Department : SI Manajemen

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining
committee of the faculty.

Surabaya, 7 February 2019


Winda Hamsia, M.Pd

Lampiran 11 Bukti Bebas Plagiasi

 PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

ASLI

SURAT KETERANGAN BUKTI BEBAS PLAGIASI

Naskah tugas akhir / skripsi / karya tulis / tesis*) yang diserahkan atas :

Nama : QONITA RIZKI AMALIA
NIM : 20141221075
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS / MANAJEMEN
Alamat : JL. RANDU INDAH NO. 6 SURABAYA
Judul : PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPuasan
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET PADA PT. POS INDONESIA CAB. SIDOARJO

telah diserahkan dan memenuhi kriteria batas maksimal yang sudah ditentukan.

Petugas perpustakaan

Rizki R. R. IIP

Surabaya, 31 Januari 2019
Mahasiswa,


Mengetahui,
Kepala Perpustakaan

Dra. Mas'ulah, M.A.

*) Coret yang tidak perlu

Lampiran 12 Bukti Bebas Pinjam

 PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

ASLI

SURAT KETERANGAN BEBAS PINJAM

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : QONITA RIZKI AMALIA
NIM : 20141221075
Fakultas/Jurusan : MANAJEMEN
Alamat : JL. RANDU INDAH NO. 6 SBY
No. Telp/HP : 085746546284

Tidak memiliki pinjaman bahan pustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
Surat keterangan ini digunakan untuk: ~~Cari Kutipan~~/Pengambilan Ijazah/~~Pindah Kutipan~~ *)

Surabaya, 13 Februari 2019

Mengetahui,
Kepala Perpustakaan

Dra. Mas'ulah, M.A.

Petugas Perpustakaan,

Anni S.H.K.

*) Coret yang tidak perlu

Lampiran 13 Distribusi Nilai t Tabel

DISTRIBUSI NILAI t_{tabel}

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620

Dari "Table of Percentage Points of the t-Distribution," Biometrika, Vol. 32, (1941), p. 300. Reproduced by permission of the Biometrika Trustees.

Lampiran 14 Distribusi Nilai R Tabel

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
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

Lampiran 15 Distribusi Nilai F Tabel

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