

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner

#### Kuisisioner Penelitian

#### PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA OUTLET TIMBERLAND PAKUWON MALL SURABAYA)

Responden yang terhormat,

Saya Yogi Wahyu Giantoro, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya sedang melakukan penelitian untuk keperluan penyusunan artikel ilmiah (skripsi), yang berjudul "*PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA OUTLET TIMBERLAND PAKUWON MALL SURABAYA)*". Untuk itu, saya mohon ketersediaan Saudara untuk meluangkan sedikit waktu untuk mengisi anket (kuesioner) ini.

Dalam menjawab angket yang saya berikan, mohon untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Angket ini dibuat semata-mata untuk maksud penelitian dan tidak akan berpengaruh pada nilai Saudara. Semua informasi yang diperoleh akan disimpan kerahasiaannya.

Demikian yang dapat saya sampaikan, atas kerja samanya saya ucapkan banyak terima kasih

Surabaya, .....Januari 2022

Yogi Wahyu Giantoro

## ANGKET PENELITIAN

### I. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nama : .....
- b. Jenis Kelamin : .....
- c. Jabatan/Posisi : .....
- d. Lama Bekerja : .....

### II. PETUNJUK PENGISIAN

Petunjuk dalam pengisian angket:

1. Bacalah dengan seksama butir pertanyaan.
2. Jawab semua pertanyaan pada angket dengan memberi tanda (**X**) pada kolom jawaban sesuai dengan pilihan anda.
3. Pilihan jawaban: *Sangat Tidak Setuju (STS)*, *Tidak Setuju (TS)*, *Cukup (C)*, *Setuju (S)*, dan *Sangat Setuju (SS)*.
4. Pengisian dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Beri tanda silang (**X**) pada kolom pilihan jawaban.

Lampiran 2

DAFTAR PERNYATAAN

NO		INDIKATOR RELIABILITAS (X <sub>1</sub> )	JAWABAN				
Pertanyaan			STS	TS	C	S	SS
1		Menjaga konsistensi kualitas Barang					
2		Ketepatan jumlah penagihan					
3		Ketepatan waktu pemesanan					
4		Pelayanan bebas kesalahan					
5		Respon cepat ketika terjadi kesalahan					
NO		INDIKATOR DAYA TANGGAP (X <sub>2</sub> )	JAWABAN				
Pertanyaan			STS	TS	C	S	SS
1.		Dapat menjawab pertanyaan pelanggan secara lengkap					
2.		Memberi informasi yang detail mengenai produk.					
3.		Personil pelayanan terlatih dan kompeten					
4.		Keramahan pelayanan dalam melayani konsumen					
5.		Penanganan keluhan konsumen.					
NO		INDIKATOR JAMINAN (X <sub>3</sub> )	JAWABAN				
Pertanyaan			STS	TS		S	SS
1.		Merasa aman dan nyaman menggunakan produk					
2.		Kesopanan dan sifat pelayanan.					
3.		Pengetahuan tentang harga.					
4.		Tanggung jawab pelayanan.					
5.		Merasa aman dan yakin dengan rekomendasi dari personil keamanan.					
NO		INDIKATOR EMPATI (X <sub>4</sub> )	JAWABAN				
Pertanyaan			STS	TS		S	SS
1.		Personil memberikan perhatian individual padapelanggan.					
2.		Pelanggan merasa di-istimewakan					
3.		Mampu mengantisipasi kebutuhan dan keinginan pelanggan.					
4.		Pelayanan yang simpatik.					
5.		Pemahaman terhadap kebutuhan konsumen.					
NO		INDIKATOR BUKTI FISIK (X <sub>5</sub> )	JAWABAN				
Pertanyaan			STS	TS		S	SS
1.		Area parkir luas					
2.		Ruang toko bersih					
3.		Dekorasi toko yang menarik					
4.		Kenyamanan dan kebersihan area toko					
5.		Kebersihan toilet					
NO		INDIKATOR KEPUASAN PELANGGAN (Y)	JAWABAN				
Pertanyaan			STS	TS		S	SS
1.		Menjadi pelanggan yang setia					
2.		Memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan konsumen.					
3.		Menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat.					
4.		Memiliki citra positif dimata masyarakat.					
5.		Mengutamakan kepentingan pelanggan.					

### Lampiran 3

### Instrumen Penelitian Variabel Penelitian

VARIABEL	DEFINISI VARIABEL	INDIKATOR	SKALA PENGUKURAN
Reliabilitas ( $X_1$ )	Keandalan yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjaga konsistensi kualitas barang</li> <li>2. Ketepatan jumlah penagihan</li> <li>3. Ketepatan waktu pemesanan</li> <li>4. Pelayanan bebas kesalahan</li> <li>5. Pesanan respon cepat ketika terjadi kesalahan</li> </ol>	Skala likert 1 sampai 5
<i>Responsiveness</i> (Daya Taggap $X_2$ )	Daya tanggap yaitu kesigapan karyawan dalam menangani keluhan para konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat menjawab pertanyaan pelanggan secara lengkap.</li> <li>2. Memberi informasi yang detail mengenai produk.</li> <li>3. Personil pelayanan terlatih dan kompeten</li> <li>4. Keramahan pelayan dalam melayani konsumen</li> <li>5. Penanganan keluhan konsumen</li> </ol>	Skala likert 1 sampai 5
<i>Assurance</i> (jaminan $X_3$ )	yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merasa aman mengkonsumsi makanan.</li> <li>2. Kesopanan dan sifat pelayan</li> <li>3. Pengetahuan tentang harga</li> <li>4. Tanggung jawab pelayan.</li> <li>5. Merasa aman dan yakin dengan rekomendasi dari personil keamanan</li> </ol>	Skala likert 1 sampai 5

VARIABEL	DEFINISI VARIABEL	INDIKATOR	SKALA PENGUKURAN
<i>Empathy</i> (Empati X <sub>4</sub> )	Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personil memberikan perhatian individual pada pelanggan.</li> <li>2. Pelanggan merasa di-istimewakan</li> <li>3. Mampu mengantisipasi kebutuhan dan keinginan pelanggan.</li> <li>4. Pelayanan yang simpatik</li> <li>5. Pemahaman terhadap kebutuhan konsumen.</li> </ol>	Skala likert 1 sampai 5
<i>Tangibles</i> (Bukti fisik X <sub>5</sub> )	Bukti fisik (tangibles) yaitu dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Area parkir luas</li> <li>2. Ruang bersih</li> <li>3. Dekorasi toko menarik</li> <li>2. Kenyamanan dan kebersihan area makan</li> <li>3. Kebersihan toilet</li> </ol>	Skala likert 1 sampai 5
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dan harapannya, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setia menghadapi pelanggan.</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan konsumen.</li> <li>3. Menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat.</li> <li>4. Memiliki citra positif dimata masyarakat.</li> <li>5. Mengutamakan kepentingan pelanggan.</li> </ol>	Skala likert 1 sampai 5

VARIABEL	DEFINISI VARIABEL	INDIKATOR	SKALA PENGUKURAN
	yang lama.		

Sumber: Tjiptono, (2016)

#### Lampiran 4

#### Hasil Data Primer

#### Rekapan Hasil Kuesioner

#### Reliabilitas ( $X_1$ )

Reliabilitas ( $X_1$ )	Rata-rata
------------------------	-----------

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total	
4	4	3	4	4	19	3.80
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
3	3	3	4	4	17	3.40
4	4	4	3	4	19	3.80
3	3	3	4	4	17	3.40
4	4	4	3	4	19	3.80
3	3	3	4	4	17	3.40
5	4	4	4	4	21	4.20
3	3	3	3	3	15	3.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
5	2	2	4	4	17	3.40
5	4	3	3	4	19	3.80
5	5	3	4	4	21	4.20
5	5	4	5	4	23	4.60
5	4	3	4	4	20	4.00
5	4	4	3	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	2	4	4	4	18	3.60
3	3	3	4	4	17	3.40
5	2	2	4	4	17	3.40
3	3	3	4	4	17	3.40
5	4	3	4	4	20	4.00
3	4	3	4	4	18	3.60
4	3	3	3	4	17	3.40
5	3	3	3	4	18	3.60
3	3	3	3	3	15	3.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	3	4	4	5	20	4.00
3	3	3	3	4	16	3.20
4	4	4	4	4	20	4.00
5	5	5	2	4	21	4.20
4	4	4	4	4	20	4.00
3	4	3	3	4	17	3.40
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
3	3	3	3	3	15	3.00
5	5	5	5	4	24	4.80
4	3	4	4	4	19	3.80
3	3	3	3	4	16	3.20
5	5	5	5	4	24	4.80
2	2	2	2	2	10	2.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
5	5	5	5	4	24	4.80

Reliabilitas (X1)						Rata-rata
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total	
1	1	1	1	1	5	1.00
4	4	4	3	4	19	3.80
4	3	4	4	4	19	3.80
3	3	3	3	4	16	3.20
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
3	3	3	3	4	16	3.20
4	4	4	4	4	20	4.00
5	5	5	4	4	23	4.60
4	4	4	4	5	21	4.20
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
3	3	3	3	3	15	3.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
5	5	5	4	4	23	4.60
3	3	3	3	3	15	3.00
4	4	4	5	4	21	4.20
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	5	4	4	21	4.20
4	4	5	4	4	21	4.20
4	5	5	4	4	22	4.40
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
5	4	3	5	4	21	4.20
5	2	2	4	4	17	3.40
4	2	2	4	5	17	3.40
5	5	5	5	5	25	5.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	3	4	5	3	19	3.80
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	2	4	5	2	17	3.40
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
3	3	4	4	3	17	3.40
4	4	4	4	4	20	4.00

Sumber: Peneliti, 2023



## Rekapan Hasil Kuesioner

### Daya Tanggap (X<sub>2</sub>)

Daya Tanggap (X <sub>2</sub> )						Total	Rata-rata
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5			
4	3	4	3	4	18	3.60	
4	4	4	4	4	20	4.00	
4	4	4	4	4	20	4.00	
4	4	4	4	4	20	4.00	

Daya Tanggap (X2)						Rata-rata
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total	
5	4	4	4	4	21	4.20
4	3	4	4	4	19	3.80
4	4	4	4	3	19	3.80
3	3	4	4	3	17	3.40
5	4	4	4	4	21	4.20
3	3	3	3	3	15	3.00
2	2	4	4	5	17	3.40
4	3	3	5	5	20	4.00
5	3	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	3	4	4	4	19	3.80
4	4	3	4	5	20	4.00
2	3	4	4	3	16	3.20
2	4	4	4	3	17	3.40
3	3	4	4	4	18	3.60
2	2	4	3	5	16	3.20
5	2	5	5	3	20	4.00
4	3	4	5	4	20	4.00
4	3	5	4	3	19	3.80
2	4	4	3	4	17	3.40
3	3	3	4	2	15	3.00
4	3	3	3	3	16	3.20
3	5	3	2	2	15	3.00
3	3	3	3	3	15	3.00
3	3	2	3	5	16	3.20
4	4	5	4	2	19	3.80
3	3	3	3	3	15	3.00
4	3	3	3	4	17	3.40
4	4	4	3	4	19	3.80
4	3	4	3	3	17	3.40
3	3	3	3	3	15	3.00
3	3	4	4	3	17	3.40
5	3	3	4	3	18	3.60
3	3	3	3	3	15	3.00
4	4	5	2	5	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	2	18	3.60
4	4	4	4	4	20	4.00
3	4	3	4	4	18	3.60
5	4	5	2	3	19	3.80
4	4	4	4	4	20	4.00
3	4	4	4	5	20	4.00
4	3	4	4	4	19	3.80
5	3	4	3	4	19	3.80
3	4	4	3	3	17	3.40
4	4	5	4	4	21	4.20

Daya Tanggap (X2)						Rata-rata
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total	
3	3	3	3	3	15	3.00
5	5	5	2	2	19	3.80
2	5	5	1	1	14	2.80
5	5	5	2	1	18	3.60
3	5	3	4	3	18	3.60
5	5	5	3	3	21	4.20
5	5	4	5	4	23	4.60
4	5	5	4	3	21	4.20
4	5	4	4	4	21	4.20
3	5	5	3	3	19	3.80
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
3	3	3	3	3	15	3.00
4	4	5	4	4	21	4.20
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
5	4	4	4	2	19	3.80
4	4	4	4	4	20	4.00
5	4	4	4	5	22	4.40
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
5	5	5	5	1	21	4.20
3	3	3	3	3	15	3.00
3	3	3	3	3	15	3.00
5	5	5	5	4	24	4.80
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	5	5	4	22	4.40
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	3	4	4	3	18	3.60
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	5	4	4	4	21	4.20
4	4	4	4	4	20	4.00
4	5	4	4	4	21	4.20
4	4	4	4	4	20	4.00
5	5	5	5	5	25	5.00

Sumber: Peneliti, 2023

### Rekapan Hasil Kuesioner

#### Jaminan (X<sub>3</sub>)

Jaminan (X <sub>3</sub> )						Rata-rata
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total	
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00

Jaminan (X3)						Rata-rata
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total	
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
5	5	5	5	4	24	4.80
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	5	21	4.20
4	3	3	4	5	19	3.80
5	5	4	4	4	22	4.40
4	4	5	3	4	20	4.00
5	2	2	4	5	18	3.60
4	4	3	3	5	19	3.80
4	4	4	4	4	20	4.00
5	5	4	5	4	23	4.60
4	4	3	4	5	20	4.00
4	4	4	3	3	18	3.60
4	2	3	4	5	18	3.60
5	2	4	4	4	19	3.80
4	3	3	4	5	19	3.80
4	2	2	4	4	16	3.20
4	5	2	5	5	21	4.20
4	4	3	4	5	20	4.00
5	4	3	5	5	22	4.40
5	2	4	4	5	20	4.00
4	3	3	3	5	18	3.60
4	3	3	4	5	19	3.80
5	5	5	5	5	25	5.00
4	2	2	4	5	17	3.40
5	5	4	4	5	23	4.60
4	4	4	4	4	20	4.00
5	2	2	5	5	19	3.80
5	4	5	5	5	24	4.80
5	3	4	5	5	22	4.40
4	4	4	4	4	20	4.00
3	3	3	3	4	16	3.20
4	5	2	5	3	19	3.80
5	4	2	5	5	21	4.20
5	5	5	5	5	25	5.00
4	4	4	4	5	21	4.20
4	5	4	5	5	23	4.60
4	4	3	3	4	18	3.60
4	4	3	4	5	20	4.00
4	4	3	5	5	21	4.20
5	2	1	5	5	18	3.60
5	1	5	2	5	18	3.60
5	3	1	5	5	19	3.80
4	5	2	4	5	20	4.00
5	5	5	5	5	25	5.00

Jaminan (X3)						Rata-rata
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total	
4	5	4	5	5	23	4.60
5	4	4	4	5	22	4.40
5	5	5	5	5	25	5.00
4	4	3	4	5	20	4.00
4	4	3	4	4	19	3.80
4	4	5	5	5	23	4.60
5	4	3	5	5	22	4.40
5	5	5	5	5	25	5.00
4	4	4	4	4	20	4.00
5	2	5	5	5	22	4.40
5	1	5	2	5	18	3.60
5	2	2	5	5	19	3.80
5	2	3	4	4	18	3.60
5	2	2	5	5	19	3.80
5	3	4	4	5	21	4.20
5	4	2	4	5	20	4.00
5	5	2	5	5	22	4.40
4	3	3	5	5	20	4.00
5	1	2	5	5	18	3.60
4	3	3	4	5	19	3.80
5	5	5	4	4	23	4.60
5	2	3	5	5	20	4.00
5	5	1	4	5	20	4.00
5	4	2	5	5	21	4.20
5	2	1	5	5	18	3.60
4	4	3	4	3	18	3.60
3	4	2	3	4	16	3.20
1	2	1	1	2	7	1.40
5	5	5	5	5	25	5.00
1	1	2	1	1	6	1.20
2	1	1	2	1	7	1.40
2	1	1	2	1	7	1.40
3	1	1	2	1	8	1.60
2	1	1	2	2	8	1.60
5	5	5	5	5	25	5.00
2	1	1	3	2	9	1.80
5	4	5	4	4	22	4.40
5	5	4	4	4	22	4.40
5	3	4	5	4	21	4.20
5	5	5	5	5	25	5.00

Sumber: Peneliti, 2023

### Rekapan Hasil Kuesioner

#### Empati (X4)

Empati (X4)						Rata-rata
X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Total	
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00

Empati (X4)						Rata-rata
X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Total	
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	5	21	4.20
3	3	3	3	3	15	3.00
3	5	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
5	4	4	4	5	22	4.40
4	4	4	4	4	20	4.00
5	4	4	4	5	22	4.40
5	3	3	4	5	20	4.00
5	4	4	4	5	22	4.40
5	2	2	4	5	18	3.60
5	5	4	4	4	22	4.40
5	4	4	4	5	22	4.40
4	2	2	5	5	18	3.60
4	4	4	4	4	20	4.00
3	3	3	3	3	15	3.00
5	4	4	4	5	22	4.40
4	3	3	3	4	17	3.40
3	3	3	3	3	15	3.00
3	3	3	3	5	17	3.40
3	3	3	3	3	15	3.00
3	3	3	3	4	16	3.20
5	2	4	4	4	19	3.80
4	3	3	3	5	18	3.60
4	3	3	4	4	18	3.60
4	4	4	4	4	20	4.00
4	2	2	4	5	17	3.40
3	3	3	3	3	15	3.00
4	4	4	4	5	21	4.20
5	2	2	5	5	19	3.80
3	3	3	3	3	15	3.00
5	3	4	5	5	22	4.40
4	4	4	4	5	21	4.20
5	5	5	5	5	25	5.00
4	5	2	5	5	21	4.20
3	3	3	3	3	15	3.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	5	21	4.20
4	5	4	5	5	23	4.60
4	4	3	3	5	19	3.80
4	4	3	4	4	19	3.80
4	4	3	5	5	21	4.20
5	2	1	5	5	18	3.60



Empati (X4)						Rata-rata
X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Total	
5	1	5	2	5	18	3.60
5	3	1	5	5	19	3.80
4	5	2	4	5	20	4.00
3	3	3	3	3	15	3.00
4	5	4	5	5	23	4.60
5	4	4	4	5	22	4.40
5	5	5	5	5	25	5.00
4	4	3	4	5	20	4.00
4	4	3	4	5	20	4.00
4	4	5	5	4	22	4.40
5	4	3	5	5	22	4.40
5	5	5	5	5	25	5.00
4	4	4	4	5	21	4.20
3	3	3	3	3	15	3.00
5	1	5	2	4	17	3.40
4	4	4	4	4	20	4.00
5	2	3	4	1	15	3.00
5	2	2	5	5	19	3.80
5	3	4	4	2	18	3.60
5	4	2	4	2	17	3.40
5	5	2	5	1	18	3.60
4	3	3	5	2	17	3.40
5	1	2	5	5	18	3.60
4	3	3	4	5	19	3.80
3	3	3	3	3	15	3.00
5	2	3	5	5	20	4.00
5	5	1	4	5	20	4.00
5	4	2	5	4	20	4.00
5	2	4	5	5	21	4.20
4	4	3	4	5	20	4.00
4	4	4	4	5	21	4.20
5	4	4	5	5	23	4.60
4	2	4	5	5	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
3	3	4	4	5	19	3.80
4	4	4	4	4	20	4.00

Sumber: Peneliti, 2023

## Rekapan Hasil Kuesioner

### Bukti Fisik (X<sub>5</sub>)

Bukti Fisik (X <sub>5</sub> )						Rata-rata
X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Total	
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00

Bukti Fisik (X5)						Rata-rata
X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Total	
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	3	19	3.80
4	4	4	4	5	21	4.20
3	2	2	2	3	12	2.40
4	4	4	4	5	21	4.20
4	4	4	4	4	20	4.00
5	4	4	4	5	22	4.40
4	4	5	4	4	21	4.20
4	5	4	4	5	22	4.40
4	4	4	4	5	21	4.20
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	5	21	4.20
4	4	4	4	5	21	4.20
4	3	3	4	5	19	3.80
4	4	4	4	4	20	4.00
4	2	2	4	4	16	3.20
5	5	4	4	3	21	4.20
4	4	4	4	5	21	4.20
5	2	2	5	5	19	3.80
3	3	3	3	3	15	3.00
5	3	4	5	5	22	4.40
3	3	3	3	3	15	3.00
3	3	3	3	5	17	3.40
4	5	2	5	5	21	4.20
5	4	2	5	5	21	4.20
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	5	21	4.20
4	5	4	5	5	23	4.60
4	4	3	3	5	19	3.80
4	4	3	4	5	20	4.00
4	4	3	5	5	21	4.20
5	2	1	5	5	18	3.60
5	1	5	2	5	18	3.60
5	3	1	5	4	18	3.60
4	5	2	4	5	20	4.00
5	5	5	5	5	25	5.00
3	3	3	3	3	15	3.00
4	4	3	4	4	19	3.80
4	4	3	4	5	20	4.00
4	4	5	5	5	23	4.60
5	4	3	5	5	22	4.40
5	5	5	5	4	24	4.80
4	4	4	4	5	21	4.20
5	2	5	5	5	22	4.40

Bukti Fisik (X5)						Rata-rata
X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Total	
5	1	5	2	5	18	3.60
4	4	4	4	4	20	4.00
5	2	3	4	5	19	3.80
5	2	2	5	5	19	3.80
5	3	4	4	5	21	4.20
5	4	2	4	4	19	3.80
5	5	2	5	5	22	4.40
4	3	3	5	5	20	4.00
5	1	2	5	5	18	3.60
4	3	3	4	5	19	3.80
5	5	5	4	3	22	4.40
5	2	3	5	4	19	3.80
4	4	4	4	2	18	3.60
3	3	3	3	3	15	3.00
4	4	5	4	5	22	4.40
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	2	18	3.60
4	4	4	4	2	18	3.60
5	4	4	4	4	21	4.20
4	4	4	4	4	20	4.00
5	4	4	4	4	21	4.20
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	3	19	3.80
5	5	5	5	2	22	4.40
3	3	4	4	4	18	3.60
4	4	5	4	4	21	4.20
5	5	5	5	2	22	4.40
5	5	5	5	4	24	4.80
4	4	4	4	5	21	4.20
4	4	5	5	4	22	4.40
5	5	5	5	2	22	4.40
4	5	5	5	2	21	4.20
4	3	4	4	4	19	3.80
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	5	4	4	4	21	4.20
4	4	4	4	3	19	3.80
4	5	4	4	2	19	3.80
4	4	4	4	4	20	4.00
5	5	5	5	5	25	5.00

Sumber: Peneliti, 2023

### **Rekapan Hasil Kuesioner**

#### **Kepuasan Pelanggan (Y)**

<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>						<b>Total</b>	<b>Rata-rata</b>
<b>Y1</b>	<b>Y2</b>	<b>Y3</b>	<b>Y4</b>	<b>Y5</b>			
4	4	4	4	4	20	4.00	
4	4	4	4	4	20	4.00	
4	4	4	4	4	20	4.00	
4	4	4	4	4	20	4.00	

Kepuasan Pelanggan (Y)						Rata-rata
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total	
4	5	5	4	4	22	4.40
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	5	4	4	4	21	4.20
3	3	3	3	4	16	3.20
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	5	5	4	4	22	4.40
4	4	4	4	5	21	4.20
4	5	4	5	4	22	4.40
5	5	5	5	5	25	5.00
5	5	4	4	4	22	4.40
4	5	5	4	4	22	4.40
5	5	5	5	5	25	5.00
5	4	4	5	5	23	4.60
4	5	3	5	5	22	4.40
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	3	4	4	19	3.80
4	4	5	5	5	23	4.60
4	4	3	4	4	19	3.80
4	4	3	3	3	17	3.40
4	5	3	4	4	20	4.00
4	5	4	2	2	17	3.40
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
5	5	5	2	2	19	3.80
5	4	4	4	4	21	4.20
5	5	5	5	5	25	5.00
5	5	5	5	5	25	5.00
4	4	4	3	3	18	3.60
5	4	3	4	4	20	4.00
5	5	4	4	4	22	4.40
4	4	3	3	3	17	3.40
5	5	5	5	5	25	5.00
5	4	3	4	4	20	4.00
5	5	5	5	5	25	5.00
5	5	5	5	5	25	5.00
4	4	2	4	4	18	3.60
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
5	3	4	4	4	20	4.00
5	5	5	5	5	25	5.00
5	5	4	5	5	24	4.80
4	4	4	4	4	20	4.00
5	5	4	4	4	22	4.40

Kepuasan Pelanggan (Y)						Rata-rata
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total	
4	4	4	3	3	18	3.60
4	4	4	4	4	20	4.00
5	4	4	4	4	21	4.20
5	3	2	3	5	18	3.60
4	4	4	5	4	21	4.20
5	5	5	5	5	25	5.00
5	4	5	4	5	23	4.60
5	5	3	4	5	22	4.40
5	5	5	5	5	25	5.00
4	4	4	3	4	19	3.80
4	4	4	4	4	20	4.00
5	5	4	3	4	21	4.20
5	4	4	5	5	23	4.60
4	4	2	2	4	16	3.20
5	5	4	4	4	22	4.40
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
5	5	4	4	4	22	4.40
5	5	4	4	4	22	4.40
5	5	4	4	4	22	4.40
5	4	4	5	4	22	4.40
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	4	4	4	20	4.00
4	4	5	5	5	23	4.60
3	3	4	3	4	17	3.40
4	4	3	4	4	19	3.80
5	5	5	5	5	25	5.00
5	5	4	4	4	22	4.40
5	5	4	4	4	22	4.40
4	4	5	5	5	23	4.60
5	5	4	4	4	22	4.40
5	4	4	4	4	21	4.20
4	4	4	4	3	19	3.80
5	4	4	5	4	22	4.40
5	4	4	4	5	22	4.40
4	4	4	4	5	21	4.20
5	4	4	4	4	21	4.20
4	5	5	4	4	22	4.40
5	5	5	5	5	25	5.00
5	5	5	5	5	25	5.00

Sumber: Peneliti, 2023

## Lampiran 5

## Hasil Olah Data Primer

### Tanggapan Responden terhadap Reliabilitas ( $X_1$ )

No	Pernyataan	Rata-rata tanggapan responden
1	X1.1	3,97
2	X1.2	3,69
3	X1.3	3,70
4	X1.4	3,83
5	X1.5	3,89
<b>Rata-rata</b>		<b>3,82</b>

Sumber: Data Primer yang Diolah

### Tanggapan Responden terhadap Daya Tanggap ( $X_2$ )

No	Pernyataan	Rata-rata tanggapan responden
1	X2.1	3,82
2	X2.2	3,78
3	X2.3	3,97
4	X2.4	3,71
5	X2.5	3,58
<b>Rata-rata</b>		<b>3,77</b>

Sumber: Data Primer yang Diolah

### Tanggapan Responden terhadap Jaminan ( $X_3$ )

No	Pernyataan	Rata-rata tanggapan responden
1	X3.1	4,28
2	X3.2	3,48
3	X3.3	3,27



4	X3.4	4,09
5	X3.5	4,37
<b>Rata-rata</b>		<b>3,90</b>

Sumber: Data Primer yang Diolah

#### **Tanggapan Responden terhadap Empati (X<sub>4</sub>)**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Rata-rata tanggapan responden</b>
1	X4.1	4,19
2	X4.2	3,53
3	X4.3	3,42
4	X4.4	4,04
5	X4.5	4,26
<b>Rata-rata</b>		<b>3,89</b>

Sumber: Data Primer yang Diolah

#### **Tanggapan Responden terhadap Bukti Fisik (X<sub>5</sub>)**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Rata-rata tanggapan Responden</b>
1	X5.1	4,23
2	X5.2	3,77
3	X5.3	3,72
4	X5.4	4,14

5	X5.5	4,14
<b>Rata-rata</b>		<b>4,00</b>

Sumber: Data Primer yang Diolah

### Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Rata-rata tanggapan responden
1	Y1.1	4,43
2	Y1.2	4,36
3	Y1.3	4,06
4	Y1.4	4,10
5	Y1.5	4,19
<b>Rata-rata</b>		<b>4,23</b>

Sumber: Data Primer yang Diolah

## Lampiran 6

### Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Nilai r tabel	Nilai r Hitung	Keterangan
<b>Reliabilitas (X<sub>1</sub>)</b>	X <sub>1.1</sub>	0,207	0,787	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,207	0,844	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,207	0,814	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,207	0,721	Valid

Variabel	Pernyataan	Nilai r tabel	Nilai r Hitung	Keterangan
	X <sub>1.5</sub>	0,207	0,690	Valid
<b>Daya Tanggap (X<sub>2</sub>)</b>	X <sub>2.1</sub>	0,207	0,710	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,207	0,525	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,207	0,577	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,207	0,632	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,207	0,453	Valid
<b>Jaminan (X<sub>3</sub>)</b>	X <sub>3.1</sub>	0,207	0,818	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,207	0,743	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,207	0,698	Valid
	X <sub>3.4</sub>	0,207	0,792	Valid
	X <sub>3.5</sub>	0,207	0,787	Valid
<b>Empati (X<sub>4</sub>)</b>	X <sub>4.1</sub>	0,207	0,529	Valid
	X <sub>4.2</sub>	0,207	0,585	Valid
	X <sub>4.3</sub>	0,207	0,484	Valid
	X <sub>4.4</sub>	0,207	0,615	Valid
	X <sub>4.5</sub>	0,207	0,620	Valid
<b>Bukti Fisik (X<sub>3</sub>)</b>	X <sub>5.1</sub>	0,207	0,531	Valid
	X <sub>5.2</sub>	0,207	0,612	Valid
	X <sub>5.3</sub>	0,207	0,531	Valid
	X <sub>5.4</sub>	0,207	0,640	Valid
	X <sub>5.5</sub>	0,207	0,300	Valid
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	Y <sub>1.1</sub>	0,207	0,647	Valid
	Y <sub>1.2</sub>	0,207	0,644	Valid
	Y <sub>1.3</sub>	0,207	0,722	Valid

Variabel	Pernyataan	Nilai r tabel	Nilai r Hitung	Keterangan
	Y <sub>1.4</sub>	0,207	0,829	Valid
	Y <sub>1.5</sub>	0,207	0,724	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah

## Lampiran 7

### Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Reliabilitas (X <sub>1</sub> )	0,830	Reliabel
Daya Tanggap (X <sub>2</sub> )	0,690	Reliabel
Jaminan (X <sub>3</sub> )	0,810	Reliabel
Empati (X <sub>4</sub> )	0,657	Reliabel
Bukti Fisik (X <sub>3</sub> )	0,672	Reliabel
Kualitas Pelanggan (Y)	0,761	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah

## Lampiran 8

### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.31109680
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.105
	Negative	-.090

Kolmogorov-Smirnov Z	.999
Asymp. Sig. (2-tailed)	.271

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

## Lampiran 9

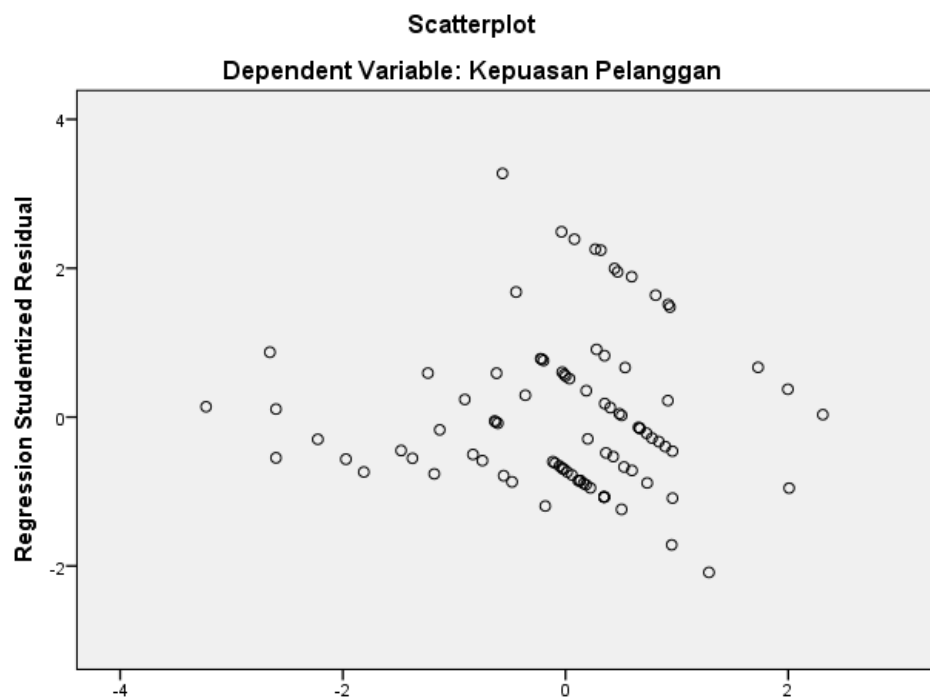
### Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.279	.435		.642	.523		
	Reliabilitas	.159	.070	.194	2.265	.026	.760	1.315
	Daya Tanggap	.252	.092	.247	2.741	.007	.690	1.450
	Jaminan	.052	.041	.095	1.248	.215	.971	1.030
	Empati	.207	.082	.219	2.523	.014	.741	1.349
	Bukti Fisik	.346	.093	.326	3.739	.000	.736	1.360

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## Lampiran 10

### Uji Heteroskedastisitas



## Lampiran 11

### Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.728 <sup>a</sup>	.530	.502	.32022	1.753
a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Reliabilitas, Empati, Daya Tanggap					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

## Lampiran 12

### Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bukti Fisik, Jaminan, Reliabilitas, Empati, Daya Tanggap <sup>b</sup>		Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan			
b. All requested variables entered.			

### Lampiran 13

#### Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 <sup>a</sup>	.530	.502	.32022
a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Reliabilitas, Empati, Daya Tanggap				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

### Lampiran 14

#### Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.722	5	1.944	18.963	.000 <sup>b</sup>
	Residual	8.614	84	.103		
	Total	18.336	89			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Reliabilitas, Empati, Daya Tanggap						

### Lampiran 15

#### Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.279	.435		.642	.523
	Reliabilitas	.159	.070	.194	2.265	.026
	Daya Tanggap	.252	.092	.247	2.741	.007
	Jaminan	.052	.041	.095	1.248	.215
	Empati	.207	.082	.219	2.523	.014

	Bukti Fisik	.346	.093	.326	3.739	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

## Lampiran 16

### t tabel

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529



<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.01290	2.41019	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.00958	2.40489	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141

## Lampiran 17

### F tabel

df penyebut N2)	df untuk pembilang N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08

df penye but N2)	df untuk pembilang N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>41</b>	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07
<b>42</b>	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06
<b>43</b>	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06
<b>44</b>	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05
<b>45</b>	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05
<b>46</b>	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.00
<b>47</b>	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.00
<b>48</b>	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	1.99
<b>49</b>	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	1.99
<b>50</b>	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	1.99