

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO)  
UNIT JENNAE KABUPATEN SOPPENG**

**MANDA HERLINI MANSYUR  
10572 04558 13**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S1)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2017**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) UNIT JENNAE KABUPATEN SOPPENG**

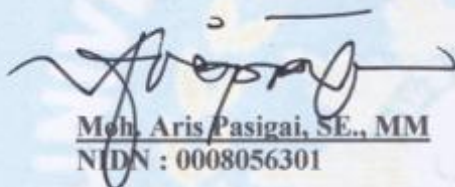
Nama : Manda Herlini Mansyur  
No. Stambuk : 10572 04558 13  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan di ajukan di depan Tim penguji skripsi strata satu (S1) pada hari Jumat 13 Oktober 2017. Fakultas Ekoomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 13 Oktober 2017

Menyetujui :

Pembimbing I

  
Moh. Aris Pasigai, SE., MM  
NIDN : 0008056301

Pembimbing II

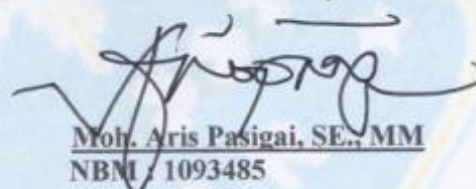
  
Muh Nur Rasyid, SE., M.M  
NIDN : 0927078201

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Ismail Rasulong, SE., MM  
NBM : 903078

Ketua Jurusan Manajemen

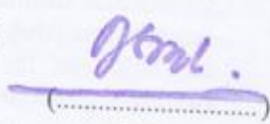
  
Moh. Aris Pasigai, SE., MM  
NBM : 1093485


## PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI


Skripsi ini telah di sahkan oleh Panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 0012/SK-Y/61201/091004//2017 Tahun 1439 H/2017 M yang di pertahankan di depan Tim Penguji pada hari Jumat, 13 Oktober 2017 M/23 Muharram 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

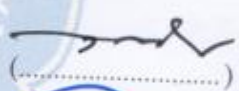

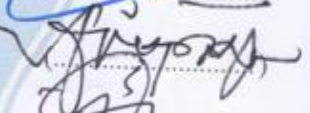
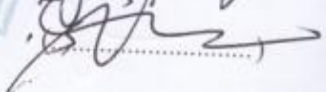
Makassar, 13 Oktober 2017

Panitia Ujian :

Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM  
(Rektor Unismuh Makassar) 

Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM.  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 

Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, MM  
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 

Penguji : 1. Drs. H. Sultan Sarda, MM.   
2. Ismail Rasulong, SE, MM.   
3. Moh. Aris Pasigai, SE, MM.   
4. Muh. Nur R, SE, MM. 

## ABSTRAK

**MANDA HERLINI MANSYUR. 2017.** *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero), Unit Jennae Kabupaten Soppeng*, (dibimbing oleh Moh. Aris Pasigai dan Nur Rasyid).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero), Unit Jennae Kabupaten Soppeng.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Jenis dan metode yang digunakan adalah metode analisis kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan serta metode analisis kuantitatif yakni melalui data yang diperoleh dari hasil dokumentasi dan kuisioner lalu diolah melalui perhitungan program *SPSS 24 for windows*.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara deskriptif, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan termasuk dalam kriteria sangat baik, dimana persentase yang diperoleh sebesar 92%, bila dikaitkan dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya yakni antara 80,00 – 100%. Hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,668 dengan nilai signifikansi sebesar 0,506 yang berada di atas 0,10 dan koefisien variabel kualitas pelayanan bertanda positif sebesar 0.068. Dilihat dari tingkat signifikansi sebesar 0,506 dengan demikian hipotesis diterima. Jadi bisa diasumsikan, jika variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan juga akan ikut meningkat.

**Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.**

## ABSTRACT

MANDA HERLINI MANSYUR. 2017. *Influence Quality Service Against Customer Satisfaction at PT. Pegadaian (Persero), Jennae Unit of Soppeng Regency, (guided by Moh Aris Pasigai and Muh. Nur Rasyid).*

*The purpose of this study is to determine the effect of service quality on customer.*

*satisfaction at PT. Pegadaian (Persero), Jennae Unit of Soppeng District.*

*Sources of data used are primary and secondary data. The type and method used is descriptive qualitative analysis method that describes the results of research and discussion and quantitative analysis methods ie through data obtained from the results of documentation and questionnaire and processed through the calculation of SPSS 24 forwindows program.*

*Based on the results of research and discussion, it can be concluded that descriptively, the influence of service quality to customer satisfaction included in the criteria very well, where the percentage obtained by 92%, when associated with predetermined criteria that is between 80.00 - 100% . Result of t test on service quality variable equal to 0,668 with significance value equal to 0,506 which is above 0,10 and coefficient of service quality variable marked positive equal to 0,068. Judging from the level of significance of 0.506 thus hypothesis is accepted. So it can be assumed, if the service quality variable has increased by 1 unit, then the customer satisfaction will also increase.*

*Keywords: Quality of service, customer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Sebagai awal kata, penulis memanjatkan segala puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero), Unit Jennae Kabupaten Soppeng”**

Dalam penulisan skripsi ini, tidak lepas dari berbagai hambatan dan rintangan, namun berkat bantuan dari Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM, selaku Pembimbing I dan Bapak Nur Rasyid, SE.,M.M, selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu dan arahnya selama penyusunan proposal hingga penyelesaian skripsi ini kepada penyusun, maka segala hambatan-hambatan yang didapati selama melakukan penelitian dapat teratasi. Pada kesempatan ini, penyusun juga ingin mengemukakan terima kasih kepada :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta, atas bantuan dan dorongan baik berupa materi maupun perhatian selama penulis menempuh perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, atas kesempatan yang diberikan kepada penulis mengemban ilmu pada Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM. selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak/Ibu dosen yang telah mendidik penyusun selama dibangku pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Pimpinan dan seluruh staf PT. Pegadaian (Persero), Unit Jennae Kabupaten Soppeng, yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh rekan mahasiswa yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah sudi membantu penyusun dalam penyusunan skripsi ini. Amin Ya Rabbal Alamin.

Makassar, April 2017

**Penulis**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.    Latar Belakang .....	1
B.    Rumusan Masalah .....	4
C.    Tujuan Penelitian .....	4
D.    Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A.    Manajemen Pemasaran .....	6
1.    Pengertian Manajemen Pemasaran .....	6
2.    Fungsi Manajemen Pemasaran.....	7
B.    Pelayanan dan Konsep Kualitas Pelayanan.....	8
1.    Pengertian Pelayanan dan Konsep Kualitas Pelayanan .....	8
2.    Jenis-Jenis Pelayanan .....	10
3.    Konsep Kualitas Pelayanan.....	12



4.	Indikator Kualitas Pelayanan .....	14
C.	Kepuasan Pelanggan .....	17
1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	17
2.	Tujuan Pemberian Kepuasan pada Pelanggan .....	18
3.	Komponen Dasar dalam Kepuasan pelanggan.....	19
4.	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
D.	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	24
E.	Penelitian Terdahulu .....	27
F.	Kerangka Konsep.....	28
G.	Hipotesis.....	28
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
B.	Populasi dan Sampel .....	29
C.	Jenis dan Sumber Data .....	30
D.	Metode Pengumpulan Data.....	31
E.	Definisi Operasional Variabel.....	32
F.	Metode Analisis .....	34
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>39</b>
A.	Sejarah Singkat PT. Pegadaian (Persero).....	39
B.	Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) .....	42
C.	Aktifitas PT. Pegadaian (Persero).....	43
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
A.	Karakteristik Responden .....	46

B.	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	48
C.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng. ....	54
BAB VI	PENUTUP .....	58
A.	Kesimpulan .....	58
B.	Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA	.....	60
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel. 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel. 3.1. Pilihan Jawaban Kuisisioner .....	34
Tabel. 3.2. Kriteria Skor Jawaban Responden .....	36
Tabel. 3.3. Interpretasi Nilai r .....	37
Tabel. 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia .....	46
Tabel. 5.2. Karakteristik Eesponden Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	47
Tabel. 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel. 5.4. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
Tabel.5.5. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel. 5.6. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	56
Tabel. 5.7. Hasil Uji t.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar. 2.1. Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan .....	13
Gambar. 2.2. Kerangka Konsep .....	28
Gambar. 5.1. Hasil Uji Normalitas Data (Grafik Normal <i>P-Plot</i> ) .....	54
Gambar. 5.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Tabel Penolong Perhitungan

Lampiran 3 Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 4 Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Lampiran 5 Tabel F

Lampiran 6 Hasil Olah Data *SPSS 24.0 for windows*.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini semakin diyakini, bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam dunia usaha yang semakin ketat adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian jasa yang bermutu dan berkualitas. Perubahan paradigma telah memaksa setiap organisasi pelayanan jasa untuk melakukan berbagai pembenahan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas kelengkapan teknologi dan penampilan fisik petugasnya, tetapi juga diukur dari efisiensi dan efektifitas serta ketepatan pemberian pelayanan kepada konsumen.

Analisis perilaku kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sangat di perlukan, mengingat keberhasilan suatu usaha bukan dibutuhkan oleh produsen saja, tetapi justru di kehendaki dan dibutuhkan oleh pelanggan. Karena pelangganlah yang sebenarnya memutuskan sukses atau tidaknya suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah merupakan faktor yang sangat menentukan dalam perusahaan. Sebaliknya kekecewaan pelanggan dalam memberi layanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan di masa datang.

Perubahan sosial ekonomi yang terus terjadi dalam proses perkembangan suatu negara membuahakan tantangan baru dalam dunia bisnis. Para eksekutif pemasaran harus dapat mengembangkan konsep pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Mereka harus dapat memenuhi tuntutan pelanggan tentang pelayanan yang lebih baik dan memuaskan serta dapat

menyediakan barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para pelanggan.

Dari sudut pandang pihak perusahaan, diperlukan suatu strategi agar dapat memenangkan persaingan dalam merebut pasar. Untuk itu di butuhkan analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kebutuhan, keinginan, dan kepuasan pelanggan. Mutu pelayanan yang baik merupakan suatu hal yang sangat penting untuk meraih pasar. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Kunci keberhasilan penyelenggaraan jasa adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan menjawab segala kebutuhan dan permasalahan konsumen setiap saat, di manapun dan dalam kondisi apapun secara cepat dan tepat. Oleh karena itu setiap organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa apapun dituntut untuk menempatkan orientasi kepada kepuasan konsumen sebagai tujuan akhir.

Pemahaman-pemahaman mengenai organisasi layanan jasa yang mandiri, terkemuka dan berkualitas dalam memberikan pelayanan harus diterapkan dalam mengelola organisasi layanan jasa. Pemahaman mengenai kemandirian adalah upaya mengembangkan dan meningkatkan pelayanan organisasi layanan jasa itu sendiri. Terkemuka berarti memposisikan dan memberikan eksis organisasi layanan jasa penyiaran yang sejajar dengan organisasi layanan jasa lainnya yang telah maju di Indonesia. Dengan penguasaan pemahaman akan layanan, maka tujuan dapat tercapai.

Fenomena dari bentuk-bentuk kualitas layanan yang perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yaitu dengan memberikan pelayanan yang terdiri dari :

1. Fenomena pelayanan yang responsif (*responsiveness*), yaitu tenaga pengelola PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng dalam memberikan pelayanan menyadari pentingnya pelayanan yang menyenangkan dalam bekerja sesuai dengan penguasaan bidang profesi kerja yang memberikan respon yang positif dan menyenangkan.
2. Fenomena pelayanan yang meyakinkan (*assurance*), yaitu tenaga pengelola PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan melakukan komunikasi dengan konsumen memperlihatkan sikap ramah dan sopan, memberikan jaminan akan keselamatan dan kenyamanan sesuai mekanisme pelayanan, yang menjamin konsumen untuk loyal menggunakan dan memakai jasa PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng.
3. Fenomena dari pelayanan bukti fisik (*tangible*), yaitu tenaga pengelola PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan penggunaan peralatan, perlengkapan dan kemampuan karyawan melayani konsumen.
4. Fenomena dari pelayanan empati (*empathy*), yaitu tenaga pengelola PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng dalam memberikan pelayanan menekankan adanya keseriusan, kepedulian dan perhatian pada pelanggan.



5. Fenomena mengenai pelayanan kehandalan (*reliability*), yaitu tenaga pengelola PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng dalam memberikan pelayanan bekerja secara cepat dalam proses pelayanan dan memberikan pelayanan dengan tidak pilih kasih.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng ?”.

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas sebelumnya, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah : “Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng”.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, maka manfaat yang dapat diberikan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

## **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Pihak Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran kepada pihak manajemen PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng, untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggannya melalui kualitas pelayanan.

### **b. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### **c. Bagi Pihak Lain**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti dimasa yang akan datang yang meneliti variabel yang terkait sehingga dapat mempermudah dalam penelitian yang akan dilakukannya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Manajemen Pemasaran**

##### **1. Pengertian Manajemen Pemasaran**

Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program yang bertujuan menimbulkan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan. Titik berat diletakkan pada penawaran perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar tersebut serta menentukan harga, mengadakan komunikasi, dan distribusi yang efektif melayani pasar.

Menurut Kotler (2009:14), bahwa manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian atas program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dengan maksud untuk mencapai sasaran organisasi.

Menurut Buchari (2004:130), bahwa manajemen pemasaran adalah merencanakan, pengarahan, dan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran perusahaan ataupun bagian dipemasaran.

Sedangkan menurut Lupiyoadi (2011:6), bahwa manajemen pemasaran adalah suatu analisis, perencanaan, pelaksanaan serta kontrol program-program yang telah direncanakan dalam hubungannya dengan pertukaran-pertukaran yang diinginkan untuk memperoleh keuntungan pribadi maupun bersama.

Jadi, manajemen pemasaran dirumuskan sebagai suatu proses manajemen yang meliputi penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan. Kegiatan ini bertujuan menimbulkan pertukaran yang diinginkan, baik yang menyangkut barang dan jasa, atau benda-benda lain yang dapat memenuhi kebutuhan psikologis, sosial dan kebudayaan. Proses pertukaran dapat ditimbulkan baik oleh penjual maupun pembeli.

## **2. Fungsi Manajemen Pemasaran**

Konsep pemasaran menyatakan bahwa kunci untuk meraih tujuan organisasi adalah menjadi lebih efektif daripada para pesaing dalam memudahkan kegiatan pemasaran guna menetapkan dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran.

Menurut Kotler (2009:559), bahwa fungsi manajemen pemasaran adalah sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan informasi mengenai pelanggan, pesaing serta pelaku dan kekuatan lain yang ada saat ini maupun yang potensial dalam lingkungan pemasaran.
- b. Mengembangkan dan menyebarkan komunikasi persuasif untuk merangsang pembelian.
- c. Mencapai persetujuan akhir mengenai harga dan syarat lain sehingga transfer kepemilikan dapat dilakukan.
- d. Menanggung resiko yang berhubungan dengan pelaksanaan fungsi saluran pemasaran.

- e. Mengatur kesinambungan penyimpanan dan pergerakan produk sampai ke pelanggan akhir

## **B. Pelayanan dan Konsep Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan dan Konsep Kualitas Pelayanan**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak.

Menurut Sinambela (2010:3), bahwa istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani.

Sedangkan menurut Moenir (2008:16), bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung.

Menurut Pasolong (2013:4), bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini

merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan.

Menurut Marcel (2007:192), bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan. Sedangkan menurut Stemvelt (2009:210), bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Yong dan Loh (2008:146), bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman-pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya sudah jelas dan prosesnya merupakan proses yang berkelanjutan.

Menurut Parasuraman (2008:162), bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.

Parasuraman (2008:167), mengemukakan bahwa terdapat 3 (tiga) tingkat konsep kualitas layanan yaitu:

- a. Bermutu (*quality surprise*), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- b. Memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- c. Tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa 3 (tiga) tingkat konsep kualitas layanan menjadi suatu penilaian di dalam menentukan berbagai macam model pengukuran kualitas layanan yang diberikan.

### **3. Jenis-Jenis Pelayanan**

Menurut Batinggi (2011:21), bahwa terdapat 3 (tiga) jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

- a. Layanan dengan lisan

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni :

- 1) Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam tugasnya.
- 2) Bertingkah laku sopan dan ramah
- 3) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan.

- b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu :

- 1) Berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah.
- 2) Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.

c. Layanan dengan perbuatan

Dalam kenyataan sehari-sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan banyak dilakukan secara lisan.

Secara garis besar jenis-jenis layanan menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu :

a. Kelompok pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan suatu barang dan sebagainya.

b. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang digunakan, misalnya jaringan telepon, PLN, PDAM dan sebagainya.

c. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.



#### 4. Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan.

Menurut Marcel (2007:192), bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Menurut Stemvelt (2009:210), bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Yong dan Loh (2008:146), bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (*fitness for yours*) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman-pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya sudah jelas.

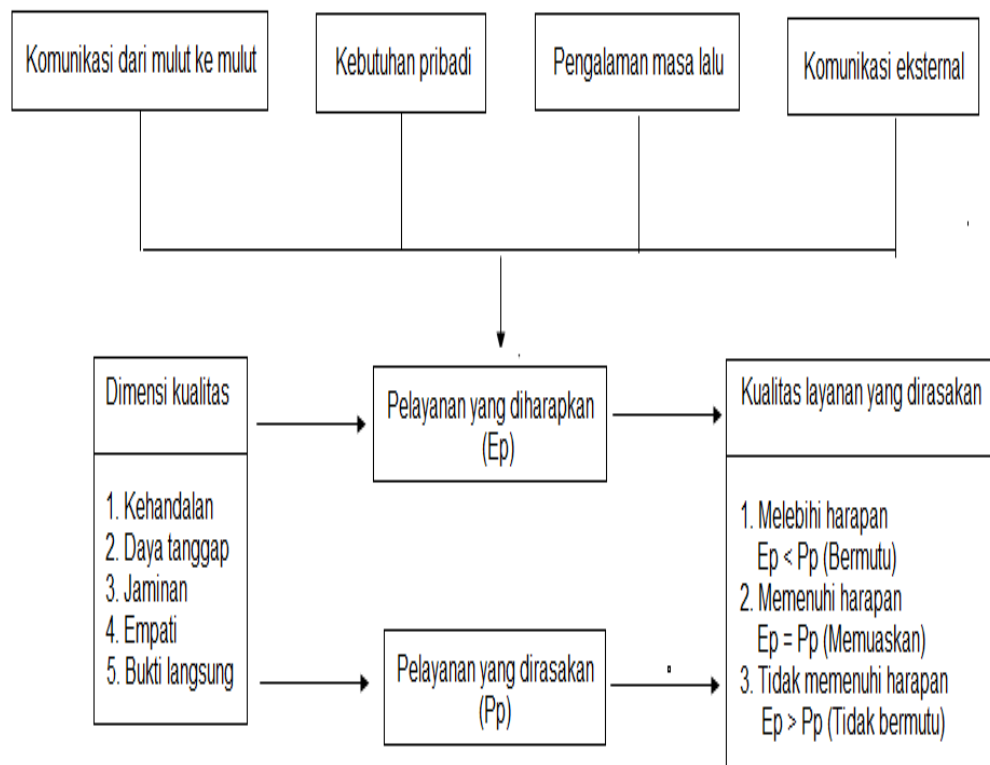
Menurut Parasuraman (2008:162), bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas

layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.

Selain itu, pelayanan yang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi internal maupun komunikasi eksternal, persepsi inilah yang mempengaruhi pelayanan yang diharapkan ( $E_p = Expectation$ ) dan pelayanan yang dirasakan ( $P_p = Perception$ ) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Lebih jelasnya dapat ditunjukkan pada gambar yang membentuk adanya konsep kualitas layanan di bawah ini:

**Gambar 1.1**  
**Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan**



Sumber: Parasuraman (2008:162)

Menurut Parasuraman (2008:165), bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang sifatnya kompleks (sederhana) tentang adanya mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan.

Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Parasuraman (2008:167), mengemukakan bahwa terdapat 3 (tiga) tingkat konsep kualitas layanan yaitu:

- a. Bermutu (*quality surprise*), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- b. Memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- c. Tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa konsep kualitas layanan menjadi suatu penilaian di dalam menentukan berbagai macam model pengukuran kualitas layanan yang diberikan.

## **5. Indikator Kualitas Pelayanan**

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk

mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Menurut Parasuraman (2008:26), bahwa konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). Lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:

- 1) Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya.
- 2) Memberikan penjelasan yang mendetail.
- 3) Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai.
- 4) Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi permasalahan.
- 5) Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani.

b. Jaminan (*Assurance*)

Adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi mampu memberikan kualitas layanan sesuai dengan:

- 1) Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan.
- 2) Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja.
- 3) Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.

c. Bukti Fisik (*Tangible*)

Identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari :

- 1) Kemampuan menunjukkan prestasi kerja dalam menggunakan alat-alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
- 2) Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomatisasi kerja.
- 3) Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan dan dedikasi dalam bekerja dan melayani pelanggan.

d. Empati (*Empathy*)

Suatu bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan :

- 1) Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan.
- 2) Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan.
- 3) Mampu menunjukkan rasa simpatik kepada pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

- 4) Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan.
- 5) Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan.

e. *Kehandalan (Reliability)*

Kehandalan dari seorang karyawan yang berprestasi, dapat dilihat dari berikut ini :

- 1) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
- 2) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimiliki.
- 3) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimiliki.
- 4) Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat.

## **C. Kepuasan Pelanggan**

### **1. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Untuk mengetahui masalah kepuasan konsumen terlebih dahulu harus didapati pengertian arti kepuasan itu sendiri. Kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya.

Menurut Day (2008:204), bahwa kepuasan konsumen merupakan respons konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan.

Wilkie (2010:622), mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai suatu tanggapan emosional seseorang pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk. Sedangkan menurut Kotler (2009:40), bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen merupakan fungsi dari persepsi kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen amat puas atau senang.

## **2. Tujuan Pemberian Kepuasan pada Pelanggan**

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Purnama (2006:208), bahwa kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang telah diterima atau diberikan.
- b. Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diperoleh.

- c. Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya.
- d. Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut di atas akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

Menurut Tirtomulyo (2009:24), bahwa untuk memperoleh kepuasan, maka seorang pengembang pemasaran jasa harus memperhatikan pemenuhan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan menjadi pioneer atau penentu untuk kontinuitas berlangsungnya suatu bisnis jasa.

Sedangkan Tjiptono (2011:24), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan.

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah pelanggan melakukan/menikmati sesuatu. Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan pelanggan

### **3. Komponen Dasar dalam Kepuasan pelanggan**

Buchari (2006:55), mengatakan bahwa ada banyak definisi yang dapat menjelaskan mengenai kepuasan pelanggan, namun tetap mengacu kepada tiga komponen umum yang dapat mengidentifikasi kepuasan pelanggan, yakni :



- a. Respon, yakni tipe dan intensitas kepuasan pelanggan merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari yang sangat puas dan menyukai produk tersebut sampai sikap yang apatis terhadap suatu produk.
- b. Fokus, yakni fokus pada performansi objek disesuaikan dengan beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.
- c. Waktu respon, yakni respon terjadi pada waktu tertentu, setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/ jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Sebagai tambahannya durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

Kotler (2009:138), mengatakan bahwa ciri-ciri pelanggan yang puas adalah sebagai berikut :

- a. Loyal terhadap produk pelanggan yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal. pelanggan yang puas terhadap produk yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang karena adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.
- b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif Kepuasan adalah merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif. Hal ini dapat berupa rekomendasi kepada calon pelanggan yang lain dan

mengatakan hal-hala yang baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.

- c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain.

Hal ini merupakan proses kognitif ketika adanya kepuasan.

Apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan seperti memperkecil kesenjangan yang terjadi diantara pihak manajemen dan pelanggan.

Perusahaan (manajemen dan karyawannya) harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan-keluhan yang mereka rasakan. Mengembangkan dan menerapkan *partnership accountable*, proaktif, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

#### **4. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan menurut Zeithaml (2010:53), terdiri dari:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya.

- c. Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada jasa-jasa yang dirasakan berisiko tinggi.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang pelayanan jasa yang diberikan.

Menurut Barata (2008:15), bahwa sebagai pihak yang melayani tidak akan mengetahui apakah pelanggan yang dilayani puas atau tidak, karena yang dapat merasakan kepuasan dari suatu pelayanan yang diberikan hanyalah pelanggan yang bersangkutan. Sedangkan menurut Syamsuddin (2009:220), bahwa kepuasan pelanggan sangat relatif tergantung dari tingkat penerapan konsep pemasaran jasa, yang umumnya menerapkan konsep kualitas layanan.

Kotler (2009:91), mengemukakan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menerima kualitas pelayanan. Aspek-aspek tersebut antara lain adalah:

- a. Proses peningkatan kualitas pelayanan, yaitu semua aktivitas yang termasuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang lebih baik.

- b. Proses manajemen sediaan (Fasilitas yang disediakan). Semua aktivitas yang berupa pengembangan dan pengolahan untuk meningkatkan fasilitas yang disediakan bagi konsumen.
- c. Proses pemesanan sampai dengan pembayaran (Administrasi). Semua aktivitas yang berupa pemesanan, menyetujui dan pembayaran. Dalam hal ini pemesanan tiket sampai dengan pembayaran.
- d. Proses pelayanan kepada konsumen. Semua aktivitas yang berupa kemudahan konsumen untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan keinginan, menjawab dan menyelesaikan masalah dari konsumen.

Penerapan konsep kualitas layanan dianggap memberikan kepuasan kepada pelanggan apabila pelanggan merasa senang, tidak mengeluh dan mendapatkan pelayanan yang konsisten. Sebagai pihak yang melayani hanya akan tahu tingkat kepuasan masing-masing pelanggan.

Menurut Supranto (2009:97), bahwa indikator kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

- a. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*)
- b. Kecepatan transaksi (*speed of transaction*)
- c. Keberadaan pelayanan (*availability of service*)
- d. Profesionalisme (*profesionalisme*)
- e. Kepuasan menyeluruh dengan jasa atau pelayanan (*overall satisfaction with service*)

Selanjutnya menurut Tjiptono (2011:453), ada beberapa indikator kepuasan pelanggan yaitu :

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan, yakni pelanggan langsung ditanya seberapa puas produk atau jasa yang dibeli atau dikonsumsi.
- b. Dimensi kepuasan pelanggan, yakni mengidentifikasi kunci-kunci kepuasan pelanggan dan meminta pelanggan menilai langsung produk atau jasa tersebut.
- c. Konfirmasi harapan, yakni kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan produk yang dikonsumsi.
- d. Kesiapan untuk merekomendasi, yakni kesiapan pelanggan merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarga.
- e. Minat pembelian ulang, yakni kepuasan pelanggan yang diukur berdasarkan perilaku dengan jalan menanyakan pelanggan apakah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
- f. Ketidakpuasan pelanggan, yakni meliputi *complain*, *retur*, biaya garansi, *product recall* dan konsumen yang beralih ke pesaing.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan konsumen, merupakan bagian yang sangat penting dalam rangka keberhasilan suatu bisnis.

#### **D. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

Persaingan yang semakin tajam dalam bisnis jasa menyebabkan. Setiap perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang

diberikan kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan produk jasa yang telah digunakan.

Menurut Tjiptono (2011:455), kualitas layanan dengan kepuasan konsumen harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan yang bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor, meliputi :

1. Sistem pengiriman, yaitu memindahkan jasa dari produsen ke pelanggan atau pemakai akhir dalam bisnis biasanya meliputi saluran distribusi dari para pemasok, dan para perantara.
2. Performa produk atau jasa di mana performa dan keunggulan suatu produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan.
3. Citra dan merek perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari sudut positif.
4. Hubungan harga (nilai). Pelanggan menginginkan nilai yang ditawarkan merek sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan yang menguntungkan antara harga dan nilai.
5. Kinerja atau prestasi karyawan. Kinerja produk dan sistem pengiriman tergantung pada bagaimana semua bagian organisasi bekerja sama dalam proses pemenuhan kepuasan pelanggan.
6. Persaingan, kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2011:158), bahwa ada 4 (empat) faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

1. Emosional, dimana pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang tinggi.
2. Kualitas pelayanan, dimana pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Harga, dimana produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
4. Biaya, dimana pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa.

Apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan seperti memperkecil kesenjangan yang terjadi diantara pihak manajemen dan pelanggan. Apabila jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan ideal., adapun pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk, oleh sebab itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa untuk dapat secara konsisten memenuhi harapan konsumen.

Kotler (2009:67), mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan/konsumen dimana semakin tingginya kualitas pelayanan maka akan menyebabkan semakin

tingginya kepuasan pelanggan. Sedangkan Lupiyoadi (2011:145), menyatakan bahwa kualitas produk /jasa yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Dari hal di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan bisa terlahir dari kualitas pelayanan yang diberikan, karena suatu produk atau jasa yang dihasilkan bisa dikatakan berkualitas apabila telah sesuai dengan keinginan pelanggan.

#### E. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sejenis ini telah dilakukan sebelumnya, sebab penelitian-penelitian terdahulu dirasa sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini antara lain :

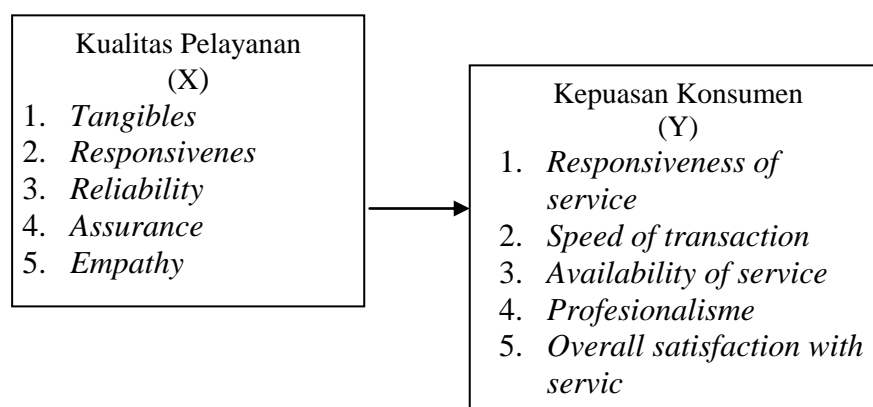
**Tabel. 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Sabir (2010)	Peranan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Siaran Pada PT. Fajar TV Makassar	Kualitas Layanan,, Kepuasan Pelanggan	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.
2	ST. Faridah (2010)	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Gramedia Trans Makassar	Pelayanan, Kepuasan Pelanggan	Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan.
3	Fasochah Harnoto (2013)	Analisis pengaruh Kepercayaan,dan Kualitas Layanan, Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi	Kepercayaan, kualitas layanan, Loyalitas, Kepuasan konsumen.	Kepercayaan,Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas pelanggan baik secara langsung maupun melalui mediasi.



## F. Kerangka Konsep

Kerangka konsep disusun untuk memberikan mengenai gambaran alur penelitian yang dilakukan nantinya. Penelitian ini dilakukan pada PT. Pegadaian (Persero), Unit Jennae Kabupaten Soppeng. Dimana tujuan penelitian ini, adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero), Unit Jennae Kabupaten Soppeng. Untuk lebih jelasnya, maka berikut gambaran kerangka konsep dalam penelitian ini :



**Gambar. 2.2**  
**Kerangka Konsep**

## G. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi dugaan sementara dalam penelitian ini adalah : “Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero), Unit Jennae Kabupaten Soppeng”.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pegadaian (Persero), Unit Jennae Kabupaten Soppeng, yang berlokasi di Kec. Liriaja Kabupaten Soppeng, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan, yaitu mulai awal bulan April sampai akhir Mei 2017.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2009:90), yang dimaksud dengan populasi ialah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang diambil melalui survey (pengamatan) di PT. Pegadaian (Persero), Unit Jennae Kabupaten Soppeng yang rata-rata berjumlah 15 (lima belas) orang perhari atau sebanyak 300 (tiga ratus orang) orang selama 20 hari pengambilan sampel.

##### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2009:92), bahwa sampel adalah sebagian dari keseluruhan bilangan individu, subyek atau peristiwa untuk suatu kesimpulan yang akan dikenakan.

Melihat banyak jumlah populasi yang ada maka teknik penentuan sampel yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan

menggunakan tehnik pengambilan sampel rumus *slovin*, dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Sumber : Sugiyono (2009:92)

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian (10 % atau 0,1)

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{300}{1 + 300 (0,01)} \\ &= \frac{300}{1 + 3} \\ &= \frac{300}{4} \\ &= 75 \text{ (tujuh puluh lima) responden} \end{aligned}$$

### C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Jenis Data

Adapun jenis data yang akan digunakan pada penelitian ini nantinya adalah :

- a. Data kuantitatif, diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada sampel filsafat *positivisme*, digunakan untuk

meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

- b. Data kualitatif, dapat diartikan sebagai metode penelitian yang diperoleh dalam bentuk bukan berupa angka-angka yang berasal dari perusahaan terkait. Seperti sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi serta dokumen-dokumen lainnya.

## 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini, adalah sebagai berikut :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh dengan jalan mengadakan pengamatan dan wawancara langsung dengan pimpinan dan sejumlah karyawan yang menjadi subyek penelitian.
- b. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang diteliti berupa laporan tertulis yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam proses penelitian nantinya.

### **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan proposal ini, adalah :

1. Penelitian kepustakaan (*library research*), yakni mendapat data-data yang berhubungan langsung dengan penelitian dan dokumen lain yang diterbitkan perusahaan.

2. Penelitian lapangan (*field research*), yakni mendapat data-data yang berhubungan langsung dengan penelitian, yaitu dengan cara mengadakan kegiatan terhadap pengenalan obyek penelitian. Untuk mendapatkan data pada penulisan ini, maka digunakan teknik berikut :

a. Observasi

Suatu teknik pengumpulan data, dimana penelitian dilakukan dengan mengamati langsung ataupun tidak langsung (tanpa alat) terhadap gejala obyek yang diselidiki.

b. Dokumentasi

Suatu cara yang digunakan untuk melihat secara langsung dokumen-dokumen berhubungan dengan penelitian pada objek penelitian.

c. Kuesioner

Adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dengan mengajukan lembaran pertanyaan kepada subjek yang diteliti pada penelitian ini yang dimana dalam hal ini adalah beberapa pelanggan.

#### **E. Definisi Operasional Variabel**

Untuk memberikan kesamaan dalam mendefinisikan variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini nantinya, maka peneliti memberikan batasan definisi secara operasional terhadap variabel yang diteliti, yaitu :

1. Kualitas pelayanan variabel *tangible*, yaitu tenaga pengelola PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan penggunaan peralatan, perlengkapan dan kemampuan karyawan melayani konsumen.

2. Kualitas pelayanan variabel *responsiveness*, yaitu tenaga pengelola PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng dalam memberikan pelayanan menyadari pentingnya pelayanan yang menyenangkan dalam bekerja sesuai dengan penguasaan bidang profesi kerja yang memberikan respon yang positif dan menyenangkan.
3. Kualitas pelayanan variabel *reliability*, yaitu tenaga pengelola PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng dalam memberikan pelayanan bekerja secara cepat dalam proses pelayanan dan memberikan pelayanan dengan tidak pilih kasih kepada pengguna jasa.
4. Kualitas pelayanan variabel *assurance*, yaitu tenaga pengelola PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan melakukan komunikasi dengan konsumen memperlihatkan sikap ramah dan sopan, memberikan jaminan akan keselamatan dan kenyamanan sesuai mekanisme pelayanan, yang menjamin konsumen untuk loyal menggunakan dan memakai jasa.
5. Kualitas pelayanan variabel *empathy*, yaitu tenaga pengelola PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng dalam memberikan pelayanan menekankan adanya keseriusan, kepedulian dan perhatian pada pelanggan.
6. Kepuasan konsumen (Y) adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dengan apa yang dia harapkan. Indikator-indikator yang digunakan :
  - a. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*)

- b. Kecepatan transaksi (*speed of transaction*)
- c. Keberadaan pelayanan (*availability of service*)
- d. Profesionalisme (*profesionalisme*)
- e. Kepuasan menyeluruh dengan jasa atau pelayanan (*overall satisfaction with service*)

## F. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

### 1. Analisis kualitatif.

Analisis kualitatif yaitu melakukan analisis dengan mendeskriptifkan skor-skor jawaban responden. Adapun hasil kuesioner nantinya akan disajikan dalam tabel tabulasi.

Adapun kriteria jawaban yang disediakan pada kuisisioner penelitian, menurut Sugiyono (2009:67), dalam memberikan penilaian-penilaian variabel maka dilakukan dengan menggunakan *skala likert*, sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Pilihan Jawaban Kuisisioner**

Pilihan Jawaban	Kode Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	a	5
Setuju	b	4
Kurang Setuju	c	3
Tidak Setuju	d	2
Sangat Tidak Setuju	e	1

Sumber : Sugiyono (2009:67)

Selanjutnya untuk menjelaskan seberapa besar persentase (%) skor aktual terhadap variabel yang diteliti, maka akan dihitung melalui :

a. Skor Aktual

Untuk skor aktual diperoleh dari jawaban seluruh responden, yakni sebanyak 75 (tujuh puluh lima) orang atas seluruh kuisisioner/pertanyaan yang diajukan.

Skor Aktual = Total skor pertanyaan atas seluruh jawaban

b. Skor Ideal

Untuk skor ideal secara keseluruhan diperoleh melalui perolehan prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah item pertanyaan/kuisisioner lalu dikalikan jumlah responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui perhitungan yang dijelaskan di bawah ini :

Skor Ideal = Bobot tertinggi dari pilihan jawaban x Total responden

c. Persentase (%) Skor Aktual

Untuk persentase (%) lebih jelasnya dapat dilihat melalui perhitungan di bawah ini :

$$\text{Persentase (\%) Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Dari rumusan di atas, selanjutnya mencantumkan rentang angka pada skor yang digunakan, yaitu banyaknya kelas interval dari angka 1 (satu) sampai dengan angka 5 (lima). Angka 1 (satu) menyatakan data terkecil, sedangkan angka 5 (lima) menyatakan data terbesar dimana



besarannya sebesar 100%, sehingga persentase nilai skornya adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Kriteria Skor Jawaban Responden**

No	Interval (%)	Kriteria Skor
1	81 - 100	Sangat Baik
2	61 - 80	Baik
3	41 - 60	Kurang Baik
4	21 - 40	Tidak Baik
5	0 - 20	Sangat Tidak Baik

Sumber : Sugiyono (2009:298)

## 2. Analisis Kuantitatif

Dengan menggunakan metode :

### a. Regresi linear berganda dengan rumus sebagai berikut :

Menurut Sugiyono (2009:64), persamaan regresi berganda dari

X terhadap Y dirumuskan :

$$Y = a + b_1 X_1 + \dot{e}$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

$b_1$  dan  $b_2$  = Koefisien Regresi

$\dot{e}$  = *Error Term* (Kesalahan pengganggu)

Untuk mencari nilai a dan b, maka digunakan persamaan :

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\Sigma y}{n} - b \frac{\Sigma x}{n}$$

b. Koefisien Korelasi

$$r = \frac{n \Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \cdot \{n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

Dimana :

r : Koefisien korelasi (besarnya 0 s.d  $\pm 1$ )

n : Sampel Penelitian

Y : Kepuasan Pelanggan

X : Kualitas Pelayanan

Menurut Sugiyono (2009:231), dari keseluruhan bobot data tersebut, maka dapat diinterpretasikan koefisien korelasinya sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Interpretasi nilai r**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00–0,20	Sangat Lemah
0,21–0,40	Lemah
0,41–0,60	Sedang
0,61–0,80	Kuat
0,81– 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2009:231)

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Kemudian untuk membuktikan seberapa besar pengaruh variabel yang satu dengan yang lainnya, maka digunakan rumus :

$$\text{Koefisien Determinasi } (R^2) = r \times r$$

d. Uji t-hitung

Untuk mencari signifikansi pengaruh dari variabel yang ada, dimana langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1) Uji hipotesis

$H_0 : r \leq 0$  berarti tidak ada pengaruh antara variabel X dan Y

$H_a : r > 0$  berarti ada pengaruh antara variabel X dan Y

2) Menentukan nilai  $t_{tab}$ , alfa ( $\alpha$ ) = 0,10 dan nilai  $df = (n-k)$

3) Menentukan nilai  $t_{hit}$  dengan rumus :

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

4) Membandingkan hasil perhitungan antara  $t_{tabel}$  dengan  $t_{hitung}$

a)  $t_{hit} > t_{tab}$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

b)  $t_{hit} < t_{tab}$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### A. Sejarah Singkat PT. Pegadaian (Persero)

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746.

Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat ("*liecentie stelsel*"). Namun metode tersebut berdampak buruk pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu metode "*liecentie stelsel*" diganti menjadi "*pacth stelsel*" yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah daerah.

Pada saat Belanda berkuasa kembali, *pacth stelsel* tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama. Pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan "*cultuur stelsel*" di mana dalam kajian tentang pegadaian saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi

masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat.

Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian. Pada masa pendudukan Jepang gedung kantor pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di jalan Kramat Raya 162, Jakarta dijadikan tempat tawanan perang dan kantor pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam bahasa Jepang disebut *Sitji Eigeikyuku*.

Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari. Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karanganyar, Kebumen karena situasi perang yang kian memanas. Agresi Militer Belanda II memaksa kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Pasca perang kemerdekaan kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini, Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan), dan selanjutnya berdasarkan Peraturan

Pemerintah No.10/1990 (yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (Perum).

Kemudian pada tahun 2011, perubahan status kembali terjadi yakni dari Perum menjadi Perseroan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) No.51/2011 yang ditandatangani pada 13 Desember 2011. Namun demikian, perubahan tersebut efektif setelah adanya penyerahan anggaran dasar yang diserahkan ke pejabat berwenang yaitu pada 1 April 2012.

Dalam mengantisipasi undang-undang gadai swasta, dapat dipahami bahwa persaingan ke depan akan semakin ketat karena siapapun pemilik modal akan mampu dan mau terjun pada bidang usaha ini. Sebelum para pesaing memasuki industri gadai, Pegadaian sudah harus mempersiapkan diri untuk menjadi pemimpin pasar. Persiapan hams dimulai dengan langkah pasti yaitu dengan membuka sebanyak mungkin outlet dimana masyarakat akan mudah untuk menggapainya.

Sasarannya adalah untuk memberikan kemudahan bagi pengusaha mikro dan kecil karena terbukti bahwa mereka inilah yang dapat bertahan menghadapi krisis global yang melanda dunia tahun 1997 yang lalu. Peranan usaha mikro dan kecil perlu lebih ditingkatkan dengan tersedianya pendanaan yang cepat dan aman yang disediakan Pegadaian. Visi pegadaian yang telah ditetapkan tidaklah sesuatu yang mustahil untuk dicapai, tekad sudah dipegang erat dan seluruh daya dan upaya dikerahkan untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

## **B. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero)**

Adapun visi dan misi dari perusahaan PT. Pegadaian (Persero), adalah sebagai berikut :

### **1. Visi PT. Pegadaian (Persero)**

Menurut Dermawan (2008:43), bahwa visi merupakan rangkaian kalimat yang merupakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau instansi yang ingin dicapai dimasa yang akan datang.

Visi dari PT. Pegadaian (Persero), adalah : “Menjadi “*champion*” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai dan fidusia bagi masyarakat golongan menengah kebawah”.

### **2. Misi PT. Pegadaian (Persero)**

Menurut Dermawan (2008:46), bahwa misi adalah rangkaian kalimat yang menyatakan tujuan atau alasan organisasi yang memuat apa yang disediakan oleh organisasi kepada masyarakat, baik berupa produk ataupun jasa.

Adapun misi dari PT. Pegadaian (Persero), adalah sebagai berikut :

- a. Membantu program pemerintah meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah ke bawah dengan memberikan solusi keuangan yang terbaik melalui penyaluran pinjaman kepada usaha skala mikro dan menengah atas dasar hukum gadai dan fidusia.
- b. Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.
- c. Melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.

### C. Aktifitas PT. Pegadaian (Persero)

Kegiatan Pegadaian adalah memberikan pelayanan pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan modal untuk usaha dan memenuhi kebutuhannya dengan cara menjaminkan surat kendaraan bermotor kepada Pegadaian. Karena Pegadaian sudah dikenal oleh banyak masyarakat dan dekat dengan masyarakat serta Pegadaian yang telah hadir dekat dengan masyarakat yang memerlukan pinjaman uang.

Adapun produk perkreditan yang ada di PT. Pegadaian (Persero) adalah sebagai berikut:

#### 1. Pegadaian KCA (Kredit Cepat Aman)

Pegadaian KCA adalah pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur pelayanan yang mudah, aman, dan cepat. Barang jaminan yang menjadi agunan meliputi perhiasan emas/permata, kendaraan bermotor (mobil/sepeda motor), elektronik, kain dan alat rumah tangga lainnya. Kredit yang diberikan mulai dari Rp.20.000 s/d Rp.200.000.000 dengan pengenaan jasa maksimum 1,3% per 15 hari dengan jangka waktu kredit maksimum 4 bulan tetapi dapat diperpanjang dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai dan dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan memperhitungkan bunga proposional selama masa pinjaman.

#### 2. Pegadaian RAHN

Pegadaian Rahn adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah dengan mengacu pada sistem administrasi modern.



### 3. Pegadaian Jasa Taksiran

Pegadaian Jasa Taksiran adalah bentuk layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karatase dan kualitas harta perhiasan, emas, berlian, dan batu permata, baik untuk keperluan investasi atau keperluan bisnis.

### 4. Pegadaian Jasa Titipan

Pegadaian Jasa Titipan adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang-barang atau surat berharga yang dimiliki terutama bagi orang-orang yang akan pergi meninggalkan rumah dalam jangka waktu yang cukup lama.

### 5. Pegadaian KREASI

Kreasi atau Kredit Angsuran Sistem Fidusia merupakan pemberian pinjaman kepada para pengusaha mikro-kecil (dalam rangka pengembangan usaha) dengan skim penjaminan secara fidusia dan pengembalian pinjamannya dilakukan melalui angsuran perbulan dalam jangka waktu kredit 12 s/d 36 bulan.

### 6. Pegadaian KRASIDA

Krasida atau Kredit Angsuran Sistem Gadai merupakan pemberian pinjaman kepada para pengusaha mikro kecil (dalam rangka pengembangan usaha) atas dasar gadai. Pengembalian pinjamannya dilakukan melalui angsuran perbulan dengan jangka waktu kredit 12 sampai dengan 36 bulan (3 tahun), dan pemberian diskon untuk sewa modal dapat diberikan apabila nasabah melakukan pelunasan kredit sekaligus.

7. Pegadaian KRESNA

Pegadaian KRESNA atau Kredit Serba Guna merupakan pemberian pinjaman kepada pegawai/karyawan dalam rangka kegiatan produktif/konsumtif dengan pengembalian secara angsuran dalam jangka waktu kelipatan 3 bulanan, minimum 12 bulan dan maksimum 60 bulan.

8. Pegadaian KTJG (Kredit Tunda Jual Gabah)

Memberikan pinjaman/talangan dana cepat kepada petani pada saat panen raya dengan jaminan gabah kering gilingan (GKG) untuk digunakan menutup biaya hidup dan modal budidaya.

9. Pegadaian KREMADA (Kredit Perumahan Rakyat)

Pegadaian Kremada ditunjukkan kepada masyarakat berpenghasilan rendah yang tergabung dalam kelompok untuk membangun rumah baru dan renovasi. Besarnya pinjaman Rp.5.000.000 s/d Rp.10.000.000. Atas kredit ini nasabah dikenakan biaya administrasi 1% dan biaya pengelolaan 8% yang langsung dipotong dimuka.

10. Pegadaian KRISTA

Pegadaian Krista ditunjukkan bagi pengusaha kelompok mikro (pedagang kecil/tukang sayur/pedagang kaki lima) yang tergabung dalam kelompok yang membutuhkan dana bagi usahanya.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi atas 4 (empat), yakni berdasarkan tingkat usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin. Adapun karakteristik dari responden dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

##### 1. Berdasarkan Tingkat Usia

Adapun karakteristik responden berdasarkan tingkat usia dapat dijelaskan melalui tabel berikut ini :

**Tabel 5.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia**

No	Tingkat Usia (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	21 - 30	8	10,67
2	31 - 40	39	52,00
3	41 - 50	21	28,00
4	> 51	7	9,33
Jumlah		75	100

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, maka dapat dilihat bahwa tingkat usia responden yang terkecil adalah pada usia antara 45 – 60 tahun dengan persentase sebesar 9,33% sebanyak 7 orang responden dan jumlah tingkat usia responden yang terbanyak adalah pada usia 26 – 35 tahun dengan persentase sebesar 52,00% sebanyak 39 orang responden, hal ini dikarenakan pelanggan lebih banyak dari kalangan ibu rumah tangga yang berusia antara 31 – 40 tahun.

## 2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dijelaskan melalui tabel berikut ini :

**Tabel 5.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	SLTA/Sederajat	43	57,3
2	Diploma	17	22,7
3	S1	15	20
Jumlah		75	100

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, tingkat pendidikan responden yang terkecil adalah jenjang pendidikan S1 dengan persentase sebesar 20% sebanyak 15 orang responden dan responden yang terbanyak adalah jenjang pendidikan SLTA dengan persentase sebesar 57,3% sebanyak 43 orang responden, hal ini dikarenakan pengunjung lebih banyak dari kalangan ibu rumah tangga yang membutuhkan tambahan dana keluarga.

## 3. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dijelaskan melalui tabel berikut ini :

**Tabel 5.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	9	12
2	Karyawan/Pegawai	14	18,7
3	IRT	52	69,3
Jumlah		75	100

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, maka dapat dilihat bahwa jenis pekerjaan responden yang terbanyak adalah Ibu Rumah Tangga dengan persentase sebesar 69,3% sebanyak 52 orang responden, hal ini dikarenakan pelanggan lebih banyak dari kalangan IRT mengadaikan perhiasannya untuk keperluan rumah tangga.

### B. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan, berikut penjelasannya :

**Tabel 5.4**  
**Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria	
		SS	S	KS	TS	STS					
		5	4	3	2	1					
1	PT. Pegadaian (Persero) memberikan ruang yang nyaman untuk melakukan transaksi	F	43	27	5	0	0	338	375	90,1	Sangat Baik
		S	215	108	15	0	0				
2	PT. Pegadaian (Persero) menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan	F	50	23	2	0	0	348	375	93	Sangat Baik
		S	250	92	6	0	0				
3	Karyawan PT. Pegadaian (Persero) merespon dengan cepat keluhan yang disampaikan oleh nasabah	F	46	28	1	0	0	345	375	92	Sangat Baik
		S	230	112	3	0	0				
4	Karyawan PT. Pegadaian (Persero) profesional, ramah dan murah senyum dalam melayani nasabah	F	51	22	2	0	0	349	375	93,1	Sangat Baik
		S	255	88	6	0	0				
5	Dalam melayani nasabah, karyawan selalu memberikan pelayanan yang tulus dan ikhlas	F	45	28	2	0	0	343	375	91,5	Sangat Baik
		S	225	112	6	0	0				
Jumlah						1723	1875	92	Sangat Baik		

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, maka berikut akan dijelaskan mengenai arti dari persentase yang didapatkan dari hasil perhitungan :

1. Pada pertanyaan pertama, maka tampak bahwa sebanyak 43 orang responden yang menyatakan sangat setuju dengan alasan bahwa karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan aturan dan sebanyak 27 orang responden yang menyatakan setuju dengan alasan bahwa setiap keluhan dan persoalan terkadang diselesaikan dalam waktu yang sedikit lama serta sebanyak 5 orang responden yang memberikan tanggapan kurang setuju, karena mereka beranggapan bahwa ruangan yang digunakan oleh nasabah untuk menunggu antrian sangat sempit dan tidak ada fasilitas untuk menunggu, seperti Koran dan TV.
2. Pada pertanyaan kedua, maka tampak bahwa sebanyak 50 orang responden yang menyatakan sangat setuju dengan alasan bahwa karyawan benar-benar memperhatikan keinginan nasabah dan sebanyak 23 orang responden yang menyatakan setuju dengan alasan bahwa biasa ada sedikit kesalahan dikala menyampaikan solusi, namun semua bisa diatasi, serta 2 orang responden yang memberikan tanggapan kurang setuju, karena responden tersebut beranggapan bahwa terkadang waktu yang diberikan oleh karyawan dalam melayani terlalu lama dan berbelit-belit.
3. Pada pertanyaan ketiga, maka tampak bahwa sebanyak 46 orang responden yang menyatakan sangat setuju dengan alasan bahwa karyawan benar-benar memperhatikan keinginan nasabah dan sebanyak

28 orang responden yang menyatakan setuju dengan alasan bahwa biasa ada sedikit kesalahan dikala menyampaikan solusi, namun semua bisa diatasi, serta 1 orang responden yang memberikan tanggapan kurang setuju, karena responden tersebut beranggapan bahwa beberapa karyawan tidak mampu menjelaskan mengenai produk yang ditawarkan.

4. Pada pertanyaan keempat, maka tampak bahwa sebanyak 51 orang responden yang menyatakan sangat setuju dengan alasan bahwa penyelesaian persoalan diselesaikan saat itu juga, dan sebanyak 22 orang responden yang menyatakan setuju dengan alasan bahwa walau terkadang sedikit lama, namun persoalan bisa diselesaikan oleh karyawan, serta sebanyak 2 orang responden yang memberikan tanggapan kurang setuju, karena mereka beranggapan bahwa setiap terkadang dalam melayani nasabah, karyawan kesannya terburu-buru dan tidak terlalu menanggapi dengan serius nasabah.
5. Pada pertanyaan kelima, maka tampak bahwa sebanyak 45 orang responden yang menyatakan sangat setuju dengan alasan bahwa pencatatan transaksi selalu sesuai dengan catatan nasabah, dan sebanyak 28 orang responden yang menyatakan setuju dengan alasan bahwa jika ada kesalahan pencatatan langsung diperbaiki saat itu juga, serta sebanyak 2 orang responden yang memberikan tanggapan kurang setuju, karena responden tersebut beranggapan bahwa terkadang karyawan cuek dalam melayani nasabah yang membutuhkan penyelesaian persoalan yang dihadapi.

Berdasarkan tabel 5.5, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng, sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 (\%) &= \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal} \times \text{Jumlah pertanyaan} \times \text{Jumlah responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{1723}{5 \times 5 \times 75} \times 100\% \\
 &= \frac{1723}{1875} \times 100\% \\
 &= 92
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dirumuskan di atas, menunjukkan bahwa pencapaian persentase sebesar 92%, bila dikaitkan dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya yakni antara 80,00 – 100%, maka dalam hal ini kualitas pelayanan adalah termasuk dalam kriteria yang sangat baik.

### C. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan

Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng. Berikut penjelasannya :

**Tabel 5.5**  
**Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan**

No	Pernyataan		Pilihan Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
			SS	S	KS	TS	STS				
			5	4	3	2	1				
1	Karyawan PT. Pegadaian (Persero) sangat tanggap dalam melayani keluhan dan keinginan nasabah	F	50	25	0	0	0	350	375	93,3	Sangat Baik
		S	250	100	0	0	0				
2	Karyawan PT. Pegadaian (Persero) sangat cepat dan tegas dalam melayani keluhan nasabah	F	54	21	0	0	0	354	375	94,4	Sangat Baik
		S	270	84	0	0	0				



Lanjutan tabel 5.5

3	Karyawan PT. Pegadaian (Persero) memastikan penyelesaian keluhan atau persoalan nasabah	F	51	24	0	0	0	351	375	94	Sangat Baik
		S	255	96	0	0	0				
4	Karyawan PT. Pegadaian (Persero) sangat terlatih dalam melayani keluhan dan keinginan nasabah	F	48	27	0	0	0	348	375	93	Sangat Baik
		S	240	108	0	0	0				
5	Anda puas dengan seluruh pelayanan PT. Pegadaian (Persero) dari awal transaksi hingga selesai	F	45	30	0	0	0	345	375	92	Sangat Baik
		S	225	120	0	0	0				
Jumlah								1748	1875	93,2	Sangat Baik

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, maka berikut akan dijelaskan mengenai arti dari persentase yang didapatkan dari hasil perhitungan :

1. Pada pertanyaan pertama, maka tampak bahwa sebanyak 50 orang responden yang menyatakan sangat setuju dengan alasan bahwa karyawan sangat tanggap dalam menangani permasalahan nasabah dan sebanyak 25 orang responden yang menyatakan setuju dengan alasan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik namun masih butuh waktu sedikit lama untuk melayani nasabah.
2. Pada pertanyaan kedua, maka tampak bahwa sebanyak 54 orang responden yang menyatakan sangat setuju dengan alasan bahwa karyawan bertindak cepat dan tegas dalam melayani setiap permasalahan nasabah dan sebanyak 21 orang responden yang menyatakan setuju dengan alasan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik namun masih butuh waktu sedikit lama untuk melayani nasabah.

3. Pada pertanyaan ketiga, maka tampak bahwa sebanyak 51 orang responden yang menyatakan sangat setuju dengan alasan bahwa semua persoalan diselesaikan oleh karyawan pada saat itu juga, dan sebanyak 24 orang responden yang menyatakan setuju dengan alasan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik namun masih butuh waktu sedikit lama untuk memberikan solusi kepada nasabah.
4. Pada pertanyaan keempat, maka tampak bahwa sebanyak 48 orang responden yang menyatakan sangat setuju dengan alasan bahwa karyawan lebih berpengalaman dalam menghadapi permasalahan nasabah, dan sebanyak 27 orang responden yang menyatakan setuju dengan alasan bahwa durasi waktu pemberian solusi untuk permasalahan harus ditambah karena masih ada kekurangan dalam penjelasannya.
5. Pada pertanyaan kelima, maka tampak bahwa sebanyak 45 orang responden yang menyatakan sangat setuju dengan alasan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah dirasakan maksimal oleh nasabah namun sebanyak 30 orang responden yang menyatakan setuju dengan alasan bahwa ada beberapa penjelasan yang berbelit-belit dalam penyampaiannya namun hal itu bukanlah suatu kendala.

Berdasarkan tabel 5.5, dapat diketahui bahwa pengaruh variabel kepuasan pelanggan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 (\%) &= \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal} \times \text{Jumlah pertanyaan} \times \text{Jumlah responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{1748}{5 \times 5 \times 75} \times 100\%
 \end{aligned}$$

$$= \frac{1748}{1875} \times 100\% = 93,2$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dirumuskan di atas, menunjukkan bahwa pencapaian persentase sebesar 93,2%, bila dikaitkan dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya yakni antara 80,00 – 100%, maka dalam hal ini pengaruh variabel kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng, termasuk dalam kriteria yang sangat baik

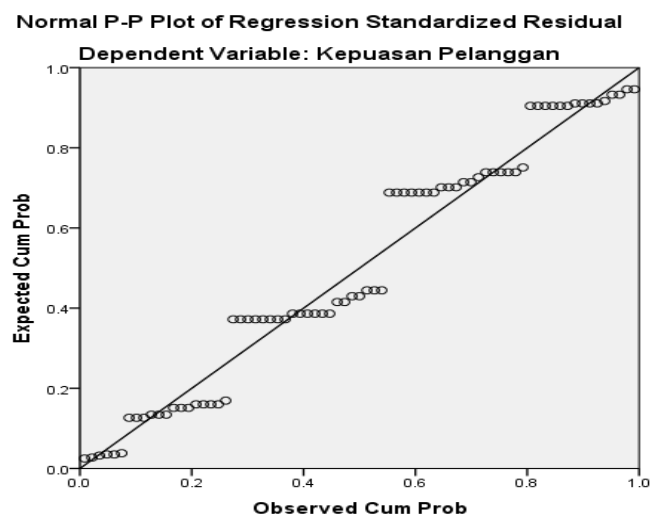
#### **D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, berikut penjelasannya :

##### **1. Uji Asumsi Klasik**

###### **a. Uji Normalitas Data**

Untuk menguji uji normalitas, maka penulis akan menggunakan histogram dan normal *probability plot* berikut :



Sumber : Data diolah, 2017

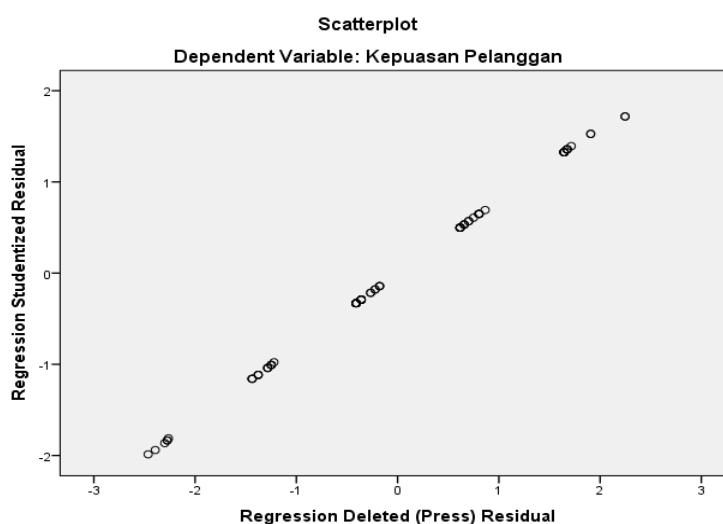
**Gambar 5.1**  
**Hasil Uji Normalitas Data (Grafik Normal *P-Plot*)**

Pada gambar 5.1 dijelaskan bahwa penyebaran sebagian besar titik-titik berada disekitar garis diagonal dan searah dengan garis diagonal, hal ini menunjukkan bahwa data normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas, ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan melihat grafik plot antara ada tidaknya gejala heteroskedastisitas.

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Sumber : Data diolah, 2017

**Gambar 5.2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan gambar 5.2 di atas, terlihat titik-titik yang tersebar secara lurus ke atas, dan membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini berarti terjadi heteroskedastisitas.

## 2. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dimaksudkan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng. Adapun hasil uji data regresi linear berganda yaitu sebagai berikut :

**Tabel 5.6**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	22.257	1.578		14.107	0.000		
1 Kualitas Pelayanan	0.046	0.068	0.078	0.668	0.506	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Olah data SPSS. 24.0, 2017

Berdasarkan tabel 5.7 dari variabel yang dimasukkan dalam model ternyata kualitas pelayanan signifikan pada  $\alpha = 10\%$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda berikut :

$$Y = 22,257 + 0,046 X.$$

## 3. Uji t (Uji Parsial)

Hasil uji model regresi sederhana dapat dilihat pada penjelasan tabel berikut :

**Tabel 5.7**  
**Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	22.257	1.578		14.107	0.000		
1 Kualitas Pelayanan	0.046	0.068	0.078	0.668	0.506	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Olah data SPSS. 24.0, 2017

Pengujian statistik uji t pada tabel 5.8 pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil pengujian dari uji t dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Konstanta ( $\alpha$ )

Persamaan regresi linier sederhana tersebut memiliki nilai positif pada konstanta 22,257, yang menyatakan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan bernilai 0, maka kepuasan pelanggan akan bernilai positif.

b. Pengujian Hipotesis

Hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,668 dengan nilai signifikansi sebesar 0,506 yang berada di atas 0,10 dan koefisien variabel kualitas pelayanan bertanda positif sebesar 0.068. Dilihat dari tingkat signifikansi sebesar 0,506 dengan demikian hipotesis diterima. Jadi bisa diasumsikan, jika variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan juga akan ikut meningkat.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara deskriptif, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan termasuk dalam kriteria sangat baik, dimana persentase yang diperoleh sebesar 92%, bila dikaitkan dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya yakni antara 80,00 – 100%. Hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,668 dengan nilai signifikansi sebesar 0,506 yang berada di atas 0,10 dan koefisien variabel kualitas pelayanan bertanda positif sebesar 0.068. Dilihat dari tingkat signifikansi sebesar 0,506 dengan demikian hipotesis diterima. Jadi bisa diasumsikan, jika variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan juga akan ikut meningkat.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dimana dalam hal ini terkait dengan pelayanan jasa gadai barang dan pinjaman yang merupakan produk unggulan PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan strategi yang akan diambil oleh perusahaan di

waktu yang akan datang, khususnya dalam hal ini adalah bagi pihak PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng sendiri selaku perusahaan pengelola. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa nyaman karena adanya pelayanan yang maksimal dari karyawan, maka di sini pimpinan perusahaan dapat mengambil langkah untuk memaksimalkan sistem pelayanan bagi nasabah agar kepuasan nasabah semakin meningkat.

2. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mengambil *sampel* dari beberapa perusahaan yang bergerak di bidang yang sama maupun perusahaan yang bergerak di bidang berbeda, sehingga hasilnya memungkinkan untuk dilakukan perbandingan, sehingga tidak hanya terbatas pada satu buah perusahaan saja. Penelitian selanjutnya sebaiknya menambah variabel-variabel yang lain agar didapatkan hasil penelitian yang lebih akurat mengenai variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, D, 2008. *Pengaruh Penggunaan Strategi Brand Extension pada Intensi Membeli Konsumen*, Pustaka Belajar Offset, Yogyakarta.
- Batinggi, Ahmad, 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka, Jakarta.
- Buchari, Alma, 2006. *Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Day, JR., R.A., dan Underwood, A.L, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit: Salemba Empat PT. Salemba Emban Patria, Jakarta.
- Dermawan, Rachman, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama. Agung Media, Jakarta
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Marcel, 2007, *Sevqual : A Multiple – item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Inter Media, Bandung.
- Moenir, H.A.S, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Parasuraman, Berry, 2008. *Delivering Quality Service: Balancing Customer, Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2013. *Kepemimpinan Biro kras*. CV.Alfabeta, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi. Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, 2009, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Syamsuddin, Makmun, 2009. *Esikologi Kependidikan*, IKIP, Bandung.
- Tirtomulyo, 2009, *Dasar-Dasar Pemasaran*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, 2011, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Cetakan ketujuh, Andi, Yogyakarta.

Wilkie, William L, 2010. *Consumer Behavior*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Yong, Y.W., Loh, L., 2008. *The Quest For Global Quality*, 1st ed, Addison-Wesley, Singapore.

Zeithalm, 2010, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Erlangga, Jakarta

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara (i) Pelanggan

PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng

Di-

Tempat

### **A. Pendahuluan**

Dalam rangka ilmu pengetahuan dan penyusunan proposal dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KeSetujuan Pelanggan Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng**, untuk penyelesaian studi pada program Strata satu (S1) Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, maka dengan segala kerendahan hati kami mohon kesediaan Bapak/Ibu kiranya berkenan membaca dan mengisi kuesioner penelitian ini.

Untuk setiap pertanyaan diharapkan Bapak/Ibu memberikan jawaban sesuai petunjuk yang tersedia. Jawablah sesuai dengan kondisi yang ada tanpa tekanan karena jawaban Bapak/Ibu tidak akan berpengaruh terhadap posisi dan kedudukan Bapak/Ibu sebagai pegawai, karena penelitian ini hanya untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan penyusunan skripsi.

Demikian harapan kami kepada Bapak/Ibu responden, atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk kuesioner ini, kami ucapkan banyak terima kasih. Semoga Allah SWT memberikan rahmat-Nya kepada kita semua.

Makassar, April 2017

**Peneliti**

## **B. Identitas Responden**

Mohon bapak/ibu/sdr memberi tanda (X) pada jawaban berikut:

1. Usia :
2. Pendidikan :
3. Pekerjaan :
4. Jenis kelamin :

## **C. Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan dalam menjawab
2. Berilah tanda silang (X) pada alternative jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya
3. Apabila anda ingin mengganti jawaban yang sudah di silang,maka anda melingkari jawaban yang dianggap tidak sesuai kemudian menggantinya dengan jawaban yang sesuai

## **D. Pilihan Jawaban**

1. Untuk jawaban a, diberi bobot = 5
2. Untuk jawaban b, diberi bobot = 4
3. Untuk jawaban c, diberi bobot = 3
4. Untuk jawaban d, diberi bobot = 2
5. Untuk jawaban e, diberi bobot = 1

## **E. Pertanyaan Mengenai Kualitas Pelayanan**

1. PT. Pegadaian (Persero) seharusnya memberikan ruang yang nyaman untuk bertransaksi
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
  
2. Karyawan PT. Pegadaian (Persero) menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
  
3. Karyawan PT. Pegadaian (Persero) merespon dengan cepat keluhan yang disampaikan oleh nasabah
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju

4. Karyawan PT. Pegadaian (Persero) professional, ramah dan murah senyum dalam melayani nasabah
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
  
5. Dalam melayani nasabah, karyawan selalu memberikan pelayanan yang tulus dan ikhlas
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju

## **F. Pertanyaan Mengenai Kepuasan Pelanggan**

1. Karyawan PT. Pegadaian (Persero) sangat tanggap dalam melayani keluhan dan keinginan nasabah
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
  
2. Karyawan PT. Pegadaian (Persero) sangat cepat dan tegas dalam melayani keluhan dan keinginan nasabah
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
  
3. Karyawan PT. Pegadaian (Persero) memastikan penyelesaian keluhan atau persoalan nasabah
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju

4. Karyawan PT. Pegadaian (Persero) sangat terlatih dalam melayani keluhan dan keinginan nasabah
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
  
5. Anda puas dengan seluruh pelayanan PT. Pegadaian (Persero) dari awal transaksi hingga selesai
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju



Lampiran 2. Tabel Penolong Perhitungan

No	Variabel	
	Kualitas	Kepuasan
	X	Y
1	23	24
2	24	21
3	24	25
4	21	21
5	25	23
6	24	23
7	24	22
8	25	25
9	22	22
10	17	25
11	25	23
12	22	23
13	23	25
14	24	22
15	24	22
16	25	22
17	20	23
18	24	23
19	21	24
20	22	23
21	24	25
22	22	21
23	23	24
24	25	23
25	24	25
26	22	22
27	25	24
28	21	22
29	25	24
30	20	22
31	21	22
32	24	23
33	21	22
34	20	25
35	25	22
36	22	24
37	25	23
38	20	24
39	25	22
40	24	25

Lanjutan lampiran 2

41	25	23
42	24	23
43	21	24
44	24	24
45	21	21
46	25	25
47	21	22
48	25	24
49	24	23
50	25	23
51	20	25
52	25	24
53	20	23
54	25	25
55	21	24
56	25	23
57	24	23
58	25	24
59	20	23
60	25	24
61	20	21
62	25	25
63	25	21
64	25	25
65	25	23
66	17	25
67	21	23
68	24	24
69	21	24
70	24	24
71	21	24
72	21	23
73	25	25
74	22	22
75	25	24
$\Sigma$	1723	1748

Lampiran 3 Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan

Resp	P1	P2	P3	P4	P5	$\Sigma$
1	5	4	5	5	4	23
2	4	5	5	5	5	24
3	5	5	4	5	5	24
4	4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	4	24
7	5	5	5	5	4	24
8	5	5	5	5	5	25
9	4	5	4	5	4	22
10	3	3	3	3	5	17
11	5	5	5	5	5	25
12	3	5	4	5	5	22
13	5	5	5	5	3	23
14	4	5	5	5	5	24
15	5	5	5	5	4	24
16	5	5	5	5	5	25
17	4	4	4	4	4	20
18	5	5	5	5	4	24
19	4	4	4	4	5	21
20	4	5	4	5	4	22
21	5	5	5	5	4	24
22	4	4	5	4	5	22
23	5	5	5	5	3	23
24	5	5	5	5	5	25
25	5	5	5	5	4	24
26	3	5	4	5	5	22
27	5	5	5	5	5	25
28	4	4	4	4	5	21
29	5	5	5	5	5	25
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	5	21
32	5	5	5	5	4	24
33	4	4	4	4	5	21
34	4	4	4	4	4	20
35	5	5	5	5	5	25
36	3	5	4	5	5	22
37	5	5	5	5	5	25
38	4	4	4	4	4	20
39	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	5	4	24
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	5	4	24
43	4	4	4	4	5	21
44	5	5	5	5	4	24
45	4	4	4	4	5	21

Lanjutan lampiran 3

46	5	5	5	5	5	25
47	4	4	4	4	5	21
48	5	5	5	5	5	25
49	5	5	5	5	4	24
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20
54	5	5	5	5	5	25
55	4	4	4	4	5	21
56	5	5	5	5	5	25
57	5	5	5	5	4	24
58	5	5	5	5	5	25
59	4	4	4	4	4	20
60	5	5	5	5	5	25
61	4	4	4	4	4	20
62	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	5	25
64	5	5	5	5	5	25
65	5	5	5	5	5	25
66	3	3	4	3	4	17
67	4	4	4	4	5	21
68	5	5	5	5	4	24
69	4	4	4	4	5	21
70	5	5	5	5	4	24
71	4	4	4	4	5	21
72	4	4	4	4	5	21
73	5	5	5	5	5	25
74	4	5	4	5	4	22
75	5	5	5	5	5	25
$\Sigma$	338	348	345	349	343	1723

Lampiran 4 Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Resp	P1	P2	P3	P4	P5	$\Sigma$
1	5	5	4	5	5	24
2	4	4	5	4	4	21
3	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	4	21
5	5	5	4	5	4	23
6	4	5	5	4	5	23
7	5	4	4	4	5	22
8	5	5	5	5	5	25
9	4	4	4	5	5	22
10	5	5	5	5	5	25
11	4	5	4	5	5	23
12	5	4	5	5	4	23
13	5	5	5	5	5	25
14	5	4	5	4	4	22
15	5	4	4	5	4	22
16	4	5	4	4	5	22
17	5	5	5	4	4	23
18	4	5	4	5	5	23
19	5	5	5	4	5	24
20	4	5	5	5	4	23
21	5	5	5	5	5	25
22	4	4	5	4	4	21
23	4	5	5	5	5	24
24	5	5	5	4	4	23
25	5	5	5	5	5	25
26	5	4	5	4	4	22
27	5	5	4	5	5	24
28	5	4	5	4	4	22
29	5	5	5	5	4	24
30	4	5	4	4	5	22
31	4	5	5	4	4	22
32	5	4	4	5	5	23
33	5	4	5	4	4	22
34	5	5	5	5	5	25
35	5	4	5	4	4	22
36	5	5	5	5	4	24
37	5	5	5	4	4	23
38	5	5	5	4	5	24
39	4	5	5	4	4	22
40	5	5	5	5	5	25

Lanjutan lampiran 4

41	5	5	4	4	5	23
42	4	5	4	5	5	23
43	5	5	5	5	4	24
44	4	5	5	5	5	24
45	5	4	4	4	4	21
46	5	5	5	5	5	25
47	5	4	5	4	4	22
48	5	4	5	5	5	24
49	5	4	5	4	5	23
50	4	5	4	5	5	23
51	5	5	5	5	5	25
52	4	5	5	5	5	24
53	4	5	4	5	5	23
54	5	5	5	5	5	25
55	4	5	5	5	5	24
56	5	4	4	5	5	23
57	4	5	5	5	4	23
58	5	5	4	5	5	24
59	5	5	5	4	4	23
60	5	5	4	5	5	24
61	4	5	4	4	4	21
62	5	5	5	5	5	25
63	4	5	4	4	4	21
64	5	5	5	5	5	25
65	5	5	4	4	5	23
66	5	5	5	5	5	25
67	4	5	4	5	5	23
68	5	4	5	5	5	24
69	4	5	5	5	5	24
70	5	5	4	5	5	24
71	5	5	5	5	4	24
72	5	4	5	5	4	23
73	5	5	5	5	5	25
74	4	4	5	5	4	22
75	5	5	5	5	4	24
$\Sigma$	350	354	351	348	345	1748

## Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$

Direproduksi oleh:

Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>)

dari sumber: <http://www.stanford.edu>

### Catatan-Catatan Reproduksi dan Cara Membaca Tabel:

1. Tabel DW ini direproduksi dengan merubah format tabel mengikuti format tabel DW yang umumnya dilampirkan pada buku-buku teks statistik/ekonometrik di Indonesia, agar lebih mudah dibaca dan diperbandingkan
2. Simbol 'k' pada tabel menunjukkan banyaknya variabel bebas (penjelas), tidak termasuk variabel terikat.
3. Simbol 'n' pada tabel menunjukkan banyaknya observasi

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0.6102	1.4002								
7	0.6996	1.3564	0.4672	1.8964						
8	0.7629	1.3324	0.5591	1.7771	0.3674	2.2866				
9	0.8243	1.3199	0.6291	1.6993	0.4548	2.1282	0.2957	2.5881		
10	0.8791	1.3197	0.6972	1.6413	0.5253	2.0163	0.3760	2.4137	0.2427	2.8217
11	0.9273	1.3241	0.7580	1.6044	0.5948	1.9280	0.4441	2.2833	0.3155	2.6446
12	0.9708	1.3314	0.8122	1.5794	0.6577	1.8640	0.5120	2.1766	0.3796	2.5061
13	1.0097	1.3404	0.8612	1.5621	0.7147	1.8159	0.5745	2.0943	0.4445	2.3897
14	1.0450	1.3503	0.9054	1.5507	0.7667	1.7788	0.6321	2.0296	0.5052	2.2959
15	1.0770	1.3605	0.9455	1.5432	0.8140	1.7501	0.6852	1.9774	0.5620	2.2198
16	1.1062	1.3709	0.9820	1.5386	0.8572	1.7277	0.7340	1.9351	0.6150	2.1567
17	1.1330	1.3812	1.0154	1.5361	0.8968	1.7101	0.7790	1.9005	0.6641	2.1041
18	1.1576	1.3913	1.0461	1.5353	0.9331	1.6961	0.8204	1.8719	0.7098	2.0600
19	1.1804	1.4012	1.0743	1.5355	0.9666	1.6851	0.8588	1.8482	0.7523	2.0226
20	1.2015	1.4107	1.1004	1.5367	0.9976	1.6763	0.8943	1.8283	0.7918	1.9908
21	1.2212	1.4200	1.1246	1.5385	1.0262	1.6694	0.9272	1.8116	0.8286	1.9635
22	1.2395	1.4289	1.1471	1.5408	1.0529	1.6640	0.9578	1.7974	0.8629	1.9400
23	1.2567	1.4375	1.1682	1.5435	1.0778	1.6597	0.9864	1.7855	0.8949	1.9196
24	1.2728	1.4458	1.1878	1.5464	1.1010	1.6565	1.0131	1.7753	0.9249	1.9018
25	1.2879	1.4537	1.2063	1.5495	1.1228	1.6540	1.0381	1.7666	0.9530	1.8863
26	1.3022	1.4614	1.2236	1.5528	1.1432	1.6523	1.0616	1.7591	0.9794	1.8727
27	1.3157	1.4688	1.2399	1.5562	1.1624	1.6510	1.0836	1.7527	1.0042	1.8608
28	1.3284	1.4759	1.2553	1.5596	1.1805	1.6503	1.1044	1.7473	1.0276	1.8502
29	1.3405	1.4828	1.2699	1.5631	1.1976	1.6499	1.1241	1.7426	1.0497	1.8409
30	1.3520	1.4894	1.2837	1.5666	1.2138	1.6498	1.1426	1.7386	1.0706	1.8326
31	1.3630	1.4957	1.2969	1.5701	1.2292	1.6500	1.1602	1.7352	1.0904	1.8252
32	1.3734	1.5019	1.3093	1.5736	1.2437	1.6505	1.1769	1.7323	1.1092	1.8187
33	1.3834	1.5078	1.3212	1.5770	1.2576	1.6511	1.1927	1.7298	1.1270	1.8128
34	1.3929	1.5136	1.3325	1.5805	1.2707	1.6519	1.2078	1.7277	1.1439	1.8076
35	1.4019	1.5191	1.3433	1.5838	1.2833	1.6528	1.2221	1.7259	1.1601	1.8029
36	1.4107	1.5245	1.3537	1.5872	1.2953	1.6539	1.2358	1.7245	1.1755	1.7987
37	1.4190	1.5297	1.3635	1.5904	1.3068	1.6550	1.2489	1.7233	1.1901	1.7950
38	1.4270	1.5348	1.3730	1.5937	1.3177	1.6563	1.2614	1.7223	1.2042	1.7916
39	1.4347	1.5396	1.3821	1.5969	1.3283	1.6575	1.2734	1.7215	1.2176	1.7886
40	1.4421	1.5444	1.3908	1.6000	1.3384	1.6589	1.2848	1.7209	1.2305	1.7859
41	1.4493	1.5490	1.3992	1.6031	1.3480	1.6603	1.2958	1.7205	1.2428	1.7835
42	1.4562	1.5534	1.4073	1.6061	1.3573	1.6617	1.3064	1.7202	1.2546	1.7814
43	1.4628	1.5577	1.4151	1.6091	1.3663	1.6632	1.3166	1.7200	1.2660	1.7794
44	1.4692	1.5619	1.4226	1.6120	1.3749	1.6647	1.3263	1.7200	1.2769	1.7777
45	1.4754	1.5660	1.4298	1.6148	1.3832	1.6662	1.3357	1.7200	1.2874	1.7762
46	1.4814	1.5700	1.4368	1.6176	1.3912	1.6677	1.3448	1.7201	1.2976	1.7748
47	1.4872	1.5739	1.4435	1.6204	1.3989	1.6692	1.3535	1.7203	1.3073	1.7736
48	1.4928	1.5776	1.4500	1.6231	1.4064	1.6708	1.3619	1.7206	1.3167	1.7725
49	1.4982	1.5813	1.4564	1.6257	1.4136	1.6723	1.3701	1.7210	1.3258	1.7716
50	1.5035	1.5849	1.4625	1.6283	1.4206	1.6739	1.3779	1.7214	1.3346	1.7708
51	1.5086	1.5884	1.4684	1.6309	1.4273	1.6754	1.3855	1.7218	1.3431	1.7701
52	1.5135	1.5917	1.4741	1.6334	1.4339	1.6769	1.3929	1.7223	1.3512	1.7694
53	1.5183	1.5951	1.4797	1.6359	1.4402	1.6785	1.4000	1.7228	1.3592	1.7689
54	1.5230	1.5983	1.4851	1.6383	1.4464	1.6800	1.4069	1.7234	1.3669	1.7684
55	1.5276	1.6014	1.4903	1.6406	1.4523	1.6815	1.4136	1.7240	1.3743	1.7681
56	1.5320	1.6045	1.4954	1.6430	1.4581	1.6830	1.4201	1.7246	1.3815	1.7678
57	1.5363	1.6075	1.5004	1.6452	1.4637	1.6845	1.4264	1.7253	1.3885	1.7675
58	1.5405	1.6105	1.5052	1.6475	1.4692	1.6860	1.4325	1.7259	1.3953	1.7673
59	1.5446	1.6134	1.5099	1.6497	1.4745	1.6875	1.4385	1.7266	1.4019	1.7672
60	1.5485	1.6162	1.5144	1.6518	1.4797	1.6889	1.4443	1.7274	1.4083	1.7671
61	1.5524	1.6189	1.5189	1.6540	1.4847	1.6904	1.4499	1.7281	1.4146	1.7671
62	1.5562	1.6216	1.5232	1.6561	1.4896	1.6918	1.4554	1.7288	1.4206	1.7671
63	1.5599	1.6243	1.5274	1.6581	1.4943	1.6932	1.4607	1.7296	1.4265	1.7671
64	1.5635	1.6268	1.5315	1.6601	1.4990	1.6946	1.4659	1.7303	1.4322	1.7672
65	1.5670	1.6294	1.5355	1.6621	1.5035	1.6960	1.4709	1.7311	1.4378	1.7673
66	1.5704	1.6318	1.5395	1.6640	1.5079	1.6974	1.4758	1.7319	1.4433	1.7675
67	1.5738	1.6343	1.5433	1.6660	1.5122	1.6988	1.4806	1.7327	1.4486	1.7676
68	1.5771	1.6367	1.5470	1.6678	1.5164	1.7001	1.4853	1.7335	1.4537	1.7678
69	1.5803	1.6390	1.5507	1.6697	1.5205	1.7015	1.4899	1.7343	1.4588	1.7680
70	1.5834	1.6413	1.5542	1.6715	1.5245	1.7028	1.4943	1.7351	1.4637	1.7683



Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809
102	1.6576	1.6971	1.6376	1.7175	1.6174	1.7383	1.5969	1.7596	1.5762	1.7813
103	1.6593	1.6985	1.6396	1.7186	1.6196	1.7392	1.5993	1.7603	1.5788	1.7818
104	1.6610	1.6998	1.6415	1.7198	1.6217	1.7402	1.6016	1.7610	1.5813	1.7823
105	1.6627	1.7011	1.6433	1.7209	1.6237	1.7411	1.6038	1.7617	1.5837	1.7827
106	1.6644	1.7024	1.6452	1.7220	1.6258	1.7420	1.6061	1.7624	1.5861	1.7832
107	1.6660	1.7037	1.6470	1.7231	1.6277	1.7428	1.6083	1.7631	1.5885	1.7837
108	1.6676	1.7050	1.6488	1.7241	1.6297	1.7437	1.6104	1.7637	1.5909	1.7841
109	1.6692	1.7062	1.6505	1.7252	1.6317	1.7446	1.6125	1.7644	1.5932	1.7846
110	1.6708	1.7074	1.6523	1.7262	1.6336	1.7455	1.6146	1.7651	1.5955	1.7851
111	1.6723	1.7086	1.6540	1.7273	1.6355	1.7463	1.6167	1.7657	1.5977	1.7855
112	1.6738	1.7098	1.6557	1.7283	1.6373	1.7472	1.6187	1.7664	1.5999	1.7860
113	1.6753	1.7110	1.6574	1.7293	1.6391	1.7480	1.6207	1.7670	1.6021	1.7864
114	1.6768	1.7122	1.6590	1.7303	1.6410	1.7488	1.6227	1.7677	1.6042	1.7869
115	1.6783	1.7133	1.6606	1.7313	1.6427	1.7496	1.6246	1.7683	1.6063	1.7874
116	1.6797	1.7145	1.6622	1.7323	1.6445	1.7504	1.6265	1.7690	1.6084	1.7878
117	1.6812	1.7156	1.6638	1.7332	1.6462	1.7512	1.6284	1.7696	1.6105	1.7883
118	1.6826	1.7167	1.6653	1.7342	1.6479	1.7520	1.6303	1.7702	1.6125	1.7887
119	1.6839	1.7178	1.6669	1.7352	1.6496	1.7528	1.6321	1.7709	1.6145	1.7892
120	1.6853	1.7189	1.6684	1.7361	1.6513	1.7536	1.6339	1.7715	1.6164	1.7896
121	1.6867	1.7200	1.6699	1.7370	1.6529	1.7544	1.6357	1.7721	1.6184	1.7901
122	1.6880	1.7210	1.6714	1.7379	1.6545	1.7552	1.6375	1.7727	1.6203	1.7905
123	1.6893	1.7221	1.6728	1.7388	1.6561	1.7559	1.6392	1.7733	1.6222	1.7910
124	1.6906	1.7231	1.6743	1.7397	1.6577	1.7567	1.6409	1.7739	1.6240	1.7914
125	1.6919	1.7241	1.6757	1.7406	1.6592	1.7574	1.6426	1.7745	1.6258	1.7919
126	1.6932	1.7252	1.6771	1.7415	1.6608	1.7582	1.6443	1.7751	1.6276	1.7923
127	1.6944	1.7261	1.6785	1.7424	1.6623	1.7589	1.6460	1.7757	1.6294	1.7928
128	1.6957	1.7271	1.6798	1.7432	1.6638	1.7596	1.6476	1.7763	1.6312	1.7932
129	1.6969	1.7281	1.6812	1.7441	1.6653	1.7603	1.6492	1.7769	1.6329	1.7937
130	1.6981	1.7291	1.6825	1.7449	1.6667	1.7610	1.6508	1.7774	1.6346	1.7941
131	1.6993	1.7301	1.6838	1.7458	1.6682	1.7617	1.6523	1.7780	1.6363	1.7945
132	1.7005	1.7310	1.6851	1.7466	1.6696	1.7624	1.6539	1.7786	1.6380	1.7950
133	1.7017	1.7319	1.6864	1.7474	1.6710	1.7631	1.6554	1.7791	1.6397	1.7954
134	1.7028	1.7329	1.6877	1.7482	1.6724	1.7638	1.6569	1.7797	1.6413	1.7958
135	1.7040	1.7338	1.6889	1.7490	1.6738	1.7645	1.6584	1.7802	1.6429	1.7962
136	1.7051	1.7347	1.6902	1.7498	1.6751	1.7652	1.6599	1.7808	1.6445	1.7967

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$ 

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
137	1.7062	1.7356	1.6914	1.7506	1.6765	1.7659	1.6613	1.7813	1.6461	1.7971
138	1.7073	1.7365	1.6926	1.7514	1.6778	1.7665	1.6628	1.7819	1.6476	1.7975
139	1.7084	1.7374	1.6938	1.7521	1.6791	1.7672	1.6642	1.7824	1.6491	1.7979
140	1.7095	1.7382	1.6950	1.7529	1.6804	1.7678	1.6656	1.7830	1.6507	1.7984
141	1.7106	1.7391	1.6962	1.7537	1.6817	1.7685	1.6670	1.7835	1.6522	1.7988
142	1.7116	1.7400	1.6974	1.7544	1.6829	1.7691	1.6684	1.7840	1.6536	1.7992
143	1.7127	1.7408	1.6985	1.7552	1.6842	1.7697	1.6697	1.7846	1.6551	1.7996
144	1.7137	1.7417	1.6996	1.7559	1.6854	1.7704	1.6710	1.7851	1.6565	1.8000
145	1.7147	1.7425	1.7008	1.7566	1.6866	1.7710	1.6724	1.7856	1.6580	1.8004
146	1.7157	1.7433	1.7019	1.7574	1.6878	1.7716	1.6737	1.7861	1.6594	1.8008
147	1.7167	1.7441	1.7030	1.7581	1.6890	1.7722	1.6750	1.7866	1.6608	1.8012
148	1.7177	1.7449	1.7041	1.7588	1.6902	1.7729	1.6762	1.7871	1.6622	1.8016
149	1.7187	1.7457	1.7051	1.7595	1.6914	1.7735	1.6775	1.7876	1.6635	1.8020
150	1.7197	1.7465	1.7062	1.7602	1.6926	1.7741	1.6788	1.7881	1.6649	1.8024
151	1.7207	1.7473	1.7072	1.7609	1.6937	1.7747	1.6800	1.7886	1.6662	1.8028
152	1.7216	1.7481	1.7083	1.7616	1.6948	1.7752	1.6812	1.7891	1.6675	1.8032
153	1.7226	1.7488	1.7093	1.7622	1.6959	1.7758	1.6824	1.7896	1.6688	1.8036
154	1.7235	1.7496	1.7103	1.7629	1.6971	1.7764	1.6836	1.7901	1.6701	1.8040
155	1.7244	1.7504	1.7114	1.7636	1.6982	1.7770	1.6848	1.7906	1.6714	1.8044
156	1.7253	1.7511	1.7123	1.7642	1.6992	1.7776	1.6860	1.7911	1.6727	1.8048
157	1.7262	1.7519	1.7133	1.7649	1.7003	1.7781	1.6872	1.7915	1.6739	1.8052
158	1.7271	1.7526	1.7143	1.7656	1.7014	1.7787	1.6883	1.7920	1.6751	1.8055
159	1.7280	1.7533	1.7153	1.7662	1.7024	1.7792	1.6895	1.7925	1.6764	1.8059
160	1.7289	1.7541	1.7163	1.7668	1.7035	1.7798	1.6906	1.7930	1.6776	1.8063
161	1.7298	1.7548	1.7172	1.7675	1.7045	1.7804	1.6917	1.7934	1.6788	1.8067
162	1.7306	1.7555	1.7182	1.7681	1.7055	1.7809	1.6928	1.7939	1.6800	1.8070
163	1.7315	1.7562	1.7191	1.7687	1.7066	1.7814	1.6939	1.7943	1.6811	1.8074
164	1.7324	1.7569	1.7200	1.7693	1.7075	1.7820	1.6950	1.7948	1.6823	1.8078
165	1.7332	1.7576	1.7209	1.7700	1.7085	1.7825	1.6960	1.7953	1.6834	1.8082
166	1.7340	1.7582	1.7218	1.7706	1.7095	1.7831	1.6971	1.7957	1.6846	1.8085
167	1.7348	1.7589	1.7227	1.7712	1.7105	1.7836	1.6982	1.7961	1.6857	1.8089
168	1.7357	1.7596	1.7236	1.7718	1.7115	1.7841	1.6992	1.7966	1.6868	1.8092
169	1.7365	1.7603	1.7245	1.7724	1.7124	1.7846	1.7002	1.7970	1.6879	1.8096
170	1.7373	1.7609	1.7254	1.7730	1.7134	1.7851	1.7012	1.7975	1.6890	1.8100
171	1.7381	1.7616	1.7262	1.7735	1.7143	1.7856	1.7023	1.7979	1.6901	1.8103
172	1.7389	1.7622	1.7271	1.7741	1.7152	1.7861	1.7033	1.7983	1.6912	1.8107
173	1.7396	1.7629	1.7279	1.7747	1.7162	1.7866	1.7042	1.7988	1.6922	1.8110
174	1.7404	1.7635	1.7288	1.7753	1.7171	1.7872	1.7052	1.7992	1.6933	1.8114
175	1.7412	1.7642	1.7296	1.7758	1.7180	1.7877	1.7062	1.7996	1.6943	1.8117
176	1.7420	1.7648	1.7305	1.7764	1.7189	1.7881	1.7072	1.8000	1.6954	1.8121
177	1.7427	1.7654	1.7313	1.7769	1.7197	1.7886	1.7081	1.8005	1.6964	1.8124
178	1.7435	1.7660	1.7321	1.7775	1.7206	1.7891	1.7091	1.8009	1.6974	1.8128
179	1.7442	1.7667	1.7329	1.7780	1.7215	1.7896	1.7100	1.8013	1.6984	1.8131
180	1.7449	1.7673	1.7337	1.7786	1.7224	1.7901	1.7109	1.8017	1.6994	1.8135
181	1.7457	1.7679	1.7345	1.7791	1.7232	1.7906	1.7118	1.8021	1.7004	1.8138
182	1.7464	1.7685	1.7353	1.7797	1.7241	1.7910	1.7128	1.8025	1.7014	1.8141
183	1.7471	1.7691	1.7360	1.7802	1.7249	1.7915	1.7137	1.8029	1.7023	1.8145
184	1.7478	1.7697	1.7368	1.7807	1.7257	1.7920	1.7146	1.8033	1.7033	1.8148
185	1.7485	1.7702	1.7376	1.7813	1.7266	1.7924	1.7155	1.8037	1.7042	1.8151
186	1.7492	1.7708	1.7384	1.7818	1.7274	1.7929	1.7163	1.8041	1.7052	1.8155
187	1.7499	1.7714	1.7391	1.7823	1.7282	1.7933	1.7172	1.8045	1.7061	1.8158
188	1.7506	1.7720	1.7398	1.7828	1.7290	1.7938	1.7181	1.8049	1.7070	1.8161
189	1.7513	1.7725	1.7406	1.7833	1.7298	1.7942	1.7189	1.8053	1.7080	1.8165
190	1.7520	1.7731	1.7413	1.7838	1.7306	1.7947	1.7198	1.8057	1.7089	1.8168
191	1.7526	1.7737	1.7420	1.7843	1.7314	1.7951	1.7206	1.8061	1.7098	1.8171
192	1.7533	1.7742	1.7428	1.7848	1.7322	1.7956	1.7215	1.8064	1.7107	1.8174
193	1.7540	1.7748	1.7435	1.7853	1.7329	1.7960	1.7223	1.8068	1.7116	1.8178
194	1.7546	1.7753	1.7442	1.7858	1.7337	1.7965	1.7231	1.8072	1.7124	1.8181
195	1.7553	1.7759	1.7449	1.7863	1.7345	1.7969	1.7239	1.8076	1.7133	1.8184
196	1.7559	1.7764	1.7456	1.7868	1.7352	1.7973	1.7247	1.8079	1.7142	1.8187
197	1.7566	1.7769	1.7463	1.7873	1.7360	1.7977	1.7255	1.8083	1.7150	1.8190
198	1.7572	1.7775	1.7470	1.7878	1.7367	1.7982	1.7263	1.8087	1.7159	1.8193
199	1.7578	1.7780	1.7477	1.7882	1.7374	1.7986	1.7271	1.8091	1.7167	1.8196
200	1.7584	1.7785	1.7483	1.7887	1.7382	1.7990	1.7279	1.8094	1.7176	1.8199

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=6		k=7		k=8		k=9		k=10	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
11	0.2025	3.0045								
12	0.2681	2.8320	0.1714	3.1494						
13	0.3278	2.6920	0.2305	2.9851	0.1469	3.2658				
14	0.3890	2.5716	0.2856	2.8477	0.2001	3.1112	0.1273	3.3604		
15	0.4471	2.4715	0.3429	2.7270	0.2509	2.9787	0.1753	3.2160	0.1113	3.4382
16	0.5022	2.3881	0.3981	2.6241	0.3043	2.8601	0.2221	3.0895	0.1548	3.3039
17	0.5542	2.3176	0.4511	2.5366	0.3564	2.7569	0.2718	2.9746	0.1978	3.1840
18	0.6030	2.2575	0.5016	2.4612	0.4070	2.6675	0.3208	2.8727	0.2441	3.0735
19	0.6487	2.2061	0.5494	2.3960	0.4557	2.5894	0.3689	2.7831	0.2901	2.9740
20	0.6915	2.1619	0.5945	2.3394	0.5022	2.5208	0.4156	2.7037	0.3357	2.8854
21	0.7315	2.1236	0.6371	2.2899	0.5465	2.4605	0.4606	2.6332	0.3804	2.8059
22	0.7690	2.0902	0.6772	2.2465	0.5884	2.4072	0.5036	2.5705	0.4236	2.7345
23	0.8041	2.0609	0.7149	2.2082	0.6282	2.3599	0.5448	2.5145	0.4654	2.6704
24	0.8371	2.0352	0.7505	2.1743	0.6659	2.3177	0.5840	2.4643	0.5055	2.6126
25	0.8680	2.0125	0.7840	2.1441	0.7015	2.2801	0.6213	2.4192	0.5440	2.5604
26	0.8972	1.9924	0.8156	2.1172	0.7353	2.2463	0.6568	2.3786	0.5808	2.5132
27	0.9246	1.9745	0.8455	2.0931	0.7673	2.2159	0.6906	2.3419	0.6159	2.4703
28	0.9505	1.9585	0.8737	2.0715	0.7975	2.1884	0.7227	2.3086	0.6495	2.4312
29	0.9750	1.9442	0.9004	2.0520	0.8263	2.1636	0.7532	2.2784	0.6815	2.3956
30	0.9982	1.9313	0.9256	2.0343	0.8535	2.1410	0.7822	2.2508	0.7120	2.3631
31	1.0201	1.9198	0.9496	2.0183	0.8794	2.1205	0.8098	2.2256	0.7412	2.3332
32	1.0409	1.9093	0.9724	2.0038	0.9040	2.1017	0.8361	2.2026	0.7690	2.3058
33	1.0607	1.8999	0.9940	1.9906	0.9274	2.0846	0.8612	2.1814	0.7955	2.2806
34	1.0794	1.8913	1.0146	1.9785	0.9497	2.0688	0.8851	2.1619	0.8209	2.2574
35	1.0974	1.8835	1.0342	1.9674	0.9710	2.0544	0.9079	2.1440	0.8452	2.2359
36	1.1144	1.8764	1.0529	1.9573	0.9913	2.0410	0.9297	2.1274	0.8684	2.2159
37	1.1307	1.8700	1.0708	1.9480	1.0107	2.0288	0.9505	2.1120	0.8906	2.1975
38	1.1463	1.8641	1.0879	1.9394	1.0292	2.0174	0.9705	2.0978	0.9118	2.1803
39	1.1612	1.8587	1.1042	1.9315	1.0469	2.0069	0.9895	2.0846	0.9322	2.1644
40	1.1754	1.8538	1.1198	1.9243	1.0639	1.9972	1.0078	2.0723	0.9517	2.1495
41	1.1891	1.8493	1.1348	1.9175	1.0802	1.9881	1.0254	2.0609	0.9705	2.1356
42	1.2022	1.8451	1.1492	1.9113	1.0958	1.9797	1.0422	2.0502	0.9885	2.1226
43	1.2148	1.8413	1.1630	1.9055	1.1108	1.9719	1.0584	2.0403	1.0058	2.1105
44	1.2269	1.8378	1.1762	1.9002	1.1252	1.9646	1.0739	2.0310	1.0225	2.0991
45	1.2385	1.8346	1.1890	1.8952	1.1391	1.9578	1.0889	2.0222	1.0385	2.0884
46	1.2497	1.8317	1.2013	1.8906	1.1524	1.9514	1.1033	2.0140	1.0539	2.0783
47	1.2605	1.8290	1.2131	1.8863	1.1653	1.9455	1.1171	2.0064	1.0687	2.0689
48	1.2709	1.8265	1.2245	1.8823	1.1776	1.9399	1.1305	1.9992	1.0831	2.0600
49	1.2809	1.8242	1.2355	1.8785	1.1896	1.9346	1.1434	1.9924	1.0969	2.0516
50	1.2906	1.8220	1.2461	1.8750	1.2011	1.9297	1.1558	1.9860	1.1102	2.0437
51	1.3000	1.8201	1.2563	1.8718	1.2122	1.9251	1.1678	1.9799	1.1231	2.0362
52	1.3090	1.8183	1.2662	1.8687	1.2230	1.9208	1.1794	1.9743	1.1355	2.0291
53	1.3177	1.8166	1.2758	1.8659	1.2334	1.9167	1.1906	1.9689	1.1476	2.0224
54	1.3262	1.8151	1.2851	1.8632	1.2435	1.9128	1.2015	1.9638	1.1592	2.0161
55	1.3344	1.8137	1.2940	1.8607	1.2532	1.9092	1.2120	1.9590	1.1705	2.0101
56	1.3424	1.8124	1.3027	1.8584	1.2626	1.9058	1.2222	1.9545	1.1814	2.0044
57	1.3501	1.8112	1.3111	1.8562	1.2718	1.9026	1.2320	1.9502	1.1920	1.9990
58	1.3576	1.8101	1.3193	1.8542	1.2806	1.8995	1.2416	1.9461	1.2022	1.9938
59	1.3648	1.8091	1.3272	1.8523	1.2892	1.8967	1.2509	1.9422	1.2122	1.9889
60	1.3719	1.8082	1.3349	1.8505	1.2976	1.8939	1.2599	1.9386	1.2218	1.9843
61	1.3787	1.8073	1.3424	1.8488	1.3057	1.8914	1.2686	1.9351	1.2312	1.9798
62	1.3854	1.8066	1.3497	1.8472	1.3136	1.8889	1.2771	1.9318	1.2403	1.9756
63	1.3918	1.8058	1.3567	1.8457	1.3212	1.8866	1.2853	1.9286	1.2492	1.9716
64	1.3981	1.8052	1.3636	1.8443	1.3287	1.8844	1.2934	1.9256	1.2578	1.9678
65	1.4043	1.8046	1.3703	1.8430	1.3359	1.8824	1.3012	1.9228	1.2661	1.9641
66	1.4102	1.8041	1.3768	1.8418	1.3429	1.8804	1.3087	1.9200	1.2742	1.9606
67	1.4160	1.8036	1.3831	1.8406	1.3498	1.8786	1.3161	1.9174	1.2822	1.9572
68	1.4217	1.8032	1.3893	1.8395	1.3565	1.8768	1.3233	1.9150	1.2899	1.9540
69	1.4272	1.8028	1.3953	1.8385	1.3630	1.8751	1.3303	1.9126	1.2974	1.9510
70	1.4326	1.8025	1.4012	1.8375	1.3693	1.8735	1.3372	1.9104	1.3047	1.9481
71	1.4379	1.8021	1.4069	1.8366	1.3755	1.8720	1.3438	1.9082	1.3118	1.9452
72	1.4430	1.8019	1.4125	1.8358	1.3815	1.8706	1.3503	1.9062	1.3188	1.9426
73	1.4480	1.8016	1.4179	1.8350	1.3874	1.8692	1.3566	1.9042	1.3256	1.9400
74	1.4529	1.8014	1.4232	1.8343	1.3932	1.8679	1.3628	1.9024	1.3322	1.9375
75	1.4577	1.8013	1.4284	1.8336	1.3988	1.8667	1.3688	1.9006	1.3386	1.9352

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=6		k=7		k=8		k=9		k=10	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
76	1.4623	1.8011	1.4335	1.8330	1.4043	1.8655	1.3747	1.8989	1.3449	1.9329
77	1.4669	1.8010	1.4384	1.8324	1.4096	1.8644	1.3805	1.8972	1.3511	1.9307
78	1.4714	1.8009	1.4433	1.8318	1.4148	1.8634	1.3861	1.8957	1.3571	1.9286
79	1.4757	1.8009	1.4480	1.8313	1.4199	1.8624	1.3916	1.8942	1.3630	1.9266
80	1.4800	1.8008	1.4526	1.8308	1.4250	1.8614	1.3970	1.8927	1.3687	1.9247
81	1.4842	1.8008	1.4572	1.8303	1.4298	1.8605	1.4022	1.8914	1.3743	1.9228
82	1.4883	1.8008	1.4616	1.8299	1.4346	1.8596	1.4074	1.8900	1.3798	1.9211
83	1.4923	1.8008	1.4659	1.8295	1.4393	1.8588	1.4124	1.8888	1.3852	1.9193
84	1.4962	1.8008	1.4702	1.8291	1.4439	1.8580	1.4173	1.8876	1.3905	1.9177
85	1.5000	1.8009	1.4743	1.8288	1.4484	1.8573	1.4221	1.8864	1.3956	1.9161
86	1.5038	1.8010	1.4784	1.8285	1.4528	1.8566	1.4268	1.8853	1.4007	1.9146
87	1.5075	1.8010	1.4824	1.8282	1.4571	1.8559	1.4315	1.8842	1.4056	1.9131
88	1.5111	1.8011	1.4863	1.8279	1.4613	1.8553	1.4360	1.8832	1.4104	1.9117
89	1.5147	1.8012	1.4902	1.8277	1.4654	1.8547	1.4404	1.8822	1.4152	1.9103
90	1.5181	1.8014	1.4939	1.8275	1.4695	1.8541	1.4448	1.8813	1.4198	1.9090
91	1.5215	1.8015	1.4976	1.8273	1.4735	1.8536	1.4490	1.8804	1.4244	1.9077
92	1.5249	1.8016	1.5013	1.8271	1.4774	1.8530	1.4532	1.8795	1.4288	1.9065
93	1.5282	1.8018	1.5048	1.8269	1.4812	1.8526	1.4573	1.8787	1.4332	1.9053
94	1.5314	1.8019	1.5083	1.8268	1.4849	1.8521	1.4613	1.8779	1.4375	1.9042
95	1.5346	1.8021	1.5117	1.8266	1.4886	1.8516	1.4653	1.8772	1.4417	1.9031
96	1.5377	1.8023	1.5151	1.8265	1.4922	1.8512	1.4691	1.8764	1.4458	1.9021
97	1.5407	1.8025	1.5184	1.8264	1.4958	1.8508	1.4729	1.8757	1.4499	1.9011
98	1.5437	1.8027	1.5216	1.8263	1.4993	1.8505	1.4767	1.8750	1.4539	1.9001
99	1.5467	1.8029	1.5248	1.8263	1.5027	1.8501	1.4803	1.8744	1.4578	1.8991
100	1.5496	1.8031	1.5279	1.8262	1.5060	1.8498	1.4839	1.8738	1.4616	1.8982
101	1.5524	1.8033	1.5310	1.8261	1.5093	1.8495	1.4875	1.8732	1.4654	1.8973
102	1.5552	1.8035	1.5340	1.8261	1.5126	1.8491	1.4909	1.8726	1.4691	1.8965
103	1.5580	1.8037	1.5370	1.8261	1.5158	1.8489	1.4944	1.8721	1.4727	1.8956
104	1.5607	1.8040	1.5399	1.8261	1.5189	1.8486	1.4977	1.8715	1.4763	1.8948
105	1.5634	1.8042	1.5428	1.8261	1.5220	1.8483	1.5010	1.8710	1.4798	1.8941
106	1.5660	1.8044	1.5456	1.8261	1.5250	1.8481	1.5043	1.8705	1.4833	1.8933
107	1.5686	1.8047	1.5484	1.8261	1.5280	1.8479	1.5074	1.8701	1.4867	1.8926
108	1.5711	1.8049	1.5511	1.8261	1.5310	1.8477	1.5106	1.8696	1.4900	1.8919
109	1.5736	1.8052	1.5538	1.8261	1.5338	1.8475	1.5137	1.8692	1.4933	1.8913
110	1.5761	1.8054	1.5565	1.8262	1.5367	1.8473	1.5167	1.8688	1.4965	1.8906
111	1.5785	1.8057	1.5591	1.8262	1.5395	1.8471	1.5197	1.8684	1.4997	1.8900
112	1.5809	1.8060	1.5616	1.8263	1.5422	1.8470	1.5226	1.8680	1.5028	1.8894
113	1.5832	1.8062	1.5642	1.8264	1.5449	1.8468	1.5255	1.8676	1.5059	1.8888
114	1.5855	1.8065	1.5667	1.8264	1.5476	1.8467	1.5284	1.8673	1.5089	1.8882
115	1.5878	1.8068	1.5691	1.8265	1.5502	1.8466	1.5312	1.8670	1.5119	1.8877
116	1.5901	1.8070	1.5715	1.8266	1.5528	1.8465	1.5339	1.8667	1.5148	1.8872
117	1.5923	1.8073	1.5739	1.8267	1.5554	1.8463	1.5366	1.8663	1.5177	1.8867
118	1.5945	1.8076	1.5763	1.8268	1.5579	1.8463	1.5393	1.8661	1.5206	1.8862
119	1.5966	1.8079	1.5786	1.8269	1.5603	1.8462	1.5420	1.8658	1.5234	1.8857
120	1.5987	1.8082	1.5808	1.8270	1.5628	1.8461	1.5445	1.8655	1.5262	1.8852
121	1.6008	1.8084	1.5831	1.8271	1.5652	1.8460	1.5471	1.8653	1.5289	1.8848
122	1.6029	1.8087	1.5853	1.8272	1.5675	1.8459	1.5496	1.8650	1.5316	1.8844
123	1.6049	1.8090	1.5875	1.8273	1.5699	1.8459	1.5521	1.8648	1.5342	1.8839
124	1.6069	1.8093	1.5896	1.8274	1.5722	1.8458	1.5546	1.8646	1.5368	1.8835
125	1.6089	1.8096	1.5917	1.8276	1.5744	1.8458	1.5570	1.8644	1.5394	1.8832
126	1.6108	1.8099	1.5938	1.8277	1.5767	1.8458	1.5594	1.8641	1.5419	1.8828
127	1.6127	1.8102	1.5959	1.8278	1.5789	1.8458	1.5617	1.8639	1.5444	1.8824
128	1.6146	1.8105	1.5979	1.8280	1.5811	1.8457	1.5640	1.8638	1.5468	1.8821
129	1.6165	1.8107	1.5999	1.8281	1.5832	1.8457	1.5663	1.8636	1.5493	1.8817
130	1.6184	1.8110	1.6019	1.8282	1.5853	1.8457	1.5686	1.8634	1.5517	1.8814
131	1.6202	1.8113	1.6039	1.8284	1.5874	1.8457	1.5708	1.8633	1.5540	1.8811
132	1.6220	1.8116	1.6058	1.8285	1.5895	1.8457	1.5730	1.8631	1.5564	1.8808
133	1.6238	1.8119	1.6077	1.8287	1.5915	1.8457	1.5751	1.8630	1.5586	1.8805
134	1.6255	1.8122	1.6096	1.8288	1.5935	1.8457	1.5773	1.8629	1.5609	1.8802
135	1.6272	1.8125	1.6114	1.8290	1.5955	1.8457	1.5794	1.8627	1.5632	1.8799
136	1.6289	1.8128	1.6133	1.8292	1.5974	1.8458	1.5815	1.8626	1.5654	1.8797
137	1.6306	1.8131	1.6151	1.8293	1.5994	1.8458	1.5835	1.8625	1.5675	1.8794
138	1.6323	1.8134	1.6169	1.8295	1.6013	1.8458	1.5855	1.8624	1.5697	1.8792
139	1.6340	1.8137	1.6186	1.8297	1.6031	1.8459	1.5875	1.8623	1.5718	1.8789
140	1.6356	1.8140	1.6204	1.8298	1.6050	1.8459	1.5895	1.8622	1.5739	1.8787
141	1.6372	1.8143	1.6221	1.8300	1.6068	1.8459	1.5915	1.8621	1.5760	1.8785

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=6		k=7		k=8		k=9		k=10	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
142	1.6388	1.8146	1.6238	1.8302	1.6087	1.8460	1.5934	1.8620	1.5780	1.8783
143	1.6403	1.8149	1.6255	1.8303	1.6104	1.8460	1.5953	1.8619	1.5800	1.8781
144	1.6419	1.8151	1.6271	1.8305	1.6122	1.8461	1.5972	1.8619	1.5820	1.8779
145	1.6434	1.8154	1.6288	1.8307	1.6140	1.8462	1.5990	1.8618	1.5840	1.8777
146	1.6449	1.8157	1.6304	1.8309	1.6157	1.8462	1.6009	1.8618	1.5859	1.8775
147	1.6464	1.8160	1.6320	1.8310	1.6174	1.8463	1.6027	1.8617	1.5878	1.8773
148	1.6479	1.8163	1.6336	1.8312	1.6191	1.8463	1.6045	1.8617	1.5897	1.8772
149	1.6494	1.8166	1.6351	1.8314	1.6207	1.8464	1.6062	1.8616	1.5916	1.8770
150	1.6508	1.8169	1.6367	1.8316	1.6224	1.8465	1.6080	1.8616	1.5935	1.8768
151	1.6523	1.8172	1.6382	1.8318	1.6240	1.8466	1.6097	1.8615	1.5953	1.8767
152	1.6537	1.8175	1.6397	1.8320	1.6256	1.8466	1.6114	1.8615	1.5971	1.8765
153	1.6551	1.8178	1.6412	1.8322	1.6272	1.8467	1.6131	1.8615	1.5989	1.8764
154	1.6565	1.8181	1.6427	1.8323	1.6288	1.8468	1.6148	1.8614	1.6007	1.8763
155	1.6578	1.8184	1.6441	1.8325	1.6303	1.8469	1.6164	1.8614	1.6024	1.8761
156	1.6592	1.8186	1.6456	1.8327	1.6319	1.8470	1.6181	1.8614	1.6041	1.8760
157	1.6605	1.8189	1.6470	1.8329	1.6334	1.8471	1.6197	1.8614	1.6058	1.8759
158	1.6618	1.8192	1.6484	1.8331	1.6349	1.8472	1.6213	1.8614	1.6075	1.8758
159	1.6631	1.8195	1.6498	1.8333	1.6364	1.8472	1.6229	1.8614	1.6092	1.8757
160	1.6644	1.8198	1.6512	1.8335	1.6379	1.8473	1.6244	1.8614	1.6108	1.8756
161	1.6657	1.8201	1.6526	1.8337	1.6393	1.8474	1.6260	1.8614	1.6125	1.8755
162	1.6670	1.8204	1.6539	1.8339	1.6408	1.8475	1.6275	1.8614	1.6141	1.8754
163	1.6683	1.8207	1.6553	1.8341	1.6422	1.8476	1.6290	1.8614	1.6157	1.8753
164	1.6695	1.8209	1.6566	1.8343	1.6436	1.8478	1.6305	1.8614	1.6173	1.8752
165	1.6707	1.8212	1.6579	1.8345	1.6450	1.8479	1.6320	1.8614	1.6188	1.8751
166	1.6720	1.8215	1.6592	1.8346	1.6464	1.8480	1.6334	1.8614	1.6204	1.8751
167	1.6732	1.8218	1.6605	1.8348	1.6477	1.8481	1.6349	1.8615	1.6219	1.8750
168	1.6743	1.8221	1.6618	1.8350	1.6491	1.8482	1.6363	1.8615	1.6234	1.8749
169	1.6755	1.8223	1.6630	1.8352	1.6504	1.8483	1.6377	1.8615	1.6249	1.8748
170	1.6767	1.8226	1.6643	1.8354	1.6517	1.8484	1.6391	1.8615	1.6264	1.8748
171	1.6779	1.8229	1.6655	1.8356	1.6531	1.8485	1.6405	1.8615	1.6279	1.8747
172	1.6790	1.8232	1.6667	1.8358	1.6544	1.8486	1.6419	1.8616	1.6293	1.8747
173	1.6801	1.8235	1.6679	1.8360	1.6556	1.8487	1.6433	1.8616	1.6308	1.8746
174	1.6813	1.8237	1.6691	1.8362	1.6569	1.8489	1.6446	1.8617	1.6322	1.8746
175	1.6824	1.8240	1.6703	1.8364	1.6582	1.8490	1.6459	1.8617	1.6336	1.8745
176	1.6835	1.8243	1.6715	1.8366	1.6594	1.8491	1.6472	1.8617	1.6350	1.8745
177	1.6846	1.8246	1.6727	1.8368	1.6606	1.8492	1.6486	1.8618	1.6364	1.8744
178	1.6857	1.8248	1.6738	1.8370	1.6619	1.8493	1.6499	1.8618	1.6377	1.8744
179	1.6867	1.8251	1.6750	1.8372	1.6631	1.8495	1.6511	1.8618	1.6391	1.8744
180	1.6878	1.8254	1.6761	1.8374	1.6643	1.8496	1.6524	1.8619	1.6404	1.8744
181	1.6888	1.8256	1.6772	1.8376	1.6655	1.8497	1.6537	1.8619	1.6418	1.8743
182	1.6899	1.8259	1.6783	1.8378	1.6667	1.8498	1.6549	1.8620	1.6431	1.8743
183	1.6909	1.8262	1.6794	1.8380	1.6678	1.8500	1.6561	1.8621	1.6444	1.8743
184	1.6919	1.8264	1.6805	1.8382	1.6690	1.8501	1.6574	1.8621	1.6457	1.8743
185	1.6930	1.8267	1.6816	1.8384	1.6701	1.8502	1.6586	1.8622	1.6469	1.8742
186	1.6940	1.8270	1.6826	1.8386	1.6712	1.8503	1.6598	1.8622	1.6482	1.8742
187	1.6950	1.8272	1.6837	1.8388	1.6724	1.8505	1.6610	1.8623	1.6495	1.8742
188	1.6959	1.8275	1.6848	1.8390	1.6735	1.8506	1.6621	1.8623	1.6507	1.8742
189	1.6969	1.8278	1.6858	1.8392	1.6746	1.8507	1.6633	1.8624	1.6519	1.8742
190	1.6979	1.8280	1.6868	1.8394	1.6757	1.8509	1.6644	1.8625	1.6531	1.8742
191	1.6988	1.8283	1.6878	1.8396	1.6768	1.8510	1.6656	1.8625	1.6543	1.8742
192	1.6998	1.8285	1.6889	1.8398	1.6778	1.8511	1.6667	1.8626	1.6555	1.8742
193	1.7007	1.8288	1.6899	1.8400	1.6789	1.8513	1.6678	1.8627	1.6567	1.8742
194	1.7017	1.8291	1.6909	1.8402	1.6799	1.8514	1.6690	1.8627	1.6579	1.8742
195	1.7026	1.8293	1.6918	1.8404	1.6810	1.8515	1.6701	1.8628	1.6591	1.8742
196	1.7035	1.8296	1.6928	1.8406	1.6820	1.8516	1.6712	1.8629	1.6602	1.8742
197	1.7044	1.8298	1.6938	1.8407	1.6831	1.8518	1.6722	1.8629	1.6614	1.8742
198	1.7053	1.8301	1.6947	1.8409	1.6841	1.8519	1.6733	1.8630	1.6625	1.8742
199	1.7062	1.8303	1.6957	1.8411	1.6851	1.8521	1.6744	1.8631	1.6636	1.8742
200	1.7071	1.8306	1.6966	1.8413	1.6861	1.8522	1.6754	1.8632	1.6647	1.8742

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=11		k=12		k=13		k=14		k=15	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
16	0.0981	3.5029								
17	0.1376	3.3782	0.0871	3.5572						
18	0.1773	3.2650	0.1232	3.4414	0.0779	3.6032				
19	0.2203	3.1593	0.1598	3.3348	0.1108	3.4957	0.0700	3.6424		
20	0.2635	3.0629	0.1998	3.2342	0.1447	3.3954	0.1002	3.5425	0.0633	3.6762
21	0.3067	2.9760	0.2403	3.1413	0.1820	3.2998	0.1317	3.4483	0.0911	3.5832
22	0.3493	2.8973	0.2812	3.0566	0.2200	3.2106	0.1664	3.3576	0.1203	3.4946
23	0.3908	2.8259	0.3217	2.9792	0.2587	3.1285	0.2022	3.2722	0.1527	3.4087
24	0.4312	2.7611	0.3616	2.9084	0.2972	3.0528	0.2387	3.1929	0.1864	3.3270
25	0.4702	2.7023	0.4005	2.8436	0.3354	2.9830	0.2754	3.1191	0.2209	3.2506
26	0.5078	2.6488	0.4383	2.7844	0.3728	2.9187	0.3118	3.0507	0.2558	3.1790
27	0.5439	2.6000	0.4748	2.7301	0.4093	2.8595	0.3478	2.9872	0.2906	3.1122
28	0.5785	2.5554	0.5101	2.6803	0.4449	2.8049	0.3831	2.9284	0.3252	3.0498
29	0.6117	2.5146	0.5441	2.6345	0.4793	2.7545	0.4175	2.8738	0.3592	2.9916
30	0.6435	2.4771	0.5769	2.5923	0.5126	2.7079	0.4511	2.8232	0.3926	2.9374
31	0.6739	2.4427	0.6083	2.5535	0.5447	2.6648	0.4836	2.7762	0.4251	2.8868
32	0.7030	2.4110	0.6385	2.5176	0.5757	2.6249	0.5151	2.7325	0.4569	2.8396
33	0.7309	2.3818	0.6675	2.4844	0.6056	2.5879	0.5456	2.6918	0.4877	2.7956
34	0.7576	2.3547	0.6953	2.4536	0.6343	2.5535	0.5750	2.6539	0.5176	2.7544
35	0.7831	2.3297	0.7220	2.4250	0.6620	2.5215	0.6035	2.6186	0.5466	2.7159
36	0.8076	2.3064	0.7476	2.3984	0.6886	2.4916	0.6309	2.5856	0.5746	2.6799
37	0.8311	2.2848	0.7722	2.3737	0.7142	2.4638	0.6573	2.5547	0.6018	2.6461
38	0.8536	2.2647	0.7958	2.3506	0.7389	2.4378	0.6828	2.5258	0.6280	2.6144
39	0.8751	2.2459	0.8185	2.3290	0.7626	2.4134	0.7074	2.4987	0.6533	2.5847
40	0.8959	2.2284	0.8404	2.3089	0.7854	2.3906	0.7312	2.4733	0.6778	2.5567
41	0.9158	2.2120	0.8613	2.2900	0.8074	2.3692	0.7540	2.4494	0.7015	2.5304
42	0.9349	2.1967	0.8815	2.2723	0.8285	2.3491	0.7761	2.4269	0.7243	2.5056
43	0.9533	2.1823	0.9009	2.2556	0.8489	2.3302	0.7973	2.4058	0.7464	2.4822
44	0.9710	2.1688	0.9196	2.2400	0.8686	2.3124	0.8179	2.3858	0.7677	2.4601
45	0.9880	2.1561	0.9377	2.2252	0.8875	2.2956	0.8377	2.3670	0.7883	2.4392
46	1.0044	2.1442	0.9550	2.2113	0.9058	2.2797	0.8568	2.3492	0.8083	2.4195
47	1.0203	2.1329	0.9718	2.1982	0.9234	2.2648	0.8753	2.3324	0.8275	2.4008
48	1.0355	2.1223	0.9879	2.1859	0.9405	2.2506	0.8931	2.3164	0.8461	2.3831
49	1.0502	2.1122	1.0035	2.1742	0.9569	2.2372	0.9104	2.3013	0.8642	2.3663
50	1.0645	2.1028	1.0186	2.1631	0.9728	2.2245	0.9271	2.2870	0.8816	2.3503
51	1.0782	2.0938	1.0332	2.1526	0.9882	2.2125	0.9432	2.2734	0.8985	2.3352
52	1.0915	2.0853	1.0473	2.1426	1.0030	2.2011	0.9589	2.2605	0.9148	2.3207
53	1.1043	2.0772	1.0609	2.1332	1.0174	2.1902	0.9740	2.2482	0.9307	2.3070
54	1.1167	2.0696	1.0741	2.1242	1.0314	2.1799	0.9886	2.2365	0.9460	2.2939
55	1.1288	2.0623	1.0869	2.1157	1.0449	2.1700	1.0028	2.2253	0.9609	2.2815
56	1.1404	2.0554	1.0992	2.1076	1.0579	2.1607	1.0166	2.2147	0.9753	2.2696
57	1.1517	2.0489	1.1112	2.0998	1.0706	2.1518	1.0299	2.2046	0.9893	2.2582
58	1.1626	2.0426	1.1228	2.0925	1.0829	2.1432	1.0429	2.1949	1.0029	2.2474
59	1.1733	2.0367	1.1341	2.0854	1.0948	2.1351	1.0555	2.1856	1.0161	2.2370
60	1.1835	2.0310	1.1451	2.0787	1.1064	2.1273	1.0676	2.1768	1.0289	2.2271
61	1.1936	2.0256	1.1557	2.0723	1.1176	2.1199	1.0795	2.1684	1.0413	2.2176
62	1.2033	2.0204	1.1660	2.0662	1.1286	2.1128	1.0910	2.1603	1.0534	2.2084
63	1.2127	2.0155	1.1760	2.0604	1.1392	2.1060	1.1022	2.1525	1.0651	2.1997
64	1.2219	2.0108	1.1858	2.0548	1.1495	2.0995	1.1131	2.1451	1.0766	2.1913
65	1.2308	2.0063	1.1953	2.0494	1.1595	2.0933	1.1236	2.1380	1.0877	2.1833
66	1.2395	2.0020	1.2045	2.0443	1.1693	2.0873	1.1339	2.1311	1.0985	2.1756
67	1.2479	1.9979	1.2135	2.0393	1.1788	2.0816	1.1440	2.1245	1.1090	2.1682
68	1.2561	1.9939	1.2222	2.0346	1.1880	2.0761	1.1537	2.1182	1.1193	2.1611
69	1.2642	1.9901	1.2307	2.0301	1.1970	2.0708	1.1632	2.1122	1.1293	2.1542
70	1.2720	1.9865	1.2390	2.0257	1.2058	2.0657	1.1725	2.1063	1.1390	2.1476
71	1.2796	1.9830	1.2471	2.0216	1.2144	2.0608	1.1815	2.1007	1.1485	2.1413
72	1.2870	1.9797	1.2550	2.0176	1.2227	2.0561	1.1903	2.0953	1.1578	2.1352
73	1.2942	1.9765	1.2626	2.0137	1.2308	2.0516	1.1989	2.0901	1.1668	2.1293
74	1.3013	1.9734	1.2701	2.0100	1.2388	2.0472	1.2073	2.0851	1.1756	2.1236
75	1.3082	1.9705	1.2774	2.0064	1.2465	2.0430	1.2154	2.0803	1.1842	2.1181
76	1.3149	1.9676	1.2846	2.0030	1.2541	2.0390	1.2234	2.0756	1.1926	2.1128
77	1.3214	1.9649	1.2916	1.9997	1.2615	2.0351	1.2312	2.0711	1.2008	2.1077
78	1.3279	1.9622	1.2984	1.9965	1.2687	2.0314	1.2388	2.0668	1.2088	2.1028
79	1.3341	1.9597	1.3050	1.9934	1.2757	2.0277	1.2462	2.0626	1.2166	2.0980
80	1.3402	1.9573	1.3115	1.9905	1.2826	2.0242	1.2535	2.0586	1.2242	2.0934
81	1.3462	1.9549	1.3179	1.9876	1.2893	2.0209	1.2606	2.0547	1.2317	2.0890

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=11		k=12		k=13		k=14		k=15	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
82	1.3521	1.9527	1.3241	1.9849	1.2959	2.0176	1.2675	2.0509	1.2390	2.0847
83	1.3578	1.9505	1.3302	1.9822	1.3023	2.0144	1.2743	2.0472	1.2461	2.0805
84	1.3634	1.9484	1.3361	1.9796	1.3086	2.0114	1.2809	2.0437	1.2531	2.0765
85	1.3689	1.9464	1.3419	1.9771	1.3148	2.0085	1.2874	2.0403	1.2599	2.0726
86	1.3743	1.9444	1.3476	1.9747	1.3208	2.0056	1.2938	2.0370	1.2666	2.0688
87	1.3795	1.9425	1.3532	1.9724	1.3267	2.0029	1.3000	2.0338	1.2732	2.0652
88	1.3847	1.9407	1.3587	1.9702	1.3325	2.0002	1.3061	2.0307	1.2796	2.0616
89	1.3897	1.9389	1.3640	1.9680	1.3381	1.9976	1.3121	2.0277	1.2859	2.0582
90	1.3946	1.9372	1.3693	1.9659	1.3437	1.9951	1.3179	2.0247	1.2920	2.0548
91	1.3995	1.9356	1.3744	1.9639	1.3491	1.9927	1.3237	2.0219	1.2980	2.0516
92	1.4042	1.9340	1.3794	1.9619	1.3544	1.9903	1.3293	2.0192	1.3039	2.0485
93	1.4089	1.9325	1.3844	1.9600	1.3597	1.9881	1.3348	2.0165	1.3097	2.0454
94	1.4135	1.9310	1.3892	1.9582	1.3648	1.9859	1.3402	2.0139	1.3154	2.0424
95	1.4179	1.9295	1.3940	1.9564	1.3698	1.9837	1.3455	2.0114	1.3210	2.0396
96	1.4223	1.9282	1.3986	1.9547	1.3747	1.9816	1.3507	2.0090	1.3264	2.0368
97	1.4266	1.9268	1.4032	1.9530	1.3796	1.9796	1.3557	2.0067	1.3318	2.0341
98	1.4309	1.9255	1.4077	1.9514	1.3843	1.9777	1.3607	2.0044	1.3370	2.0314
99	1.4350	1.9243	1.4121	1.9498	1.3889	1.9758	1.3656	2.0021	1.3422	2.0289
100	1.4391	1.9231	1.4164	1.9483	1.3935	1.9739	1.3705	2.0000	1.3472	2.0264
101	1.4431	1.9219	1.4206	1.9468	1.3980	1.9722	1.3752	1.9979	1.3522	2.0239
102	1.4470	1.9207	1.4248	1.9454	1.4024	1.9704	1.3798	1.9958	1.3571	2.0216
103	1.4509	1.9196	1.4289	1.9440	1.4067	1.9687	1.3844	1.9938	1.3619	2.0193
104	1.4547	1.9186	1.4329	1.9426	1.4110	1.9671	1.3889	1.9919	1.3666	2.0171
105	1.4584	1.9175	1.4369	1.9413	1.4151	1.9655	1.3933	1.9900	1.3712	2.0149
106	1.4621	1.9165	1.4408	1.9401	1.4192	1.9640	1.3976	1.9882	1.3758	2.0128
107	1.4657	1.9155	1.4446	1.9388	1.4233	1.9624	1.4018	1.9864	1.3802	2.0107
108	1.4693	1.9146	1.4483	1.9376	1.4272	1.9610	1.4060	1.9847	1.3846	2.0087
109	1.4727	1.9137	1.4520	1.9364	1.4311	1.9595	1.4101	1.9830	1.3889	2.0067
110	1.4762	1.9128	1.4556	1.9353	1.4350	1.9582	1.4141	1.9813	1.3932	2.0048
111	1.4795	1.9119	1.4592	1.9342	1.4387	1.9568	1.4181	1.9797	1.3973	2.0030
112	1.4829	1.9111	1.4627	1.9331	1.4424	1.9555	1.4220	1.9782	1.4014	2.0011
113	1.4861	1.9103	1.4662	1.9321	1.4461	1.9542	1.4258	1.9766	1.4055	1.9994
114	1.4893	1.9095	1.4696	1.9311	1.4497	1.9530	1.4296	1.9752	1.4094	1.9977
115	1.4925	1.9087	1.4729	1.9301	1.4532	1.9518	1.4333	1.9737	1.4133	1.9960
116	1.4956	1.9080	1.4762	1.9291	1.4567	1.9506	1.4370	1.9723	1.4172	1.9943
117	1.4987	1.9073	1.4795	1.9282	1.4601	1.9494	1.4406	1.9709	1.4209	1.9927
118	1.5017	1.9066	1.4827	1.9273	1.4635	1.9483	1.4441	1.9696	1.4247	1.9912
119	1.5047	1.9059	1.4858	1.9264	1.4668	1.9472	1.4476	1.9683	1.4283	1.9896
120	1.5076	1.9053	1.4889	1.9256	1.4700	1.9461	1.4511	1.9670	1.4319	1.9881
121	1.5105	1.9046	1.4919	1.9247	1.4733	1.9451	1.4544	1.9658	1.4355	1.9867
122	1.5133	1.9040	1.4950	1.9239	1.4764	1.9441	1.4578	1.9646	1.4390	1.9853
123	1.5161	1.9034	1.4979	1.9231	1.4795	1.9431	1.4611	1.9634	1.4424	1.9839
124	1.5189	1.9028	1.5008	1.9223	1.4826	1.9422	1.4643	1.9622	1.4458	1.9825
125	1.5216	1.9023	1.5037	1.9216	1.4857	1.9412	1.4675	1.9611	1.4492	1.9812
126	1.5243	1.9017	1.5065	1.9209	1.4886	1.9403	1.4706	1.9600	1.4525	1.9799
127	1.5269	1.9012	1.5093	1.9202	1.4916	1.9394	1.4737	1.9589	1.4557	1.9786
128	1.5295	1.9006	1.5121	1.9195	1.4945	1.9385	1.4768	1.9578	1.4589	1.9774
129	1.5321	1.9001	1.5148	1.9188	1.4973	1.9377	1.4798	1.9568	1.4621	1.9762
130	1.5346	1.8997	1.5175	1.9181	1.5002	1.9369	1.4827	1.9558	1.4652	1.9750
131	1.5371	1.8992	1.5201	1.9175	1.5029	1.9360	1.4856	1.9548	1.4682	1.9738
132	1.5396	1.8987	1.5227	1.9169	1.5057	1.9353	1.4885	1.9539	1.4713	1.9727
133	1.5420	1.8983	1.5253	1.9163	1.5084	1.9345	1.4914	1.9529	1.4742	1.9716
134	1.5444	1.8978	1.5278	1.9157	1.5110	1.9337	1.4942	1.9520	1.4772	1.9705
135	1.5468	1.8974	1.5303	1.9151	1.5137	1.9330	1.4969	1.9511	1.4801	1.9695
136	1.5491	1.8970	1.5328	1.9145	1.5163	1.9323	1.4997	1.9502	1.4829	1.9684
137	1.5514	1.8966	1.5352	1.9140	1.5188	1.9316	1.5024	1.9494	1.4858	1.9674
138	1.5537	1.8962	1.5376	1.9134	1.5213	1.9309	1.5050	1.9486	1.4885	1.9664
139	1.5559	1.8958	1.5400	1.9129	1.5238	1.9302	1.5076	1.9477	1.4913	1.9655
140	1.5582	1.8955	1.5423	1.9124	1.5263	1.9296	1.5102	1.9469	1.4940	1.9645
141	1.5603	1.8951	1.5446	1.9119	1.5287	1.9289	1.5128	1.9461	1.4967	1.9636
142	1.5625	1.8947	1.5469	1.9114	1.5311	1.9283	1.5153	1.9454	1.4993	1.9627
143	1.5646	1.8944	1.5491	1.9110	1.5335	1.9277	1.5178	1.9446	1.5019	1.9618
144	1.5667	1.8941	1.5513	1.9105	1.5358	1.9271	1.5202	1.9439	1.5045	1.9609
145	1.5688	1.8938	1.5535	1.9100	1.5381	1.9265	1.5226	1.9432	1.5070	1.9600
146	1.5709	1.8935	1.5557	1.9096	1.5404	1.9259	1.5250	1.9425	1.5095	1.9592
147	1.5729	1.8932	1.5578	1.9092	1.5427	1.9254	1.5274	1.9418	1.5120	1.9584

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=11		k=12		k=13		k=14		k=15	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
148	1.5749	1.8929	1.5600	1.9088	1.5449	1.9248	1.5297	1.9411	1.5144	1.9576
149	1.5769	1.8926	1.5620	1.9083	1.5471	1.9243	1.5320	1.9404	1.5169	1.9568
150	1.5788	1.8923	1.5641	1.9080	1.5493	1.9238	1.5343	1.9398	1.5193	1.9560
151	1.5808	1.8920	1.5661	1.9076	1.5514	1.9233	1.5365	1.9392	1.5216	1.9552
152	1.5827	1.8918	1.5682	1.9072	1.5535	1.9228	1.5388	1.9386	1.5239	1.9545
153	1.5846	1.8915	1.5701	1.9068	1.5556	1.9223	1.5410	1.9379	1.5262	1.9538
154	1.5864	1.8913	1.5721	1.9065	1.5577	1.9218	1.5431	1.9374	1.5285	1.9531
155	1.5883	1.8910	1.5740	1.9061	1.5597	1.9214	1.5453	1.9368	1.5307	1.9524
156	1.5901	1.8908	1.5760	1.9058	1.5617	1.9209	1.5474	1.9362	1.5330	1.9517
157	1.5919	1.8906	1.5779	1.9054	1.5637	1.9205	1.5495	1.9356	1.5352	1.9510
158	1.5937	1.8904	1.5797	1.9051	1.5657	1.9200	1.5516	1.9351	1.5373	1.9503
159	1.5954	1.8902	1.5816	1.9048	1.5676	1.9196	1.5536	1.9346	1.5395	1.9497
160	1.5972	1.8899	1.5834	1.9045	1.5696	1.9192	1.5556	1.9340	1.5416	1.9490
161	1.5989	1.8897	1.5852	1.9042	1.5715	1.9188	1.5576	1.9335	1.5437	1.9484
162	1.6006	1.8896	1.5870	1.9039	1.5734	1.9184	1.5596	1.9330	1.5457	1.9478
163	1.6023	1.8894	1.5888	1.9036	1.5752	1.9180	1.5616	1.9325	1.5478	1.9472
164	1.6040	1.8892	1.5906	1.9033	1.5771	1.9176	1.5635	1.9320	1.5498	1.9466
165	1.6056	1.8890	1.5923	1.9030	1.5789	1.9172	1.5654	1.9316	1.5518	1.9460
166	1.6072	1.8888	1.5940	1.9028	1.5807	1.9169	1.5673	1.9311	1.5538	1.9455
167	1.6089	1.8887	1.5957	1.9025	1.5825	1.9165	1.5692	1.9306	1.5557	1.9449
168	1.6105	1.8885	1.5974	1.9023	1.5842	1.9161	1.5710	1.9302	1.5577	1.9444
169	1.6120	1.8884	1.5991	1.9020	1.5860	1.9158	1.5728	1.9298	1.5596	1.9438
170	1.6136	1.8882	1.6007	1.9018	1.5877	1.9155	1.5746	1.9293	1.5615	1.9433
171	1.6151	1.8881	1.6023	1.9015	1.5894	1.9151	1.5764	1.9289	1.5634	1.9428
172	1.6167	1.8879	1.6039	1.9013	1.5911	1.9148	1.5782	1.9285	1.5652	1.9423
173	1.6182	1.8878	1.6055	1.9011	1.5928	1.9145	1.5799	1.9281	1.5670	1.9418
174	1.6197	1.8876	1.6071	1.9009	1.5944	1.9142	1.5817	1.9277	1.5688	1.9413
175	1.6212	1.8875	1.6087	1.9006	1.5961	1.9139	1.5834	1.9273	1.5706	1.9408
176	1.6226	1.8874	1.6102	1.9004	1.5977	1.9136	1.5851	1.9269	1.5724	1.9404
177	1.6241	1.8873	1.6117	1.9002	1.5993	1.9133	1.5868	1.9265	1.5742	1.9399
178	1.6255	1.8872	1.6133	1.9000	1.6009	1.9130	1.5884	1.9262	1.5759	1.9394
179	1.6270	1.8870	1.6148	1.8998	1.6025	1.9128	1.5901	1.9258	1.5776	1.9390
180	1.6284	1.8869	1.6162	1.8996	1.6040	1.9125	1.5917	1.9255	1.5793	1.9386
181	1.6298	1.8868	1.6177	1.8995	1.6056	1.9122	1.5933	1.9251	1.5810	1.9381
182	1.6312	1.8867	1.6192	1.8993	1.6071	1.9120	1.5949	1.9248	1.5827	1.9377
183	1.6325	1.8866	1.6206	1.8991	1.6086	1.9117	1.5965	1.9244	1.5844	1.9373
184	1.6339	1.8865	1.6220	1.8989	1.6101	1.9115	1.5981	1.9241	1.5860	1.9369
185	1.6352	1.8864	1.6234	1.8988	1.6116	1.9112	1.5996	1.9238	1.5876	1.9365
186	1.6366	1.8864	1.6248	1.8986	1.6130	1.9110	1.6012	1.9235	1.5892	1.9361
187	1.6379	1.8863	1.6262	1.8984	1.6145	1.9107	1.6027	1.9232	1.5908	1.9357
188	1.6392	1.8862	1.6276	1.8983	1.6159	1.9105	1.6042	1.9228	1.5924	1.9353
189	1.6405	1.8861	1.6289	1.8981	1.6173	1.9103	1.6057	1.9226	1.5939	1.9349
190	1.6418	1.8860	1.6303	1.8980	1.6188	1.9101	1.6071	1.9223	1.5955	1.9346
191	1.6430	1.8860	1.6316	1.8978	1.6202	1.9099	1.6086	1.9220	1.5970	1.9342
192	1.6443	1.8859	1.6329	1.8977	1.6215	1.9096	1.6101	1.9217	1.5985	1.9339
193	1.6455	1.8858	1.6343	1.8976	1.6229	1.9094	1.6115	1.9214	1.6000	1.9335
194	1.6468	1.8858	1.6355	1.8974	1.6243	1.9092	1.6129	1.9211	1.6015	1.9332
195	1.6480	1.8857	1.6368	1.8973	1.6256	1.9090	1.6143	1.9209	1.6030	1.9328
196	1.6492	1.8856	1.6381	1.8972	1.6270	1.9088	1.6157	1.9206	1.6044	1.9325
197	1.6504	1.8856	1.6394	1.8971	1.6283	1.9087	1.6171	1.9204	1.6059	1.9322
198	1.6516	1.8855	1.6406	1.8969	1.6296	1.9085	1.6185	1.9201	1.6073	1.9318
199	1.6528	1.8855	1.6419	1.8968	1.6309	1.9083	1.6198	1.9199	1.6087	1.9315
200	1.6539	1.8854	1.6431	1.8967	1.6322	1.9081	1.6212	1.9196	1.6101	1.9312



Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=16		k=17		k=18		k=19		k=20	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
21	0.0575	3.7054								
22	0.0832	3.6188	0.0524	3.7309						
23	0.1103	3.5355	0.0762	3.6501	0.0480	3.7533				
24	0.1407	3.4540	0.1015	3.5717	0.0701	3.6777	0.0441	3.7730		
25	0.1723	3.3760	0.1300	3.4945	0.0937	3.6038	0.0647	3.7022	0.0407	3.7904
26	0.2050	3.3025	0.1598	3.4201	0.1204	3.5307	0.0868	3.6326	0.0598	3.7240
27	0.2382	3.2333	0.1907	3.3494	0.1485	3.4597	0.1119	3.5632	0.0806	3.6583
28	0.2715	3.1681	0.2223	3.2825	0.1779	3.3919	0.1384	3.4955	0.1042	3.5925
29	0.3046	3.1070	0.2541	3.2192	0.2079	3.3273	0.1663	3.4304	0.1293	3.5279
30	0.3374	3.0497	0.2859	3.1595	0.2383	3.2658	0.1949	3.3681	0.1557	3.4655
31	0.3697	2.9960	0.3175	3.1032	0.2688	3.2076	0.2239	3.3086	0.1830	3.4055
32	0.4013	2.9458	0.3487	3.0503	0.2992	3.1525	0.2532	3.2519	0.2108	3.3478
33	0.4322	2.8987	0.3793	3.0005	0.3294	3.1005	0.2825	3.1981	0.2389	3.2928
34	0.4623	2.8545	0.4094	2.9536	0.3591	3.0513	0.3116	3.1470	0.2670	3.2402
35	0.4916	2.8131	0.4388	2.9095	0.3883	3.0048	0.3403	3.0985	0.2951	3.1901
36	0.5201	2.7742	0.4675	2.8680	0.4169	2.9610	0.3687	3.0526	0.3230	3.1425
37	0.5477	2.7377	0.4954	2.8289	0.4449	2.9195	0.3966	3.0091	0.3505	3.0972
38	0.5745	2.7033	0.5225	2.7921	0.4723	2.8804	0.4240	2.9678	0.3777	3.0541
39	0.6004	2.6710	0.5489	2.7573	0.4990	2.8434	0.4507	2.9288	0.4044	3.0132
40	0.6256	2.6406	0.5745	2.7246	0.5249	2.8084	0.4769	2.8917	0.4305	2.9743
41	0.6499	2.6119	0.5994	2.6936	0.5502	2.7753	0.5024	2.8566	0.4562	2.9373
42	0.6734	2.5848	0.6235	2.6643	0.5747	2.7439	0.5273	2.8233	0.4812	2.9022
43	0.6962	2.5592	0.6469	2.6366	0.5986	2.7142	0.5515	2.7916	0.5057	2.8688
44	0.7182	2.5351	0.6695	2.6104	0.6218	2.6860	0.5751	2.7616	0.5295	2.8370
45	0.7396	2.5122	0.6915	2.5856	0.6443	2.6593	0.5980	2.7331	0.5528	2.8067
46	0.7602	2.4905	0.7128	2.5621	0.6661	2.6339	0.6203	2.7059	0.5755	2.7779
47	0.7802	2.4700	0.7334	2.5397	0.6873	2.6098	0.6420	2.6801	0.5976	2.7504
48	0.7995	2.4505	0.7534	2.5185	0.7079	2.5869	0.6631	2.6555	0.6191	2.7243
49	0.8182	2.4320	0.7728	2.4983	0.7279	2.5651	0.6836	2.6321	0.6400	2.6993
50	0.8364	2.4144	0.7916	2.4791	0.7472	2.5443	0.7035	2.6098	0.6604	2.6755
51	0.8540	2.3977	0.8098	2.4608	0.7660	2.5245	0.7228	2.5885	0.6802	2.6527
52	0.8710	2.3818	0.8275	2.4434	0.7843	2.5056	0.7416	2.5682	0.6995	2.6310
53	0.8875	2.3666	0.8446	2.4268	0.8020	2.4876	0.7599	2.5487	0.7183	2.6102
54	0.9035	2.3521	0.8612	2.4110	0.8193	2.4704	0.7777	2.5302	0.7365	2.5903
55	0.9190	2.3383	0.8774	2.3959	0.8360	2.4539	0.7949	2.5124	0.7543	2.5713
56	0.9341	2.3252	0.8930	2.3814	0.8522	2.4382	0.8117	2.4955	0.7716	2.5531
57	0.9487	2.3126	0.9083	2.3676	0.8680	2.4232	0.8280	2.4792	0.7884	2.5356
58	0.9629	2.3005	0.9230	2.3544	0.8834	2.4088	0.8439	2.4636	0.8047	2.5189
59	0.9767	2.2890	0.9374	2.3417	0.8983	2.3950	0.8593	2.4487	0.8207	2.5028
60	0.9901	2.2780	0.9514	2.3296	0.9128	2.3817	0.8744	2.4344	0.8362	2.4874
61	1.0031	2.2674	0.9649	2.3180	0.9269	2.3690	0.8890	2.4206	0.8513	2.4726
62	1.0157	2.2573	0.9781	2.3068	0.9406	2.3569	0.9032	2.4074	0.8660	2.4584
63	1.0280	2.2476	0.9910	2.2961	0.9539	2.3452	0.9170	2.3947	0.8803	2.4447
64	1.0400	2.2383	1.0035	2.2858	0.9669	2.3340	0.9305	2.3826	0.8943	2.4316
65	1.0517	2.2293	1.0156	2.2760	0.9796	2.3232	0.9437	2.3708	0.9079	2.4189
66	1.0630	2.2207	1.0274	2.2665	0.9919	2.3128	0.9565	2.3595	0.9211	2.4068
67	1.0740	2.2125	1.0390	2.2574	1.0039	2.3028	0.9689	2.3487	0.9340	2.3950
68	1.0848	2.2045	1.0502	2.2486	1.0156	2.2932	0.9811	2.3382	0.9466	2.3837
69	1.0952	2.1969	1.0612	2.2401	1.0270	2.2839	0.9930	2.3281	0.9589	2.3728
70	1.1054	2.1895	1.0718	2.2320	1.0382	2.2750	1.0045	2.3184	0.9709	2.3623
71	1.1154	2.1824	1.0822	2.2241	1.0490	2.2663	1.0158	2.3090	0.9826	2.3522
72	1.1251	2.1756	1.0924	2.2166	1.0596	2.2580	1.0268	2.3000	0.9940	2.3424
73	1.1346	2.1690	1.1023	2.2093	1.0699	2.2500	1.0375	2.2912	1.0052	2.3329
74	1.1438	2.1626	1.1119	2.2022	1.0800	2.2423	1.0480	2.2828	1.0161	2.3238
75	1.1528	2.1565	1.1214	2.1954	1.0898	2.2348	1.0583	2.2747	1.0267	2.3149
76	1.1616	2.1506	1.1306	2.1888	1.0994	2.2276	1.0683	2.2668	1.0371	2.3064
77	1.1702	2.1449	1.1395	2.1825	1.1088	2.2206	1.0780	2.2591	1.0472	2.2981
78	1.1786	2.1393	1.1483	2.1763	1.1180	2.2138	1.0876	2.2518	1.0571	2.2901
79	1.1868	2.1340	1.1569	2.1704	1.1269	2.2073	1.0969	2.2446	1.0668	2.2824
80	1.1948	2.1288	1.1653	2.1647	1.1357	2.2010	1.1060	2.2377	1.0763	2.2749
81	1.2026	2.1238	1.1735	2.1591	1.1442	2.1949	1.1149	2.2310	1.0856	2.2676
82	1.2103	2.1190	1.1815	2.1537	1.1526	2.1889	1.1236	2.2246	1.0946	2.2606
83	1.2178	2.1143	1.1893	2.1485	1.1608	2.1832	1.1322	2.2183	1.1035	2.2537
84	1.2251	2.1098	1.1970	2.1435	1.1688	2.1776	1.1405	2.2122	1.1122	2.2471
85	1.2323	2.1054	1.2045	2.1386	1.1766	2.1722	1.1487	2.2063	1.1206	2.2407
86	1.2393	2.1011	1.2119	2.1338	1.1843	2.1670	1.1567	2.2005	1.1290	2.2345

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=16		k=17		k=18		k=19		k=20	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
87	1.2462	2.0970	1.2191	2.1293	1.1918	2.1619	1.1645	2.1950	1.1371	2.2284
88	1.2529	2.0930	1.2261	2.1248	1.1992	2.1570	1.1722	2.1896	1.1451	2.2225
89	1.2595	2.0891	1.2330	2.1205	1.2064	2.1522	1.1797	2.1843	1.1529	2.2168
90	1.2659	2.0853	1.2397	2.1163	1.2134	2.1476	1.1870	2.1793	1.1605	2.2113
91	1.2723	2.0817	1.2464	2.1122	1.2204	2.1431	1.1942	2.1743	1.1680	2.2059
92	1.2785	2.0781	1.2529	2.1082	1.2271	2.1387	1.2013	2.1695	1.1754	2.2007
93	1.2845	2.0747	1.2592	2.1044	1.2338	2.1344	1.2082	2.1648	1.1826	2.1956
94	1.2905	2.0713	1.2654	2.1006	1.2403	2.1303	1.2150	2.1603	1.1897	2.1906
95	1.2963	2.0681	1.2716	2.0970	1.2467	2.1262	1.2217	2.1559	1.1966	2.1858
96	1.3021	2.0649	1.2776	2.0935	1.2529	2.1223	1.2282	2.1515	1.2034	2.1811
97	1.3077	2.0619	1.2834	2.0900	1.2591	2.1185	1.2346	2.1474	1.2100	2.1765
98	1.3132	2.0589	1.2892	2.0867	1.2651	2.1148	1.2409	2.1433	1.2166	2.1721
99	1.3186	2.0560	1.2949	2.0834	1.2710	2.1112	1.2470	2.1393	1.2230	2.1677
100	1.3239	2.0531	1.3004	2.0802	1.2768	2.1077	1.2531	2.1354	1.2293	2.1635
101	1.3291	2.0504	1.3059	2.0772	1.2825	2.1043	1.2590	2.1317	1.2355	2.1594
102	1.3342	2.0477	1.3112	2.0741	1.2881	2.1009	1.2649	2.1280	1.2415	2.1554
103	1.3392	2.0451	1.3165	2.0712	1.2936	2.0977	1.2706	2.1244	1.2475	2.1515
104	1.3442	2.0426	1.3216	2.0684	1.2990	2.0945	1.2762	2.1210	1.2534	2.1477
105	1.3490	2.0401	1.3267	2.0656	1.3043	2.0914	1.2817	2.1175	1.2591	2.1440
106	1.3538	2.0377	1.3317	2.0629	1.3095	2.0884	1.2872	2.1142	1.2648	2.1403
107	1.3585	2.0353	1.3366	2.0602	1.3146	2.0855	1.2925	2.1110	1.2703	2.1368
108	1.3631	2.0330	1.3414	2.0577	1.3196	2.0826	1.2978	2.1078	1.2758	2.1333
109	1.3676	2.0308	1.3461	2.0552	1.3246	2.0798	1.3029	2.1048	1.2811	2.1300
110	1.3720	2.0286	1.3508	2.0527	1.3294	2.0771	1.3080	2.1018	1.2864	2.1267
111	1.3764	2.0265	1.3554	2.0503	1.3342	2.0744	1.3129	2.0988	1.2916	2.1235
112	1.3807	2.0244	1.3599	2.0480	1.3389	2.0718	1.3178	2.0959	1.2967	2.1203
113	1.3849	2.0224	1.3643	2.0457	1.3435	2.0693	1.3227	2.0931	1.3017	2.1173
114	1.3891	2.0204	1.3686	2.0435	1.3481	2.0668	1.3274	2.0904	1.3066	2.1143
115	1.3932	2.0185	1.3729	2.0413	1.3525	2.0644	1.3321	2.0877	1.3115	2.1113
116	1.3972	2.0166	1.3771	2.0392	1.3569	2.0620	1.3366	2.0851	1.3162	2.1085
117	1.4012	2.0148	1.3813	2.0371	1.3613	2.0597	1.3411	2.0826	1.3209	2.1057
118	1.4051	2.0130	1.3854	2.0351	1.3655	2.0575	1.3456	2.0801	1.3256	2.1029
119	1.4089	2.0112	1.3894	2.0331	1.3697	2.0553	1.3500	2.0776	1.3301	2.1002
120	1.4127	2.0095	1.3933	2.0312	1.3739	2.0531	1.3543	2.0752	1.3346	2.0976
121	1.4164	2.0079	1.3972	2.0293	1.3779	2.0510	1.3585	2.0729	1.3390	2.0951
122	1.4201	2.0062	1.4010	2.0275	1.3819	2.0489	1.3627	2.0706	1.3433	2.0926
123	1.4237	2.0046	1.4048	2.0257	1.3858	2.0469	1.3668	2.0684	1.3476	2.0901
124	1.4272	2.0031	1.4085	2.0239	1.3897	2.0449	1.3708	2.0662	1.3518	2.0877
125	1.4307	2.0016	1.4122	2.0222	1.3936	2.0430	1.3748	2.0641	1.3560	2.0854
126	1.4342	2.0001	1.4158	2.0205	1.3973	2.0411	1.3787	2.0620	1.3600	2.0831
127	1.4376	1.9986	1.4194	2.0188	1.4010	2.0393	1.3826	2.0599	1.3641	2.0808
128	1.4409	1.9972	1.4229	2.0172	1.4047	2.0374	1.3864	2.0579	1.3680	2.0786
129	1.4442	1.9958	1.4263	2.0156	1.4083	2.0357	1.3902	2.0559	1.3719	2.0764
130	1.4475	1.9944	1.4297	2.0141	1.4118	2.0339	1.3939	2.0540	1.3758	2.0743
131	1.4507	1.9931	1.4331	2.0126	1.4153	2.0322	1.3975	2.0521	1.3796	2.0722
132	1.4539	1.9918	1.4364	2.0111	1.4188	2.0306	1.4011	2.0503	1.3833	2.0702
133	1.4570	1.9905	1.4397	2.0096	1.4222	2.0289	1.4046	2.0485	1.3870	2.0682
134	1.4601	1.9893	1.4429	2.0082	1.4255	2.0273	1.4081	2.0467	1.3906	2.0662
135	1.4631	1.9880	1.4460	2.0068	1.4289	2.0258	1.4116	2.0450	1.3942	2.0643
136	1.4661	1.9868	1.4492	2.0054	1.4321	2.0243	1.4150	2.0433	1.3978	2.0624
137	1.4691	1.9857	1.4523	2.0041	1.4353	2.0227	1.4183	2.0416	1.4012	2.0606
138	1.4720	1.9845	1.4553	2.0028	1.4385	2.0213	1.4216	2.0399	1.4047	2.0588
139	1.4748	1.9834	1.4583	2.0015	1.4416	2.0198	1.4249	2.0383	1.4081	2.0570
140	1.4777	1.9823	1.4613	2.0002	1.4447	2.0184	1.4281	2.0368	1.4114	2.0553
141	1.4805	1.9812	1.4642	1.9990	1.4478	2.0170	1.4313	2.0352	1.4147	2.0536
142	1.4832	1.9801	1.4671	1.9978	1.4508	2.0156	1.4344	2.0337	1.4180	2.0519
143	1.4860	1.9791	1.4699	1.9966	1.4538	2.0143	1.4375	2.0322	1.4212	2.0503
144	1.4887	1.9781	1.4727	1.9954	1.4567	2.0130	1.4406	2.0307	1.4244	2.0486
145	1.4913	1.9771	1.4755	1.9943	1.4596	2.0117	1.4436	2.0293	1.4275	2.0471
146	1.4939	1.9761	1.4782	1.9932	1.4625	2.0105	1.4466	2.0279	1.4306	2.0455
147	1.4965	1.9751	1.4809	1.9921	1.4653	2.0092	1.4495	2.0265	1.4337	2.0440
148	1.4991	1.9742	1.4836	1.9910	1.4681	2.0080	1.4524	2.0252	1.4367	2.0425
149	1.5016	1.9733	1.4862	1.9900	1.4708	2.0068	1.4553	2.0238	1.4396	2.0410
150	1.5041	1.9724	1.4889	1.9889	1.4735	2.0056	1.4581	2.0225	1.4426	2.0396
151	1.5066	1.9715	1.4914	1.9879	1.4762	2.0045	1.4609	2.0212	1.4455	2.0381
152	1.5090	1.9706	1.4940	1.9869	1.4788	2.0034	1.4636	2.0200	1.4484	2.0367

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=16		k=17		k=18		k=19		k=20	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
153	1.5114	1.9698	1.4965	1.9859	1.4815	2.0022	1.4664	2.0187	1.4512	2.0354
154	1.5138	1.9689	1.4990	1.9850	1.4841	2.0012	1.4691	2.0175	1.4540	2.0340
155	1.5161	1.9681	1.5014	1.9840	1.4866	2.0001	1.4717	2.0163	1.4567	2.0327
156	1.5184	1.9673	1.5038	1.9831	1.4891	1.9990	1.4743	2.0151	1.4595	2.0314
157	1.5207	1.9665	1.5062	1.9822	1.4916	1.9980	1.4769	2.0140	1.4622	2.0301
158	1.5230	1.9657	1.5086	1.9813	1.4941	1.9970	1.4795	2.0129	1.4648	2.0289
159	1.5252	1.9650	1.5109	1.9804	1.4965	1.9960	1.4820	2.0117	1.4675	2.0276
160	1.5274	1.9642	1.5132	1.9795	1.4989	1.9950	1.4845	2.0106	1.4701	2.0264
161	1.5296	1.9635	1.5155	1.9787	1.5013	1.9941	1.4870	2.0096	1.4726	2.0252
162	1.5318	1.9628	1.5178	1.9779	1.5037	1.9931	1.4894	2.0085	1.4752	2.0241
163	1.5339	1.9621	1.5200	1.9771	1.5060	1.9922	1.4919	2.0075	1.4777	2.0229
164	1.5360	1.9614	1.5222	1.9762	1.5083	1.9913	1.4943	2.0064	1.4802	2.0218
165	1.5381	1.9607	1.5244	1.9755	1.5105	1.9904	1.4966	2.0054	1.4826	2.0206
166	1.5402	1.9600	1.5265	1.9747	1.5128	1.9895	1.4990	2.0045	1.4851	2.0195
167	1.5422	1.9594	1.5287	1.9739	1.5150	1.9886	1.5013	2.0035	1.4875	2.0185
168	1.5443	1.9587	1.5308	1.9732	1.5172	1.9878	1.5036	2.0025	1.4898	2.0174
169	1.5463	1.9581	1.5329	1.9724	1.5194	1.9869	1.5058	2.0016	1.4922	2.0164
170	1.5482	1.9574	1.5349	1.9717	1.5215	1.9861	1.5080	2.0007	1.4945	2.0153
171	1.5502	1.9568	1.5370	1.9710	1.5236	1.9853	1.5102	1.9997	1.4968	2.0143
172	1.5521	1.9562	1.5390	1.9703	1.5257	1.9845	1.5124	1.9988	1.4991	2.0133
173	1.5540	1.9556	1.5410	1.9696	1.5278	1.9837	1.5146	1.9980	1.5013	2.0123
174	1.5559	1.9551	1.5429	1.9689	1.5299	1.9830	1.5167	1.9971	1.5035	2.0114
175	1.5578	1.9545	1.5449	1.9683	1.5319	1.9822	1.5189	1.9962	1.5057	2.0104
176	1.5597	1.9539	1.5468	1.9676	1.5339	1.9815	1.5209	1.9954	1.5079	2.0095
177	1.5615	1.9534	1.5487	1.9670	1.5359	1.9807	1.5230	1.9946	1.5100	2.0086
178	1.5633	1.9528	1.5506	1.9664	1.5379	1.9800	1.5251	1.9938	1.5122	2.0076
179	1.5651	1.9523	1.5525	1.9657	1.5398	1.9793	1.5271	1.9930	1.5143	2.0068
180	1.5669	1.9518	1.5544	1.9651	1.5418	1.9786	1.5291	1.9922	1.5164	2.0059
181	1.5687	1.9513	1.5562	1.9645	1.5437	1.9779	1.5311	1.9914	1.5184	2.0050
182	1.5704	1.9507	1.5580	1.9639	1.5456	1.9772	1.5330	1.9906	1.5205	2.0042
183	1.5721	1.9503	1.5598	1.9633	1.5474	1.9766	1.5350	1.9899	1.5225	2.0033
184	1.5738	1.9498	1.5616	1.9628	1.5493	1.9759	1.5369	1.9891	1.5245	2.0025
185	1.5755	1.9493	1.5634	1.9622	1.5511	1.9753	1.5388	1.9884	1.5265	2.0017
186	1.5772	1.9488	1.5651	1.9617	1.5529	1.9746	1.5407	1.9877	1.5284	2.0009
187	1.5788	1.9483	1.5668	1.9611	1.5547	1.9740	1.5426	1.9870	1.5304	2.0001
188	1.5805	1.9479	1.5685	1.9606	1.5565	1.9734	1.5444	1.9863	1.5323	1.9993
189	1.5821	1.9474	1.5702	1.9600	1.5583	1.9728	1.5463	1.9856	1.5342	1.9985
190	1.5837	1.9470	1.5719	1.9595	1.5600	1.9722	1.5481	1.9849	1.5361	1.9978
191	1.5853	1.9465	1.5736	1.9590	1.5618	1.9716	1.5499	1.9842	1.5379	1.9970
192	1.5869	1.9461	1.5752	1.9585	1.5635	1.9710	1.5517	1.9836	1.5398	1.9963
193	1.5885	1.9457	1.5768	1.9580	1.5652	1.9704	1.5534	1.9829	1.5416	1.9956
194	1.5900	1.9453	1.5785	1.9575	1.5668	1.9699	1.5551	1.9823	1.5434	1.9948
195	1.5915	1.9449	1.5801	1.9570	1.5685	1.9693	1.5569	1.9817	1.5452	1.9941
196	1.5931	1.9445	1.5816	1.9566	1.5701	1.9688	1.5586	1.9810	1.5470	1.9934
197	1.5946	1.9441	1.5832	1.9561	1.5718	1.9682	1.5603	1.9804	1.5487	1.9928
198	1.5961	1.9437	1.5848	1.9556	1.5734	1.9677	1.5620	1.9798	1.5505	1.9921
199	1.5975	1.9433	1.5863	1.9552	1.5750	1.9672	1.5636	1.9792	1.5522	1.9914
200	1.5990	1.9429	1.5878	1.9547	1.5766	1.9667	1.5653	1.9787	1.5539	1.9908

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	23.31	1.219	75
Kualitas Pelayanan	22.97	2.079	75

Correlations			
		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1.000	0.078
	Kualitas Pelayanan	0.078	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan		0.253
	Kualitas Pelayanan	0.253	
N	Kepuasan Pelanggan	75	75
	Kualitas Pelayanan	75	75

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>		Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan			
b. All requested variables entered.			

Model Summary <sup>b</sup>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					Change	F Change	df1	df2	Change	
1	.078 <sup>a</sup>	0.006	-0.008	1.224	0.006	0.446	1	73	0.506	3.036
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan										
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan										

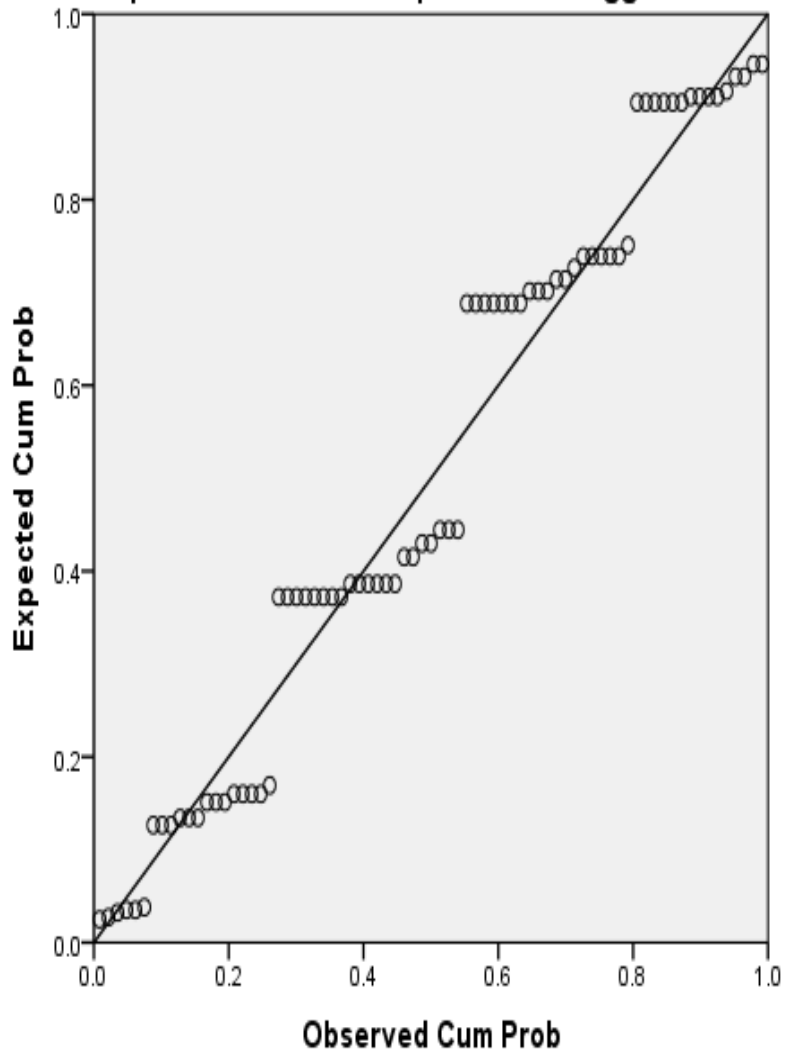
Coefficients <sup>a</sup>												
Model		Coefficients		Coefficients		t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.257	1.578			14.107	0.000					
	Kualitas Pelayanan	0.046	0.068	0.078		0.668	0.506	0.078	0.078	0.078	1.000	1.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan												

Collinearity Diagnostics <sup>a</sup>					
Model		Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Pelayanan
1	1	1.996	1.000	0.00	0.00
	2	0.004	22.291	1.00	1.00
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					
Collinearity Diagnostics <sup>a</sup>					
Model		Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Pelayanan
1	1	1.996	1.000	0.00	0.00
	2	0.004	22.291	1.00	1.00
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

<b>Residuals Statistics<sup>a</sup></b>					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	23.03	23.40	23.31	0.095	75
Std. Predicted Value	-2.873	0.975	0.000	1.000	75
Standard Error of Predicted Value	0.141	0.432	0.194	0.049	75
Adjusted Predicted Value	22.75	23.46	23.30	0.125	75
Residual	-2.399	1.966	0.000	1.215	75
Std. Residual	-1.961	1.607	0.000	0.993	75
Stud. Residual	-1.987	1.718	0.003	1.010	75
Deleted Residual	-2.464	2.247	0.007	1.256	75
Stud. Deleted Residual	-2.029	1.742	0.002	1.018	75
Mahal. Distance	0.000	8.253	0.987	1.331	75
Cook's Distance	0.000	0.210	0.017	0.035	75
Centered Leverage Value	0.000	0.112	0.013	0.018	75
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

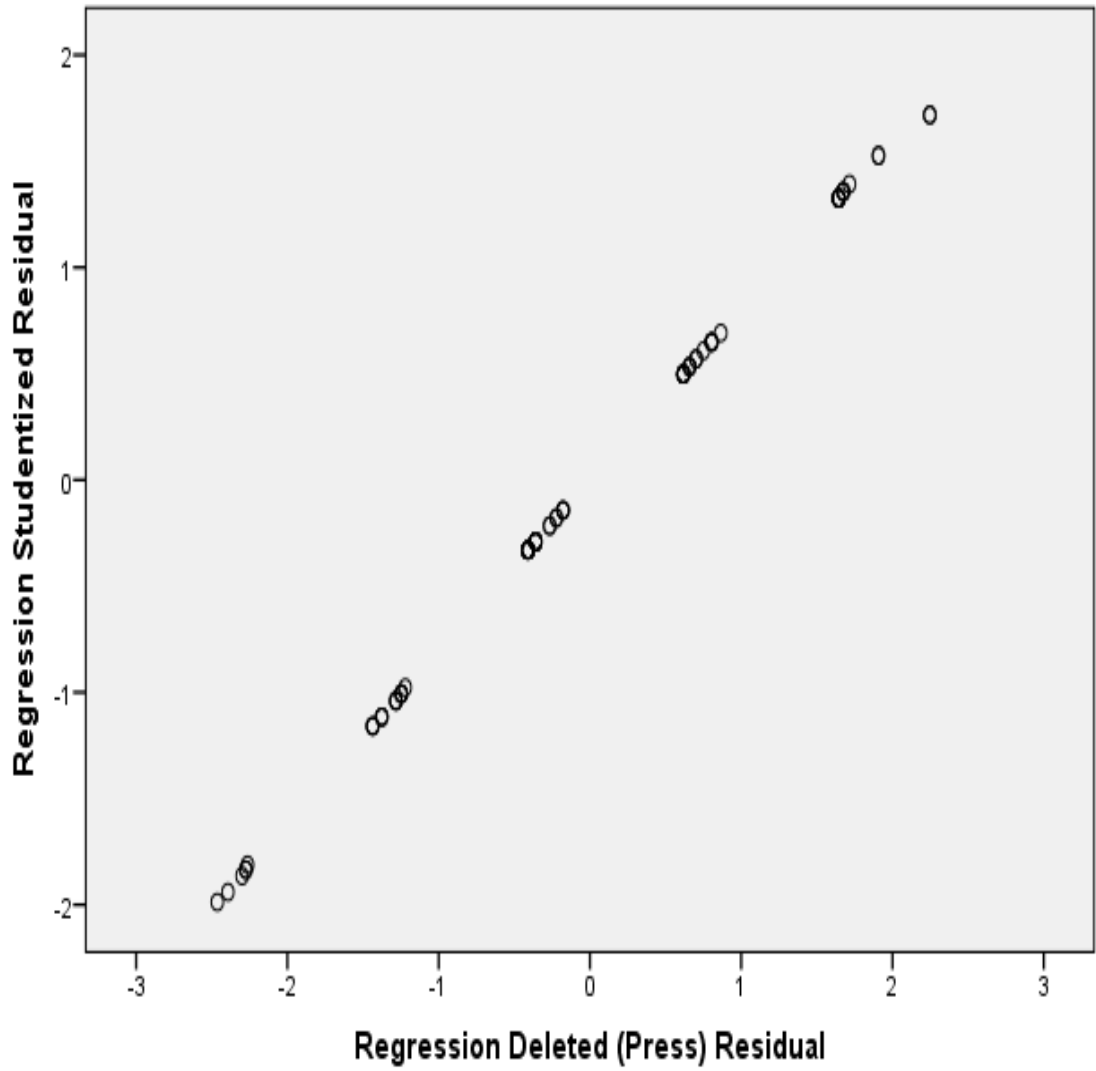
### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



### Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Manda Herlini Mansyur**, dilahirkan di Balikpapan, tanggal 24 desember 1994. Anak pertama dari tiga bersaudara pasangan dari Mansyur dan HERNI Mokodongan. Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar di SD NEGERI 1 Poigar di Kecamatan Bolaang

Mongondow pada tahun 2007. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Muhammadiyah Lajjoa Kecamatan Liliriaja Kabupaten Soppeng dan tamat pada tahun 2010, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Liliriaja pada tahun 2010 dan selesai pada tahun 2013. Pada tahun 2013 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar ( UNISMUH ) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Peneliti menyelesaikan kuliah Strata satu (S1) pada tahun 2017.