

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.565
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3291.932
	df	1035
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
depan	1.000	.618
interior	1.000	.869
tataan	1.000	.860
bersih	1.000	.709
terang	1.000	.685
ventilas	1.000	.574
ac	1.000	.713
musik	1.000	.739
lengkap	1.000	.771
label	1.000	.769
petunjuk	1.000	.660
merek	1.000	.593
impor	1.000	.683
atm	1.000	.692
parkir	1.000	.568
kedatang	1.000	.668
jam	1.000	.639
komplain	1.000	.771
manajer	1.000	.664
kecepata	1.000	.717
pengalam	1.000	.862
cekatan	1.000	.843
kesopana	1.000	.840
keramaha	1.000	.822
kesabara	1.000	.766
senyum	1.000	.623
nama	1.000	.750
jaminan	1.000	.662
kadaluar	1.000	.462
strategi	1.000	.553
transpor	1.000	.601
komunika	1.000	.645
penjelas	1.000	.610
kartu	1.000	.668
limit	1.000	.762
kemauan	1.000	.549
pengharg	1.000	.549
murah	1.000	.655
harga	1.000	.719
stabil	1.000	.507
diskon	1.000	.724
papan	1.000	.579
voucher	1.000	.779
kupon	1.000	.748
pengumum	1.000	.730
sponsor	1.000	.599

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.854	17.073	17.073	7.854	17.073	17.073	4.081	8.872	8.872
2	3.959	8.606	25.679	3.959	8.606	25.679	3.633	7.899	16.771
3	3.212	6.983	32.662	3.212	6.983	32.662	3.486	7.579	24.350
4	2.564	5.574	38.236	2.564	5.574	38.236	2.664	5.792	30.142
5	2.298	4.996	43.231	2.298	4.996	43.231	2.570	5.586	35.728
6	2.176	4.730	47.961	2.176	4.730	47.961	2.558	5.562	41.290
7	1.927	4.189	52.150	1.927	4.189	52.150	2.287	4.972	46.263
8	1.799	3.911	56.061	1.799	3.911	56.061	2.266	4.925	51.188
9	1.650	3.587	59.648	1.650	3.587	59.648	2.248	4.886	56.074
10	1.527	3.318	62.966	1.527	3.318	62.966	2.213	4.812	60.885
11	1.353	2.942	65.908	1.353	2.942	65.908	1.811	3.937	64.823
12	1.252	2.721	68.630	1.252	2.721	68.630	1.751	3.807	68.630
13	1.236	2.688	71.318						
14	1.107	2.407	73.725						
15	.991	2.154	75.879						
16	.949	2.063	77.942						
17	.875	1.902	79.844						
18	.815	1.771	81.615						
19	.721	1.567	83.181						
20	.665	1.446	84.627						
21	.654	1.422	86.049						
22	.559	1.216	87.265						
23	.550	1.196	88.461						
24	.519	1.129	89.590						
25	.484	1.053	90.643						
26	.453	.985	91.628						
27	.400	.870	92.498						
28	.388	.843	93.341						
29	.338	.736	94.076						
30	.321	.698	94.774						
31	.289	.627	95.402						
32	.278	.604	96.006						
33	.256	.557	96.562						
34	.238	.518	97.080						
35	.213	.463	97.543						
36	.183	.398	97.941						
37	.156	.340	98.281						
38	.151	.328	98.609						
39	.135	.293	98.902						
40	.114	.248	99.150						
41	.098	.214	99.363						
42	.080	.173	99.536						
43	.073	.160	99.696						
44	.054	.118	99.814						
45	.048	.104	99.918						
46	.038	.082	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix ^a

	Component											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
depan												
interior				.581								
tataan				.523								
bersih				.548								
terang												
ventilas												
ac												
musik												
lengkap		-.580										
label		-.507	.520									
petunjuk												
merek												
impor												
atm												
parkir												
kedatang												
jam								.554				
komplain	.570											
manajer	.577											
kecepata	.582											
pengalam	.530					.532						
cekatan	.547											
kesopana	.578											
keramaha	.574											
kesabara	.625											
senyum	.576											
nama												
jaminan												
kadaluar												
strategi												
transpor												
komunika	.501											
penjelas	.569											
kartu												
limit												
kemauan	.569											
pengharg												
murah												
harga												
stabil												
diskon												
papan				.528								
voucher		.506										
kupon		.614										
pengumum												
sponsor		.564										

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 12 components extracted.

Component Matrix ^a

	Component											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
kesabara	.625											
kecepatan	.582											
kesopana	.578		-.513									
manajer	.577											
senyum	.576											
keramaha	.574											
komplain	.570											
penjelas	.569											
kemauan	.569											
cekatan	.547											
komunika	.501											
kedatang												
harga												
pengharg												
merek												
kartu												
atm												
parkir												
stabil												
papan		.614										
kupon		-.580										
lengkap		.564										
sponsor		.506										
voucher												
petunjuk												
kadaluar			.528									
diskon			.520									
label		-.507										
interior				.581								
bersih				.548								
tataan				.523								
depan												
ac												
musik												
murah												
pengumum												
strategi												
pengalam	.530					.532						
jaminan												
nama												
jam								.554				
terang												
ventilas												
transpor												
impor												
limit												

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 12 components extracted.

Rotated Component Matrix ^a

	Component											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
depan												
interior							.912					
tataan							.891					
bersih												
terang										.763		
ventilas										.683		
ac					.819							
musik					.769							
lengkap			.747									
label			.765									
petunjuk			.724									
merek								.648				
impor								.775				
atm												
parkir												
kedatang												
jam												
komplain		.761										
manajer		.651										
kecepatan												
pengalam					.865							
cekatan					.830							
kesopana	.838											
keramaha	.846											
kesabara	.796											
senyum	.620											
nama									.829			
jaminan									.649			
kadaluar												
strategi												
transpor												
komunika		.685										
penjelas												
kartu											.568	
limit											.837	
kemauan												
pengharg		.609										
murah												
harga	.607											.718
stabil												.507
diskon						.692						
papan												
voucher						.802						
kupon						.579						
pengumum						.639						
sponsor		.548										

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 19 iterations.

Rotated Component Matrix ^a

	Component											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
keramaha	.846											
kesopana	.838											
kesabara	.796											
senyum	.620											
harga	.607											
kemauan												
komplain		.761										
komunika		.685										
manajer		.651										
pengharg		.609										
sponsor		.548										
parkir												
label			.765									
lengkap			.747									
petunjuk			.724									
kadaluar												
strategi												
pengalam				.865								
cekatan				.830								
penjelas												
ac					.819							
musik					.769							
kecepata												
transpor												
voucher						.802						
diskon						.692						
pengumum						.639						
kupon						.579						
interior							.912					
tataan							.891					
impor								.775				
merek								.648				
atm												
kedatang												
nama									.829			
jaminan									.649			
papan												
terang										.763		
ventilas										.683		
bersih												
jam												
depan												
limit											.837	
kartu											.568	
murah												.718
stabil												.507

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 19 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	.536	.474	.344	.307	.194	.188	.166	.236	.223	.176	.156	.122
2	-.289	.431	-.512	-.070	.418	.391	-.111	.020	.247	-.248	.005	-.038
3	-.496	-.092	.536	-.334	.046	.381	.107	.348	.047	.075	-.038	.239
4	.164	-.285	-.286	-.191	.213	.302	.639	-.266	-.109	.362	.063	.104
5	.036	-.273	.051	-.142	.612	-.372	.049	.389	.026	-.031	.243	-.417
6	-.399	-.063	.119	.614	.098	-.122	.390	-.121	.272	.020	-.372	-.204
7	.134	-.447	.010	.086	-.232	.250	.038	-.041	.569	-.419	.394	-.024
8	-.079	.061	-.146	-.200	-.264	-.050	-.183	.075	.514	.679	.008	-.303
9	.149	.208	.285	-.519	.128	-.279	.151	-.452	.353	-.238	-.283	-.004
10	.144	-.347	.196	.153	.422	.287	-.568	-.341	.037	.200	-.234	.044
11	-.345	.204	.224	.096	.090	-.109	-.040	-.498	-.099	.145	.692	-.023
12	-.097	-.113	-.207	.078	.171	-.431	-.060	.100	.277	.121	.059	.778

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

A N A C O R - VERSION 0.4
 BY
 DEPARTMENT OF DATA THEORY
 UNIVERSITY OF LEIDEN, THE NETHERLANDS

The table to be analyzed:

	1 Super X	2 Super Y	Margin
1	36	52	88
2	42	44	86
3	77	50	127
4	47	57	104
5	69	46	115
6	25	49	74
7	64	66	130
8	21	42	63
9	14	13	27
10	71	59	130
11	75	96	171
12	52	80	132
	-----	-----	-----
Margin	593	654	1247

The Rowprofiles:

	1 Super X	2 Super Y	Margin
1	.409	.591	1.000
2	.488	.512	1.000
3	.606	.394	1.000
4	.452	.548	1.000
5	.600	.400	1.000
6	.338	.662	1.000
7	.492	.508	1.000
8	.333	.667	1.000
9	.519	.481	1.000
10	.546	.454	1.000
11	.439	.561	1.000
12	.394	.606	1.000
	-----	-----	
Margin	.476	.524	

The Columnprofiles:

	1 Super X	2 Super Y	Margin
1	.061	.080	.071
2	.071	.067	.069
3	.130	.076	.102
4	.079	.087	.083
5	.116	.070	.092
6	.042	.075	.059
7	.108	.101	.104
8	.035	.064	.051
9	.024	.020	.022
10	.120	.090	.104
11	.126	.147	.137
12	.088	.122	.106
Margin	----- 1.000	----- 1.000	

Dimension	Singular Value	Inertia	Proportion Explained	Cumulative Proportion
1	.16952	.02874	1.000	1.000
Total		----- .02874	----- 1.000	----- 1.000

Row Scores:

Row	Marginal Profile	Dim 1
1	.071	-.323
2	.069	.062
3	.102	.636
4	.083	-.115
5	.092	.605
6	.059	-.670
7	.104	.082
8	.051	-.692
9	.022	.209
10	.104	.343
11	.137	-.180
12	.106	-.397

Contribution of row points to the inertia of each dimension:

Row	Marginal Profile	Dim 1
1	.071	.043
2	.069	.002
3	.102	.243
4	.083	.006
5	.092	.199
6	.059	.157
7	.104	.004
8	.051	.143
9	.022	.006
10	.104	.073
11	.137	.026
12	.106	.098
		----- 1.000

Contribution of dimensions to the inertia of each row point:

Row	Marginal Profile	Dim 1	Total
1	.071	1.000	1.000
2	.069	1.000	1.000
3	.102	1.000	1.000
4	.083	1.000	1.000
5	.092	1.000	1.000
6	.059	1.000	1.000
7	.104	1.000	1.000
8	.051	1.000	1.000
9	.022	1.000	1.000
10	.104	1.000	1.000
11	.137	1.000	1.000
12	.106	1.000	1.000

Column Scores:

Column	Marginal Profile	Dim 1
1 Super X	.476	.432
2 Super Y	.524	-.392

Contribution of column points to the inertia of each dimension:

Column	Marginal Profile	Dim 1
1 Super X	.476	.524
2 Super Y	.524	.476

		1.000

Contribution of dimensions to the inertia of each column point:

Column	Marginal Profile	Dim 1	Total
1 Super X	.476	1.000	1.000
2 Super Y	.524	1.000	1.000

Variances and Correlation Matrix of the singular values:

Dim Variances	Correlations between dimensions
1 7.627E-04	1.000

Variances and Correlation Matrix of scores of Row 1

Dim Variances	Correlations between dimensions
1 8.229E-04	1.000

Variances and Correlation Matrix of scores of Row 2

Dim Variances	Correlations between dimensions
1 1.629E-04	1.000

Variances and Correlation Matrix of scores of Row 3

Dim Variances	Correlations between dimensions
---------------	---------------------------------

1	.003	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 4			
Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	2.214E-04	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 5			
Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	.003	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 6			
Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	.003	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 7			
Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	1.816E-04	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 8			
Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	.003	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 9			
Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	4.297E-04	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 10			
Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	9.248E-04	1.000	

Variiances and Correlation Matrix of scores of Row 11

Dim Variiances	Correlations between dimensions
1 3.468E-04	1.000

Variiances and Correlation Matrix of scores of Row 12

Dim Variiances	Correlations between dimensions
1 .001	1.000

Variiances and Correlation Matrix of scores of Column 1 Super X

Dim Variiances	Correlations between dimensions
1 .001	1.000

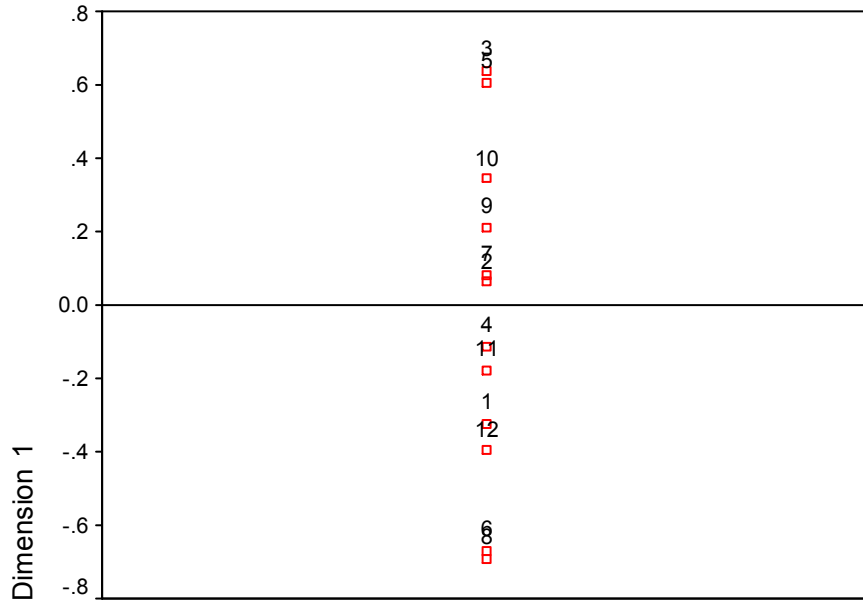
Variiances and Correlation Matrix of scores of Column 2 Super Y

Dim Variiances	Correlations between dimensions
1 .001	1.000

The data-matrix permuted according to the scores in dimension: 1

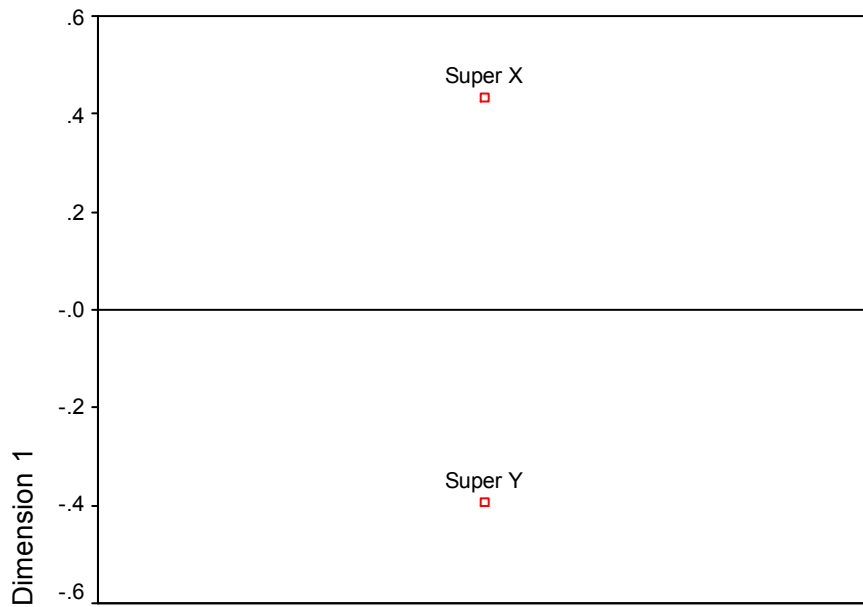
	2 Super Y	1 Super X	Margin
8	42	21	63
6	49	25	74
12	80	52	132
1	52	36	88
11	96	75	171
4	57	47	104
2	44	42	86
7	66	64	130
9	13	14	27
10	59	71	130
5	46	69	115
3	50	77	127
Margin	----- 654	----- 593	----- 1247

Row Scores



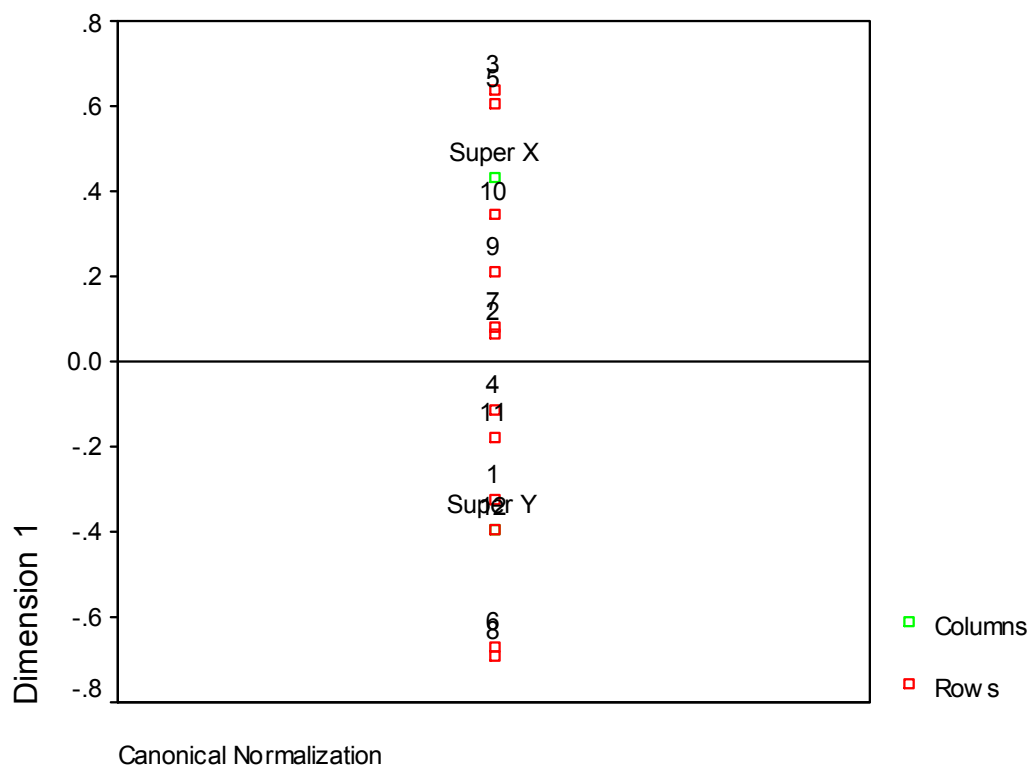
Canonical Normalization

Column Scores



Canonical Normalization

Row and Column Scores



KUESIONER PENELITIAN

Terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu anda yang sangat berharga untuk mengisi kuesioner ini. Maksud dari adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi konsumen mengenai supermarket.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan tugas akhir pendidikan sarjana di Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha.

Andre '00

Petunjuk :

Berilah tanda (\checkmark) pada salah satu kotak jawaban yang tersedia pada tiap pernyataan di bawah ini.

Keterangan :

SP : Sangat Penting

P : Penting

TP : Tidak Penting

STP : Sangat Tidak Penting

Berikut ini adalah faktor - faktor yang mempengaruhi anda untuk datang berbelanja di supermarket favorit anda.

FAKTOR	SP	P	TP	STP
Tampak depan supermarket.				
Desain interior supermarket.				
Penataan produk.				
Ruang memenuhi syarat kebersihan.				
Penerangan supermarket.				
Ventilasi ruang supermarket.				
Terdapat kipas angin atau AC.				
Terdapat musik.				

FAKTOR	SP	P	TP	STP
Kelengkapan produk.				
Penempatan label harga yang tepat dan lengkap.				
Terdapat papan petunjuk lokasi produk di gang.				
Terdapat banyak produk dengan merek terkenal.				
Terdapat banyak produk impor.				
Terdapat mesin ATM yang dekat dengan supermarket.				
Tersedia tempat parkir yang luas.				
Kedatangan produk yang habis tepat waktu.				
Jam buka dan tutup supermarket yang tepat waktu.				
Terdapat pelayanan komplain pelanggan.				
Manajer supermarket mudah dicari.				
Kecepatan pelayanan.				
Pegawai berpengalaman.				
Pegawai cekatan.				
Kesopanan pegawai.				
Keramahan pegawai.				
Kesabaran pegawai.				
Pegawai murah senyum.				
Nama supermarket menjadi daya tarik pembeli.				
Nama supermarket merupakan jaminan produk baik.				
Jaminan akan waktu kadaluarsa produk.				
Jaminan akan produk "halal".				
Lokasi supermarket strategis.				
Kemudahan transportasi menuju lokasi (angkutan kota).				
Tingkat kemacetan di sekitar lokasi.				
Pegawai mampu berkomunikasi dengan pelanggan.				
Kesediaan pegawai menjelaskan pertanyaan pelanggan.				
Pembayaran dapat menggunakan Debit atau Credit Card.				
Limit penggunaan Debit atau Credit Card yang rendah.				
Pegawai mau mencarikan produk yang diminta pelanggan.				
Adanya penghargaan kepada pelanggan yang setia.				
Harga produk relatif murah dibanding supermarket lain.				
Harga sesuai dengan jenis dan kualitas produk.				
Harga stabil (tidak mudah naik turun).				
Adanya diskon untuk produk - produk tertentu.				
Papan nama supermarket yang terlihat dengan jelas.				
Terdapat pembagian voucher belanja.				
Terdapat pengundian kupon belanja berhadiah.				
Terdapat papan pengumuman harga - harga khusus.				
Sering menjadi sponsor pada even - even tertentu.				

Menurut anda selain faktor - faktor di atas apakah masih terdapat faktor lain yang mempengaruhi anda untuk berbelanja di supermarket?

.....

Jika ada, tolong sebutkan!

.....

.....

.....

.....

KUESIONER PENELITIAN

Terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu anda yang sangat berharga untuk mengisi kuesioner ini. Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan tugas akhir pendidikan sarjana di Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha.

Dre '00

Kuesioner Bagian I

Petunjuk :

Isilah pertanyaan - pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang anda anggap benar.

☺ Jenis kelamin anda :

- a. Pria
- b. Wanita

☺ Usia anda saat ini berkisar :

- a. Kurang dari 18 tahun.
- b. Antara 18 sampai 23 tahun.
- c. Antara 24 sampai 30 tahun.
- d. Lebih dari 30 tahun.

☺ Pekerjaan anda saat ini adalah :

- a. Pelajar / Mahasiswa
- b. Karyawan
- c. Pengajar / Dosen
- d. Ibu rumah tangga
- e.

- ☺ Penghasilan anda dalam sebulan :
 - a. Kurang dari Rp 500.000,-
 - b. Antara Rp 500.000,- sampai Rp 750.000,-
 - c. Antara Rp 750.001,- sampai Rp 1.500.000,-
 - d. Lebih dari Rp 1.500.000,-

- ☺ Pengeluaran rata - rata tiap anda berbelanja di supermarket :
 - a. Kurang dari Rp 10.000,-
 - b. Antara Rp 10.000,- sampai Rp 30.000,-
 - c. Antara Rp 30.001,- sampai Rp 100.000,-
 - d. Lebih dari Rp 100.000,-

- ☺ Frekuensi anda berbelanja ke supermarket dalam sebulan :
 - a. Tidak pernah.
 - b. Antara 1 sampai 5 kali.
 - c. Antara 6 sampai 15 kali.
 - d. Lebih dari 15 kali.

- ☺ Anda sering berbelanja ke supermarket adalah untuk :
 - a. Membeli kebutuhan bulanan secara rutin.
 - b. Mencari kepraktisan belanja.
 - c. Sekedar belanja ala kadarnya.
 - d.

- ☺ Sumber informasi utama anda mengetahui supermarket tempat anda berbelanja adalah :
 - a. Teman
 - b. Brosur
 - c. Media cetak (ex. : koran, tabloid)
 - d. Media elektronik (ex. : radio)
 - e.

Kuesioner Bagian II

Petunjuk :

- Bacalah pernyataan berikut dengan penjelasannya dengan teliti sebelum anda menjawab pertanyaan yang diajukan.
- Berilah tanda (√) pada kotak jawaban yang tersedia pada tiap pernyataan di bawah ini.
- Jika menurut anda pernyataan yang diajukan nyata terdapat pada kedua supermarket yang bersangkutan, maka berilah tanda (√) pada kedua kotak jawaban. Sebaliknya jika tidak terdapat, maka anda boleh mengosonginya.

FAKTOR	SUPERMARKET	
	"X"	"Y"
✓ Pelayanan kepada konsumen. Penjelasan : Maksud dari faktor di atas adalah adanya kesopanan, keramahan dan kesabaran pegawai dalam melayani pelanggan dengan senang hati.		
✓ Pengertian kepada konsumen. Penjelasan : Maksud dari faktor di atas adalah adanya kemudahan bagi pelanggan dalam bertanya dengan pihak manajemen supermarket jika terdapat komplain.		
✓ Kemudahan mencari produk bagi konsumen. Penjelasan : Maksud dari faktor di atas adalah terdapatnya label harga dan petunjuk lokasi produk yang lengkap dan jelas.		
✓ Ketrampilan pelayanan. Penjelasan : Maksud dari faktor di atas adalah adanya ketrampilan pelayanan seperti kecekatan pelayan dalam melayani pelanggan.		
✓ Fasilitas-fasilitas yang diberikan. Penjelasan : Maksud dari faktor di atas adalah terdapatnya kipas angin / AC dan musik mengalun yang menemani saat berbelanja.		
✓ Adanya potongan harga. Penjelasan : Maksud dari faktor di atas adalah terdapatnya diskon atau voucher yang menguntungkan konsumen.		

FAKTOR	SUPERMARKET	
	"X"	"Y"
<p>✓ Tampak dalam supermarket. Penjelasan : Maksud dari faktor di atas adalah adanya suatu desain interior dan tataan produk yang menarik dilihat pelanggan ketika berbelanja.</p>		
<p>✓ Kelengkapan produk - produk bermerek. Penjelasan : Maksud dari faktor di atas adalah tersedianya produk impor dan bermerek terkenal dengan lengkap.</p>		
<p>✓ Nama supermarket yang menjanjikan. Penjelasan : Maksud dari faktor di atas adalah menjamin bahwa nama supermarket memberi produk yang berkualitas dan juga dengan harga yang murah.</p>		
<p>✓ Suasana yang menyenangkan. Penjelasan : Maksud dari faktor di atas adalah terdapatnya kebersihan dan penerangan yang baik di dalam ruang supermarket yang bersangkutan.</p>		
<p>✓ Kemudahan pembayaran. Penjelasan : Maksud dari faktor di atas adalah tersedianya fasilitas pembayaran dengan Debit / Credit Card dengan limit yang rendah.</p>		
<p>✓ Harga murah dan stabil. Penjelasan : Maksud dari faktor di atas adalah adanya harga produk yang relatif murah dan juga stabil.</p>		

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	120	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	48

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
depan	189.86	215.669	.209	.863
interior	189.93	216.180	.199	.863
tataan	189.94	215.013	.280	.862
bersih	189.90	215.671	.232	.862
terang	189.84	215.798	.224	.862
ventilas	189.93	215.851	.181	.863
ac	190.65	211.087	.266	.862
musik	190.98	207.428	.326	.861
lengkap	189.68	216.017	.228	.862
label	189.77	214.617	.281	.862
petunjuk	189.95	215.426	.252	.862
merek	191.44	204.585	.421	.859
impor	191.88	207.852	.348	.860
atm	190.23	207.525	.435	.859
parkir	189.96	212.124	.348	.861
kedatang	189.94	211.652	.466	.860
jam	190.50	209.849	.299	.861
komplain	190.29	204.544	.554	.856

manajer	191.04	201.687	.505	.857
kecepatan	189.82	211.764	.458	.860
pengalam	190.00	211.933	.388	.860
cekatan	189.97	213.142	.373	.861
kesopana	189.88	213.404	.388	.861
keramaha	189.83	212.851	.388	.861
kesabara	189.92	210.901	.470	.859
senyum	190.20	206.363	.458	.858
nama	191.58	209.910	.250	.863
jaminan	191.80	208.548	.262	.863
kadaluar	189.72	215.163	.253	.862
halal	190.68	218.087	-.008	.870
strategi	189.96	215.166	.244	.862
transpor	190.21	211.175	.323	.861
kemaceta	190.67	213.619	.130	.866
komunika	190.37	207.511	.457	.858
penjelas	190.13	208.906	.467	.859
kartu	190.19	209.081	.394	.860
limit	190.64	209.829	.266	.862
kemauan	190.03	207.982	.469	.858
pengharg	190.88	202.205	.433	.859
murah	189.78	215.701	.191	.863
harga	189.78	214.356	.328	.861
stabil	190.07	211.928	.312	.861
diskon	190.05	213.628	.184	.864
papan	190.29	208.242	.404	.859
voucher	190.73	205.878	.376	.860
kupon	190.94	201.736	.498	.857
pengumum	190.28	211.899	.278	.862
sponsor	191.53	204.302	.414	.859

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	120	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	12

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
4.94	9.383	3.063	12

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	120	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	12

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
5.45	8.787	2.964	12