

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip.; ***“Manajemen Pemasaran”***, Jilid 1, Edisi 9e, PT. Prenhallindo, Jakarta, 1997.
2. Kotler, Philip; ***“Manajemen Pemasaran”***, Jilid 1, Edisi Millenium, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2002.
3. Muis, R.; ***“Diktat Kuliah Analisis Data Statistik”***, Bandung, 2004.
4. Rangkuti, Freddy.; ***“Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis”***, PT. Gramedia, Jakarta, 2003.
5. Rekayasa Kualitas, tim asisten.; ***“Panduan Modul Rekayasa Kualitas”***, Laboratotium Rekayasa Kualitas UKM, Bandung, 2007.
6. Sandjaja, MSPH., DR.B., dan Albertus Heriyanto, M.Hum.; ***“Panduan Penelitian”***, Prestasi Jakarta, 2006.
7. Sugiyono, Prof. DR.; ***“Metode Penelitian Administrasi”***, AlfaBeta, Bandung, 2006.
8. Supranto, Prof. J.; ***“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”***, Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
9. Umar, Husein, ***“Strategik Management In Action”***, Jakarta: Pt Gramedia, 2001.
10. Waringin, Tung D.; ***“Marketing Revolutioin”***, PT. Gramedia, Jakarta, 2008.

- Struktur Hipotesis

$$H_0 : \bar{X}_1 = \bar{X}_2$$

$$H_1 : \bar{X}_1 < \bar{X}_2$$

1 = Tingkat Performansi

2 = Tingkat Kepentingan

- Taraf Nyata : $\alpha = 0.05$

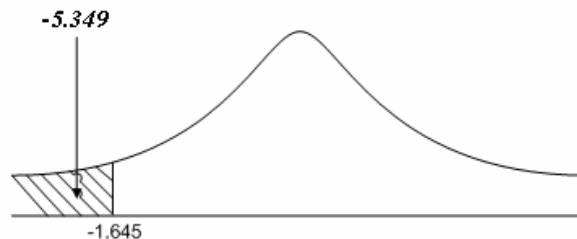
- Statistik Uji

$$\begin{aligned} Z &= \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - d_0}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \\ &= \frac{(-0.300) - 0}{\sqrt{\frac{0.353^2}{120} + \frac{0.509^2}{120}}} \\ &= -5.309 \end{aligned}$$

- Wilayah Kritis

$$\alpha = 0.05$$

$$Z = -1.645$$



Wilayah Kritis

- Keputusan : Tolak H_0
- Kesimpulan : Adanya perbedaan nilai rata-rata yang signifikan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, pada taraf nyata 0.05.