BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden

Setelah memperoleh data kemudian data tersebut ditabulasi dan dianalisis Tabulasi berupa jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status pekerjaan disajikan pada table-tabel berikut ini :

Tabel 5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
a. Pria	35	50%
b. Wanita	35	50%
Jumlah	70	100%

Sumber : Hasil Penelitian

Dari data yang dikumpulkan diperoleh hasil bahwa dari 70 orang pelanggan ada 35 pelanggan yang berjenis kelamin pria (50%) dan 35 pelanggan yang berjenis kelamin wanita (50%) yang berjumlah sama.

Tabel 5.2. Respoinden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Prosentase
a. < 20 tahun	11	15,7%
b. 20-30 tahun	31	44,3%
c. 31-40 tahun d. >40 tahun	18	25,7%
	10	14,3%
Jumlah	70	100%

Sumber : Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa 70 orang responden sebagian besar berusia 20-30 tahun ada orang pelanggan (44,3%) 18 orang pelanggan berusia 31-40 tahun (25,7%), 11 rang pelanggan berusia dibawah 20 tahun (15,7%) dan 10 orang pelanggan berusia diatas 40 tahun (14,3%)

Tabel 5.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
a. SD	4	5,7%
b. SMP	6	8,6%
c. SMU	19	27,1%
d. Diploma	10	14,3%
e. Sarjana	31	44,3%
Jumlah	70	100%

Sumber : Hasil Penelitian

Dari data yang dikumpuldiperoleh hasil bahwa 70 orang responden sebagian besar pelanggan pendidikan akhirnya sarjana yaitu sebanyak 31 orang (44,3%), 19 orang pelanggan berpendidikan akhir SMU (27,1%), 10 orang berpendidikan akhir Diploma (14,3%), 6 orang pelanggan berpendidikan SMP (8,6%) dan paling sedikit pelanggan berpendidikan SD yaitu 4 orang (5,7%)

Tabel 5.4. Responden berdasarkan Status pekerjaan

Status Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
a. Peg. Negeri	5	7,1%
b. Wiraswasta	8	11,5%
c. Pelajar/Mahasiswa	19	27,1%
d. Karyawan Swasta	21	30%
e. Guru	4	5,7%
f. Lain-lain	13	18,6%
Jumlah	70	100%

Sumber : Hasil Penelitian

Dari data yang dikumpul diperoleh hasil bahwa 70 orang responden sebagian besar pelanggan berstatus karyawan swasta yaitu sebanyak 21 orang (30%), 19 orang pelanggan berstatus sebagai pelajar dan mahasiswa (27,1%), dan lain-lain 13 orang (18,6%), 8 orang pelanggan berstatus wiraswasta (11,5%), 5 orang pelanggan berstatus sebagai pegawai negeri dan yang mengabdikan diri sebagai guru ada 4 orang pelanggan (5,7%)

5.2. Analisis Kepuasan Pelanggan

Bagian ini berisi informasi tentang distribusi responden berdasarkan variable kepuasan konsumen (sangat puas, puas dan kurang puas) dan kualitas pelayanan pada PT. Garuda Indonesia diperoleh hasil sebagai berikut :

1. *Tangible/ Bukti Fisik*

Tabel 5.5. Harapan Responden Tentang Peralatan Mutakhir yang dimiliki PT. Garuda Indonesia

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Berharap	1	-	-
2	Tidak Berharap	2	-	-
3.	Ragu-ragu	3	-	-
4.	Berharap	4	36	144
5.	Sangat Berharap	5	34	170
<i>TOTAL</i>			70	314

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 36 orang pelanggan berharap dengan nilai Score 144, dan 34 orang pelanggan sangat berharap dengan score 170.

Tabel 5.6. Harapan Responden Tentang Berpenampilan Rapi Yang Dimiliki PT. Garuda Indonesia

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Berharap	1	-	-
2	Tidak Berharap	2	2	4
3.	Ragu-ragu	3	8	24
4.	Berharap	4	39	156
5.	Sangat Berharap	5	21	105
<i>TOTAL</i>			70	289

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 2 orang pelanggan tidak berharap dengan

nilai Score 4, ragu-ragu 8 orang dengan score 24, dan 29 orang pelanggan berharap dengan score 156 dan 21 orang pelanggan sangat berharap dengan score 105

2. Empathy

Tabel 5.7. Harapan Responden Tentang Karyawan yang ramah Serta Selalu Siap Menolong Yang Dimiliki PT. Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Berharap	1	-	-
2.	Tidak Berharap	2	2	4
3.	Ragu-ragu	3	10	30
4.	Berharap	4	37	148
5.	Sangat Berharap	5	21	105
TOTAL			70	287

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 2 orang pelanggan tidak berharap dengan nilai Score 4, ragu-ragu 10 orang dengan score 30, serta 37 orang pelanggan berharap dengan score 148 dan 21 orang pelanggan sangat berharap dengan score 105.

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 7 orang pelanggan tidak berharap dengan nilai Score 14, ragu-ragu 7 orang dengan score 21, serta 37 orang pelanggan berharap dengan score 148 dan 19 orang pelanggan sangat berharap dengan score 95

Tabel 5.8. Harapan Responden Tentang Kemampuan Cepat Tanggap yang dimiliki PT. Garuda Indonesia

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Berharap	1	-	-
2.	Tidak Berharap	2	7	14
3.	Ragu-ragu	3	7	21
4.	Berharap	4	37	148
5.	Sangat Berharap	5	19	95
TOTAL			70	268

Sumber : Hasil Penelitian

3. Reabilitas/Reliability

Tabel 5.9. Harapan Responden Tentang Tarif Tiket yang dimiliki PT. Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Berharap	1	-	-
2.	Tidak Berharap	2	-	-
3.	Ragu-ragu	3	-	-
4.	Berharap	4	35	140
5.	Sangat Berharap	5	35	175
TOTAL			70	315

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 35 orang pelanggan berharap dengan nilai Score 140, dan 35 orang pelanggan sangat berharap dengan score 175.

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 1 orang pelanggan tidak berharap dengan nilai Score 2, ragu-ragu 7 orang dengan score 21, serta 35 orang pelanggan berharap dengan score 140 dan 27 orang pelanggan sangat berharap dengan score 135.

Tabel 5.10. Harapan Responden Tentang Armada Memadai yang dimiliki PT. Garuda Indonesia Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Berharap	1	-	-
2	Tidak Berharap	2	1	2
3.	Ragu-ragu	3	7	21
4.	Berharap	4	35	140
5.	Sangat Berharap	5	27	135
TOTAL			70	298

Sumber : Hasil Penelitian

4. Responsiveness

Tabel 5.11. Harapan Responden Tentang Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul Yang dimiliki PT.Garuda Indonesia Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Berharap	1	-	-
2	Tidak Berharap	2	-	-
3.	Ragu-ragu	3	5	15
4.	Berharap	4	30	120
5.	Sangat Berharap	5	35	175
TOTAL			70	310

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 5 orang pelanggan ragu – ragu dengan score 15, 30 orang pelanggan berharap dengan score 120 dan 35 orang pelanggan sangat berharap dengan score 175

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 28 orang pelanggan berharap dengan nilai Score 112, dan 42 orang pelanggan sangat berharap dengan score 210.

Tabel 5.12. Harapan Responden Tentang Komunikasi Yang Efektif Yang dimiliki PT. Garuda Indonesia

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Berharap	1	-	-
2.	Tidak Berharap	2	-	-
3.	Ragu-ragu	3	-	-
4.	Berharap	4	28	112
5.	Sangat Berharap	5	42	210
TOTAL			70	342

Sumber : Hasil Penelitian

5. Assurance

Tabel 5.13. Harapan Responden Tentang Ketepatan Waktu yang dimiliki PT. Garuda Indonesia Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Berharap	1	-	-
2.	Tidak Berharap	2	-	-
3.	Ragu-ragu	3	-	-
4.	Berharap	4	22	88
5.	Sangat Berharap	5	48	240
TOTAL			70	328

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 22 orang pelanggan berharap dengan nilai Score 88, dan 48 orang pelanggan sangat berharap dengan score 240.

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 1 orang pelanggan tidak berharap dengan nilai score 2, 16 orang pelanggan berharap dengan nilai Score 64, dan 53 orang pelanggan sangat berharap dengan score 265.

Tabel 5.14. Harapan Responden Tentang Keselamatan yang dimiliki PT. Garuda Indonesia Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Berharap	1	-	-
2.	Tidak Berharap	2	1	2
3.	Ragu-ragu	3	-	-
4.	Berharap	4	16	64
5.	Sangat Berharap	5	53	265
TOTAL			70	331

Sumber : Hasil Penelitian

5.3. Kualitas Pelayanan

1. *Tangible/* Bukti Fisik

Tabel 5.15. Tanggapan Responden Tentang Peralatan Mutakhir yang dimiliki PT. Garuda Indonesia Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Memuaskan	1	-	-
2.	Tidak Memuaskan	2	1	2
3.	Cukup Memuaskan	3	1	3
4.	Memuaskan	4	22	88
5.	Sangat Memuaskan	5	46	230
TOTAL			70	323

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 1 orang pelanggan tidak memuaskan dengan nilai Score 3, 1 orang pelanggan cukup memuaskan dengan nilai score 3, 22 orang pelanggan memuaskan dengan nilai score 88 dan 46 orang pelanggan sangat memuaskan dengan score 323.

Tabel 5.16. Tanggapan Responden Tentang Berpenampilan Rapi Yang Dimiliki PT. Garuda Indonesia Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Memuaskan	1	-	
2.	Tidak Memuaskan	2	2	4
3.	Cukup Memuaskan	3	3	9
4.	Memuaskan	4	29	116
5.	Sangat Memuaskan	5	36	180
TOTAL			70	309

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 2 orang pelanggan tidak memuaskan dengan nilai Score 4, cukup memuaskan 3 orang dengan score 9, 29 orang pelanggan memuaskan dengan score 116 dan 36 orang pelanggan sangat memuaskan dengan score 180

2. Empathy

Tabel 5.17. Tanggapan Responden Tentang Karyawan yang ramah Serta Selalu Siap Menolong Yang Dimiliki PT. Garuda Indonesia Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Memuaskan	1	-	-
2.	Tidak Memuaskan	2	3	6
3.	Cukup Memuaskan	3	10	30
4.	Memuaskan	4	30	120
5.	Sangat Memuaskan	5	27	135
TOTAL			70	291

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 3 orang pelanggan tidak memuaskan dengan nilai Score 6, cukup memuaskan 10 orang dengan score 30, 30 orang

pelanggan memuaskan dengan score 120 dan 27 orang pelanggan sangat berharap dengan score 135

Tabel 5.18. Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Cepat Tanggap yang dimiliki PT. Garuda Indonesia

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Memuaskan	1	-	-
2	Tidak Memuaskan	2	2	4
3.	Cukup Memuaskan	3	11	33
4.	Memuaskan	4	30	120
5.	Sangat Memuaskan	5	28	140
TOTAL			70	297

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 2 orang pelanggan tidak memuaskan dengan nilai Score 4, cukup memuaskan 11 orang dengan score 33, 30 orang pelanggan memuaskan dengan score 120 dan 28 orang pelanggan sangat memuaskan dengan score 140.

3. Reabilitas/*Reliability*

Berdasarkan analisis pada tabel 5.19 bahwa sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 1 orang pelanggan sangat tidak memuaskan dengan nilai score 1, 1 orang pelanggan tidak memuaskan dengan nilai score 1, 5 orang pelanggan cukup memuaskan dengan nilai score 15, 29 orang pelanggan memuaskan dengan nilai Score 140, dan 34 orang pelanggan sangat memuaskan dengan score 170.

Tabel 5.19. Tanggapan Responden Tentang Tarif Tiket yang dimiliki PT. Garuda Indonesia Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Memuaskan	1	1	1
2.	Tidak Memuaskan	2	1	2
3.	Cukup Memuaskan	3	5	15
4.	Memuaskan	4	29	116
5.	Sangat Memuaskan	5	34	170
	Total		70	304

Sumber : Hasil Penelitian

Tabel 5.20. Tanggapan Responden Tentang Armada Memadai yang dimiliki PT. Garuda Indonesia Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Memuaskan	1	-	-
2.	Tidak Memuaskan	2	1	2
3.	Cukup Memuaskan	3	7	21
4.	Memuaskan	4	35	140
5.	Sangat Memuaskan	5	27	135
	Total		70	298

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 1 orang pelanggan tidak memuaskan dengan nilai Score 2, cukup memuaskan 7 orang dengan score 21, 35 orang pelanggan memuaskan dengan score 140 dan 27 orang pelanggan sangat memuaskan dengan score 135.

4. Responsiveness

Tabel 5.21. Tanggapan Responden Tentang Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul Yang dimiliki PT. Garuda Indonesia Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Memuaskan	1	-	-
2.	Tidak Memuaskan	2	-	-
3.	Cukup Memuaskan	3	8	24
4.	Memuaskan	4	31	124
5.	Sangat Memuaskan	5	31	155
TOTAL			70	458

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 8 orang pelanggan Cukup Memuaskan dengan score 24, 31 orang pelanggan memuaskan dengan score 124 dan 31 orang pelanggan sangat memuaskan dengan score 155.

Tabel 5.22. Tanggapan Responden Tentang Komunikasi Yang Efektif Yang dimiliki PT. Garuda Indonesia

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Memuaskan	1	-	-
2.	Tidak Memuaskan	2	-	-
3.	Cukup Memuaskan	3	3	9
4.	Memuaskan	4	22	112
5.	Sangat Memuaskan	5	45	210
TOTAL			70	342

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 3 orang pelanggan cukup memuaskan dengan nilai Score 9, dan 22 orang pelanggan memuaskan dengan score 122, dan 45 orang pelanggan sangat memuaskan dengan nilai score 342.

5. Assurance

Tabel 5.23. Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Waktu dimiliki PT. Garuda Indonesia Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Memuaskan	1	-	-
2	Tidak Memuaskan	2	-	-
3.	Cukup Memuaskan	3	1	3
4.	Memuaskan	4	22	88
5.	Sangat Memuaskan	5	47	235
TOTAL			70	326

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 1 orang pelanggan cukup memuaskan dengan nilai Score 3, 22 orang pelanggan memuaskan dengan nilai score 88 dan 47 orang pelanggan sangat memuaskan dengan score 235.

Tabel 5.24. Tanggapan Responden Tentang Keselamatan yang dimiliki PT. Garuda Indonesia Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah Responden	Total Score
1.	Sangat Tidak Memuaskan	1	-	-
2.	Tidak Memuaskan	2	-	-
3.	Cukup Memuaskan	3	2	6
4.	Memuaskan	4	22	88
5.	Sangat Memuaskan	5	45	225
TOTAL			70	331

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa 2 orang pelanggan cukup memuaskan dengan nilai score 6, 22 orang pelanggan memuaskan dengan nilai Score 88, dan 45 orang pelanggan sangat berharap dengan score 225.

Tabel 5.25. Tingkat Kepuasan Pelanggan/Responden Atas Variabel *Tangibles*

No.	Pertanyaan	Total Score Harapan	Total Score Kinerja	Index/Tingkat Kepuasan
1. <i>Tangibles</i>	Bila anda pengguna jasa/produk PT. Garuda Indonesia, apakah anda mengharapkan peralatan mutakhir/terbaru?	314	323	9
2. <i>Tangibles</i>	Bila anda pengguna jasa/produk PT. Garuda Indonesia, apakah anda mengharapkan karyawan PT. Garuda Indonesia berpenampilan rapi	289	309	20
TOTAL		603	632	29

Sumber : Hasil Penelitian.

Dari tabel 26 diketahui bahwa total score harapan 603 dari total score kinerja 632 artinya pelanggan merasa sangat puas atas variabel *Tangibles*.

Tabel 5.26. Tingkat Kepuasan Pelanggan/Responden Atas Variabel *Empathy*

No.	Pertanyaan	Total Score Harapan	Total Score Kinerja	Index/Tingkat Kepuasan
1. <i>Empathy</i>	Bila anda pengguna jasa/produk PT. Garuda Indonesia, apakah anda berharap pelayanan yang ramah erta selalu siap menolong?	287	291	4
2. <i>Empathy</i>	Bila anda pengguna jasa/produk PT. Garuda Indonesia, apakah anda mengharapkan karyawan PT. Garuda Indonesia tersebut memiliki kemampuan cepat tanggap dalam terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan	268	297	29
TOTAL		555	588	33

Sumber : Hasil Penelitian.

Dari tabel 5.26 diketahui bahwa total score harapan 555 dari total score kinerja 588 artinya pelanggan merasa sangat puas atas Variabel *Empathy*.

Tabel 5.27. Tingkat Kepuasan Pelanggan/Responden Atas Variabel *Reliability*

No.	Pertanyaan	Total Score Harapan	Total Score Kinerja	Index/Tingkat Kepuasan
1. <i>Reliability</i>	Bila anda pengguna jasa/produk PT. Garuda Indonesia, apakah anda mengharapkan harga/tarif tiket penerbangan Garuda Indonesia yang tidak terlalu mahal?	315	304	-11
2. <i>Reability</i>	Bila anda pengguna jasa/produk PT. Garuda Indonesia, apakah anda berharap armada yang memadai?	298	298	0
TOTAL		613	602	-11

Sumber : Hasil Penelitian

Dari tabel 5.27 bahwa total score harapan 613 dari total score kinerja 602 artinya pelanggan sangat kurang puas atas Variabel *Reliability*

Tabel 5.28. Tingkat Kepuasan Pelanggan/Responden Atas Variabel *Responsiveness*

No.	Pertanyaan	Total Score Harapan	Total Score Kinerja	Index/Tingkat Kepuasan
1. <i>Responsiveness</i>	Bila anda pengguna jasa/produk PT. Garuda Indonesia, apakah anda mengharapkan karyawan PT. Garuda Indonesia tersebut memiliki kemampuan cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul?	310	458	148
2. <i>Responsiveness</i>	Bila anda pengguna jasa/produk PT. Garuda Indonesia, apakah anda mengharapkan karyawan PT. Garuda Indonesia dapat melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan?	342	342	0
TOTAL		652	800	148

Sumber : Hasil Penelitian.

Dari tabel 5.28 diketahui bahwa total score harapan 652 dari total score kinerja 800 artinya pelanggan sangat puas atas Variabel *Responsiveness*

Tabel 5.29. Tingkat Kepuasan Pelanggan/Responden Atas Variabel Assurance

No.	Pertanyaan	Total Score Harapan	Total Score Kinerja	Index/Tingkat Kepuasan
1. <i>Assurance</i>	Bila anda pengguna jasa/produk PT. Garuda Indonesia, apakah anda berharap berangkat dan tiba dengan tepat waktu?	328	326	-2
2. <i>Assurance</i>	Bila anda pengguna jasa/produk PT. Garuda Indonesia, apakah anda berangkat dan tiba sampai ditujuan dengan selamat?	331	331	0
TOTAL		359	359	0

Sumber : Hasil Penelitian.

Dari tabel 5.29 diketahui bahwa total score harapan 359 dari total score kinerja 359 artinya pelanggan puas atas Variabel Assurance.