

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, N. F., & Nurcholis, D. L. (2020). Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Furniture Di Rangka Jaya Mebel Jepara). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 972–994. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimue/article/view/10558>
- Antika, S., Sari, L. P., & Minullah, M. (2023). Analisis Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Waroeng Jmk (Jembatan Merah Klatakan) Di Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 2(5), 891. <https://doi.org/10.36841/jme.v2i5.3505>
- Ayu Ranjani, H., & Prabowo, B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada J&T Express (Studi pada J&T Express di Kota Sidoarjo). *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(4), 4299–4311. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i4.882>
- Azhari, M. S., & Parhusip, A. A. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, STORE ATMOSPHERE DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*. 5(1), 695–707.
- Budiono, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan Dimasa Pandemi Covid-19. *SEGMENT Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 223–247. <https://doi.org/10.37729/sjmb.v17i2.6868>
- Darmawan, R. D., Ediyanto, E., & Soeliha, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Café Jus Geboy Di Kecamatan Prajekan Bondowoso. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(6), 1161. <https://doi.org/10.36841/jme.v1i6.2167>
- Firdausia, M. N., & Yunus, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Indihome Di Kabupaten Pacitan. *Soetomo Business Review*, 3(3), 444–458.
- Hasanuddin, M. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 49–66.
- Hidayatullah, M. A., Soeliha, S., & Ediyanto. (2023). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI*

KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DISTRO BANDUNG CLOTHING SITUBONDO. 2(11), 2517–2534.

- Indrasari, D. M. (2019). PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN. In Dr. Meithiana Indrasari (Ed.), *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeo.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Indriani, S. A., Hamdun, E. K., & Syahputra, H. (2024). *PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOKO BARU SENANG. 3(8), 1526–1540.*
- Juraifa, S. A., & Wikaningtyas, S. U. (2025). *PENGARUH LOKASI SERTA EXPERIENTAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. 9(1), 99–108.*
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing.*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. In *Boletin cultural e informativo - Consejo General de Colegios Medicos de España* (Vol. 22).
- Lesmana, N., Hakim, I., Sanjaya, A., Marsin, I. S., Prasetyo, E., Witiyastuty, H., & Jamal, I. (2022). *Manajemen Pemasaran* (C. Dr. Hendri Herman S.E., M.Si. (ed.)).
- Machali, I. D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif.*
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies, 5(1), 22.*
- Mukhlis, M. A. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J & T di Muara Bulian. *Ekonomis: Journal of Economics and Business, 3(1), 1.* <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v3i1.50>
- Ngatno. (2018). Buku Manajemen Pemasaran Baru.pdf. In *EF Press Digimedia* (pp. 1–292).
- Putra, F. E. Y. H., Hamdun, E. K., & Subaida, I. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Air Mineral Merek Kn Di Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME), 2(7), 1398.* <https://doi.org/10.36841/jme.v2i7.3555>
- Rahayu, A. S. S., Tulhusnah, L., & Ediyanto. (2024). *PENGARUH KEMASAN PRODUK, BRAND IMAGE, DAN HARGA PRODUK TERHADAP*

KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA CONATO BAKERY SITUBONDO. 3(11), 2263–2274.

- Ramadhan, D., & Mahargiono, P. B. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Store Atmosphere Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tepi Barat Rumah Kopi Rungkut Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan ...*, 9(5), 2. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3072>
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Indonesian Marketing Journal*, 1(2), 210–223.
- Razak, I., Wibowo, I., & Reztrianti, D. (2023). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Bisnis*.
- Saragih, B. (2020). Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Perumahan the Anggana Pt Adhi Persada Property Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2), 21–31. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v8i2.420>
- Sektiyaningsih, I. S. S., Haryana, A., & Rosalina, S. S. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN, CITRA DAN LOYALITAS PASIEN. *Translitera : Jurnal Kajian Komunikasi Dan Studi Media*, 04(1), 17–29. <https://doi.org/10.35457/translitera.v1i1i2.2449>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sumardjono, & Ardila, H. (2018). the Effect of Marketing Mix Upon the Consumer’S Decision Making To Buy a Product At Pt Griya Pagelaran Bogor. *The Management Journal of Binaniaga*, 3(01), 59. <https://doi.org/10.33062/mjb.v3i1.241>
- Sundari, E., & Hanafi, I. (2019). Manajemen Pemasaran. In C. R. B. . Dr. Hj. Eva Sundari, SE., MM. & M. Imam Hanafi, SE. (Eds.), *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet*.
- Sutarti. (2011). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening pada Joker cafe & Resto*. 112–133.
- Wibowo, A. E. (2021). *Metodologi Penelitian*.
- Wicaksono, M. B., Triwardhani, D., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan M Banking Mandiri

di Jakarta Selatan. *Braz Dent J.*, 2(1), 1–12.

Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(2), 146. <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i2.712>

www.jet.co.id. (2025). *Shipping Rates*. [Www.Jet.Co.Id](http://www.jet.co.id). www.jet.co.id

www.jne.co.id. (2025). *Cek Ongkir*. <https://jne.co.id/>. <https://jne.co.id/>

www.posindonesia.co.id. (2025). *Hitung Tarif Pengiriman*. [Www.Posindonesia.Co.Id](http://www.posindonesia.co.id). www.posindonesia.co.id

www.sicepat.com. (2025). *Cek Ongkir*. [Www.Sicepat.Com](http://www.sicepat.com). www.sicepat.com

www.tiki.id. (2025). *Cek Ongkir*. [Www.Tiki.Id](http://www.tiki.id). www.tiki.id

www.topbrand-award.com. (2024). *Komparasi Brand Index*. [Www.Topbrand-Award.Com](http://www.topbrand-award.com). www.topbrand-award.com

Zaenudin, U. (2020). Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. JNE Cabang Subang. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(8), 703. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v5i8.1561>

Zulhijjah, M. M. Al, & Muhammad, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Digital Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Banjarmasin. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 99–106. <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/JBM>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum wr.wb

Perkenalkan, saya Tiara Kartika Wijaya mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian studi dengan judul **“PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS BOGOR DENGAN KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*”**

Terkait dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian skripsi ini.

Bapak/Ibu/Saudara/i, jawaban yang diberikan tidak akan dinilai salah atau benar. Serta, kerahasiaan data penelitian akan dijamin dan saya mengharapkan informasi dan jawaban yang sesungguhnya dari Bapak/Ibu/Saudara/i sesuai kondisi yang dirasakan.

Atas waktu dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Hormat Saya,

Tiara Kartika Wijaya

1. IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda check list (\checkmark) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan diri anda.

1. Jenis Kelamin

Perempuan Laki-laki

2. Usia

< 18 tahun 19 – 24 tahun

25 – 29 tahun >30 tahun

3. Seberapa sering anda menggunakan J&T

Sering

Kadang-kadang

Tidak Pernah

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Baca dan pahami pernyataan dengan seksama, berikan jawaban dengan menandai kolom yang sesuai menggunakan tanda (\checkmark). (Pilih 1 jawaban)

Keterangan pilihan jawaban yang dipilih responden :

Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu – Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

PERNYATAAN KUESIONER

Variabel Lokasi		SS	S	RR	TS	STS
Akses						
1	Lokasi J&T Express cabang Bogor mudah dijangkau oleh kendaraan pribadi					
2	Saya merasa tidak kesulitan mencari akses ke kantor J&T Express cabang Bogor					
Visibilitas						
1	Kantor J&T Express cabang Bogor mudah ditemukan karena berada di lokasi yang terlihat					
2	Kantor J&T Express cabang Bogor memiliki papan nama atau penanda lokasi yang cukup jelas dan terlihat dari kejauhan.					
Tempat parkir yang luas						
1	Area parkir di kantor J&T Express cabang Bogor cukup luas dan memadai.					
2	Parkir tersedia untuk berbagai jenis kendaraan (motor/mobil) dengan cukup.					
Ekspansi						
1	J&T Express memiliki cukup banyak cabang atau titik layanan di wilayah Bogor					
2	Saya merasa mudah menemukan kantor J&T Express lain di area Bogor selain cabang utama.					
Lingkungan						
1	Lingkungan sekitar kantor J&T Express terasa aman dan tertib.					
2	Suasana lingkungan di sekitar lokasi J&T Express nyaman untuk pelanggan					
Variabel Kualitas Pelayanan		SS	S	RR	TS	STS
Tangibles						
1	Fasilitas fisik J&T Express cabang Bogor, seperti ruang tunggu dan meja layanan, tampak bersih dan rapi.					

2	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan oleh J&T Express cabang Bogor terlihat modern dan memadai untuk mendukung proses layanan.					
Reliability						
1	J&T Express mampu mengirimkan barang sesuai estimasi waktu yang dijanjikan					
2	Proses pelayanan di J&T Express cabang Bogor berlangsung sesuai prosedur tanpa banyak kesalahan.					
Responsiveness						
1	Petugas J&T Express cabang Bogor memberikan bantuan dengan cepat ketika saya mengalami masalah dengan pengiriman.					
2	Saya tidak perlu menunggu lama untuk dilayani di kantor J&T Express cabang Bogor					
Assurance						
1	Saya merasa aman mempercayakan pengiriman saya kepada J&T Express					
2	Staf J&T Express Bogor memberikan rasa percaya dalam bertransaksi					
Empathy						
1	Petugas J&T Express cabang Bogor menunjukkan perhatian personal terhadap keluhan atau permintaan saya					
2	Petugas J&T Express cabang Bogor memperlakukan saya dengan ramah dan sopan					
Variabel Keputusan Penggunaan		SS	S	RR	TS	STS
Kemantapan pada sebuah produk						
1	Saya merasa yakin telah memilih J&T Express sebagai jasa pengiriman yang tepat					
2	Saya tidak ragu dalam mengambil keputusan menggunakan J&T Express dibandingkan ekspedisi lain.					
Kebiasaan dalam membeli produk						
1	Saya sudah terbiasa menggunakan layanan J&T Express untuk kebutuhan pengiriman.					
2	Saya sering menggunakan J&T Express tanpa mempertimbangkan ekspedisi lain.					

Memberikan rekomendasi kepada orang lain					
1	Saya sering menyarankan teman atau keluarga untuk menggunakan J&T Express.				
2	Jika ada yang meminta rekomendasi jasa pengiriman, saya akan menyebutkan J&T Express				
Melakukan pembelian ulang					
1	Saya berniat menggunakan kembali jasa J&T Express di masa mendatang				
2	Saya menjadikan J&T Express sebagai salah satu pilihan utama dalam pengiriman saya berikutnya				

Variabel Kepuasan Pelanggan		SS	S	RR	TS	STS
Kesesuaian Harapan						
1	Saya puas karena pengalaman menggunakan layanan J&T Express cabang Bogor sudah sesuai dengan harapan saya					
2	Saya puas karena layanan yang diberikan J&T Express cabang Bogor mampu memenuhi ekspektasi saya					
Minat berkunjung kembali						
1	Pengalaman sebelumnya membuat saya merasa puas dan ingin terus menggunakan layanan J&T Express lagi.					
2	Saya merasa puas dengan kenyamanan yang diberikan sehingga tidak ragu untuk kembali ke kantor J&T Express cabang bogor untuk menggunakan layanannya					
Kesediaan merekomendasikan						
1	Saya merasa puas dan bersedia merekomendasikan J&T Express kepada orang lain.					
2	Saya puas dengan pengalaman yang saya dapatkan sehingga bersedia memberikan testimoni positif tentang J&T Express cabang Bogor.					

Lampiran 2
Data Penelitian

NO	Lokasi										Kualitas Pelayanan										Keputusan Penggunaan								Kepuasan Pelanggan					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6
1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
2	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
7	3	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	3	3	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	3	3
8	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
9	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
16	3	1	4	4	5	3	3	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
18	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
20	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
21	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	5	5	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2
23	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
24	5	5	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
25	2	2	2	4	3	3	5	4	3	3	3	3	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	2	5	3	3	4	4	2	4	3	3	3
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	3	3	2	2	4	5	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
28	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
29	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
30	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
31	4	5	4	3	2	2	5	5	3	3	3	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
32	5	5	5	4	2	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
33	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5

NO	Lokasi										Kualitas Pelayanan										Keputusan Penggunaan								Kepuasan Pelanggan							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6		
34	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	5	1	1	2	2	3	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
40	3	3	5	3	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	4	2	3	2	3	2	1	5	4	4	3	4	4	4	
41	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	4	5	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	1	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4
48	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	
49	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	
50	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	1	2	3	2	2	1	3	2	1	1	3	3	3	3	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
56	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	2	5	2	5	3	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3
57	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
58	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	3	4	4	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
60	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5
61	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	3	5	5	4	5	5	4	4	5	3	2	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
63	4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4
64	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
66	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	1	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3

NO	Lokasi										Kualitas Pelayanan										Keputusan Penggunaan								Kepuasan Pelanggan						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	
71	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
72	5	5	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
73	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5		
74	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
77	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
78	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	1	3	5	4	4	3	4	4	4	5		
79	5	5	5	5	5	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3		
80	4	4	4	3	2	3	4	4	2	3	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4		
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	2	5	2	5	5	4	5	
83	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	5	
87	4	3	2	3	2	1	4	2	3	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	
88	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	
89	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
90	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	
91	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	
92	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
93	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
94	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
97	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
99	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
103	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	2	2	4	4	3	5	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	

NO	Lokasi										Kualitas Pelayanan										Keputusan Penggunaan								Kepuasan Pelanggan						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
183	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
187	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	2	4	3	4	
188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
189	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
190	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	
192	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
193	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	3	2	2	3	2	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	2	4	2	3	3	4	2	
196	4	2	5	3	4	2	5	4	3	4	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	
197	4	3	2	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	
198	4	2	3	3	2	2	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	4	2	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	
199	4	2	3	2	1	1	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
200	4	3	3	4	2	3	5	4	3	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	3	
201	4	5	3	4	3	5	3	5	4	3	5	3	4	5	3	3	3	4	4	2	4	3	5	4	3	5	4	3	3	5	3	4	3	4	
202	5	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	4	5	3	3	3	
203	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	3	
204	4	4	3	2	3	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	5	

Lampiran 3

Data Straightlining

No	Data Straighlining	No	Data Straighlining	No	Data Straighlining	No	Data Straighlining
1	0,52083046	52	0	103	0,52083046	154	0,4660916
2	0,678910554	53	0,784915253	104	0,479463301	155	0,490132518
3	0,480660465	54	0,345745904	105	0,182574186	156	0
4	0,71438423	55	0,430183067	106	0,63968383	157	0,449776445
5	0,746639983	56	0,994236263	107	0,449776445	158	0,827681987
6	0,682288239	57	0,4660916	108	0,449776445	159	0,628810225
7	0,850287308	58	0,507416263	109	0	160	0,530668631
8	0,610257153	59	0,850287308	110	0,182574186	161	0,253708132
9	0,480660465	60	0,607425318	111	0,182574186	162	0,4660916
10	0,498272879	61	0,4660916	112	0,480660465	163	0,498272879
11	0,504006933	62	0,9278575	113	0,6149479	164	0
12	0	63	0,71438423	114	0,62972353	165	0,490132518
13	0,678910554	64	0,550861394	115	0,626062316	166	0,406838102
14	0,4660916	65	0,63968383	116	0,711966679	167	0,504006933
15	0,6149479	66	0,651258728	117	0,668675135	168	0,182574186
16	0,860366134	67	0,507416263	118	0,507416263	169	0,534983081
17	0,490132518	68	0,4660916	119	0,691491807	170	0,479463301
18	0,727932042	69	0,749712589	120	0,9278575	171	0,479463301
19	0,490132518	70	0,987857312	121	0,628810225	172	0,681445387
20	0,504006933	71	0,723973709	122	0,758098044	173	0,70221325
21	0,406838102	72	0,742781353	123	0	174	0,791477594
22	0,994236263	73	0,490132518	124	0,182574186	175	0,727932042
23	0,4660916	74	0,643267521	125	0,935260736	176	0,860366134
24	0,723973709	75	0,182574186	126	0,4660916	177	0,449776445
25	0,897634183	76	0	127	0,850287308	178	1,069966161
26	0	77	0,480660465	128	0,607425318	179	0,52083046
27	0,827681987	78	0,850287308	129	0,860366134	180	0,182574186
28	0,490132518	79	0,99481414	130	0,739679956	181	0,182574186
29	0,498272879	80	0,70221325	131	0,691491807	182	0,490132518
30	0,507416263	81	0	132	0,305128577	183	0,4025779
31	0,89955289	82	0,964305479	133	0,345745904	184	0
32	0,817200154	83	0,253708132	134	0,507416263	185	0,253708132
33	0,4660916	84	0,507416263	135	0,52083046	186	0,628810225
34	0,855005545	85	0,182574186	136	0,850287308	187	0,758855763
35	0,449776445	86	0,8051558	137	0	188	0,498272879
36	0,4025779	87	0,968468396	138	0,508547628	189	0,507416263
37	0,345745904	88	0,764890496	139	0,498272879	190	0,647719252
38	1,162636718	89	0,660894552	140	0,182574186	191	0,430183067
39	0,504006933	90	0,661763579	141	0,498272879	192	0,508547628
40	1,061337261	91	0,691491807	142	0,253708132	193	0,490132518
41	0,253708132	92	0,52083046	143	0,568320777	194	0,406838102

42	0	93	0,490132518	144	0,253708132	195	0,9278575
43	0,430183067	94	0,449776445	145	0,479463301	196	0,973204211
44	0,850287308	95	0,62972353	146	0,379049022	197	0,802295557
45	0,182574186	96	0,571346464	147	0,454858826	198	0,980265036
46	0	97	0,647719252	148	0,182574186	199	0,924755326
47	0,817200154	98	0	149	0,479463301	200	0,817200154
48	0,742781353	99	0,365148372	150	0,406838102	201	0,833907848
49	0,749712589	100	0,479463301	151	0,253708132	202	0,8051558
50	0,449776445	101	0	152	0,182574186	203	0,770132098
51	0,4660916	102	0,606478435	153	0,507416263	204	0,836660027

Lampiran 4

Data *Outlier* (n=189)

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
164	91,355	0	0
75	80,34	0	0
36	77,848	0	0
24	77,649	0	0
181	77,389	0	0
51	75,81	0	0
186	75,338	0	0
110	75,264	0	0
38	71,506	0	0
15	69,961	0	0
57	68,746	0	0
7	68,235	0	0
48	67,327	0,001	0
180	67,327	0,001	0
185	66,945	0,001	0
116	66,221	0,001	0
80	65,967	0,001	0
119	65,967	0,001	0
114	65,106	0,001	0
188	64,869	0,001	0
182	63,624	0,002	0
187	62,835	0,002	0
45	61,323	0,003	0
184	60,973	0,003	0
183	60,543	0,003	0
79	59,353	0,005	0
44	57,409	0,007	0
112	57,005	0,008	0
32	56,023	0,01	0
189	53,644	0,017	0
67	53,463	0,018	0
158	51,831	0,026	0

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
118	51,356	0,028	0
175	50,772	0,032	0
73	50,721	0,033	0
83	50,705	0,033	0
12	49,849	0,039	0
90	49,496	0,042	0
120	48,424	0,052	0

Lampiran 5

Data *Outlier* (n=171)

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
103	74,922	0	0,011
40	73,486	0	0
166	73,039	0	0
168	70,586	0	0
167	69,617	0	0
70	69,539	0	0
170	68,486	0	0
169	67,351	0,001	0
145	66,455	0,001	0
59	66,321	0,001	0
39	65,315	0,001	0
29	63,304	0,002	0
101	61,181	0,003	0
171	58,99	0,005	0
107	57,714	0,007	0
11	57,598	0,007	0
73	55,073	0,013	0
87	54,908	0,013	0
64	54,281	0,015	0
158	53,918	0,016	0
161	53,564	0,018	0
106	53,538	0,018	0
80	52,461	0,022	0
146	52,456	0,022	0
24	51,903	0,025	0
19	51,585	0,027	0
74	51,361	0,028	0
65	50,675	0,033	0
100	49,944	0,038	0
53	48,433	0,052	0
71	48,002	0,056	0

Lampiran 6**Data *Outlier* (n=160)****Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)**

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
160	67,092	0,001	0,093
29	65,473	0,001	0,01
97	65,023	0,001	0,001
69	63,232	0,002	0
11	62,655	0,002	0
155	62,574	0,002	0
102	60,909	0,003	0
83	60,398	0,004	0
101	58,775	0,005	0
62	56,901	0,008	0
61	56,776	0,008	0
152	56,204	0,01	0

Lampiran 7

Data *Outlier* (n=158)

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
96	64,487	0,001	0,176
11	63,727	0,001	0,024
68	62,964	0,002	0,003
154	61,818	0,002	0,001
101	61,797	0,002	0
82	59,85	0,004	0
100	58,705	0,005	0
60	58,539	0,006	0
151	58,169	0,006	0
61	56,323	0,009	0
44	56,03	0,01	0
19	55,348	0,012	0
69	54,867	0,013	0
126	54,588	0,014	0
75	54,588	0,014	0
47	53,758	0,017	0
139	53,574	0,018	0
66	53,103	0,02	0
24	52,178	0,024	0
95	51,651	0,027	0
45	51,165	0,03	0
54	50,774	0,032	0
25	50,14	0,037	0
99	49,989	0,038	0
37	49,95	0,038	0
107	49,53	0,042	0
88	49,081	0,045	0
28	48,631	0,05	0
21	48,543	0,051	0
13	48,531	0,051	0
106	48,365	0,052	0
22	48,302	0,053	0

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
50	48,148	0,055	0
142	47,978	0,057	0
157	47,935	0,057	0
141	47,9	0,057	0
127	47,116	0,067	0
73	46,677	0,072	0
26	45,9	0,084	0
94	45,675	0,087	0
156	45,573	0,089	0
48	45,526	0,089	0
62	44,463	0,108	0
17	44,237	0,112	0
132	44,215	0,113	0
57	43,904	0,119	0
35	43,461	0,128	0
4	42,862	0,142	0
92	42,853	0,142	0
39	42,655	0,147	0
153	42,645	0,147	0
6	42,383	0,153	0
56	42,029	0,162	0
89	41,962	0,164	0
16	41,211	0,184	0
49	41,202	0,185	0
8	41,113	0,187	0
91	40,818	0,196	0
67	40,726	0,198	0
53	40,716	0,199	0
70	40,366	0,209	0
137	39,52	0,237	0
32	39,27	0,246	0
20	38,794	0,262	0
12	38,697	0,266	0
72	37,794	0,3	0,001
125	37,694	0,304	0,001
31	37,444	0,314	0,001
9	36,947	0,334	0,005
10	36,506	0,353	0,012
5	36,383	0,358	0,011
27	36,116	0,37	0,017

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
93	35,98	0,376	0,016
7	35,901	0,379	0,014
112	35,444	0,4	0,034
140	35,421	0,401	0,025
78	35,013	0,42	0,051
136	34,588	0,44	0,099
43	34,329	0,452	0,129
3	33,353	0,499	0,46
38	33,26	0,504	0,442
84	33,181	0,508	0,418
29	33,004	0,516	0,442
42	32,813	0,526	0,472
64	32,604	0,536	0,513
23	32,414	0,545	0,544
90	32,372	0,548	0,502
79	31,762	0,578	0,73
104	30,226	0,653	0,992
2	30,09	0,66	0,993
34	29,854	0,671	0,995
147	29,847	0,671	0,992
158	29,393	0,693	0,998
143	29,08	0,708	0,999
116	28,974	0,712	0,999
1	28,704	0,725	0,999
59	28,39	0,739	1
14	28,282	0,744	1
131	28,118	0,751	1
74	27,497	0,777	1

Lampiran 8

Data *Outlier* (n=154)

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
80	61,907	0,002	0,309
98	61,174	0,003	0,074
60	59,893	0,004	0,024
97	58,554	0,006	0,011
18	58,502	0,006	0,002
59	58,377	0,006	0
148	57,823	0,007	0
43	57,089	0,008	0
67	56,783	0,008	0
123	54,593	0,014	0
73	54,327	0,015	0
46	53,539	0,018	0
136	53,3	0,019	0
65	52,864	0,021	0
23	52,377	0,023	0
93	51,775	0,026	0
138	51,648	0,027	0
24	50,777	0,032	0
86	50,745	0,032	0
12	50,281	0,036	0
153	50,235	0,036	0
44	50,223	0,036	0
36	50,202	0,036	0
20	50,124	0,037	0
21	50,121	0,037	0
104	50,081	0,037	0
49	50,042	0,037	0
53	49,887	0,039	0
27	49,449	0,042	0
96	49,448	0,042	0
139	48,432	0,052	0

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
15	48,21	0,054	0
124	47,811	0,058	0
103	47,759	0,059	0
152	47,641	0,06	0
47	46,955	0,069	0
92	46,879	0,07	0
38	46,703	0,072	0
71	46,477	0,075	0
25	45,64	0,088	0
56	45,151	0,096	0
8	44,81	0,102	0
129	44,807	0,102	0
16	44,523	0,107	0
61	44,417	0,109	0
34	44,292	0,111	0
150	43,815	0,121	0
48	43,742	0,122	0
90	42,735	0,145	0
55	42,67	0,146	0
19	42,607	0,148	0
66	42,197	0,158	0
6	42,14	0,159	0
87	42,027	0,162	0
4	41,984	0,163	0
31	41,947	0,164	0
68	41,906	0,165	0
89	40,997	0,19	0
52	40,797	0,196	0
9	40,741	0,198	0
134	39,897	0,224	0
11	38,978	0,256	0
91	37,936	0,295	0,002
5	37,803	0,3	0,001
76	37,582	0,308	0,002
70	37,576	0,309	0,001
10	37,51	0,311	0,001
137	37,02	0,331	0,003
122	37,009	0,332	0,002

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
26	36,631	0,348	0,004
30	36,576	0,35	0,003
109	36,401	0,358	0,003
133	36,072	0,372	0,006
7	35,713	0,388	0,012
42	35,135	0,414	0,04
3	35,11	0,415	0,03
28	34,086	0,464	0,205
37	34,078	0,464	0,164
82	33,839	0,475	0,197
88	33,405	0,497	0,313
22	32,787	0,527	0,543
77	32,749	0,529	0,497
41	32,527	0,54	0,542
63	32,301	0,551	0,588
131	32,2	0,556	0,574
144	32,162	0,558	0,528
101	30,455	0,642	0,98
33	30,258	0,652	0,984
13	30,097	0,659	0,986
113	29,878	0,67	0,989
1	29,856	0,671	0,985
2	29,779	0,675	0,982
140	29,089	0,707	0,998
72	28,786	0,721	0,999
154	28,681	0,726	0,999
128	28,401	0,738	0,999
51	28,321	0,742	0,999
58	28,207	0,747	0,999
112	27,559	0,775	1
81	27,426	0,78	1