

**DAFTAR PERTANYAAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENDISTRIBUSIAN AIR
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM
KOTAMADYA DATI II SEMARANG**

IDENTITAS RESPONDEN

1. N a m a :
2. Alamat :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan
5. Pekerjaan : a. Pegawai Negeri Sipil/ABRI
b. Pegawai Swasta
c. Wiraswasta
d. Pensiunan
e. Lain-lain
6. Penghasilan Keluarga perbulan : a. < Rp 300.000,-
b. Rp 300.000,- s/d Rp 599.999,-
c. Rp 600.000,- s/d Rp 899.999,-
d. Rp 900.000,- s/d Rp 1.200.000,-
e. > Rp 1.200.000,-

Petunjuk Pengisian

- Untuk pertanyaan di bawah ini, berilah pendapat Anda dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang sesuai dengan pendapat Anda.

- Setiap pertanyaan mempunyai 5 kemungkinan jawaban, yaitu :

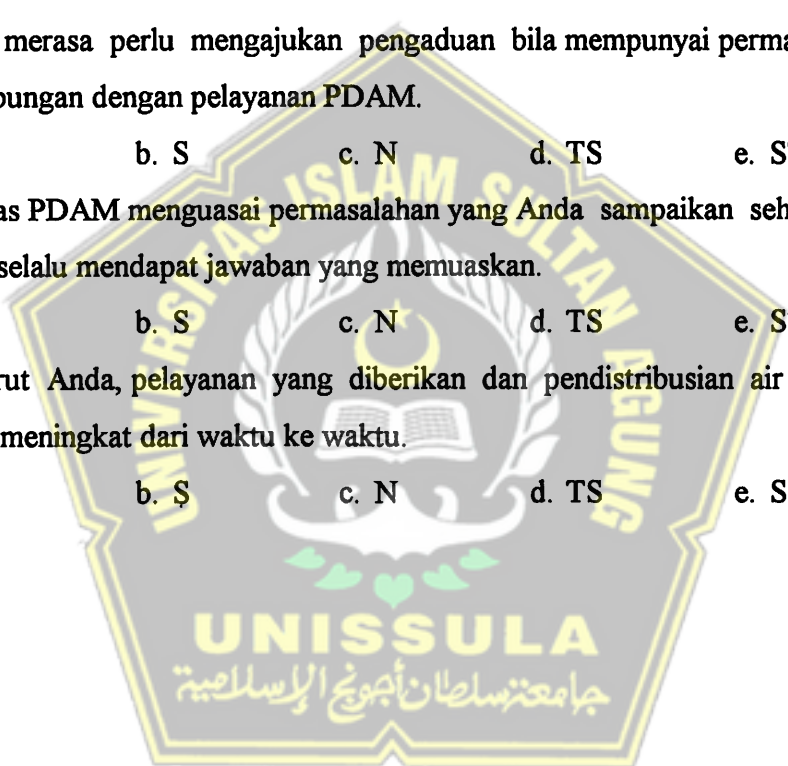
- a. Sangat setuju (SS)
b. Setuju (S)
c. Netral (N)
d. Tidak Setuju (TS)
e. Sangat Tidak Setuju (STS)

- Catatan : Untuk jawaban netral mempunyai kecenderungan setuju.

5. Menurut Anda, kualitas air yang didistribusikan kepada pelanggan memenuhi syarat untuk kesehatan.
- a. SS b. S c. N d. TS e. STS

III. KEPUASAN PELANGGAN

1. Anda selalu membayar beban rekening tepat waktu.
- a. SS b. S c. N d. TS e. STS
2. Anda sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PDAM terhadap keluhan yang Anda sampaikan.
- a. SS b. S c. N d. TS e. STS
3. Anda merasa perlu mengajukan pengaduan bila mempunyai permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan PDAM.
- a. SS b. S c. N d. TS e. STS
4. Petugas PDAM menguasai permasalahan yang Anda sampaikan sehingga keluhan Anda selalu mendapat jawaban yang memuaskan.
- a. SS b. S c. N d. TS e. STS
5. Menurut Anda, pelayanan yang diberikan dan pendistribusian air oleh PDAM selalu meningkat dari waktu ke waktu.
- a. SS b. S c. N d. TS e. STS



Lampiran : 4

PENGUJIAN VALIDITAS INDIKATOR

RUMUS :

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

di mana :

di = selisih tiap pasang data

n = banyaknya pasangan data

1. Indikator dari Variabel Kualitas Pelayanan

a. Indikator pelayanan secara umum

$$\sum di^2 = 152198 \quad n = 150$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot 152198}{150(150^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{913188}{3374850}$$

$$r = 1 - 0,271$$

$$r = 0,729$$

b. Indikator kesesuaian pelayanan yang diberikan dan perhatian pelanggan dalam memenuhi kewajiban

$$\sum di^2 = 145209,5 \quad n = 150$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot 145209,5}{150(150^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{871257}{3374850}$$

$$r = 1 - 0,258$$

$$r = 0,742$$

c. Indikator keramahan petugas

$$\sum di^2 = 194344,5 \quad n = 150$$

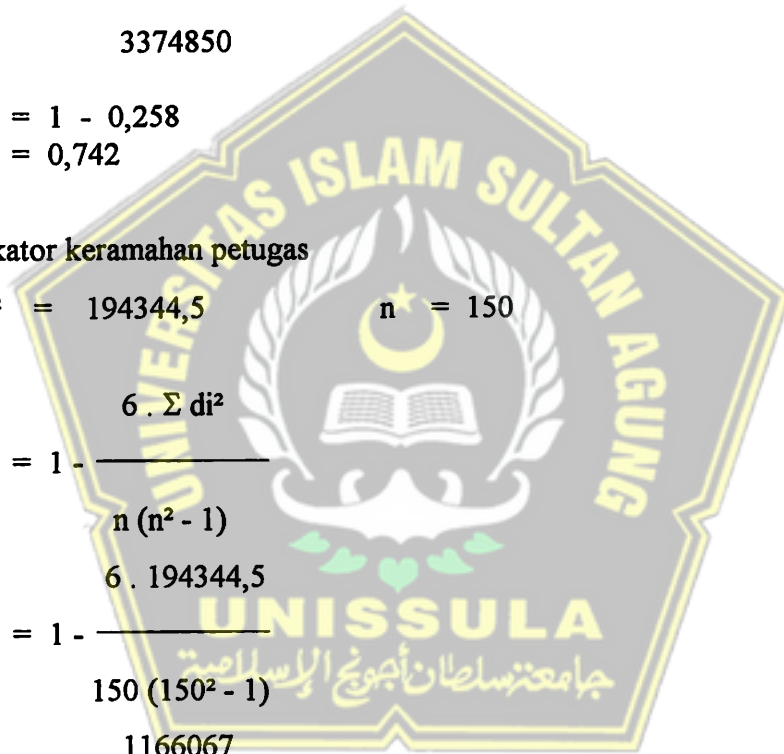
$$r = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot 194344,5}{150(150^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{1166067}{3374850}$$

$$r = 1 - 0,345$$

$$r = 0,655$$



d. Indikator kecepatan pelayanan

$$\Sigma di^2 = 80222 \quad n = 150$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \Sigma di^2}{n(n^2 - 1)}$$
$$r = 1 - \frac{6 \cdot 80222}{150(150^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{481332}{3374850}$$

$$r = 1 - 0,143$$

$$r = 0,857$$

e. Indikator kemampuan petugas

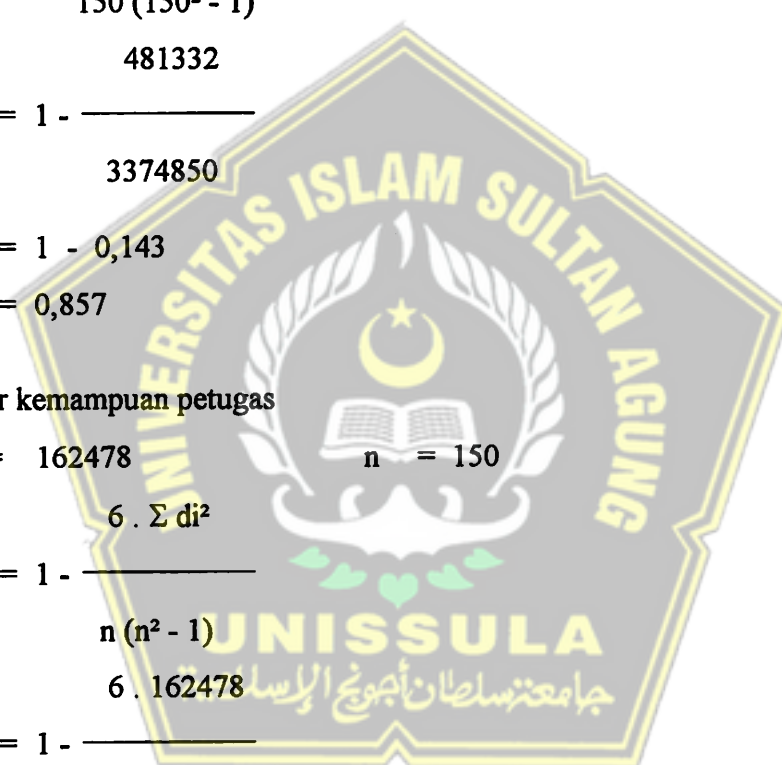
$$\Sigma di^2 = 162478 \quad n = 150$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \Sigma di^2}{n(n^2 - 1)}$$
$$r = 1 - \frac{6 \cdot 162478}{150(150^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{974868}{3374850}$$

$$r = 1 - 0,288$$

$$r = 0,712$$



Lampiran : 5

PENGUJIAN VALIDITAS INDIKATOR

RUMUS :

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

di mana :

di = selisih tiap pasang data

n = banyaknya pasangan data

2. Indikator dari Variabel Pendistribusian Air

a. Indikator pendistribusian air yang diberikan kepada pelanggan

$$\sum di^2 = 114624,3 \quad n = 150$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot 114624,3}{150(150^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{687745,8}{3374850}$$

$$r = 1 - 0,204$$

$$r = 0,796$$

b. Indikator jadwal aliran air

$$\sum di^2 = 164091,4 \quad n = 150$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot 164091,4}{150(150^2 - 1)}$$

$$984548,4$$

$$r = 1 - \frac{3374850}{984548,4}$$

$$r = 1 - 0,292$$

$$r = 0,708$$

c. Indikator jumlah air yang diterima

$$\sum di^2 = 117140,2 \quad n = 150$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

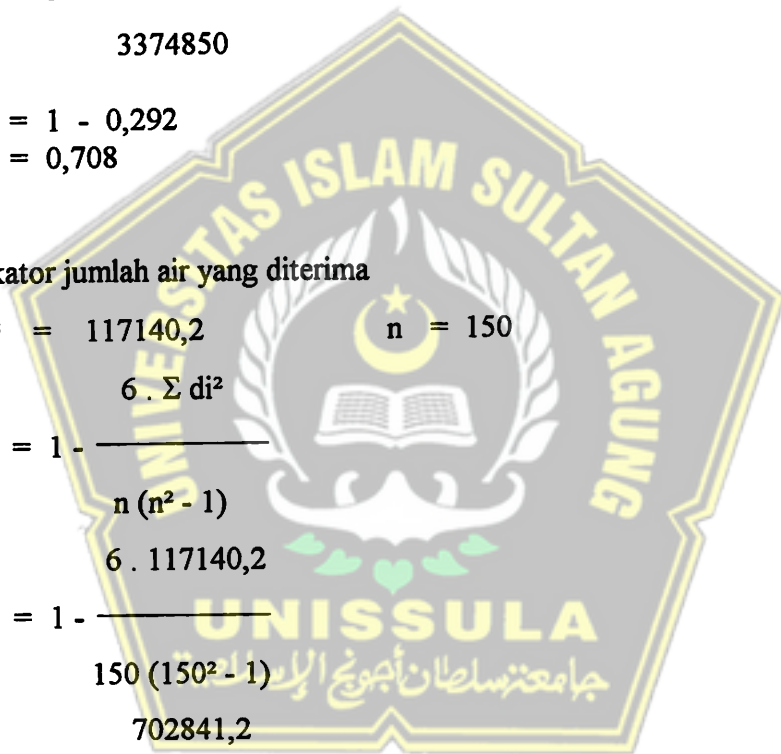
$$r = 1 - \frac{6 \cdot 117140,2}{150(150^2 - 1)}$$

$$702841,2$$

$$r = 1 - \frac{3374850}{702841,2}$$

$$r = 1 - 0,208$$

$$r = 0,792$$



d. Indikator beban rekening yang dibayar

$$\Sigma di^2 = 184615,9 \quad n = 150$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \Sigma di^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot 184615,9}{150(150^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{1107695,4}{3374850}$$

$$r = 1 - 0,328$$

$$r = 0,672$$

e. Indikator kualitas air

$$\Sigma di^2 = 262669 \quad n = 150$$

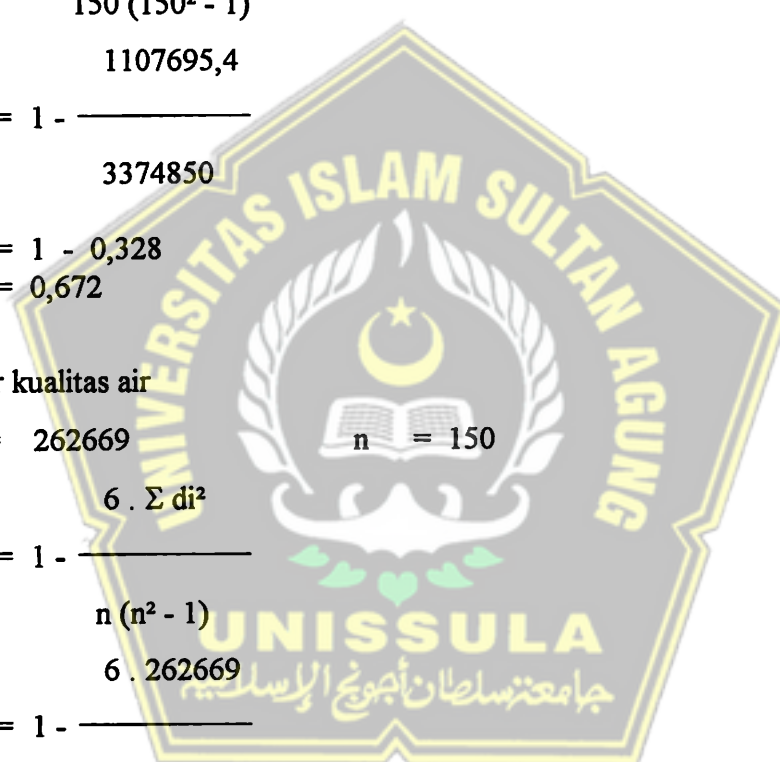
$$r = 1 - \frac{6 \cdot \Sigma di^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot 262669}{150(150^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{1576014}{3374850}$$

$$r = 1 - 0,467$$

$$r = 0,533$$



Lampiran : 6

PENGUJIAN VALIDITAS INDIKATOR

RUMUS :

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

di mana :

di = selisih tiap pasang data

n = banyaknya pasangan data

3. Indikator dari Variabel Kepuasan Pelanggan

a. Indikator ketepatan pembayaran rekening

$$\sum di^2 = 338466 \quad n = 150$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot 338466}{150(150^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{2030796}{3374850}$$

$$r = 1 - 0,601$$

$$r = 0,399$$

b. Indikator penilaian terhadap pelayanan yang diberikan petugas

$$\sum di^2 = 130359,4 \quad n = 150$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot 130359,4}{150(150^2 - 1)}$$

$$782156,4$$

$$r = 1 - \frac{3374850}{782156,4}$$

$$r = 1 - 0,232$$

$$r = 0,768$$

- c. Indikator perlunya mengajukan pengaduan bila mempunyai permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan

$$\sum di^2 = 250179 \quad n = 150$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot 250179}{150(150^2 - 1)}$$

$$1501074$$

$$r = 1 - \frac{3374850}{1501074}$$

$$r = 1 - 0,444$$

$$r = 0,556$$

d. Indikator penguasaan petugas atas permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan

$$\Sigma di^2 = 159159 \quad n = 150$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \Sigma di^2}{n(n^2 - 1)}$$
$$r = 1 - \frac{6 \cdot 159159}{150(150^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{945954}{3374850}$$

$$r = 1 - 0,283$$

$$r = 0,717$$

e. Indikator penilaian terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan pendistribusian air

$$\Sigma di^2 = 159309,5 \quad n = 150$$

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \Sigma di^2}{n(n^2 - 1)}$$
$$r = 1 - \frac{6 \cdot 159309,5}{150(150^2 - 1)}$$

$$r = 1 - \frac{955857}{3374850}$$

$$r = 1 - 0,283$$

$$r = 0,717$$

*** MULTIPLE REGRESSION ***

Listwise Deletion of Missing Data

	Mean	Std Dev	Label
Y	18.927	2.541	150 KEPUASAN PELANGGAN
X1	18.420	2.952	150 KUALITAS PELAYANAN
X2	17.773	3.083	150 PENDISTRIBUSIAN AIR

N of Cases = 150

Correlation, 1-tailed Sig:

	Y	X1	X2
Y	1.000	.588	.448
		.000	.000
	150	150	150
X1	.588	1.000	.552
	.000	.	.000
	150	150	150
X2	.448	.552	1.000
	.000	.000	.
	150	150	150

*** MULTIPLE REGRESSION ***

Equation Number 1 Dependent Variable.. Y KEPUASAN PELANGGAN

Block Number 1. Method: Enter X1 X2

Variable(s) Entered on Step Number

- 1.. X2 PENDISTRIBUSIAN AIR
- 2.. X1 KUALITAS PELAYANAN

Multiple R .60652
 R Square .36787
 Adjusted R Square .35927
 Standard Error 2.03412

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	2	353.95846	176.97923
Residual	147	608.23488	4.13765

F = 42.77286 Signif F = .0000

----- Variables in the Equation -----

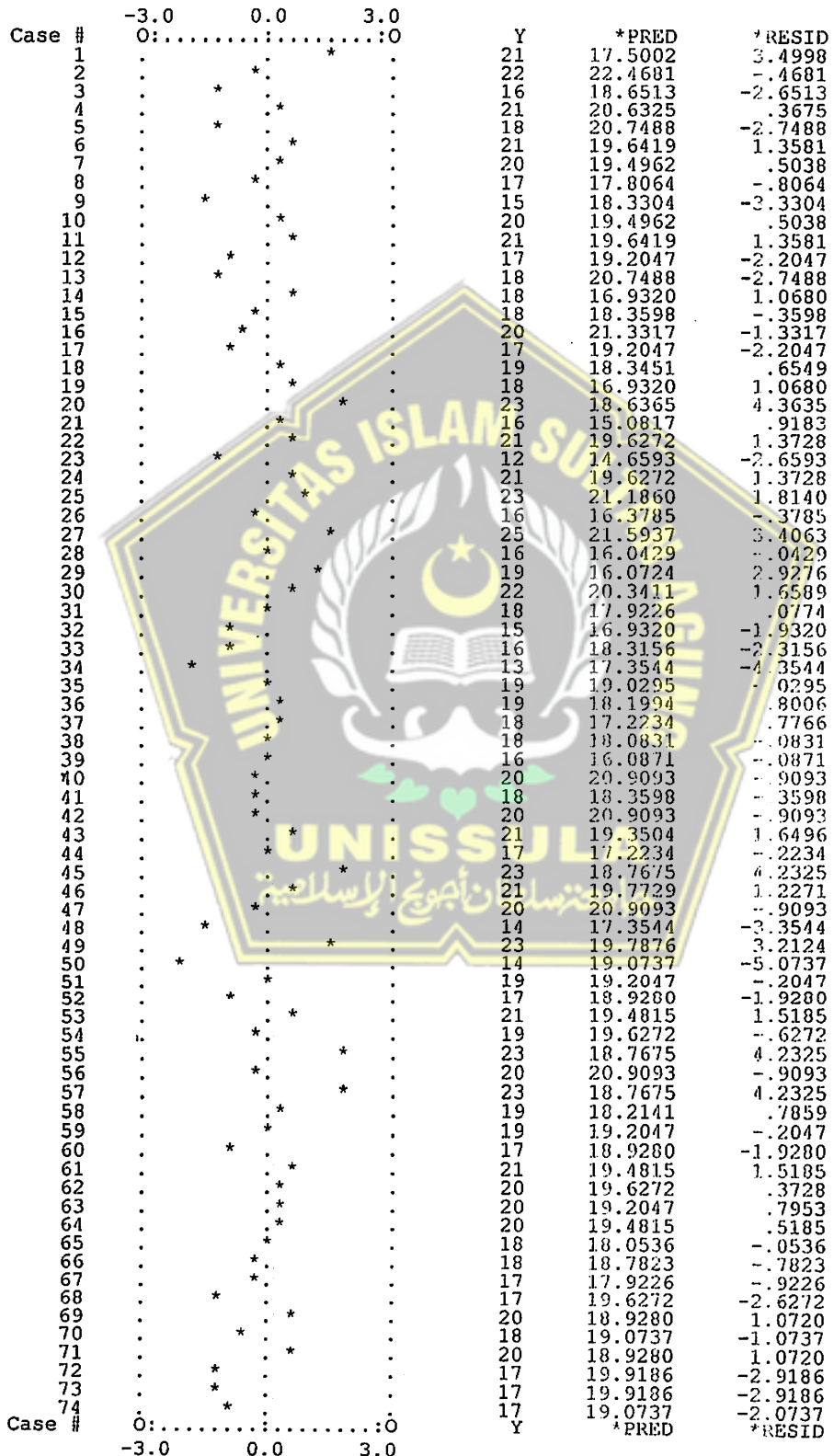
Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
X1	.422456	.067684	.490770	6.242	.0000
X2	.145726	.064809	.176801	2.249	.0260
(Constant)	8.554985	1.150641		7.435	.0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

*** MULTIPLE REGRESSION ***

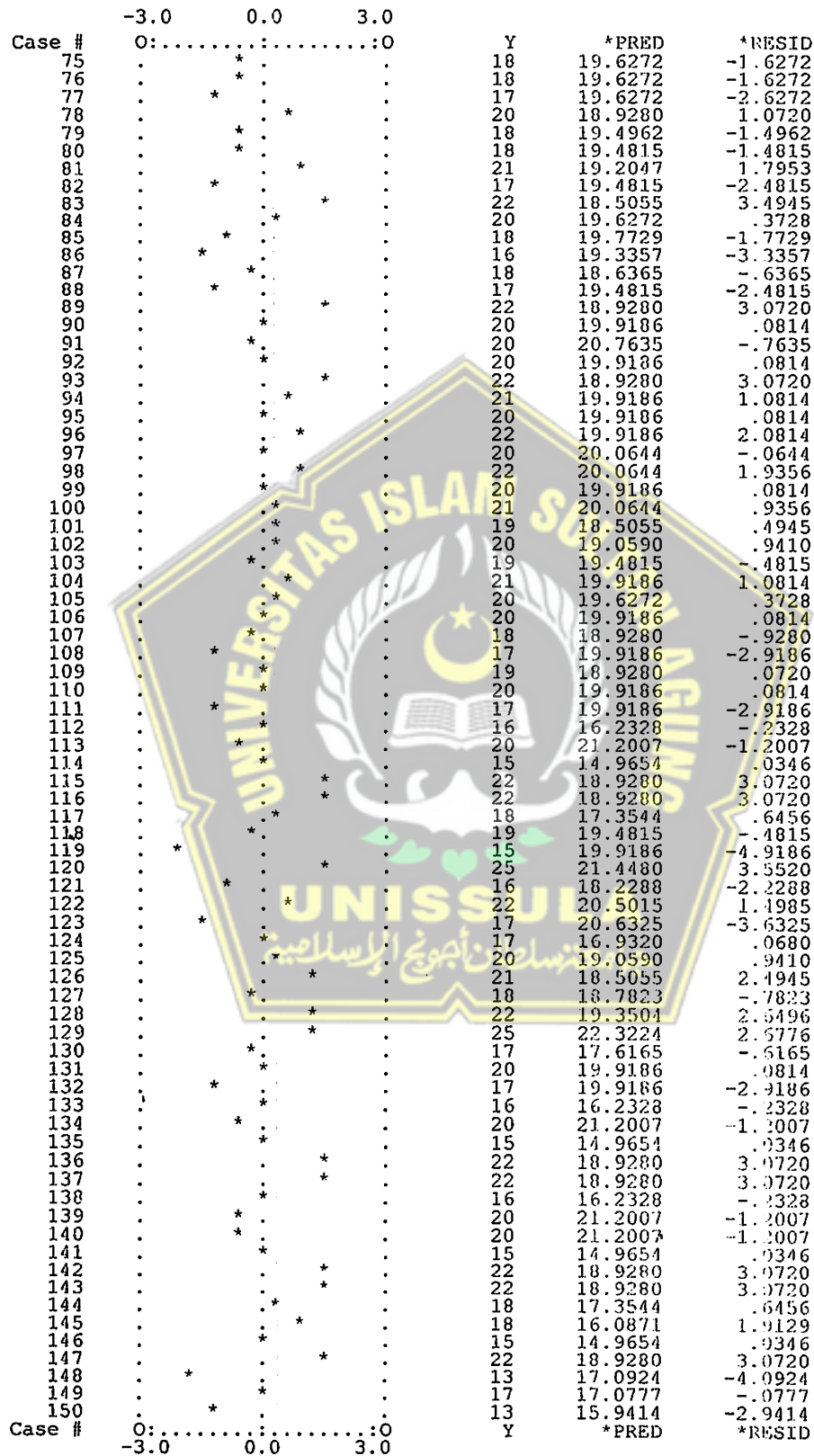
Equation Number 1 Dependent Variable.. Y KEPUASAN PELANGGAN
 Casewise Plot of Standardized Residual

*: Selected M: Missing



Casewise Plot of Standardized Residual

*: Selected M: Missing

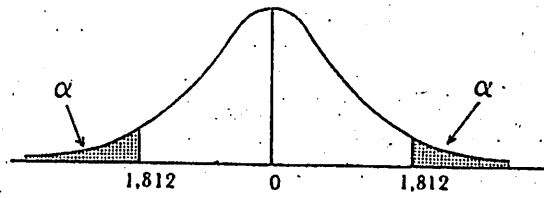


Tabel
HARGA KRITIK DARI rho-SPEARMAN

N	Interval Kepercayaan		N	Interval Kepercayaan	
	95%	99%		95%	99%
5	1,000	---	16	0,506	0,665
6	0,886	1,929	18	0,475	0,625
7	0,786	0,929	20	0,450	0,591
8	0,738	0,881	22	0,428	0,562
9	0,683	0,833	24	0,409	0,537
10	0,648	0,794	26	0,392	0,515
12	0,591	0,777	28	0,377	0,496
14	0,544	0,715	30	0,364	0,478



TABEL Titik persentasi distribusi t



Bagi d.f. = 10

$P(t > 1,812) = 0,05$

$P(t < -1,812) = 0,05$

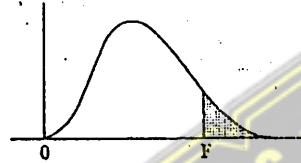
d.f. \ α	,25	,20	,15	,10	,05	,025	,01	,005	,0005
1	1,000	1,376	1,963	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619
2	,816	1,061	1,386	1,886	2,920	4,803	6,965	9,925	31,598
3	,765	,978	1,250	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,941
4	,741	,941	1,190	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610
5	,727	,920	1,156	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,859
6	,718	,906	1,134	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959
7	,711	,896	1,119	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,405
8	,706	,889	1,108	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9	,703	,883	1,100	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781
10	,700	,879	1,093	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587
11	,697	,876	1,088	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437
12	,695	,873	1,083	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318
13	,694	,870	1,079	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221
14	,692	,868	1,076	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140
15	,691	,866	1,074	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	4,073
16	,690	,865	1,071	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015
17	,689	,863	1,069	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965
18	,688	,862	1,067	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922
19	,688	,861	1,066	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883
20	,687	,860	1,064	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850
21	,686	,859	1,063	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819
22	,686	,858	1,061	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792
23	,685	,858	1,060	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,767
24	,685	,857	1,059	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745
25	,684	,856	1,058	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,752
26	,684	,856	1,058	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,707
27	,684	,855	1,057	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,690
28	,683	,855	1,056	1,313	1,701	2,018	2,467	2,763	3,674
29	,683	,854	1,055	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,659
30	,683	,854	1,055	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,646
40	,681	,851	1,050	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551
60	,679	,843	1,046	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,460
120	,677	,845	1,041	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617	3,373
∞	,674	,842	1,036	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,291

Sumber: Fisher and Yates: *Statistical Tables for Biological Agricultural and Medical Research*, Tabel III. Izin Penerbit: Oliver and Boyd, Ltd, Edinburg, England.

TABEL Distribusi F

Cetak biasa = 5%

Cetak kursif = 1%



Derajat bebas bagi pembagi (v ₂)	Derajat bebas bagi pembilang (v ₁)																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞
1	161 <i>4052</i>	200 <i>4999</i>	216 <i>5403</i>	225 <i>5625</i>	230 <i>5764</i>	234 <i>5859</i>	237 <i>5928</i>	239 <i>5981</i>	241 <i>6022</i>	242 <i>6056</i>	243 <i>6082</i>	244 <i>6106</i>	245 <i>6142</i>	246 <i>6169</i>	248 <i>6208</i>	249 <i>6234</i>	250 <i>6253</i>	251 <i>6286</i>	252 <i>6302</i>	253 <i>6323</i>	253 <i>6334</i>	254 <i>6352</i>	254 <i>6361</i>	254 <i>6366</i>
2	18,51 <i>98,49</i>	19,00 <i>99,01</i>	19,16 <i>99,17</i>	19,25 <i>99,25</i>	19,30 <i>99,30</i>	19,33 <i>99,33</i>	19,36 <i>99,34</i>	19,37 <i>99,36</i>	19,38 <i>99,38</i>	19,39 <i>99,40</i>	19,40 <i>99,41</i>	19,41 <i>99,42</i>	19,42 <i>99,43</i>	19,43 <i>99,44</i>	19,44 <i>99,45</i>	19,45 <i>99,46</i>	19,46 <i>99,47</i>	19,47 <i>99,48</i>	19,47 <i>99,48</i>	19,48 <i>99,49</i>	19,49 <i>99,49</i>	19,49 <i>99,49</i>	19,50 <i>99,50</i>	19,50 <i>99,50</i>
3	10,13 <i>34,12</i>	9,55 <i>30,81</i>	9,28 <i>29,46</i>	9,12 <i>28,71</i>	9,01 <i>28,24</i>	8,94 <i>27,91</i>	8,88 <i>27,67</i>	8,84 <i>27,49</i>	8,81 <i>27,34</i>	8,78 <i>27,23</i>	8,76 <i>27,13</i>	8,74 <i>27,05</i>	8,71 <i>26,92</i>	8,69 <i>26,83</i>	8,66 <i>26,69</i>	8,64 <i>26,60</i>	8,62 <i>26,50</i>	8,60 <i>26,41</i>	8,58 <i>26,30</i>	8,57 <i>26,27</i>	8,56 <i>26,23</i>	8,54 <i>26,18</i>	8,54 <i>26,14</i>	8,53 <i>26,12</i>
4	7,71 <i>21,20</i>	6,94 <i>18,00</i>	6,59 <i>16,69</i>	6,39 <i>15,98</i>	6,25 <i>15,52</i>	6,16 <i>15,21</i>	6,09 <i>14,98</i>	6,04 <i>14,80</i>	6,00 <i>14,66</i>	5,96 <i>14,54</i>	5,93 <i>14,45</i>	5,91 <i>14,37</i>	5,87 <i>14,24</i>	5,84 <i>14,15</i>	5,80 <i>14,02</i>	5,77 <i>13,93</i>	5,74 <i>13,83</i>	5,71 <i>13,74</i>	5,70 <i>13,69</i>	5,68 <i>13,61</i>	5,66 <i>13,57</i>	5,65 <i>13,52</i>	5,64 <i>13,48</i>	5,63 <i>13,46</i>
5	6,61 <i>16,26</i>	5,79 <i>13,27</i>	5,41 <i>12,06</i>	5,19 <i>11,39</i>	5,05 <i>10,97</i>	4,95 <i>10,67</i>	4,88 <i>10,45</i>	4,82 <i>10,27</i>	4,78 <i>10,15</i>	4,74 <i>10,05</i>	4,70 <i>9,96</i>	4,68 <i>9,89</i>	4,64 <i>9,77</i>	4,60 <i>9,63</i>	4,56 <i>9,65</i>	4,53 <i>9,47</i>	4,50 <i>9,38</i>	4,46 <i>9,29</i>	4,44 <i>9,24</i>	4,42 <i>9,17</i>	4,40 <i>9,13</i>	4,38 <i>9,07</i>	4,37 <i>9,04</i>	4,36 <i>9,02</i>
6	5,99 <i>15,74</i>	5,14 <i>10,92</i>	4,76 <i>9,73</i>	4,53 <i>9,16</i>	4,39 <i>8,75</i>	4,28 <i>8,47</i>	4,21 <i>8,26</i>	4,15 <i>8,10</i>	4,10 <i>7,98</i>	4,06 <i>7,87</i>	4,03 <i>7,79</i>	4,00 <i>7,72</i>	3,96 <i>7,60</i>	3,92 <i>7,52</i>	3,87 <i>7,39</i>	3,84 <i>7,31</i>	3,81 <i>7,23</i>	3,77 <i>7,14</i>	3,75 <i>7,09</i>	3,72 <i>7,02</i>	3,71 <i>6,99</i>	3,69 <i>6,94</i>	3,68 <i>6,90</i>	3,67 <i>6,88</i>
7	5,59 <i>12,25</i>	4,74 <i>9,55</i>	4,35 <i>8,45</i>	4,12 <i>7,65</i>	3,97 <i>7,46</i>	3,87 <i>7,19</i>	3,79 <i>7,00</i>	3,73 <i>6,84</i>	3,68 <i>6,71</i>	3,63 <i>6,62</i>	3,60 <i>6,54</i>	3,57 <i>6,47</i>	3,52 <i>6,35</i>	3,49 <i>6,27</i>	3,44 <i>6,15</i>	3,41 <i>6,07</i>	3,38 <i>5,98</i>	3,34 <i>5,90</i>	3,32 <i>5,85</i>	3,29 <i>5,78</i>	3,28 <i>5,75</i>	3,25 <i>5,70</i>	3,24 <i>5,67</i>	3,23 <i>5,65</i>
8	5,32 <i>11,26</i>	4,46 <i>8,65</i>	4,07 <i>7,59</i>	3,84 <i>7,01</i>	3,69 <i>6,63</i>	3,58 <i>6,37</i>	3,50 <i>6,19</i>	3,44 <i>6,03</i>	3,39 <i>5,91</i>	3,34 <i>5,82</i>	3,31 <i>5,74</i>	3,28 <i>5,67</i>	3,23 <i>5,56</i>	3,20 <i>5,48</i>	3,15 <i>5,36</i>	3,12 <i>5,28</i>	3,08 <i>5,20</i>	3,05 <i>5,11</i>	3,03 <i>5,06</i>	3,00 <i>5,00</i>	2,98 <i>4,96</i>	2,96 <i>4,91</i>	2,94 <i>4,88</i>	2,93 <i>4,86</i>
9	5,12 <i>10,56</i>	4,26 <i>8,02</i>	3,86 <i>6,99</i>	3,63 <i>6,42</i>	3,48 <i>6,06</i>	3,37 <i>5,80</i>	3,29 <i>5,62</i>	3,23 <i>5,47</i>	3,18 <i>5,35</i>	3,13 <i>5,26</i>	3,10 <i>5,18</i>	3,07 <i>5,11</i>	3,02 <i>5,00</i>	2,98 <i>4,92</i>	2,93 <i>4,80</i>	2,90 <i>4,73</i>	2,86 <i>4,64</i>	2,82 <i>4,56</i>	2,80 <i>4,51</i>	2,77 <i>4,45</i>	2,76 <i>4,41</i>	2,73 <i>4,36</i>	2,72 <i>4,33</i>	2,71 <i>4,31</i>
10	4,96 <i>10,04</i>	4,10 <i>7,56</i>	3,71 <i>6,53</i>	3,48 <i>5,99</i>	3,33 <i>5,64</i>	3,22 <i>5,39</i>	3,14 <i>5,21</i>	3,07 <i>5,06</i>	3,02 <i>4,95</i>	2,97 <i>4,85</i>	2,91 <i>4,78</i>	2,91 <i>4,71</i>	2,86 <i>4,60</i>	2,82 <i>4,52</i>	2,77 <i>4,41</i>	2,74 <i>4,33</i>	2,70 <i>4,25</i>	2,67 <i>4,17</i>	2,64 <i>4,12</i>	2,61 <i>4,05</i>	2,59 <i>4,01</i>	2,56 <i>3,96</i>	2,55 <i>3,93</i>	2,54 <i>3,91</i>

Distribusi F (lanjutan)

Derajat bebas bagi pembagi (v_2)	Derajat bebas bagi pembilang (v_1)																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞
11	4,84 9,65	3,98 7,20	3,59 6,22	3,36 5,67	3,20 5,32	3,09 5,07	3,01 4,88	2,95 4,74	2,90 4,63	2,86 4,54	2,82 4,46	2,79 4,40	2,74 4,29	2,70 4,21	2,65 4,10	2,61 4,02	2,57 3,94	2,53 3,86	2,50 3,80	2,47 3,74	2,45 3,70	2,42 3,66	2,41 3,62	2,40 3,60
12	4,75 9,33	3,88 6,93	3,49 5,95	3,25 5,41	3,11 5,06	3,00 4,82	2,92 4,65	2,85 4,50	2,80 4,39	2,76 4,30	2,72 4,22	2,69 4,16	2,64 4,05	2,60 3,98	2,54 3,86	2,50 3,78	2,46 3,70	2,42 3,61	2,40 3,56	2,36 3,49	2,35 3,46	2,32 3,41	2,31 3,39	2,30 3,36
13	4,67 9,07	3,80 6,70	3,41 5,74	3,18 5,20	3,02 4,86	2,92 4,62	2,84 4,44	2,77 4,30	2,72 4,19	2,67 4,10	2,63 4,02	2,60 3,96	2,55 3,85	2,51 3,78	2,46 3,67	2,42 3,59	2,38 3,51	2,34 3,42	2,32 3,37	2,38 3,30	2,26 3,27	2,24 3,21	2,22 3,18	2,21 3,16
14	4,60 8,86	3,74 6,51	3,34 5,56	3,11 5,03	2,96 4,69	2,85 4,46	2,77 4,28	2,70 4,14	2,65 4,03	2,60 3,94	2,56 3,86	2,53 3,80	2,48 3,70	2,44 3,62	2,39 3,51	2,35 3,43	2,31 3,34	2,27 3,26	2,24 3,21	2,21 3,14	2,19 3,11	2,16 3,06	2,14 3,02	2,13 3,00
15	4,54 8,68	3,68 6,36	3,29 5,42	3,05 4,89	2,90 4,56	2,79 4,32	2,70 4,14	2,64 4,00	2,59 3,89	2,55 3,80	2,51 3,73	2,48 3,67	2,43 3,56	2,39 3,48	2,33 3,36	2,29 3,29	2,25 3,20	2,21 3,12	2,18 3,07	2,15 3,00	2,12 2,92	2,10 2,87	2,08 2,89	2,07 2,87
16	4,49 8,53	3,63 6,23	3,24 5,29	3,01 4,77	2,85 4,44	2,74 4,20	2,66 4,03	2,59 3,89	2,54 3,78	2,49 3,69	2,45 3,61	2,42 3,55	2,37 3,45	2,33 3,37	2,28 3,25	2,24 3,18	2,20 3,10	2,16 3,01	2,13 2,96	2,09 2,89	2,07 2,85	2,04 2,80	2,02 2,77	2,01 2,76
17	4,45 8,40	3,59 6,11	3,20 5,18	2,96 4,67	2,81 4,34	2,70 4,10	2,62 3,93	2,55 3,79	2,50 3,68	2,45 3,59	2,41 3,52	2,38 3,45	2,33 3,35	2,29 3,27	2,23 3,16	2,19 3,08	2,15 3,00	2,11 2,92	2,08 2,86	2,04 2,79	2,02 2,76	1,99 2,70	1,97 2,67	1,96 2,65
18	4,41 8,28	3,55 6,01	3,16 5,09	2,93 4,53	2,77 4,25	2,66 4,01	2,58 3,85	2,51 3,71	2,46 3,60	2,41 3,51	2,37 3,44	2,34 3,37	2,29 3,27	2,25 3,19	2,19 3,07	2,15 3,00	2,11 2,91	2,07 2,83	2,04 2,78	2,00 2,71	1,98 2,68	1,95 2,62	1,93 2,59	1,92 2,57
19	4,38 8,18	3,52 5,93	3,13 5,01	2,90 4,60	2,74 4,17	2,63 3,94	2,55 3,77	2,48 3,63	2,43 3,62	2,38 3,43	2,34 3,36	2,31 3,30	2,28 3,23	2,23 3,13	2,18 3,05	2,12 2,94	2,08 2,86	2,04 2,77	1,99 2,69	1,96 2,63	1,94 2,56	1,91 2,53	1,89 2,47	1,88 2,46
20	4,35 8,10	3,49 5,85	3,10 4,94	2,87 4,43	2,71 4,10	2,60 3,87	2,52 3,71	2,45 3,56	2,40 3,45	2,35 3,37	2,31 3,30	2,28 3,23	2,23 3,13	2,18 3,05	2,12 2,94	2,08 2,86	2,04 2,77	1,99 2,69	1,96 2,63	1,92 2,56	1,90 2,53	1,87 2,47	1,85 2,44	1,84 2,42
21	4,32 8,02	3,47 5,78	3,07 4,87	2,84 4,37	2,68 4,04	2,57 3,81	2,49 3,65	2,42 3,61	2,37 3,40	2,32 3,31	2,28 3,24	2,25 3,17	2,20 3,07	2,15 2,99	2,09 2,88	2,05 2,80	2,00 2,72	1,96 2,63	1,93 2,58	1,89 2,51	1,87 2,47	1,84 2,42	1,82 2,38	1,81 2,36
22	4,30 7,94	3,44 5,72	3,05 4,82	2,82 4,31	2,66 3,99	2,55 3,76	2,47 3,59	2,40 3,45	2,35 3,35	2,30 3,26	2,26 3,18	2,23 3,12	2,18 3,02	2,13 2,94	2,07 2,83	2,03 2,75	1,98 2,67	1,93 2,58	1,91 2,53	1,87 2,46	1,84 2,42	1,81 2,37	1,80 2,33	1,78 2,31
23	4,28 7,88	3,42 5,66	3,03 4,76	2,80 4,26	2,64 3,94	2,53 3,71	2,45 3,54	2,38 3,41	2,32 3,30	2,28 3,21	2,24 3,14	2,20 3,07	2,14 2,97	2,10 2,89	2,04 2,78	2,00 2,70	1,96 2,62	1,91 2,53	1,88 2,48	1,84 2,41	1,82 2,37	1,79 2,32	1,77 2,28	1,76 2,26
24	4,26 7,82	3,40 5,61	3,01 4,72	2,78 4,22	2,62 3,90	2,51 3,67	2,43 3,50	2,36 3,36	2,30 3,25	2,26 3,17	2,22 3,09	2,18 3,03	2,13 2,93	2,09 2,85	2,02 2,74	1,98 2,66	1,94 2,58	1,89 2,49	1,86 2,44	1,82 2,36	1,80 2,33	1,76 2,27	1,74 2,23	1,73 2,21

Distribusi F (lanjutan)

Derajat bebas bagi pembagi (v_2)	Derajat bebas bagi pembilang (v_1)																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞		
25	4,24 7,77	3,38 5,57	2,99 4,63	2,76 4,18	2,60 3,86	2,49 3,63	2,41 3,46	2,34 3,32	2,28 3,21	2,24 3,13	2,20 3,05	2,16 2,99	2,11 2,89	2,06 2,81	2,00 2,70	1,96 2,62	1,92 2,54	1,87 2,45	1,84 2,40	1,80 2,32	1,77 2,29	1,74 2,23	1,72 2,19	1,71 2,17		
26	4,22 7,72	3,37 5,53	2,89 4,64	2,74 4,14	2,59 3,82	2,47 3,59	2,39 3,42	2,32 3,29	2,27 3,17	2,22 3,09	2,18 3,02	2,15 2,95	2,10 2,86	2,05 2,77	1,99 2,66	1,95 2,53	1,90 2,50	1,85 2,41	1,82 2,36	1,78 2,28	1,76 2,25	1,72 2,19	1,70 2,15	1,69 2,13		
27	4,21 7,68	3,35 5,49	2,96 4,60	2,73 4,11	2,57 3,79	2,46 3,56	2,37 3,39	2,30 3,26	2,25 3,14	2,20 3,06	2,16 2,98	2,13 2,93	2,08 2,83	2,03 2,74	1,97 2,63	1,93 2,55	1,88 2,47	1,84 2,38	1,80 2,33	1,76 2,25	1,74 2,21	1,71 2,16	1,68 2,12	1,67 2,10		
28	4,20 7,64	3,34 5,54	2,95 4,57	2,71 4,07	2,56 3,76	2,44 3,53	2,36 3,36	2,29 3,23	2,24 3,11	2,19 3,03	2,15 2,95	2,12 2,90	2,06 2,80	2,02 2,71	1,96 2,60	1,91 2,52	1,87 2,44	1,81 2,35	1,78 2,30	1,75 2,22	1,72 2,18	1,69 2,13	1,67 2,09	1,65 2,06		
29	4,18 7,60	3,33 5,52	2,93 4,54	2,70 4,04	2,54 3,73	2,43 3,50	2,35 3,33	2,28 3,20	2,22 3,08	2,18 3,00	2,14 2,92	2,10 2,87	2,05 2,77	2,00 2,68	1,94 2,57	1,90 2,49	1,85 2,44	1,80 2,32	1,77 2,27	1,73 2,19	1,71 2,15	1,68 2,10	1,65 2,06	1,64 2,03		
30	4,17 7,56	3,32 5,53	2,92 4,51	2,69 4,02	2,53 3,70	2,42 3,47	2,34 3,30	2,27 3,17	2,21 3,06	2,16 2,98	2,12 2,90	2,09 2,84	2,04 2,74	1,99 2,66	1,93 2,55	1,89 2,47	1,84 2,38	1,79 2,29	1,76 2,24	1,72 2,16	1,69 2,13	1,66 2,07	1,64 2,03	1,62 2,01		
32	4,15 7,50	3,30 5,34	2,90 4,46	2,67 3,97	2,51 3,66	2,40 3,42	2,32 3,25	2,25 3,12	2,19 3,01	2,14 2,94	2,10 2,96	2,07 2,80	2,02 2,70	1,97 2,62	1,91 2,51	1,86 2,42	1,82 2,34	1,76 2,25	1,74 2,20	1,69 2,12	1,67 2,08	1,64 2,02	1,61 1,98	1,59 1,96		
34	4,13 7,44	3,28 5,29	2,88 4,42	2,65 3,93	2,49 3,61	2,38 3,38	2,30 3,21	2,23 3,08	2,17 2,97	2,12 2,89	2,08 2,82	2,05 2,76	2,00 2,66	1,95 2,58	1,89 2,47	1,84 2,38	1,80 2,30	1,74 2,21	1,71 2,15	1,67 2,08	1,64 2,04	1,61 1,98	1,59 1,94	1,57 1,91		
36	4,11 7,39	3,26 5,25	2,86 4,38	2,63 3,89	2,48 3,58	2,36 3,35	2,28 3,18	2,21 3,04	2,15 2,94	2,10 2,86	2,06 2,78	2,03 2,72	1,89 2,62	1,93 2,54	1,87 2,43	1,82 2,35	1,78 2,26	1,72 2,17	1,69 2,12	1,65 2,04	1,62 2,00	1,59 1,94	1,56 1,90	1,55 1,87		
38	4,10 7,35	3,25 5,21	2,85 4,34	2,62 3,86	2,46 3,54	2,35 3,32	2,26 3,15	2,19 3,02	2,14 2,91	2,09 2,82	2,05 2,75	2,02 2,69	1,96 2,59	1,92 2,51	1,85 2,40	1,80 2,32	1,76 2,22	1,71 2,14	1,67 2,08	1,63 2,00	1,60 1,97	1,57 1,90	1,54 1,86	1,53 1,84		
40	4,08 7,31	3,23 5,18	2,84 4,31	2,61 3,83	2,45 3,51	2,34 3,29	2,25 3,12	2,18 2,99	2,12 2,88	2,07 2,80	2,04 2,73	2,00 2,66	1,95 2,56	1,90 2,49	1,84 2,37	1,79 2,29	1,74 2,20	1,69 2,11	1,66 2,05	1,61 1,97	1,59 1,94	1,55 1,88	1,53 1,84	1,51 1,81		
42	4,07 7,27	3,22 5,15	2,83 4,29	2,59 3,80	2,44 3,49	2,32 3,26	2,24 3,10	2,17 2,96	2,11 2,86	2,06 2,77	2,02 2,70	1,99 2,64	1,94 2,54	1,89 2,46	1,82 2,35	1,78 2,20	1,73 2,17	1,68 2,08	1,64 2,02	1,60 1,94	1,57 1,91	1,54 1,85	1,51 1,80	1,49 1,78		
44	4,06 7,24	3,21 5,12	2,82 4,26	2,58 3,78	2,43 3,46	2,31 3,24	2,23 3,07	2,16 2,94	2,10 2,84	2,05 2,75	2,01 2,68	1,98 2,62	1,92 2,52	1,88 2,44	1,81 2,32	1,76 2,24	1,72 2,15	1,66 2,06	1,63 2,00	1,58 1,92	1,56 1,86	1,52 1,82	1,50 1,78	1,48 1,75		
46	4,05 7,21	3,20 5,10	2,81 4,24	2,57 3,76	2,42 3,44	2,30 3,22	2,22 3,05	2,14 2,92	2,09 2,82	2,04 2,73	2,00 2,66	1,97 2,60	1,91 2,50	1,87 2,42	1,80 2,30	1,75 2,22	1,71 2,13	1,65 2,04	1,62 1,98	1,57 1,90	1,54 1,86	1,51 1,80	1,48 1,76	1,46 1,72		
∞	3,84 6,64	2,99 4,60	2,60 3,78	2,37 3,32	2,21 3,02	2,09 2,80	2,01 2,64	1,94 2,51	1,88 2,41	1,83 2,32	1,79 2,24	1,75 2,18	1,69 2,18	1,64 2,07	1,57 1,99	1,52 1,87	1,46 1,79	1,40 1,69	1,35 1,52	1,28 1,41	1,24 1,36	1,17 1,25	1,11 1,15	1,00 1,00		

Sumber: George W. Snedecor: *Statistical Methods*, 5 th edition, 1956. Penerbit: Iowa State University Press.

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

Jl. Kelud Raya Semarang, Telp. (024) 315514 Fax. (024) 314078

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800 / 260

1. Yang bertanda tangan di bawah ini :

- a. Nama : Dra. Menuk Indrati
 b. NPP : 6908389133
 c. Pangkat/Golongan : Staf (C/3)
 d. Jabatan : Kepala Bagian Personalia

dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa :

- a. Nama : Watik Suwarni
 b. NIM : 04.94.5059 S
 c. Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
 d. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

telah melaksanakan riset di PDAM Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang sejak tanggal 11 Nopember 1998 s/d 10 Maret 1999 guna penyusunan skripsi dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pendistribusian Air terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kotamadya Dati II Semarang ".

2. Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

An. Direksi Perusahaan Daerah Air Minum
 Kotamadya Daerah Tk. II Semarang
 Direktur Umum

u.b.

Kepala Bagian Personalia



Dra. Menuk Indrati

Staf

NPP. 6908389133



PEMERINTAH KOTAMADYA DAERAH TINGKAT II SEMARANG

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

Jl. Kelud Raya Semarang, Telp. : 315514 TLX. 22516 SM. Fax. : 314078

Semarang, 11 NOV 1998

Nomor : 423.4 / 114
Sifat :
Lampiran :
Perihal : Pemberitahuan

K e p a d a

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
UNISSULA
Jl. Raya Kaligawe Km. 4
PO. Box 1235 Semarang
di -
Semarang

1. Memperhatikan Surat Saudara Nomor : 959/B.1/SA-E/X/98 tanggal 3 Oktober 1998 perihal Permohonan Riset.
2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami dapat menerima mahasiswa saudara untuk melaksanakan Riset di instansi kami.
3. Demikian untuk menjadikan periksa dan atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

An. Direksi Perusahaan Daerah Air Minum
Kotamadya Daerah Tk. II Semarang

Direktor Umum



Dra. Sita Setyaningsih

P e m b i n a

NIP. 500058561

TEMBUSAN Kepada Yth :

1. Direktur Utama (sebagai laporan).
2. Pertinggal.



YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG
UNIVERSITAS SLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
FACULTAS EKONOMI

Jl. Raya Klatjawa 1 4 Po. Box. 1235 Telp. 583504 Semarang 50012

Nomor : 959/B.1/SA-E/X/98
Lamp : 1 (satu) berkas
Hal : PERMOHONAN RISET

Kepada : Yth. Pimpinan PDAM Kotamadya
Dati II Semarang.

Assalamu'alaikum Wr Wb.

Bersama ini kami beritahukan dengan hormat bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, maka mahasiswa Fakultas Ekonomi Unissula perlu melakukan penelitian. Untuk itu kami mohon kepada Bapak agar memberi ijin riset untuk mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : WATIK SUWARNI
NIM : 04.94.50498
NIRM : 94.6.101.02013.50397
Semester : IX
Jurusan : Manajemen / AKUTRANSI *)
Alamat : Jl. Parang Klitik II/4 Semarang

Judul Riset : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pendistribusian
Air Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kotamadya
Dati II Semarang.

Atas perhatian serta bantuan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr Wb.

Mahasiswa Yang Bersangkutan,

Watik Suwarni.

Semarang, 3 Oktober 1998

Dekan,



Dra. Hikmah Nurhayati H.MM.

*) corat yang tidak perlu.