

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Pada Koperasi Wanita Serba Usaha “Setia Budi
Wanita”, Jawa Timur)**

SKRIPSI



Oleh

FAHRUR ROZI
NIM : 08510104

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2012**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Pada Koperasi Wanita Seba Usaha “Setia Budi
Wanita”, Jawa Timur)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada :

Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memeperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

FAHRUR ROZI
NIM : 08510104

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2012**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA**

**(Studi Pada Koperasi Wanita Serba Usaha “Setia Budi
Wanita”, Jawa Timur)**

S K R I P S I

Oleh

FAHRUR ROZI
08510104

Telah Disetujui 21 Maret 2012
Dosen Pembimbing,

Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M,Ag
NIP. 19620115 199803 1 001

Mengetahui:
Ketua Jurusan,

Dr. Achmad Sani Supriyanto, SE, M.Si
NIP.19720212200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA**

**(Studi Pada Koperasi Wanita Serba Usaha "Setia Budi
Wanita", Jawa Timur)**

S K R I P S I

Oleh
FAHRUR ROZI
NIM : 08510104

Telah Dipertahankan di Dewan penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 04 April 2012

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua

Yayuk Sri Rahayu, SE., MM

NIP. 19770826 200801 2 011

()

2. Sekretaris/Pembimbing

Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M,Ag

NIP. 19620115 199803 1 001

()

3. Penguji Utama

Dr. H. Nur Asnawi, M,Ag.

NIP. 19711211 199903 1 003

()

Disahkan Oleh:
Ketua Jurusan,

**Dr. Achmad Sani Supriyanto, SE, M.Si
NIP.19720212 200312 1 003**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Fahrur Rozi

NIM : 08510104

Alamat : RT 03, RW 01, Desa Takerharjo, Kec. Solokuro, Kab. Lamongan

Menyatakan bahwa “**SKRIPSI**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:
PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi Pada Koperasi Wanita Serba Usaha “Setia Budi Wanita”, Jawa Timur)

Adalah hasil karya sendiri, bukan “**Duplikasi**” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “**Klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 19 Maret 2012
Hormat saya,

FAHRUR ROZI
NIM : 08510104



Lembar Persembahan



Dengan rasa syukur tiada taranya
karya ini ku persembahkan
kepada Ibuku Mukiyatun yang ku cintai
yang tiada henti meneteskan air mata,
do'a seraya mendoakan aku untuk meraih cita-cita,
kepada Bapakku Rustam yang kucintai
yang selalu meneteskan air keringat
seraya mencari nafkah untuk melancarkanku
dalam penulisan skripsi ini,
Serta kepada saudara-saudaraku semua
Zuhrifah, Asrofi, Elik, Samsuri
dan kepada Luluk Lathifah
yang dengan sabarnya memberikan perhatian,
cinta kasih, dan rasa kekeluargaan yang begitu berarti.
Karya ini tak aka pernah tertulis tanpa dukungan
dan motivasi baik secara materi,
do'a dan semangat yang tiada henti dari kalian semua.

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالْتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الِّإِثْمِ وَالْعُدُوانِ
وَأَتَقُوْا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

....dan tolong-menolonglah kamu dalam kebajikan
dan takwa, dan jangan tolong-menolong
dalam berbuat dosa dan pelanggaran.
dan bertakwalah kamu kepada Allah
Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.
(Qs. Ali-Maidah 5:2)

KATA PENGANTAR

Bismillahirahmanirahim

Alhamdulillah segala puji dan syukur terpanjatkan kehadirat Allah SWT. Tuhan pencipta segala sesuatu yang ada di muka bumi ini dan seluruh isi alam semesta yang telah memberikan kenikmatan kepada kita, baik itu secara jasmani maupun rohani. Berkat rahmat dan hidayah-Nya pula, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "*Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada Koperasi Wanita Serba Usaha “Setia Budi Wanita” Jawa Timur)*" dengan baik. Sholawat serta salam tercurah kepada pimpinan Islam yang telah membawa sinar kecemerlangan Islam yaitu Nabi Muhammad Saw beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya yang telah membimbing umat kearah jalan yang benar.

Tentunya penulis ini tidak terlepas dari dukungan dan sumbangan pemikiran dari segenap pihak yang penulis rasakan selama ini atas jasa-jasanya yang diberikan secara tulus ikhlas, baik materi maupun spiritual dalam usaha mencari kesempurnaan dan manfaat dari penulisan skripsi ini, tak lupa penulis menyampaikan rasa hormat, ungkapkan rasa terima kasih serta penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Suprayogo, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.
2. Bapak Dr. HA. Muhtadi Ridwan, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.

3. Bapak Dr. Achmad Sani Supriyanto, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.
4. Bapak Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M,Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan membimbing serta memberikan pengarahan dan motivasi, sehingga skripsi ini dapat tersusun.
5. Bapak, Ibu tercinta, serta semua keluarga besarku yang selalu memberikan do'a restu, dukungan baik moral maupun spiritual dan yang setiap waktu bersujud dan berdo'a demi kelancaran penulisan skripsi ini hingga tercapainya cita-cita penulis.
6. Para Dosen dan staf Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk bisa meraih cita-cita dan masa depan yang cerah.
7. Ibu Hesti Setyodyah Lestari, S.Pi selaku skertaris 1 Kopwan SU "Setia Budi Wanita", Terimahkasih telah memberikan izin untuk dijadikan penelitian dan mau meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan informasi terkait dengan penulisan skripsi ini.
8. Karyawan dan Semua anggota Kopwan SU "Setia Budi Wanita", yang telah bersedia memberikan waktu dan tenaganya untuk membantu terlaksananya penelitian skripsi ini
9. Kepada Luluk Lathifah terima kasih atas bantuanya baik berupa materiil maupun nonmaterial, Motivasinya, serta dukungannya dalam penyelesaian penyusunan skripisi ini.

10. Teman-teman kontarakan Jl. Gajayana, No. 662, Malang yang selalu memberi *support* dalam membantu penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Jurusan Manajemen periode 2008, yang selalu memberi motivasi dan menemani dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Dan semua pihak yang telah memberikan sumbangan baik berupa tenaga maupun pikiran yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu semoga semua bantuan dan amal baiknya mendapatkan balasan dari Allah SWT.
Semoga Allah SWT berkenan memberikan balasan yang setimpal kepada beliau-beliau sesuai dengan amal yang telah diberikan kepada penulis. Tidak mengurangi rasa hormat dan dengan rendah hati penulis menyadari masih banyak kekurangan yang disebabkan terbatasnya kemampuan yang penulis miliki, atas kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan nilai guna bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amin Ya Robbal'Alamin.

Walhamdulillahirobbil'aalamiin.

Malang, 20 Maret 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Hasil-Hasil Penelitian Dahulu.....	8
2.2 Kajian Teoritis.....	16
2.2.1 Koperasi.....	16
2.2.2 Jasa.....	17
2.2.3 Layanan atau <i>Service</i>	18
2.2.4 Pelayanan Prima	19

2.2.5	Tujuan Pelayanan Prima	23
2.2.6	Strategi Pelayanan Prima.....	24
2.2.7	Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2.8	Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2.9	Pelayanan Prima dalam Kajian Islam	27
2.3	Kerangka Berfikir	31
2.4	Hipotesis.....	32

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1	Lokasi Penelitian.....	34
3.2	Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
3.3	Populasi dan Sampel	36
3.3.1	Populasi	36
3.3.2	Sampel	36
3.3.3	Teknik Pengumpulan Sampel.....	38
3.4	Data dan Jenis Data.....	38
3.4.1	Data Primer.....	38
3.4.2	Data Skunder	39
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data	40
3.5	Devinisi Operasional Variabel	41
3.6	Teknik Analisis Data.....	48
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
3.6.1.1	Uji Reliabilitas.....	48
3.6.1.2	Uji Validitas.....	48
3.7	Model Analisis Data	48
3.7.1	Analisis Regresi Linear Bergada	48
3.7.2	Uji Hipotesis.....	49
3.7.2.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	49
3.7.2.2	Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t).....	50
3.7.2.3	Koefisien Determinasi (R ²).....	50

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Koperasi Wanita Serba Usaha “Setia Budi Wanita”	51
4.1.1 Sejarah Perusahaan	51
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	54
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	55
4.1.4 Unit Pelayanan Koperasi	57
4.2 Hasil Penelitian	59
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	59
a. Usia	59
b. Pekerjaan.....	60
c. Pendapatan	61
4.2.2 Gambaran Distribusi Item	62
4.2.2.1 Pelayanan Prima (X).....	62
a. Kemampuan (X_1)	62
b. Sikap (X_2).....	64
c. Penampilan (X_3).....	65
d. Perhatian (X_4).....	66
e. Tindakan (X_5).....	67
f. Tanggung Jawab (X_6).....	69
4.2.2.2 Kepuasan Anggota (Y)	70
4.2.3 Analisis Uji Instrumen.....	72
a. Uji Validitas dan Reliabilitas	73
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
4.4 Pengujian Hipotesis.....	78
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	78
4.4.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	79
4.4.3 Pegujian Koefiseinsi Determinasi (R^2)	82
4.4.4 Pengujian Indikator dominan	83
4.5 Pembahasan dan Relefansi Hasil Penelitian dengan Teori	84
4.5.1 Uji Simultan (Uji F)	84

4.5.2 Uji Parsial (Uji t).....	85
a. Kemampuan	85
b. Sikap.....	88
c. Penampilan.....	92
d. Perhatian.....	95
e. Tindakan.....	99
f. Tanggung Jawab.....	102

BAB V: PENUTUP

5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran.....	107
Daftar Pustaka	109
Lampiran-Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Berfikir.....	32
Gambar 4.1: Struktur Organisasi.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Persamaan dan Persamaan Penelitian	10
Tabel 2.2: Persamaan dan Persamaan Penelitian	13
Tabel 2.3: Persamaan dan Persamaan Penelitian	15
Tabel 3.2: Variabel, Indikator, dan Item	46
Tabel 4.1: Hasil Gambaran Usia Responden	59
Tabel 4.2: Hasil Gambaran Pekerjaan Responden	60
Tabel 4.3: Hasil Gambaran Pendapatan Responden	61
Tabel 4.4: Hasil Diatribusi Item Indikator Kemampuan.....	63
Tabel 4.5: Hasil Distribusi Item Indikator Sikap	64
Tabel 4.6: Hasil Distribusi Item Indikator penampilan.....	65
Tabel 4.7: Hasil Distribusi Item Indikator Perhatian	67
Tabel 4.8: Hasil Distribusi Item Indikator Tindakan	68
Tabel 4.9: Hasil Distribusi Item Indikator Tanggung Jawab	69
Tabel 4.10: Hasil Distribusi Item Kepuasan Anggota	71
Tabel 4.11: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator Kemampuan.....	73
Tabel 4.12: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator Sikap	74
Tabel 4.13: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator Penampilan	74
Tabel 4.14: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator Perhatian	74
Tabel 4.15: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator Tindakan	75
Tabel 4.16: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator Tanggungjawab ..	75
Tabel 4.17: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Anggota	75
Tabel 4.18: Hasil Uji Regresi linear Berganda	76
Tabel 4.19: Hasil Uji Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	78
Tabel 4.20: Hasil Iji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	80
Tabel 4.21: Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	82

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- Lampiran 1: Laporan Perkembangan Anggota
- Lampiran 2: Kuesioner
- Lampiran 3: Daftar Pertanyaan
- Lampiran 4: Hasil Perhitungan Karakteristik Responden
- Lampiran 5: Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 6: Hasil Uji Distribusi Frekuensi
- Lampiran 7: Hasil Uji Distribusi Item
- Lampiran 8: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (n=30)
- Lampiran 9: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (n=98)
- Lampiran 10: Hasil Uji Signifikansi
- Lampiran 11: F_{tabel}
- Lampiran 12: t_{tabel}

ABSTRAK

Rozi, Fahrur. 2012 SKRIPSI. Judul: “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada Koperasi Wanita Serba Usaha “Setia Budi Wanita”, Jawa Timur).

Pembimbing : Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M,Ag

Kata Kunci : Pelayanan prima, Tanggung Jawab, Kepuasan

Melihat semakin ketatnya persaingan bisnis dimasa sekarang baik perusahaan jasa maupun perusahaan social, setiap perusahaan dituntut untuk memiliki kelebihan yang dapat memikat hati pelanggannya salah satunya dengan memberikan pelayanan prima. Menurut Tjiptono (1996), salah satu cara untuk merebut hati konsumen adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Hal ini tidak terkecuali pada perusahaan jasa seperti kopwan Serba Usaha “Setia Budi Wanita”, Jawa Timur. Koperasi dituntut untuk memberikan kepuasan pada anggotanya agar anggota tidak pindah ke koperasi lain (loyalitas anggota).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengakaji pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan anggota Kopwan Serba Usaha “Setia Budi wanita” Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori (*explanatory research*), dengan pegambilan sampel menggunakan teknik *Accidental sampling* (berdasarkan kebetulan), jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 98 responden/anggota koperasi. Data yang dikumpulkan merupakan data primer dan data skunder dengan teknik observasi, wawancara, dan angket.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan *level of significant* 5% secara simulan variabel pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan angota dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai F_{hitung} sebesar 158,878. Sedangkan secara parsial indikator kemampuan berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,039 dan nilai t_{hitung} 2,091. Indikator sikap berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,001 dan nilai t_{hitung} 3,321. Indikator penampilan berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,045 dan nilai t_{hitung} 2,037. Indikator perhatian berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,044 dan nilai t_{hitung} 2,041. Indikator tindakan berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,002 dan nilai t_{hitung} 3,236. Indikator tanggungjawab berpengaruh signifikan denagan hasil signifikansi 0,000 dan nilai t_{hitung} 6,312. Adapun hasil indikator yang paling dominan adalah pada indikator tanggung jawab (X_6) dengan hasil signifikansi 0,000 dan hasil t_{hitung} 6.312.

ABSTRAC

Rozi, Fahrur. Thesis 2012. Title: "The Effect Of Quality Service Member Satisfaction (Studies in Women's Cooperative Business Solutions" Setia Budi Women ", East Java).

Supervisor: Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M, Ag

Keyword: Excellent service, Responsibility, Satisfaction

See increasing competition in the business both in the present social and corporate services company, each company is required to have advantages that can captivate pelangganya one of them by providing excellent service. According to Tjiptono (1996), one way to win customers is to improve services to consumers with the best. This is no exception to the company's Business Solutions services like Kopwan "Setia Budi Women", East Java. Cooperatives are required to give satisfaction to the members so that members do not move to other cooperatives (loyalty members).

The purpose of this study was to determine and influence mengakaji excellent service to the satisfaction of members of the Kopwan Business Solutions "Setia Budi lady" of East Java. This research uses explanatory research approach (ekplanatory research), with sample pegambilan Accidental sampling technique (by coincidence), the number of samples in this study were as many as 98 respondents / members. The data collected are the primary data with secondary data and observation techniques, interviews, and questionnaires.

The results of this study indicate that a significant level of 5% is a variable-rate service simulants significant effect on member satisfaction with a significance value of 0.000 and 158.878 Fhitung value. While a partial indicator of ability to significantly influence the results of the significance of 0.039 and 2.091 tcount value. Significant effect on the attitude indicator with the significance value of 0.001 and 3.321 tcount. Significant indicators of performance with the significance value of 0.045 and 2.037 tcount. Indicators of significant concern with the significance value of 0.044 and 2.041 tcount. Indicators of significant action with the significance 0.002 and value tcount 3.236. Indicators have a significant responsibility denagan significance of the results of 0.000 and 6.312 tcount value. The results of the most dominant indicator is the indicator of responsibility (X6) with results of 0.000 and the significance of the results tcount 6312.

فكرة بحثية

الرازي ، فخر. 2012 الرسالة العلمية. أثر الخدمة الممتازة في رضى أعضاء جمعية التعاونية (دراسة عن جمعية التعاونية للنساء، "ستيا بودي وانيتا" جاوي الشرقية.
المشرف: الدكتور الحاج سالم الإدروس، الماجستير
الكلمات الرئيسية: الخدمة الممتازة و المسؤولية و الرضى

نظرا إلى زيادة المنافسة في مجال الأعمال التجارية في هذا العصر سواء كانت الشركات الخدمات أم الشركات الإجتماعية، فيطلب من كل شركة أن يكون لديها مزايا التي يمكن أن يأسر مشتركتها من خلال تقديم الخدمة الممتازة. ورأى جيبتونو (1996)، إحدى الطريقة لأسر المستهلكين هي تحسين الخدمات. و هذه بلا استثناء في شركة الخدمات مثل جمعية التعاونية للنساء SU " ستيا بودي وانيتا" جاوي الشرقية. تطلب جمعية التعاونية لإرضاء الأعضاء كي لا ينتقل إلى جمعية التعاونية الأخرى. (ولاء الأعضاء)

أما المدف من هذا بحث لكشف أثر الخدمة الممتازة في إرضاء أعضاء جمعية التعاونية للنساء SU " ستيا بودي وانيتا" جاوي الشرقية. وهذا البحث يستخدم منهج البحث التفسيرية(explanatory research)، مع استخدام تقنية العينة العرضية (accidental sampling) في أحد العينة، وعدد العينة في هذا البحث ما يقرب من 98 مشاركين/أعضاء. البيانات التي تم جمعها هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية مع تقييمات الملاحظة، والمقابلات، والاستبيانات.

أما نتيجة هذا البحث يدل على أن قدرأكيرا من 5% هي ذات السعر و المتغير، تأثر الخدمة الممتازة على رضا عضو مع القيمة 0.000 و القيمة F المحسوبة 878,158. وأن قدرأ جزئيا يدل على القيمة 0,039 و القيمة t المحسوبة 2,091. و المؤشر الموقف يؤثر تأثيرا ذا معنى بالقيمة 0,045 والقيمة t المحسوبة 2,037. و المؤشر الإهتمام يؤثر تأثيرا ذا معنى بالقيمة 0,044 والقيمة t المحسوبة 2,041. و المؤشر الإجرائي يؤثر تأثيرا ذا معنى بالقيمة 0,002 والقيمة t المحسوبة 3,236. و المؤشر المسؤولي يؤثر تأثيرا ذا معنى بالقيمة 0,000 والقيمة t المحسوبة 6,312. وأما النتيجة المؤشرة الكبيرة هي المؤشرة المسؤولية (X6) بالقيمة 0,000 والقيمة t المحسوبة 6,312.