

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil analisis data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis terbukti benar. Berdasarkan hasil analisis data dan penjelasan yang ada pada bab tersebut, dan bisa dikatakan tentang penelitian analisis pengaruh harga, kualitas produk serta kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan dengan uji 175 responden dapat disimpulkan signifikan. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian studi kuantitatif yang dilakukan mengenai analisis pengaruh Harga (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Kuliner Makanan Di Kecamatan Neglasari hasil analisis yang didapat dengan menetapkan metode analisis regresi berganda yang didapat pada koefisien korelasi variabel Harga (X1) sebesar 0,413 yang mendekati 1, Kualitas Produk (X2) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,384 mendekati 1 dan Kualitas Layanan (X3) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,392. Bahwa hubungan antara harga dan kualitas produk yaitu memiliki hubungan yang sedang dan memiliki hubungan yang positif, sedangkan hubungan kualitas layanan memiliki hubungan yang rendah dan memiliki hubungan yang positif. Maka dapat

dinyatakan bahwa harga, kualitas produk dan kualitas layanan pada UMKM Kuliner Makanan di Kecamatan Neglasari berjalan baik guna memberikan kepuasan pelanggan. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika harga, kualitas produk serta kualitas layanan mewujudkan kepuasan pelanggan cenderung meningkat.

2. Pada hasil koefisien penentu yang terdapat pada model summary, pada model 1 menunjukkan angka koefisien korelasi adalah sebesar 0,413. Yang berarti hubungan antara harga dan kepuasan pelanggan yaitu sedang. Besarnya pengaruh harga dan kepuasan pelanggan diperoleh sebesar 17% sedangkan sisanya 83% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sedangkan besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan untuk model 2 menunjukkan angka koefisien korelasi sebesar 0,570 diperoleh sebesar 32,5% sedangkan sisanya 67,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain dan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan angka koefisien korelasi sebesar 0,524 diperoleh sebesar 27,5% sedangkan sisanya 72,5%. Hal ini berarti hubungan antara harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang sedang.
3. Berdasarkan uji hipotesis diperoleh bahwa terdapat t_{hitung} untuk harga yaitu sebesar 11,590, t_{hitung} untuk kualitas produk yaitu sebesar 7.932 dan t_{hitung} untuk kualitas layanan yaitu sebesar

5.808 dengan t_{tabel} 1,653, t_{hitung} harga lebih besar daripada t_{tabel} atau $11,590 > 1,653$, t_{hitung} kualitas produk lebih besar daripada t_{tabel} atau $7,932 > 1,653$ dan t_{hitung} kualitas layanan lebih besar daripada t_{tabel} atau $5,808 > 1,653$. Dan hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak pada tingkat kesalahan 5% dan H_a diterima pada tingkat keyakinan 95%.

4. Berdasarkan uji hipotesis terdapat f_{hitung} pada model 1 yaitu 32,562 pada taraf signifikan 0,002. Angka $0,002 < 0,05$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh linier antara variabel harga terhadap kepuasan pelanggan. f_{hitung} untuk model 2 yaitu 27,425 pada tingkat signifikan 0,000. Angka $0,000 < 0,05$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh linier antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan f_{hitung} untuk model 3 yaitu 32,562 pada taraf signifikan 0,000. Angka $0,000 < 0,05$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh linier antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

B. Implikasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan penelitian diatas terdapat implikasi yakni :

1. Implikasi Teoritis

Implikasi berdasarkan hasil penelitian menjelaskan maka kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap penjual untuk memperhatikan harga, kualitas produk dan kualitas layanan yang akan ditunjukkan kepada konsumen sebagai pemesan.

2. Implikasi Manajerial

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi untuk para UMKM Kuliner Makanan Di Kecamatan Neglasari mengenai strategi dalam upaya mengembangkan peningkatan harga, kualitas produk dan kualitas layanan.

3. Implikasi Metodologi

Pada penelitian ini yang bertema “PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS UMKM KULINER MAKANAN DI KECAMATAN NEGLASARI)” penelitian menggunakan data primer untuk diolah dengan dibantu menggunakan *software SPSS (Statistical Product and Service Solution)*. Data primer

yang diperoleh dengan cara memberikan kuesioner secara langsung kepada responden yang akan diteliti.

C. Saran

Mengenai saran yang dapat diutarakan setelah melihat kenyataan diatas jika harga, kualitas produk serta kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Melihat keterangan diatas, dengan ini peneliti menyampaikan beberapa saran yang mungkin akan sangat bermanfaat bagi para pelaku UMKM dan untuk penulis selanjutnya.

1. Untuk Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)
 - a. Berdasarkan variabel harga yang dimiliki oleh pelaku usaha UMKM pada saat ini sudah cukup baik, dan harapan selanjutnya untuk pelaku usaha UMKM harus mampu mempertahankan harga yang ditetapkan saat ini agar meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - b. Berdasarkan variabel kualitas produk yang dimiliki oleh pelaku usaha UMKM pada saat ini sudah cukup baik, dan harapan selanjutnya untuk pelaku usaha harus berupaya menumbuhkan serta mendorong kualitas produk yang dimiliki saat ini agar meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - c. Berdasarkan variabel kualitas layanan yang dimiliki oleh pelaku usaha UMKM pada saat ini sudah cukup baik. Tetapi untuk kedepannya para pelaku UMKM harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan

agar pelanggan merasa nyaman, karena hal ini bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Untuk Peneliti Berikutnya

Pada hasil kesimpulan serta pembahasan dibab 4 dijelaskan jika pengaruh harga, kualitas produk serta kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan, dan masih banyak variabel lain yang diharapkan bisa memberikan kontribusi peningkatan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu saran peneliti kepada peneliti selanjutnya yaitu untuk menambahkan variabel-variabel lain yang bisa memberikan kontribusi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan misal lokasi, promosi, digital marketing, citra merk, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen*. 0–10.
- depkop. (2021). *Kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Menurut UU No.20 Tahun 2008 tentang UMKM*.
<https://koperasi.kulonprogokab.go.id/detil/113/kriteria-usaha-mikro-kecil-dan-menengah-menurut-uu-no-20-tahun-2008-tentang-umkm>
- Febiola, J. (2020). *Kepuasan Pelanggan Pt . Citra Marine Services*.
- Firmansyah, A. (2019). Dr. M. Anang Firmansyah, SE., MM. Pemasaran (Dasar dan Konsep) i. In Q. Media (Ed.), *Pemasaran*. CV. Penerbit Qiara Media.
https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Firmansyah-4/publication/334057497_PEMASARAN_dasar_dan_konsep/links/5d14be6592851cf4404f63a8/PEMASARAN-dasar-dan-konsep.pdf
- Firmansyah, M. A. (2019). Pemasaran Produk dan merek (Planning & Strategy). In Q. Media (Ed.), *Buku Pemasaran Produk dan Merek* (Nomor August). CV. Penerbit Qiara Media.
- Hanny, R., & Azis, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store Cileungsi. *Pemasaran Kompetitif ISSN 2598-0823*, 2(1), 339–350.
<http://www.matahari.co.id/>
- Herry Krisnandi, Suryono Efendi, dan E. S. (2019). *PENGANTAR MANAJEMEN Panduan menguasai Ilmu Manajemen*. LPU-UNAS.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo Press.
- Klik Legal.com. (2021). *Screenshot_20220213-174129_Chrome*. https://kliklegal.com.cdn.ampproject.org/v/s/kliklegal.com/aturan-turunan-uu-ciptaker-ubah-kriteria-umkm-ini-kriteria-barunya/?amp_js_v=a6&_gsa=1&=1&usqp=mq331AQKKAfQArABIIACAw%3D%3D#aoh=16447270427572&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=Da
- Limakrisna, N., & Purba, T. P. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia*. Mitra Wacana Media.
- Musfar, T. F. (2020). *Bauran Pemasaran Sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran* (hal. 9). CV. Media Sains Indonesia.
- Parameswari, R., Silaswara, D., & Andy, A. (2021). Swot Analysis Of Small And Medium Micro Business Development In Jatiuwung District, Tangerang City. *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 19(2), 92.
<https://doi.org/10.31253/pe.v19i2.594>
- Pratama, R. (2020). *Pengantar Manajemen*. CV. Budi Utama.
- Purbasari, D. M., & Permatasari, D. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1056>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (ke-2).

Alfabeta.

- Suhendri, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran A&W Supermall Karawaci. *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(2), 48. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i2.175>
- Vistara, Y., & Resi, P. T. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) (Survey Pelanggan Jasa Transportasi Grab Car di Kampus UBD Tangerang). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(3), 14. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i3.186>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama : Rista

Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 9 Desember 1999

Agama : Buddha

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Kp. Sekar Wangi RT 01/RW 07 Kec/Kel Neglasari

No. Telpon : 081807198252

E-mail : rista0315@gmail.com

IPK : 3,40



Riwayat Pendidikan

SD : 2006 – 2012 (SD Ariya Metta)

SMP : 2012 – 2015 (SMP Ariya Metta)

SMK : 2015 – 2018 (SMK Ariya Metta)

PERGURUAN TINGGI : 2018 – 2022 (Universitas Buddhi Dharma)

Riwayat Pekerjaan

Bekerja di PT. ANUGRAH MAKMUR GEMILANG, Tangerang Sejak : 2021 –
Sekarang.



PEMERINTAH KOTA TANGERANG
DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN,
KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Gedung Cisadane Lantai 1 dan 2, Jalan K. S. Tubun Nomor 1
Telepon/Fax : (021) 55725951, 59580858
TANGERANG

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/ 3488 -Sekr/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TEDDY BAYU PUTRA, S.Sos., M.Si
NIP : 19710124 199101 1 001
Pangkat/Gol.Ruang : Pembina Utama Muda, IV/c
Jabatan : Kepala Dinas
Unit Kerja : Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah Kota Tangerang

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RISTA
NIM : 20180500009
Fakultas : Bisnis
Satuan Pendidikan : Universitas Buddhi Dharma Tangerang

Telah melakukan penelitian/ riset (Permintaan Data UMKM Kota Tangerang) pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Tangerang untuk mendapatkan informasi sebagai bahan guna penyusunan tugas akhir/skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, Oktober 2021

KEPALA DINAS,



TEDDY BAYU PUTRA, S.Sos., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19710124 199101 1 001



**PEMERINTAH KOTA TANGERANG
DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN,
KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH**

Gedung Cisadane Lantai 1 dan 2, Jalan K. S. Tubun Nomor 1
Telepon/Fax : (021) 55725951, 59580858
TANGERANG

Tangerang, 11 Oktober 2021

Nomor : 070/ 335 -Sekt/2021
Lampiran : -
Perihal : Tanggapan permohonan penelitian

Kepada
Yth. Rektor Universitas Buddhi
Dharma Tangerang
c.q. Dekan Fakultas Bisnis
di-
Tangerang

Disampaikan dengan hormat, menindaklanjuti surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tangerang nomor 073/1038-Bid.Kesbang/2021, tanggal 07 Oktober 2021, perihal Pengantar Penelitian, dengan ini kami **memberikan** izin kepada mahasiswa Universitas Buddhi Dharma atas nama:

Nama : RISTA
NIM/NPM : 20180500009
Fakultas : Bisnis

Untuk melakukan penelitian/ riset pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Tangerang untuk kepentingan penyusunan tugas akhir/ skripsi dengan judul penelitian "*Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus UMKM Kuliner Makanan di Kecamatan Neglasari)*".

Demikian surat ini kami sampaikan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

KEPALA DINAS,

TEDDY BAYU PUTRA, S.Sos.M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19710124 199101 1 001

Tembusan disampaikan kepada:

1. Yth. Walikota Tangerang (sebagai laporan);
2. Yth. Wakil Walikota Tangerang (sebagai laporan);
3. Yth. Sekretaris Daerah Kota Tangerang (sebagai laporan);
4. Yth. Kepala Badan Kesbangpol Kota Tangerang.

Responden yang terhormat,

Saya Rista, sebagai Mahasiswi Universitas Buddhi Dharma pada program studi Manajemen Pemasaran. Saya sedang melakukan penelitian (Skripsi/Tugas Akhir) dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus UMKM Kuliner Makanan Di Kecamatan Neglasari).”** Oleh karena itu, diperlukan dukungan dan partisipasi dari Bapak/Ibu dan Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan sejujurnya dan benar adanya. Semua informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Setiap jawaban yang Bapak/Ibu dan Saudara/i berikan sangat bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kesediaan waktu dan partisipasi dalam mengisi kuesioner ini.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Berikan *checklist* (√) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.
2. Dalam menjawab pertanyaan kuesioner ini, diharapkan Anda memberikan jawaban yang sejujurnya.
3. Ada 5 (lima) alternatif jawaban yaitu :
 - a. STS (Sangat Tidak Setuju)
 - b. TS (Tidak Setuju)
 - c. N (Netral)
 - d. ST (Setuju)
 - e. SS (Sangat Setuju)

DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Wanita Pria
3. Usia : ≤ 20 Tahun 21-30 Tahun
 31-40 Tahun ≥ 40 Tahun
4. Pendidikan : SD SMP
 SMK/SMA Diploma
 S1 S2/S3
5. Pekerjaan : Pegawai Swasta Pegawai Negeri
 Wirausaha Pelajar/Mahasiswa
 Lainnya

Tanda Tangan Responden

(.....)

Harga						
No	Pernyataan	SS	ST	N	S	STS
Harga Terjangkau						
1.	Harga yang ditawarkan beragam dan dapat dijangkau oleh konsumen.					
2.	Harga yang rendah membuat konsumen ingin datang kembali.					
Kesesuain Harga dengan Kualitas Produk						
3.	Harga yang ditawarkan setara dengan kualitas produk dan layanan yang diberikan.					
4.	Penjual memberikan harga yang murah dengan kualitas produk terbaik.					
Daya Saing Harga						
5.	Harga yang ditawarkan oleh penjual sesuai dengan harga yang ditawarkan oleh penjual lain.					

6.	Harga yang ditawarkan kepada konsumen cenderung rendah.					
Kesesuaian Harga dengan Manfaat						
7.	Harga yang ditawarkan sebanding dengan manfaat yang dirasakan konsumen.					

8.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan daya beli.					
Harga Dapat Mempengaruhi Konsumen Dalam Mengambil Keputusan						
9.	Harga produk yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang ditawarkan.					
10.	Harga produk sesuai dengan manfaat yang diterima.					

Kualitas Produk						
No	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
<i>Performance (Kinerja)</i>						
1.	Produk yang tersedia sudah jelas aman untuk dikonsumsi.					
<i>Durability (Daya tahan)</i>						
2	Semua produk yang ditawarkan sudah terjamin dan tidak berada di masa basi atau kadaluwarsa.					
3	Semua produk memiliki kemasan yang memenuhi standar sehingga membuat produk lebih higienis.					
<i>Conformance to specifications (Kesesuaian dengan spesifikasi)</i>						
4	Penjual menjual produk dengan label halal.					
<i>Aesthetics (Estetika)</i>						

5	Varian dan ukuran produk yang tersedia sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.					
---	--	--	--	--	--	--

Perceived Quality (Kesan Kualitas)					
6	Penjual selalu menciptakan inovasi baru sesuai keinginan konsumen agar tidak membosankan.				
Feature (Fitur)					
7.	Memiliki beragam produk sejenis dengan harga yang beragam sesuai dengan keinginan konsumen.				
8.	Memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan transaksi pembayaran.				
Reliability (Reliabilitas)					
9.	Produk yang tersedia dapat diandalkan kualitasnya.				
10.	Produk yang ada memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.				

Kualitas Layanan

No	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
Berwujud (<i>Tangibles</i>)						
1.	Kondisi tempat tertata rapi dan bersih.					
2.	Penampilan dari penjual rapi.					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
3	Penjual sigap dalam melayani konsumen.					
4	Pelayanan tepat waktu.					
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
5	Pelayanan saat melakukan transaksi pembayaran cepat.					
6	Konsumen tidak perlu menunggu terlalu lama dari memesan sampai makanan disajikan.					
Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)						
7	Merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi.					
8	Penjual memberikan kualitas <i>packaging</i>					

	dan pelayanan dengan baik dan cepat.					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
9	Penjual melayani dengan ramah dan dengan senyum.					
10	Penjual selalu berusaha mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen.					

Kepuasan Pelanggan						
No	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
Kesesuaian Harapan						
1.	Penjual harus tetap menjaga kualitas					

	produk dan kualitas pelayanan.					
2	Terpenuhinya keinginan dan harapan konsumen saat melakukan pembelian.					
3	Fasilitas penunjang yang disediakan sangat memadai, seperti tempat cuci tangan.					
Minat Berkunjung Kembali						
4	Kenyaman yang diberikan membuat konsumen ingin datang kembali di lain waktu.					

5	Memberikan kualitas produk dan pelayanan dengan baik sehingga konsumen ingin datang kembali.					
---	--	--	--	--	--	--

6	Dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen dengan baik saat melakukan pembelian.					
Kesediaan Merekomendasikan						
7	Konsumen memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berkunjung ke tempat ini.					
8	Makanan yang dijual sangat memuaskan sehingga konsumen dapat merekomendasikan tempat ini kepada teman-temannya sebagai salah satu tempat kuliner.					

9	Konsumen merekomendasikan tempat ini kepada teman-temannya sebagai					
---	--	--	--	--	--	--

	salah satu tempat kuliner karena pelayanannya yang memuaskan.					
10	Fasilitas pengunjung sangat memadai sehingga konsumen merekomendasikan tempat ini kepada teman-temannya sebagai salah satu tempat kuliner.					

DATA DESKRIPSI RESPONDEN

JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4
2	3	5	1
1	2	3	3
1	3	3	3
1	2	3	4
1	2	3	1
2	3	3	1

2	3	5	1
2	2	5	1
1	2	3	1
2	2	3	4
2	2	5	1
1	3	3	3
1	3	3	5
2	3	5	1
2	3	5	3
1	2	3	4
1	2	3	1
1	2	5	3
1	1	3	1
1	2	3	5
2	3	3	1
2	2	3	1
1	3	5	1
1	2	3	5
2	2	3	1
2	2	5	1
1	2	3	4
1	2	3	1
2	1	3	4
2	1	3	4
1	1	2	4
2	1	2	4
2	2	3	1
1	1	3	4
2	2	3	3
1	2	3	1
2	2	3	1
2	1	3	4
1	1	2	4
2	1	2	4
1	1	2	4
1	3	3	1
2	2	3	5
1	2	3	3
2	3	3	3
2	2	3	4
1	1	2	4

2	3	3	3
1	2	3	1
2	3	5	5
2	2	3	1
1	1	3	1
1	2	3	4
1	2	3	3
1	2	5	1
1	3	3	3
1	3	5	5
1	3	5	5
2	2	5	5
1	2	3	4
2	3	5	3
1	1	3	4
1	2	5	3
2	2	3	1
1	4	2	3
2	3	5	3
1	2	3	4
2	2	5	1
1	2	3	4
2	2	5	2
1	3	3	3
2	2	3	1
2	2	3	3
2	2	5	1
2	2	3	4
1	2	3	4
1	3	5	3

1	2	3	1
1	2	3	4
2	2	3	3
2	1	5	1
1	1	2	4
1	3	3	5
2	2	3	4
1	1	3	4

1	1	3	4
1	2	3	4
2	1	3	4
1	1	5	4
1	4	1	5
1	1	3	4
1	1	3	1
2	2	3	1
1	3	2	5
1	2	5	3
2	2	3	3
1	2	5	1
2	2	3	1
1	3	3	5
1	1	3	4
1	1	2	4
2	2	3	4
1	1	5	4
2	4	3	3
1	1	3	4
1	1	3	4
1	3	3	3
2	4	2	3
1	4	3	1
1	2	3	1
1	3	3	5
1	1	3	4
1	2	5	1
1	2	3	1
1	2	3	5
2	1	3	4
1	4	1	5
1	2	5	1
1	2	4	1
1	1	3	1
1	2	5	1
1	2	3	1
1	2	3	1
1	2	3	5
1	2	3	1
2	2	3	4

2	2	3	4
2	2	3	1
2	3	3	1
2	3	3	5
2	1	3	4
1	2	5	1
2	2	3	5
1	2	3	1
1	3	3	1
2	2	3	3
2	2	3	4
1	2	3	1
1	2	3	5
1	2	3	1
1	2	3	5
2	4	5	5
1	2	3	4
1	2	3	1
2	2	3	4
1	2	4	1
2	1	4	1
2	4	2	5
1	2	3	4
2	1	3	1
1	3	3	1
2	1	5	4
1	2	5	5
1	4	4	5
1	2	3	1
2	2	3	1
1	2	3	5
1	2	2	4
1	2	3	1
1	2	3	4
2	2	3	1
2	4	3	1
1	3	3	5
1	2	3	4
2	4	3	1
1	2	3	1
2	2	4	1

2	2	3	1
1	1	3	4
1	1	3	4
1	3	3	1
1	2	3	1
1	2	3	1
2	3	5	3

DATA KUESIONER

HARGA (X1)

P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	X1
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	39
5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	37
4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	34
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	4	3	4	4	2	3	40
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	43
5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	39
4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	40
4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	3	2	3	3	4	4	37
4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	38
5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	42
5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	41
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	35
4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	32
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	35
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	36
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	38
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	40
5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	42
5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	41
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	42
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	37
5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	47
5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	45
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	2	5	3	1	3	5	5	5	5	38
4	2	5	1	3	4	4	4	5	5	37
4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	43
3	4	5	3	1	4	4	5	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	4	5	2	4	4	4	3	2	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	35
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40
5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	43
5	4	4	4	2	3	4	2	4	4	36
5	4	4	4	2	3	4	2	4	4	36
5	4	4	4	2	3	4	2	4	4	36
5	4	3	4	3	2	3	3	4	5	36
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40
4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	43
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46
4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	45
4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	34
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43
5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	45
5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	37
4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	42
4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	40
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45
5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	41

5	5	4	4	3	4	2	2	1	3	33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	43
5	4	4	2	5	4	4	4	3	4	39
2	3	1	5	2	3	5	4	4	2	31
4	3	4	5	4	4	2	4	1	1	32
4	3	3	5	5	4	4	3	5	5	41
4	3	3	5	5	4	4	3	5	5	41
4	3	3	5	4	3	4	3	4	5	38
4	4	3	5	3	3	3	2	4	5	36
4	4	4	5	4	3	3	2	3	5	37
4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	37
4	3	4	3	4	5	2	4	3	4	36
4	3	5	3	5	4	1	3	4	4	36
3	3	5	2	5	5	2	3	4	3	35
3	4	5	2	5	4	3	5	3	3	37
3	2	2	4	2	3	4	4	3	5	32
4	2	2	4	2	4	5	3	5	5	36
4	3	2	3	3	4	5	3	5	4	36
3	3	3	4	4	3	1	4	3	3	31
3	3	3	4	4	4	1	5	3	4	34
3	5	5	3	4	3	4	2	4	3	36
3	4	5	2	3	3	3	3	4	4	34
4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	35
4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	37
4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	39
4	4	5	3	5	5	2	5	4	3	40
5	4	4	2	3	4	4	3	3	4	36
4	4	2	3	5	4	3	4	4	4	37
4	4	2	3	5	5	4	4	4	3	38
4	4	3	2	5	4	3	3	3	3	34
4	4	4	5	4	3	3	2	3	5	37
4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	37
4	3	4	3	4	5	2	4	3	3	35
4	3	5	3	5	4	1	3	4	4	36
3	3	5	2	5	5	2	3	4	3	35
3	4	5	2	5	4	3	5	3	3	37
3	2	2	4	2	3	3	4	3	5	31
4	3	2	3	3	4	5	3	3	4	34

3	3	3	4	4	3	1	4	3	3	31
3	3	3	3	4	3	1	5	3	4	32
3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	31
3	4	5	2	3	3	3	3	4	4	34
4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	35
4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	36
4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	39
4	4	3	3	5	4	3	3	5	5	39
3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	38
4	4	2	3	5	4	3	4	4	4	37
4	4	2	3	5	3	3	4	4	3	35
4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	39
3	3	4	4	2	3	5	5	5	5	39
4	4	2	3	5	3	3	4	4	4	36
3	3	3	4	4	3	1	4	3	3	31
3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	33
5	5	4	5	4	4	3	5	4	3	42
5	5	4	5	4	4	3	2	4	5	41

DATA KUESIONER

KUALITAS PRODUK (X2)

4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	42
5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	42
4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	46
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
5	5	3	3	5	4	4	5	3	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	3	4	5	4	5	4	5	4	2	38
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	39
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	45
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37
4	4	4	3	3	5	1	2	3	5	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	32
5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	44
3	4	3	4	5	4	5	5	2	3	38
3	4	3	4	5	4	5	5	2	3	38
3	4	3	4	5	4	5	5	2	3	38
5	5	4	5	4	2	1	3	2	3	34
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	34
5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	41
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	43
5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	41
5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	42
5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	44
5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	41

1	5	5	5	2	3	5	5	5	5	41
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37
4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
3	4	2	2	5	4	4	4	4	4	36
5	5	4	4	4	4	3	3	2	2	36
4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	37
4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	38
4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	40
4	5	3	4	3	4	3	3	5	4	38
4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36
4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	39
4	4	4	4	2	5	3	4	3	4	37
4	3	4	4	2	5	4	4	3	3	36
4	3	5	3	1	3	4	4	3	3	33
5	3	4	3	3	3	4	2	4	3	34
5	4	3	2	1	3	4	2	4	4	32
5	4	5	3	3	4	3	3	5	4	39
5	4	5	2	4	3	3	3	5	5	39
3	5	4	3	4	3	2	4	5	5	38
3	5	3	4	5	4	4	2	5	5	40
3	5	3	4	5	4	4	2	5	5	40
4	3	4	4	2	3	4	5	3	4	36
5	3	4	3	3	3	5	4	4	3	37
4	3	4	4	3	3	5	3	5	3	37
3	3	5	5	4	4	3	2	4	4	37
3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	38
5	4	4	4	5	4	2	3	4	3	38
4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	35
5	3	3	3	3	5	4	3	4	3	36
5	4	3	5	4	3	4	2	5	3	38
3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	37
4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	39
4	4	4	4	2	5	3	4	3	4	37
4	3	4	4	2	5	4	4	3	3	36
4	3	5	3	1	3	4	4	3	3	33
5	3	4	3	3	3	4	2	4	3	34
5	4	3	2	1	3	4	2	4	4	32
5	4	5	3	3	4	3	3	5	4	39
3	5	4	3	4	3	2	4	5	5	38

3	5	3	4	5	4	4	2	5	5	40
3	5	3	4	5	4	4	2	5	5	40
4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	32
5	3	4	3	3	3	5	4	4	3	37
4	3	4	4	3	3	5	3	5	3	37
3	3	5	5	4	4	3	2	4	4	37
3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	38
5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	44
3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	40
5	3	3	3	3	5	4	2	4	3	35
4	4	3	4	3	3	4	2	5	3	35
3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	37
3	5	3	4	5	4	4	2	5	5	40
5	3	3	3	3	5	3	3	4	3	35
5	3	4	3	3	3	5	4	4	3	37
3	3	4	3	5	3	5	4	5	5	40
5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	43
5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	38

DATA HASIL KUESIONER

Kualitas Layanan (X3)

P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	X3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	40
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	36
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34
3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	30
3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	35
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
3	2	3	4	2	3	3	4	4	4	32
4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	38
5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	42
3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	32
3	3	4	3	4	2	4	5	4	4	36
4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	36
4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	35
4	3	3	3	2	2	3	5	4	4	33
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	31
3	3	3	3	2	3	4	5	4	4	34
3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	32
3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	35
3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	36
4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	33
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	29
3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	34
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	36
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	31
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38

4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	31
4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	38
4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	37
4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	32
3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	35
4	2	3	3	3	2	3	5	4	4	33
4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	35
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	29
4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	35
4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	33
3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	33
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	35
3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	34
3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	35
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	34
4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	35
3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	34
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34

4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	35
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	38
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	35
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	46
4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	5	4	4	2	4	4	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	36
5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	44
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	33
5	5	3	4	4	3	4	2	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
1	1	1	1	3	5	4	2	5	5	28
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43
3	3	4	2	5	4	5	4	4	4	38
3	3	4	2	5	4	5	4	2	3	35
3	3	4	2	5	4	5	4	4	4	38
3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	34
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	36
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	40
5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	38
5	5	5	4	4	3	2	2	5	4	39
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	29
2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	35

4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	34
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	39
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
1	1	1	1	3	5	4	2	5	5	28
5	3	3	5	4	3	5	5	3	5	41
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	37
4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	36
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	34
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	37
4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	39
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	34
4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	40
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37

DATA HASIL KUESIONER

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	Y1
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	37
5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	38
5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	36
5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	39
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	38
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	35
5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	38
5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	39
5	4	2	4	4	4	3	4	3	3	36
5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	39
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	37
5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	38
5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	39
4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	36
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	37
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	36
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	40
5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	39
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	40
5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	41
4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	47
5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	45
5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	42
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
5	4	2	2	5	4	4	5	2	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	41
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
4	4	3	3	4	3	4	4	1	1	31
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	36
4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	39
4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40
4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	40
5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	35
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
5	5	5	4	5	5	3	3	2	2	39
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	44
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	40
5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	3	5	5	4	3	4	5	5	44

5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	38
5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	37
5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	37
3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	37
5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	40
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	43
5	4	3	5	4	3	4	4	3	4	39
5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	40
4	4	3	3	4	5	3	5	3	4	38
5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	37
4	4	3	3	4	5	3	5	3	4	38
5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	40
4	4	3	3	4	5	3	5	3	3	37
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	37
5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	38
5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	40
5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	40

Hasil Olahan SPSS Versi 26.0

DATA RESPONDEN

		Gender			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wanita	106	60.6	60.6	60.6
	Pria	69	39.4	39.4	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	≤ 20 Tahun	35	20.0	20.0	20.0
	21-30 Tahun	96	54.9	54.9	74.9
	31-40 Tahun	33	18.9	18.9	93.7
	≥40 Tahun	11	6.3	6.3	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	1.1	1.1	1.1
	SMP	13	7.4	7.4	8.6
	SMK/SMA	121	69.1	69.1	77.7
	Diploma	5	2.9	2.9	80.6
	S1	34	19.4	19.4	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Swasta	69	39.4	39.4	39.4
	Pegawai Negeri	1	.6	.6	40.0
	Wirausaha	26	14.9	14.9	54.9
	Pelajar/Mahasiswa	53	30.3	30.3	85.1
	Lainnya	26	14.9	14.9	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Hasil Olahan SPSS Versi 26.0

Variabel Harga (X_1)

X1.P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	19	10.9	10.9	11.4
	Setuju	90	51.4	51.4	62.9
	Sangat Setuju	65	37.1	37.1	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X1.P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	2.9	2.9	2.9
	Netral	34	19.4	19.4	22.3
	Setuju	74	42.3	42.3	64.6
	Sangat Setuju	62	35.4	35.4	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X1.P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	10	5.7	5.7	6.3
	Netral	25	14.3	14.3	20.6
	Setuju	90	51.4	51.4	72.0
	Sangat Setuju	49	28.0	28.0	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X1.P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	11	6.3	6.3	6.9
	Netral	34	19.4	19.4	26.3
	Setuju	103	58.9	58.9	85.1
	Sangat Setuju	26	14.9	14.9	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X1.P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	14	8.0	8.0	9.1
	Netral	47	26.9	26.9	36.0
	Setuju	86	49.1	49.1	85.1
	Sangat Setuju	26	14.9	14.9	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X1.P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.7	1.7	1.7
	Netral	51	29.1	29.1	30.9
	Setuju	98	56.0	56.0	86.9
	Sangat Setuju	23	13.1	13.1	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X1.P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	9	5.1	5.1	9.1
	Netral	35	20.0	20.0	29.1
	Setuju	99	56.6	56.6	85.7
	Sangat Setuju	25	14.3	14.3	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X1.P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	6.3	6.3	6.3
	Netral	36	20.6	20.6	26.9
	Setuju	100	57.1	57.1	84.0
	Sangat Setuju	28	16.0	16.0	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X1.P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	1	.6	.6	1.7
	Netral	45	25.7	25.7	27.4
	Setuju	104	59.4	59.4	86.9
	Sangat Setuju	23	13.1	13.1	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X1.P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.7
	Netral	36	20.6	20.6	22.3
	Setuju	100	57.1	57.1	79.4
	Sangat Setuju	36	20.6	20.6	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Hasil Olahan SPSS Versi 26.0

Variabel Kualitas Produk (X₂)

X2.P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.7
	Netral	23	13.1	13.1	14.9
	Setuju	86	49.1	49.1	64.0
	Sangat Setuju	63	36.0	36.0	100.0
	Total		175	100.0	100.0

X2.P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	25	14.3	14.3	14.9
	Setuju	80	45.7	45.7	60.6
	Sangat Setuju	69	39.4	39.4	100.0
	Total		175	100.0	100.0

X2.P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Netral	28	16.0	16.0	17.1
	Setuju	83	47.4	47.4	64.6
	Sangat Setuju	62	35.4	35.4	100.0
	Total		175	100.0	100.0

X2.P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	3.4	3.4	3.4
	Netral	54	30.9	30.9	34.3
	Setuju	66	37.7	37.7	72.0
	Sangat Setuju	49	28.0	28.0	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X2.P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	2.3	2.3	2.3
	Tidak Setuju	9	5.1	5.1	7.4
	Netral	26	14.9	14.9	22.3
	Setuju	97	55.4	55.4	77.7
	Sangat Setuju	39	22.3	22.3	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X2.P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Netral	25	14.3	14.3	15.4
	Setuju	77	44.0	44.0	59.4
	Sangat Setuju	71	40.6	40.6	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X2.P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	3	1.7	1.7	2.9
	Netral	19	10.9	10.9	13.7
	Setuju	103	58.9	58.9	72.6
	Sangat Setuju	48	27.4	27.4	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X2.P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	20	11.4	11.4	11.4
	Netral	62	35.4	35.4	46.9
	Setuju	58	33.1	33.1	80.0
	Sangat Setuju	35	20.0	20.0	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X2.P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	2.9	2.9	2.9
	Netral	27	15.4	15.4	18.3
	Setuju	94	53.7	53.7	72.0
	Sangat Setuju	49	28.0	28.0	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X2.P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Netral	36	20.6	20.6	21.7
	Setuju	98	56.0	56.0	77.7
	Sangat Setuju	39	22.3	22.3	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Hasil Olahan SPSS Versi 26.0

Variabel Kualitas Layanan (X₃)

X3.P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.7	1.7	1.7
	Tidak Setuju	7	4.0	4.0	5.7
	Netral	53	30.3	30.3	36.0
	Setuju	89	50.9	50.9	86.9
	Sangat Setuju	23	13.1	13.1	100.0
	Total		175	100.0	100.0

X3.P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.7	1.7	1.7
	Tidak Setuju	13	7.4	7.4	9.1
	Netral	67	38.3	38.3	47.4
	Setuju	74	42.3	42.3	89.7
	Sangat Setuju	18	10.3	10.3	100.0
	Total		175	100.0	100.0

X3.P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.7	1.7	1.7
	Tidak Setuju	4	2.3	2.3	4.0
	Netral	60	34.3	34.3	38.3
	Setuju	92	52.6	52.6	90.9
	Sangat Setuju	16	9.1	9.1	100.0
	Total		175	100.0	100.0

X3.P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.7	1.7	1.7
	Tidak Setuju	14	8.0	8.0	9.7
	Netral	64	36.6	36.6	46.3
	Setuju	75	42.9	42.9	89.1
	Sangat Setuju	19	10.9	10.9	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X3.P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	6.3	6.3	6.3
	Netral	51	29.1	29.1	35.4
	Setuju	91	52.0	52.0	87.4
	Sangat Setuju	22	12.6	12.6	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X3.P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	17	9.7	9.7	9.7
	Netral	77	44.0	44.0	53.7
	Setuju	56	32.0	32.0	85.7
	Sangat Setuju	25	14.3	14.3	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X3.P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Netral	54	30.9	30.9	32.0
	Setuju	94	53.7	53.7	85.7
	Sangat Setuju	25	14.3	14.3	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X3.P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	2.9	2.9	2.9
	Netral	25	14.3	14.3	17.1
	Setuju	109	62.3	62.3	79.4
	Sangat Setuju	36	20.6	20.6	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X3.P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	2.3	2.3	2.3
	Netral	18	10.3	10.3	12.6
	Setuju	121	69.1	69.1	81.7
	Sangat Setuju	32	18.3	18.3	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

X3.P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Netral	20	11.4	11.4	12.6
	Setuju	125	71.4	71.4	84.0
	Sangat Setuju	28	16.0	16.0	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Hasil Olahan SPSS Versi 26.0

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Y.P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	5	2.9	2.9	2.9
	Setuju	83	47.4	47.4	50.3
	Sangat Setuju	87	49.7	49.7	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Y.P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	11	6.3	6.3	6.3
	Setuju	108	61.7	61.7	68.0
	Sangat Setuju	56	32.0	32.0	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Y.P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	4.0	4.0	4.0
	Netral	57	32.6	32.6	36.6
	Setuju	91	52.0	52.0	88.6
	Sangat Setuju	20	11.4	11.4	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Y.P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	43	24.6	24.6	25.1
	Setuju	114	65.1	65.1	90.3
	Sangat Setuju	17	9.7	9.7	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Y.P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	21	12.0	12.0	12.0
	Setuju	134	76.6	76.6	88.6
	Sangat Setuju	20	11.4	11.4	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Y.P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	30	17.1	17.1	17.1
	Setuju	130	74.3	74.3	91.4
	Sangat Setuju	15	8.6	8.6	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Y.P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	58	33.1	33.1	33.7
	Setuju	105	60.0	60.0	93.7
	Sangat Setuju	11	6.3	6.3	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Y.P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	42	24.0	24.0	24.0
	Setuju	114	65.1	65.1	89.1
	Sangat Setuju	19	10.9	10.9	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Y.P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	3	1.7	1.7	2.3
	Netral	39	22.3	22.3	24.6
	Setuju	118	67.4	67.4	92.0
	Sangat Setuju	14	8.0	8.0	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Y.P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.7
	Netral	55	31.4	31.4	33.1
	Setuju	108	61.7	61.7	94.9
	Sangat Setuju	9	5.1	5.1	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

Uji Validitas dan Reliabilitas

Harga (X₁)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	175	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	175	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.630	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.P1	34.75	11.626	.416	.583
X1.P2	34.90	11.035	.420	.576
X1.P3	34.99	11.753	.259	.614
X1.P4	35.19	12.027	.242	.617
X1.P5	35.31	12.447	.125	.646
X1.P6	35.19	12.215	.272	.610
X1.P7	35.28	10.479	.446	.566
X1.P8	35.17	12.131	.230	.619
X1.P9	35.17	11.660	.379	.589
X1.P10	35.04	12.303	.228	.619

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kualitas Produk (X₂)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	175	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	175	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.692	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.P1	36.23	15.261	.052	.718
X2.P2	36.18	13.576	.389	.663
X2.P3	36.25	13.730	.343	.671
X2.P4	36.52	12.642	.457	.648
X2.P5	36.52	12.435	.467	.646
X2.P6	36.18	13.254	.435	.655
X2.P7	36.33	13.784	.325	.674
X2.P8	36.81	12.916	.348	.672
X2.P9	36.35	14.000	.284	.681
X2.P10	36.43	13.430	.437	.656

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kualitas Layanan (X₃)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	175	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	175	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.P1	33.78	16.205	.596	.777
X3.P2	33.96	15.889	.620	.774
X3.P3	33.83	16.442	.619	.775
X3.P4	33.95	15.773	.627	.773
X3.P5	33.77	17.223	.465	.793
X3.P6	33.97	16.407	.523	.786
X3.P7	33.67	18.039	.391	.800
X3.P8	33.47	18.182	.365	.803
X3.P9	33.45	18.961	.267	.811
X3.P10	33.47	18.699	.317	.806

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kepuasan Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	175	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	175	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

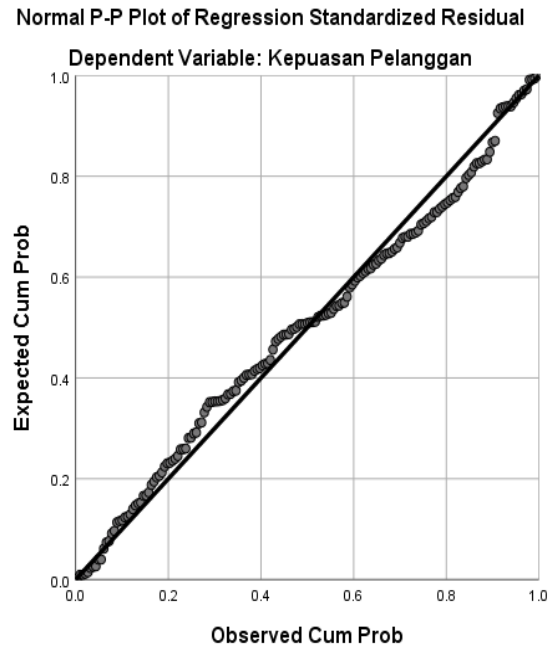
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.P1	34.81	8.583	.194	.719
Y.P2	35.02	8.178	.318	.700
Y.P3	35.57	7.500	.382	.692
Y.P4	35.43	7.638	.477	.673
Y.P5	35.28	8.053	.448	.682
Y.P6	35.36	8.312	.332	.698
Y.P7	35.55	7.961	.370	.692
Y.P8	35.41	7.921	.390	.688
Y.P9	35.47	7.733	.405	.686
Y.P10	35.58	7.705	.426	.682

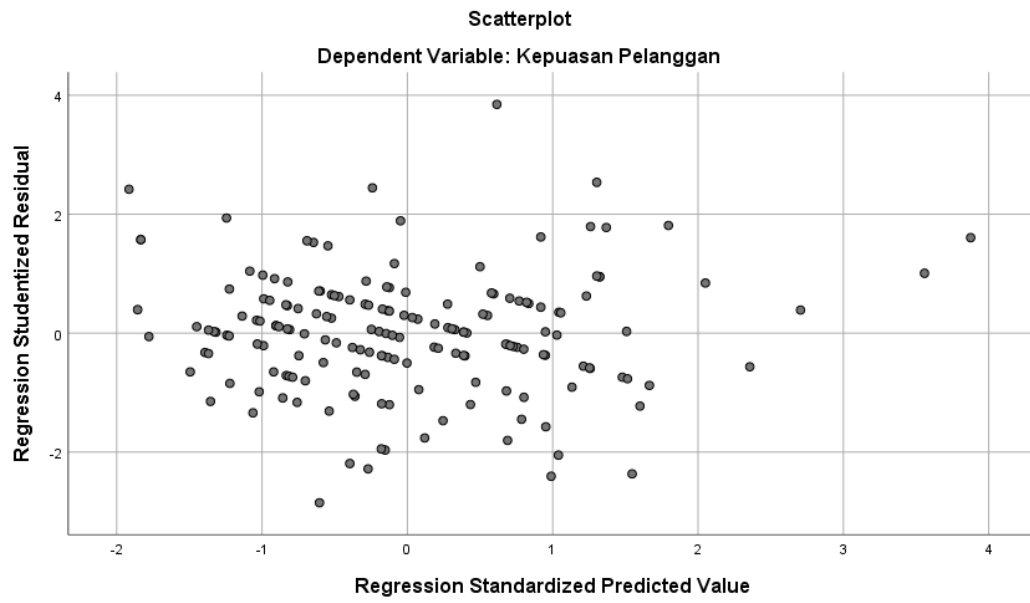
Uji Normalitas



Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Harga	0,735	1,361	Tidak terjadi Multikolinearitas
Kualitas Produk	0,758	1,319	Tidak terjadi Multikolinearitas
Kualitas Layanan	0,965	1,036	Tidak terjadi Multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas



Uji Hipotesis

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Harga	175	39.00	3.736
Kualitas Produk	175	40.42	4.015
Kualitas Layanan	175	37.48	4.557
Kepuasan Pelanggan	175	39.27	3.086
Valid N (listwise)	175		

Koefisien Korelasi

Correlations

		Harga	Kualitas Produk	Kualitas Layanan	Kepuasan Pelanggan
Harga	Pearson Correlation	1	.490**	.181*	.413**
	Sig. (2-tailed)		.000	.016	.000
	N	175	175	175	175
Kualitas Produk	Pearson Correlation	.490**	1	.048	.384**
	Sig. (2-tailed)	.000		.529	.000
	N	175	175	175	175
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.181*	.048	1	.392**
	Sig. (2-tailed)	.016	.529		.000
	N	175	175	175	175
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.413**	.384**	.392**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	175	175	175	175

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Harga		Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <= .050, Probability-of-F- to-remove >= .100).
2	Kualitas Layanan		Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <= .050, Probability-of-F- to-remove >= .100).
3	Kualitas Produk		Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <= .050, Probability-of-F- to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.413 ^a	.170	.166	2.819	.170	35.540	1	173	.000
2	.524 ^b	.275	.266	2.643	.104	24.712	1	172	.000
3	.570 ^c	.325	.313	2.558	.050	12.715	1	171	.000

a. Predictors: (Constant), Harga

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Layanan

c. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Layanan, Kualitas Produk

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.974	2.241		11.590	.000
	Harga	.341	.057	.413	5.962	.000
2	(Constant)	19.561	2.466		7.932	.000
	Harga	.292	.055	.353	5.350	.000
	Kualitas Layanan	.222	.045	.328	4.971	.000
3	(Constant)	15.416	2.654		5.808	.000
	Harga	.186	.061	.225	3.072	.002
	Kualitas Layanan	.230	.043	.339	5.302	.000
	Kualitas Produk	.198	.055	.257	3.566	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	282.366	1	282.366	35.540	.000 ^b

	Residual	1374.469	173	7.945		
	Total	1656.834	174			
2	Regression	455.036	2	227.518	32.562	.000 ^c
	Residual	1201.798	172	6.987		
	Total	1656.834	174			
3	Regression	538.210	3	179.403	27.425	.000 ^d
	Residual	1118.624	171	6.542		
	Total	1656.834	174			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
- b. Predictors: (Constant), Harga
- c. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Layanan
- d. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Layanan, Kualitas Produk

TABEL R (KOEFSIEN KORELASI SEDERHANA)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				

	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439

TITIK PRESENTASE DISTRIBUSI T df = 1-200

= 161 –200)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487

TITIK PRESENTASI DISTRIBUSI F Probabilitas : 0,5

Diproduksi oleh: Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>)

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86

5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98

34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

BEBERAPA FOTO RESPONDEN

