

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di PT. Thamrin Bersaudara, kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PT.

Luki Thamrin Bersaudara penghitungannya adalah:

- a. Nilai t hitung sebesar $1.178 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1.703$
- b. Nilai F hitung sebesar $66.555 > F \text{ tabel } 2,70$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

Oleh karena itu, dari hasil analisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Luki Thamrin Bersaudara untuk perhitungannya adalah :

- a. Nilai t hitung sebesar $5.685 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1.703$
- b. Nilai F hitung sebesar $66.555 > F \text{ tabel } 2,70$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

Dari hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. Luki Thamrin Bersaudara perhitungannya adalah :
 - a. Nilai t hitung sebesar 2,701 nilai t tabel 1.730
 - b. Nilai F hitung sebesar $66.555 > F$ tabel 2,70 dan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$.

Oleh karena itu, dari hasil analisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diteliti maka dapat dihasilkan suatu implikasi sebagai berikut :

1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk. Indikator dari harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk bertujuan untuk mendorong PT. Luki Thamrin Bersaudara untuk lebih meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dengan adanya Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen. Hal ini dibuktikan bahwa dengan meningkatnya Kepuasan

Konsumen maka akan meningkatkan pendapatan dari Perusahaan PT. Luki Thamrin Bersaudara.

2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian terbukti harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. Luki Thamrin Bersaudara baik sebagian maupun bersamaan. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut mempunyai implikasi penting bagi pihak pimpinan untuk memperhatikan kepuasan konsumen dengan melakukan pembelian dengan harga yang mampu bersaing dengan kompetitor lainnya dan memberikan kualitas pelayanan yang melayani konsumen. Dan mengembangkan dan menjaga kualitas produk yang baik.

3. Implikasi Metodologi

Mengenai implikasi metodologi ini, penulis menguraikan teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian. Penulis menggunakan metode kuantitatif dengan alat uji deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji t dan uji f.

C. Saran

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dijadikan pedoman bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan dan menguji dengan lebih baik. Oleh karena itu, penulis memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan PT. Luki Thamrin Bersaudara

Bagi PT. Luki Thamrin Bersaudara, untuk harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Jadi PT. Luki Thamrin Bersaudara harus meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk agar konsumen dapat melihat dan mempertimbangkan untuk membeli produk tersebut, dan jika kualitas produk baik dan sesuai dengan harapan konsumen, maka harganya terjangkau atau murah, serta kualitas pelayanannya responsif dan cepat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penulis berharap dapat menambah jumlah variabel independen yang digunakan pada penelitian selanjutnya untuk lebih menyempurnakan penelitian, seperti komunikasi, promosi dan bonus, dll, untuk memperoleh hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, A., Hairudinor, H., & Rahmawati, E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Vinila Textile Dan Accessories. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 9(1), 36–51.
- Fidellis Wato Tholok, Suhendar Janamarta, F. P. W. (2021). *Harga 2.843. > T*. 3(41), 48–56.
- Ginny, P. L., Silaswara, D., & Parameswari, R. (2022). Effectiveness of Quality of Seminar Services and Corporate Image on Consumer Satisfaction of Seminar Services. *ECo-Fin*, 4(1), 15–22. <https://doi.org/10.32877/ef.v4i1.455>
- Gunawan, I., Kusnawan, A., Hernawan, E., Dian Anggraeni, R., Purnama, M., Susanti, M., Samara, A., & Hidayat, A. (2021). Pelatihan Kewirausahaan dan Pemasaran Home Industry Melalui Media Digital Pada Paguyuban Sosial Marga Tionghoa Indonesia Cabang Tangerang. *Abdi Dharma*, 1(1), 23–29.
- Hartono, S., & Parameswari, R. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada SMA Negeri 3 Tangerang. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 1–11. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros>
- Kusnawan, A. (2018). Analisis Pengaruh Kegiatan Promosi Terhadap Ekuitas Merk Universitas Buddhi Dharma Di Kalangan Mahasiswa (Survei pada mahasiswa program Studi Manajemen). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 16(1), 1. <https://doi.org/10.31253/pe.v16i1.52>
- Kusnawan, A. (2022). Dampak Implementasi CRM dan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen Marketplace di Masa Pandemi Covid 19. *Sains Manajemen*, 8(2), 62–87.
- Kusnawan, A., Diana, S., Andy, A., & Tjong, S. (2019). Pengaruh Diskon pada Aplikasi e-Wallet terhadap Pertumbuhan Minat Pembelian Impulsif Konsumen Milenial di Wilayah Tangerang. *Sains Manajemen*, 5(2), 137–160. <https://doi.org/10.30656/sm.v5i2.1861>
- Kurniawan, F., & Kusnawan, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Online Customer Review, Harga Terhadap Minat Beli Marketplace Shopee (Studi Kasus Pada Pelanggan Di Kota Tangerang). *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 3–8. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros/article/view/2532>

- Nanda, D. S., & Kusnawan, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan ACE Hardware Indonesia Studi dilaksanakan demi mengetahui berapa besar dampak Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Customer Relationship Mana. *Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 1–7.
- Parameswari, R., Silaswara, D., Ginny, P. L., Kusnawan, A., & Anggraeni, R. D. (2022). Pemanfaatan Aplikasi Gobiz dan Grab Merchant untuk Meningkatkan Pendapatan UMKM Dimasa Pandemi Covid19. *Abdi Dharma*, 2(1), 11-14.
- Parameswari, R., Sugandha, S., Kusnawan, A., Tholok, F. W., & Janamarta, S. (2023). The Influence of Personal Branding, Making TikTok Videos, Product Live Streams on Purchase Decisions on the Tiktok Platform. *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 21(3), 190–203. <https://doi.org/10.31253/pe.v21i3.2291>
- Pasaribu, F. T., & Kusnawan, A. (2022). *Pengaruh Pemasaran Secara Digital, Harga, dan Promosi Summer Sale di Platform Steam Pada Terhadap Keputusan Pembelian Steam E-Wallet*. 2(2).
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>
- Purba, F., Tanjung, D. S., & Gaol, R. L. (2021). PENGARUH PENDEKATAN PAIKEM TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA DENGAN TEMA LINGKUNGAN SAHABAT KITA DIKELAS V SD HARAPAN BARU MEDAN TAHUN PEMBELAJARAN 2020/2021. *JURNAL PAJAR (Pendidikan Dan Pengajaran)*, 5(2). <https://doi.org/10.33578/pjr.v5i2.8179>
- Ramdhani, D., Kusnawan, A., Pujiarti, Widiyanto, G., & Suhartini. (2023). *Strategi Pencapaian Tujuan Entitas dan Riset*. Penerbit YMiC.
- Ridwan, R., Nur, Y., & Mariah, M. (2021). The Influence of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction. *Jurnal Economic Resource*, 4(1), 90–100. <https://doi.org/10.57178/jer.v4i1.367>
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>

- Silaswara, D., Kusnawan, A., & Hernawan, E. (2022). Dampak Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen Marketplace di Masa Pandemi Covid 19. *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 8(2), 2443–0064.
- Steffie, A., & Kusnawan, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Penggunaan Berulang ShopeePay (Studi Kasus Pada Konsumen Generasi Z). *Emabi: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 2(1), 1–9.
- Sibarani, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding*, 3(4), 10–17. <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>
- Stefanny, & Widiyanto, G. (2022). Pengaruh Rekrutmen, Pengembangan Karyawan Dan Reward Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Bagian Produksi PT. Golden Age. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2). <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros>
- Supriyanto, A., & Widiyanto, G. (2022). Pengaruh Promosi, Ulasan Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Lucky Beauty Store. *EMaBi: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(2), 41–55. <https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/emabi/article/view/1249>
- Wibowo, F. P., & Widiyanto, G. (2019). Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada Perusahaan Tom's Silver Yogyakarta. *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(2), 23. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i2.170>
- Widiyanto, G., & Pujiarti, P. (2022). The Influence of Price, Location, Promotion, and Service on Product Purchase Decision Making During The Covid-19 Pandemic (Case Study on Small and Medium Enterprises (UKM) of Kampung Sejahtera Mandiri Teras Pancasila Tangerang City, Banten). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 20(1), 128–141. <https://doi.org/10.31253/pe.v20i1.912>
- Widiyanto, G., Satrianto, H., & Wibowo, F. P. P. (2021). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Penambahan Pendapatan Ekonomi Masyarakat di Kota Tangerang (Studi Kasus Peran UKM Pembuatan Makanan Ringan dan Snack). *ECo-Buss*, 3(3), 120–130. <https://doi.org/10.32877/eb.v3i3.208>
- Wibowo, Fx Pudjo. " Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Perusahaan PT. Gojek Indonesia. " Efektif Jurnal Ekonomi dan Bisnis 9.1 (2018): 27.

Widiyanto, Gregorius, Heri Satrianto, and Fx Pudjo Pudjo Wibowo. "Pengaruh Inovasi Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Penambahan Pendapatan Ekonomi Masyarakat di Kota Tangerang (Studi Kasus Peran UKM Pembuatan Makanan Ringan dan Snack)." *ECo-Buss* 3.3 (2021): 120-130.

Winardi, W., & Parameswari, R. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Hao Sheng Trading. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 1–14. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/prosc>

Winata, S., Kusnawan, A., Limajatini, L., & Hernawan, E. (2020). Ethical Decision Making Based On The Literature Review Of Ford & Richardson 1962 - 1993. *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 18(1), 1. <https://doi.org/10.31253/pe.v18i1.286>

Winardi, W., & Parameswari, R. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Hao Sheng Trading. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 1–14. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/prosc>

Yang, V., & Widiyanto, G. (2023). *Pengaruh Harga, Promo Gratis Ongkir, Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs Marketplace Shopee*. 3(2), 2–3.

Tholok, F. W., Sugandha, S., Janamarta, S., & Parameswari, R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma Fakultas Bisnis). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 21(2), 26–34. <https://doi.org/10.31253/pe.v21i2.1825>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama : Soei Lan

Tanggal Lahir : Tangerang, 26 September 2002

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Buddha

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Marsekal Surya Dharma, RT.01/RW.01, Kebon Sayur,
Neglasari, Kota Tangerang, Banten

Nomor Telepon 0896 1212 2172

Email : soeilan26@gmail.com

IPK Terakhir : 3.48



Riwayat Pendidikan

SD (2008 – 2014) : SDN SEWAN KEBON 1

SMP (2014 – 2017) : SMP ARIYA METTA

SMA (2017 – 2020) : SMK ARIYA METTA

S1 (2020 – 2024) : UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Tangerang, 25 Januari 2024

Soei Lan



PT. LUKI THAMRIN BERSAUDARA

SUPPLIER BAHAN BAKAR MINYAK

Jl. Kisaiman II No. 8 Kp. Baru RT.002 RW.005 Kel. Kaong Jaya Kec. Karawaci,
Tangerang – Banten

Phone : +62 21 5572 1198, Fax : +62 21 5576 2196

Email : Luki_thamrin_bersaudara@yahoo.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Luki Yandi
Jabatan : Direktur
Peusahaan : PT. Luki Thamrin Bersaudara
Alamat : Jl. Kisaiman II No. 8 Kp. Baru RT.002 Rw.005 Kel. Koang Jaya
Kec. Karawaci, Tangerang – Banten

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Soei Lan
NIM : 20200500152
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Universitas : Universitas Buddhi Dharma

Adalah benar telah melakukan penelitian ini dalam rangka penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Luki Thamrin Bersaudara”** sejak 02 Oktober 2023 sampai dengan 15 Januari 2024, dan telah membahas materi penelitiannya dengan kami.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 15 Februari 2024

Luki Yandi

Direktur

LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,

Bapak / Ibu

Di – tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi di Universitas Buddhi Dharma, yang berjudul “Pengaruh Harga, Serta Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Luki Thamrin Bersaudara” saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu mengisi kuesioner yang telah disediakan. Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi syarat untuk dapat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma, sehingga memerlukan data dan informasi untuk mendukung penelitian ini.

Saya sangat menghargai kejujuran Saudara/i dalam mengisi kuesioner yang telah disediakan. Atas ketersediaan dan partisipasi dari bapak/ibu/saudara/i saya mengucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Soei Lan

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Bapak/Ibu/Saudara/i atau serta yang menjadi responden yang saya hormati, mohon kiranya untuk mengisi kuesioner dibawah ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
2. Mohon beri tanda (✓) pada kolom yang tersedia.
3. Terdapat 1 - 5 pilihan jawaban yang mempunyai arti :
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
2 = Tidak Setuju (TS)
3 = Netral (N)
4 = Setuju (S)
5 = Sangat Setuju (SS)

B.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
☐ Pria ☐ Wanita
3. Usia
☐ < 17 tahun ☐ 30 - 49 tahun
☐ 18 - 29 tahun ☐ > 50 tahun
4. Pekerjaan
☐ Pelajar/mahasiswa ☐ Wirausaha
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya

Tanda Tangan Responden

()

1. Harga (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Harga yang diberikan PT. Luki Thamrin Bersaudara sebagai perusahaan Penyalur BBM Industri sangat Kompetitif					
2.	Harga produk yang ditawarkan sesuai dengan daya beli konsumen					
3.	Harga produk mampu bersaing dengan produk lain yang sejenis					
4.	Harga produk sesuai dengan kualitas produk yang baik					
5.	Harga produk PT. Luki Thamrin Bersaudara dapat meyakinkan konsumen untuk bertransaksi					
6.	Harga yang diberikan PT. Luki Thamrin Bersaudara sangat kompetitif dengan adanya penawaran jangka waktu					
7.	PT. Luki Thamrin Bersaudara dalam memberikan skema pembayaran dapat memberikan negosiasi					
8.	PT. Luki Thamrin Bersaudara memberikan spesifikasi produk dan harga sesuai kesepakatan					
9.	Harga sangat kompetitif yang diberikan PT. Luki Thamrin Bersaudara kepada konsumen untuk bertransaksi					
10.	Harga yang ditawarkan PT. Luki Thamrin Bersaudara relatif terjangkau di market					

2. Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan PT. Luki Thamrin Bersaudara memberikan pelayanan baik kepada konsumen					
2.	Karyawan PT. Luki Thamrin Bersaudara mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi oleh konsumen					
3.	Karyawan PT. Luki Thamrin Bersaudara secara konsisten melayani konsumen dengan sopan dan santun					
4.	Karyawan PT. Luki Thamrin Bersaudara mempunyai tingkat pelayanan yang cepat					
5.	Karyawan PT. Luki Thamrin Bersaudara mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen					
6.	Karyawan PT. Luki Thamrin Bersaudara melakukan pelayanan penjualan sangat baik sehingga konsumen percaya untuk bertransaksi					
7.	Karyawan PT. Luki Thamrin Bersaudara sangat jelas dalam memberikan informasi kepada konsumen sehingga mudah diterima					
8.	Pelayanan karyawan PT. Luki Thamrin Bersaudara sangat profesional sehingga konsumen sangat percaya untuk bertransaksi dalam pembelian					

9.	Karyawan PT. Luki Thamrin Bersaudara berhubungan baik dan profesional					
10.	Karyawan PT. Luki Thamrin Bersaudara sangat baik dan berpengalaman dalam melakukan pelayanan kepada konsumen					

3. Kualitas Produk (X3)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Kualitas produk PT. Luki Thamrin Bersaudara sangat baik seperti yang di harapkan konsumen					
2.	Kualitas produk sangat baik sesuai spesifikasi					
3.	PT. Luki Thamrin Bersaudara sangat menjaga kualitas produk yang diberikan kepada konsumen di setiap transaksi pembelian					
4.	Kualitas produk sesuai spesifikasi dan sangat terjamin					
5.	Kualitas produk yang dapat dipercaya konsumen					
6.	Kualitas produk memberikan kepuasan konsumen					
7.	Kualitas warna produk sesuai dengan harapan konsumen					
8.	Kualitas produk yang menarik konsumen					
9.	Kepuasan akan layanan dan kualitas produk dapat membuat keputusan pembelian konsumen					
10.	PT. Luki Thamrin Bersaudara dalam menjaga kualitas produk sangat menjaga kebersihan kepada seluruh konsumen					

4. Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Luki Thamrin Bersaudara kepada konsumen					
2.	Saya merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan oleh PT. Luki Thamrin Bersaudara sesuai dengan kebutuhan konsumen.					
3.	Saya merasa puas kepada PT Luki Thamrin Bersaudara dengan memberikan penawaran harga yang sangat kompetitif					
4.	Saya merasa puas dalam pelayanan pengiriman produk sesuai dengan kesepakatan pembelian					
5.	Saya merasa puas atas transaksi pembelian kepada PT. Luki Thamrin Bersaudara karena minim sekali kesalahan dalam pengiriman dan kuantitas produk					
6.	Saya merasa puas karena kualitas produk seperti warna yang sesuai spesifikasi yang dibutuhkan konsumen					
7.	Saya merasa puas kepada PT Luki Thamrin Bersaudara dengan memberikan pelayanan dan					

	penawaran dengan jangka waktu yang sangat kompetitif					
8.	Saya merasa puas karena karyawan memberikan penjelasan yang mudah dipahami					
9.	Saya merasa puas karena PT. Luki Thamrin Bersaudara memberikan kualitas yang baik					
10.	Saya merasa puas karena karyawan PT. Luki Thamrin Bersaudara memberikan respon yang cepat					

LAMPIRAN III JAWABAN RESPONDEN

1. Harga

No Responden	HARGA (X1)										TOTAL X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	36
2	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	40
3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	43
4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	39
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
6	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	40
7	3	4	3	2	4	4	4	4	5	4	37
8	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	33
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
10	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
13	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	43
14	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	45
15	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44
16	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
17	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
18	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47
19	2	3	4	1	4	2	3	1	3	3	26
20	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	45
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	5	5	5	3	2	4	3	4	3	2	36
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	3	3	4	4	3	2	2	4	5	5	35

29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	2	3	4	5	4	4	3	3	2	34
31	3	4	4	3	5	5	5	4	3	2	38
32	3	3	4	5	5	5	2	3	4	2	36
33	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5	37
34	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	43
35	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	41
36	3	3	4	5	5	3	3	4	3	5	38
37	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	37
38	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	41
39	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
40	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	42
41	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
42	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	37
43	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
44	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45
45	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
46	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	47
47	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	42
48	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
49	4	3	3	3	5	4	4	3	5	4	38
50	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	47
51	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	45
52	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	45
53	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	39
54	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	47
55	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40
56	3	2	3	3	3	4	4	4	5	5	36
57	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
58	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
59	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44
60	3	3	5	5	5	4	2	3	4	4	38
61	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
62	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	45
63	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
64	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
65	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
66	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	39
67	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	38
68	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	43
69	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	40

70	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	44
71	3	5	4	3	4	3	3	4	5	3	37
72	4	4	3	2	3	2	4	4	3	2	31
73	5	5	4	4	4	2	2	3	4	5	38
74	3	3	2	2	4	4	4	5	5	5	37
75	4	4	4	3	3	2	2	3	4	5	34
76	4	4	3	3	3	2	2	3	5	5	34
77	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	38
78	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	34
79	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	29
80	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
82	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	42
83	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	43
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
88	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
89	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
90	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
91	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
92	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	43
93	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
94	3	5	4	5	4	3	4	5	3	5	41
95	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
96	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
97	4	4	3	4	2	3	3	4	5	5	37
98	3	3	4	3	5	5	5	2	2	3	35
99	4	4	4	4	5	5	3	2	2	3	36
100	4	4	3	3	3	2	2	5	5	5	36

2. Kualitas Pelayanan

No Responden	KUALITAS PELAYANAN (X2)										TOTAL X2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	43
2	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	43
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44

6	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	44
7	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	42
8	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	32
9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
10	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44
11	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
13	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
16	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45
17	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	46
18	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
19	1	2	3	1	2	3	2	2	3	4	23
20	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
25	5	3	2	5	2	3	4	4	3	5	36
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	4	2	4	4	3	2	2	3	3	2	29
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5	41
31	4	2	5	5	3	3	2	2	5	4	35
32	5	2	4	3	4	2	4	3	5	5	37
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	5	5	5	4	5	3	5	4	3	4	43
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	47
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
44	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44
45	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
46	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49

47	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
48	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
49	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	39
50	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	43
51	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44
52	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	45
53	3	3	4	4	4	5	3	3	3	5	37
54	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	44
55	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
56	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	37
57	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
58	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	40
59	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46
60	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	39
61	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	44
62	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	47
63	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	45
64	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45
65	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	39
66	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	39
67	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	45
68	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
69	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	42
70	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	40
71	3	4	5	3	4	3	3	5	3	3	36
72	3	4	5	4	3	2	2	4	5	5	37
73	3	3	4	2	4	5	5	3	3	4	36
74	4	4	5	4	3	3	3	2	4	5	37
75	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	41
76	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	41
77	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	32
78	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	25
79	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	32
80	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43
81	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
82	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
84	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42

[illegible][illegible]

24	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
25	5	4	5	3	3	2	3	4	2	5	36
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	5	5	4	4	4	3	2	4	3	4	38
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	5	5	5	5	4	4	4	3	2	2	39
31	5	3	5	3	4	4	2	3	2	2	33
32	5	5	2	2	3	4	3	4	4	4	36
33	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
34	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
39	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
40	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	46
41	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48
42	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	46
43	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46
44	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	46
45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
46	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
47	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
48	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	46
49	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	42
50	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	44
51	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	47
52	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	44
53	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35
54	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	47
55	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
56	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	44
57	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
58	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
59	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	41
60	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	43
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
62	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
63	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	46
64	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	34

65	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
66	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
67	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	44
68	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	45
69	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	42
70	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	45
71	3	3	4	5	5	4	3	4	3	5	39
72	4	3	4	2	2	3	4	4	5	5	36
73	5	5	4	5	3	2	2	3	3	4	36
74	5	5	4	3	3	3	4	2	4	5	38
75	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5	34
76	2	2	2	3	3	3	3	4	5	5	32
77	4	4	5	3	3	3	4	5	4	2	37
78	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
79	3	3	3	4	3	3	3	2	5	2	31
80	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	40
81	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	39
82	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
83	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
90	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
91	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	43
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
93	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43
94	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	43
95	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
97	4	4	4	4	5	3	3	3	2	5	37
98	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	31
99	4	4	3	2	5	5	3	3	4	3	36
100	4	4	4	3	3	2	2	3	5	5	35

4. Kepuasan Konsumen

[illegible]

39	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44
40	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
44	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
45	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
46	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45
47	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	36
48	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	46
49	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	36
50	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	39
51	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	43
52	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	43
53	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	40
54	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	43
55	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	44
56	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	37
57	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
58	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	37
59	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	47
60	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
61	4	4	5	3	3	3	5	4	3	4	38
62	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	45
63	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	46
64	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	35
65	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45
66	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	40
67	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	43
68	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	45
69	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	42
70	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44
71	3	3	4	4	4	3	3	5	5	3	37
72	4	2	3	4	5	5	4	3	2	2	34
73	3	4	4	4	2	5	5	3	3	3	36
74	4	4	5	4	3	3	2	3	3	5	36
75	4	4	5	5	3	2	2	3	4	4	36
76	4	4	5	5	5	3	3	3	2	3	37
77	4	3	4	4	1	3	3	5	4	4	35
78	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	33
79	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	37

80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
82	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
84	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	46
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
88	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
89	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
90	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	43
91	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
92	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	46
93	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
94	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	45
95	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
96	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
97	4	5	5	4	3	3	2	2	3	5	36
98	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	31
99	3	4	4	4	3	3	5	2	2	3	33
100	5	5	4	5	3	2	3	4	2	5	38

1. Tabel T

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63, 657
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947

16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712
39	1,303	1,685	2,023	2,426	2,708
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674

53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632

91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626

2. Tabel F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang 4								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241
2	18.51	19	19.16	19.25	19.3	19.33	19.35	19.37	19.38
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.1
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.5	3.44	3.39
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54
17	4.45	3.59	3.2	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46
19	4.38	3.52	3.13	2.9	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42
20	4.35	3.49	3.1	2.87	2.71	2.6	2.51	2.45	2.39
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.4	2.34

23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.4	2.31	2.24	2.19
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.5	2.39	2.3	2.23	2.18
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.2	2.14
38	4.1	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12
41	4.08	3.23	2.83	2.6	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04

60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98

97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97

3. Tabel R

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
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790

28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959

65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

LAMPIRAN II DATA SPSS

Lampiran Tabel

Tabel IV.1 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian (X1, X2, X3 dan Y)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
HARGA	100	26	50	41,48	5,030
KUALITAS PELAYANAN	100	23	50	43,06	5,771
KUALITAS PRODUK	100	25	50	42,38	5,554
KEPUASAN KONSUMEN	100	22	50	42,06	5,503
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.2 Uji Frekuensi Variabel Harga

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	1	1.0	1.0	1.0
	Netral (N)	23	23.0	23.0	24.0
	Setuju (S)	44	44.0	44.0	68.0
	Sangat Setuju (SS)	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.3

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	2	2.0	2.0	2.0
	Netral (N)	18	18.0	18.0	20.0
	Setuju (S)	49	49.0	49.0	69.0
	Sangat Setuju (SS)	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.4

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	1	1.0	1.0	1.0
	Netral (N)	20	20.0	20.0	21.0
	Setuju (S)	49	49.0	49.0	70.0
	Sangat Setuju (SS)	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.5

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju (TS)	4	4.0	4.0	5.0
	Netral (N)	13	13.0	13.0	18.0
	Setuju (S)	42	42.0	42.0	60.0
	Sangat Setuju (SS)	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.6

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	2	2.0	2.0	2.0
	Netral (N)	12	12.0	12.0	14.0
	Setuju (S)	38	38.0	38.0	52.0
	Sangat Setuju (SS)	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.7

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	8	8.0	8.0	8.0
	Netral (N)	13	13.0	13.0	21.0
	Setuju (S)	42	42.0	42.0	63.0
	Sangat Setuju (SS)	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.8

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	7	7.0	7.0	7.0
	Netral (N)	17	17.0	17.0	24.0
	Setuju (S)	44	44.0	44.0	68.0
	Sangat Setuju (SS)	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.9

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju (TS)	2	2.0	2.0	3.0
	Netral (N)	12	12.0	12.0	15.0
	Setuju (S)	46	46.0	46.0	61.0
	Sangat Setuju (SS)	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.10

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	2	2.0	2.0	2.0
	Netral (N)	16	16.0	16.0	18.0
	Setuju (S)	42	42.0	42.0	60.0
	Sangat Setuju (SS)	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.11

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	6	6.0	6.0	6.0
	Netral (N)	10	10.0	10.0	16.0
	Setuju (S)	35	35.0	35.0	51.0
	Sangat Setuju (SS)	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.12 Uji Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1.0	1.0	1.0
	Netral (N)	13	13.0	13.0	14.0
	Setuju (S)	34	34.0	34.0	48.0
	Sangat Setuju (SS)	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.13

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	5	5.0	5.0	5.0
	Netral (N)	10	10.0	10.0	15.0
	Setuju (S)	36	36.0	36.0	51.0
	Sangat Setuju (SS)	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.14

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	2	2.0	2.0	2.0
	Netral (N)	8	8.0	8.0	10.0
	Setuju (S)	41	41.0	41.0	51.0
	Sangat Setuju (SS)	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.15

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju (TS)	3	3.0	3.0	4.0
	Netral (N)	8	8.0	8.0	12.0
	Setuju (S)	39	39.0	39.0	51.0
	Sangat Setuju (SS)	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.16

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	4	4.0	4.0	4.0
	Netral (N)	11	11.0	11.0	15.0
	Setuju (S)	40	40.0	40.0	55.0
	Sangat Setuju (SS)	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.17

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	4	4.0	4.0	4.0
	Netral (N)	17	17.0	17.0	21.0
	Setuju (S)	33	33.0	33.0	54.0
	Sangat Setuju (SS)	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.18

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	7	7.0	7.0	7.0
	Netral (N)	11	11.0	11.0	18.0
	Setuju (S)	33	33.0	33.0	51.0
	Sangat Setuju (SS)	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.19

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	4	4.0	4.0	4.0
	Netral (N)	15	15.0	15.0	19.0
	Setuju (S)	33	33.0	33.0	52.0
	Sangat Setuju (SS)	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.20

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	1	1.0	1.0	1.0
	Netral (N)	14	14.0	14.0	15.0
	Setuju (S)	32	32.0	32.0	47.0
	Sangat Setuju (SS)	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.21

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	2	2.0	2.0	2.0
	Netral (N)	10	10.0	10.0	12.0
	Setuju (S)	35	35.0	35.0	47.0
	Sangat Setuju (SS)	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.22 Uji Frekuensi Variabel Kualitas Produk

		X3.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	2	2.0	2.0	2.0
	Netral (N)	11	11.0	11.0	13.0
	Setuju (S)	35	35.0	35.0	48.0
	Sangat Setuju (SS)	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.23

		X3.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	1	1.0	1.0	1.0
	Netral (N)	19	19.0	19.0	20.0
	Setuju (S)	33	33.0	33.0	53.0
	Sangat Setuju (SS)	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.24

		X3.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	3	3.0	3.0	3.0
	Netral (N)	11	11.0	11.0	14.0
	Setuju (S)	46	46.0	46.0	60.0
	Sangat Setuju (SS)	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.25

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	5	5.0	5.0	5.0
	Netral (N)	13	13.0	13.0	18.0
	Setuju (S)	39	39.0	39.0	57.0
	Sangat Setuju (SS)	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.26

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	5	5.0	5.0	5.0
	Netral (N)	13	13.0	13.0	18.0
	Setuju (S)	39	39.0	39.0	57.0
	Sangat Setuju (SS)	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.27

X3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	3	3.0	3.0	3.0
	Netral (N)	15	15.0	15.0	18.0
	Setuju (S)	45	45.0	45.0	63.0
	Sangat Setuju (SS)	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.28

X3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	6	6.0	6.0	6.0
	Netral (N)	16	16.0	16.0	22.0
	Setuju (S)	36	36.0	36.0	58.0
	Sangat Setuju (SS)	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.29

X3.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	3	3.0	3.0	3.0
	Netral (N)	13	13.0	13.0	16.0
	Setuju (S)	46	46.0	46.0	62.0
	Sangat Setuju (SS)	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.30

X3.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	4	4.0	4.0	4.0
	Netral (N)	10	10.0	10.0	14.0
	Setuju (S)	43	43.0	43.0	57.0
	Sangat Setuju (SS)	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.31

X3.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	5	5.0	5.0	5.0
	Netral (N)	8	8.0	8.0	13.0
	Setuju (S)	34	34.0	34.0	47.0
	Sangat Setuju (SS)	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.32 Uji Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral (N)	13	13.0	13.0	13.0
	Setuju (S)	38	38.0	38.0	51.0
	Sangat Setuju (SS)	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.33

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	2	2.0	2.0	2.0
	Netral (N)	14	14.0	14.0	16.0
	Setuju (S)	40	40.0	40.0	56.0
	Sangat Setuju (SS)	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.34

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	1	1.0	1.0	1.0
	Netral (N)	14	14.0	14.0	15.0
	Setuju (S)	47	47.0	47.0	62.0
	Sangat Setuju (SS)	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.35

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	3	3.0	3.0	3.0
	Netral (N)	10	10.0	10.0	13.0
	Setuju (S)	53	53.0	53.0	66.0
	Sangat Setuju (SS)	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.36

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju (TS)	7	7.0	7.0	8.0
	Netral (N)	14	14.0	14.0	22.0
	Setuju (S)	36	36.0	36.0	58.0
	Sangat Setuju (SS)	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.37

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	6	6.0	6.0	6.0
	Netral (N)	20	20.0	20.0	26.0
	Setuju (S)	39	39.0	39.0	65.0
	Sangat Setuju (SS)	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.38

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju (TS)	4	4.0	4.0	4.0
	Netral (N)	13	13.0	13.0	17.0
	Setuju (S)	48	48.0	48.0	65.0
	Sangat Setuju (SS)	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.39

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju (TS)	3	3.0	3.0	4.0
	Netral (N)	11	11.0	11.0	15.0
	Setuju (S)	43	43.0	43.0	58.0
	Sangat Setuju (SS)	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.40

Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju (TS)	5	5.0	5.0	6.0
	Netral (N)	8	8.0	8.0	14.0
	Setuju (S)	45	45.0	45.0	59.0
	Sangat Setuju (SS)	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.41

Y.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju (TS)	1	1.0	1.0	2.0
	Netral (N)	7	7.0	7.1	9.1
	Setuju (S)	40	40.0	40.4	49.5
	Sangat Setuju (SS)	50	50.0	50.5	100.0
	Total	99	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		100	100.0		

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.42 Hasil Uji Validitas

Harga

Item	<i>Corrected item-Total Correlation</i>	R tabel	Keterangan
X1.1	0,608	0,1966	<i>Valid</i>
X1.2	0,615	0,1966	<i>Valid</i>
X1.3	0,556	0,1966	<i>Valid</i>
X1.4	0,675	0,1966	<i>Valid</i>
X1.5	0,517	0,1966	<i>Valid</i>
X1.6	0,694	0,1966	<i>Valid</i>
X1.7	0,680	0,1966	<i>Valid</i>
X1.8	0,705	0,1966	<i>Valid</i>
X1.9	0,514	0,1966	<i>Valid</i>
X1.10	0,586	0,1966	<i>Valid</i>

Tabel IV.43 Hasil Uji Validitas

Kualitas Pelayanan

Item	<i>Corrected item-Total Correlation</i>	R tabel	Keterangan
X2.1	0,704	0,1966	<i>Valid</i>
X2.2	0,743	0,1966	<i>Valid</i>
X2.3	0,622	0,1966	<i>Valid</i>
X2.4	0,736	0,1966	<i>Valid</i>
X2.5	0,723	0,1966	<i>Valid</i>
X2.6	0,701	0,1966	<i>Valid</i>

X2.7	0,700	0,1966	<i>Valid</i>
X2.8	0,775	0,1966	<i>Valid</i>
X2.9	0,736	0,1966	<i>Valid</i>
X2.10	0,636	0,1966	<i>Valid</i>

Tabel IV.44 Hasil Uji Validitas

Kualitas Produk

Item	<i>Corrected item-Total Correlation</i>	R tabel	Keterangan
X3.1	0,650	0,1966	<i>Valid</i>
X3.2	0,683	0,1966	<i>Valid</i>
X3.3	0,718	0,1966	<i>Valid</i>
X3.4	0,758	0,1966	<i>Valid</i>
X3.5	0,769	0,1966	<i>Valid</i>
X3.6	0,748	0,1966	<i>Valid</i>
X3.7	0,792	0,1966	<i>Valid</i>
X3.8	0,657	0,1966	<i>Valid</i>
X3.9	0,520	0,1966	<i>Valid</i>
X3.10	0,573	0,1966	<i>Valid</i>

Tabel IV.45 Hasil Uji Validitas

Kepuasan Konsumen

Item	<i>Corrected item-Total Correlation</i>	R tabel	Keterangan
Y.1	0,719	0,1966	<i>Valid</i>
Y.2	0,720	0,1966	<i>Valid</i>
Y.3	0,640	0,1966	<i>Valid</i>
Y.4	0,691	0,1966	<i>Valid</i>
Y.5	0,700	0,1966	<i>Valid</i>
Y.6	0,625	0,1966	<i>Valid</i>
Y.7	0,620	0,1966	<i>Valid</i>
Y.8	0,713	0,1966	<i>Valid</i>
Y.9	0,713	0,1966	<i>Valid</i>
Y.10	0,615	0,1966	<i>Valid</i>

Tabel IV.46 Hasil Uji Reliabilitas

Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.819	.818	10

Tabel IV.47 Hasil Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.889	.889	10

Tabel IV.48 Hasil Uji Reliability

Kualitas Produk

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.876	.876	10

Tabel IV.49 Hasil Uji Reliabilitas

Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.868	.871	10

Tabel IV.50 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.13551095
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.052
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Tabel IV.51 Uji Multikolonieritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.791	2.814		1.703	.050		
	HARGA	.113	.096	.103	1.178	.000	.443	2.256
	KUALITAS PELAYANAN	.504	.089	.528	5.685	.000	.392	2.554
	KUALITAS PRODUK	.257	.095	.260	2.701	.008	.366	2.735

a. Dependent Variable: KEPUASAN_KONSUMEN

Tabel IV.52 Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.822 ^a	.675	.665	3.184	1.680

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN_KONSUMEN

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 25 (2023)

Tabel IV.53 Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	4.791	2.814		1.703	.050		
	HARGA	.113	.096	.103	1.178	.000	.443	2.256
	KUALITAS PELAYANAN	.504	.089	.528	5.685	.000	.392	2.554
	KUALITAS PRODUK	.257	.095	.260	2.701	.008	.366	2.735

a. Dependent Variable: KEPUASAN_KONSUMEN

Tabel IV.54 Uji Statistik t

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	4.791	2.814		1.703	.050		
	HARGA	.113	.096	.103	1.178	.000	.443	2.256
	KUALITAS PELAYANAN	.504	.089	.528	5.685	.000	.392	2.554
	KUALITAS PRODUK	.257	.095	.260	2.701	.008	.366	2.735

a. Dependent Variable: KEPUASAN_KONSUMEN

Tabel IV.55 Uji Statistik F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2024.329	3	674.776	66.555	.000 ^b
	Residual	973.311	96	10.139		
	Total	2997.640	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS_PRODUK, HARGA, KUALITAS_PELAYANAN

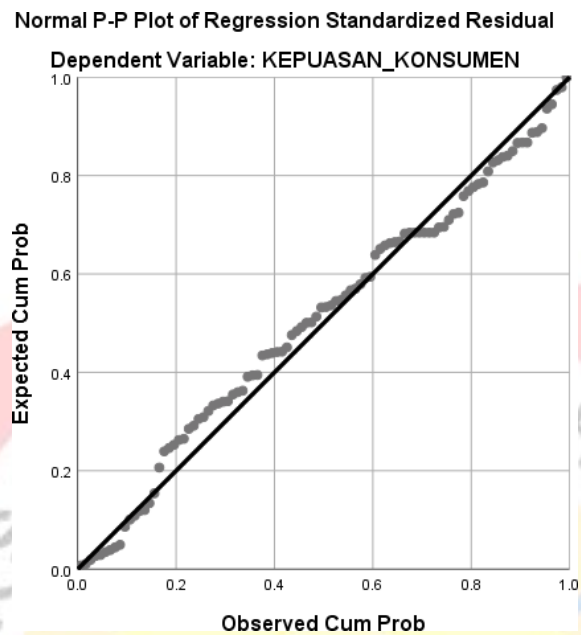
Tabel IV.56 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjuted R2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822 ^a	.675	.665	3.184

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PRODUK, HARGA, KUALITAS_PELAYANAN

Lampiran Gambar

Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas



Gambar IV.2 Hasil Uji Heterosdastisitas

