

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Toko Bengkel Surya Oli

Toko Bengkel Surya Oli adalah sebuah toko yang terletak di jembatan V (lima) Jakarta Barat. Toko Bengkel Surya Oli berdiri pada tahun 1979 silam, menjadi salah satu bengkel yang menyajikan produk oli dan aki yang sejuta persen original. Didirikan oleh Almarhum dari Bapak Tjong Hasanudin. Awalnya toko bengkel surya oli melihat potensi bahwa industri otomotif di indonesia akan berkembang dari sisi jumlah kendaraan roda empat. Jika tidak diimbangi dengan produk original berkualitas maka kelangsungan industri otomotif bisa meredup.

Adanya perkembangan alat transportasi menuntut semua orang yang mempunyai uang yang cukup untuk membeli kendaraan sendiri, karena dengan kendaraan uang yang cukup untuk membeli kendaraan sendiri, karena dengan kendaraan sendiri seseorang akan leluasa dalam mobilitas sehari-hari tanpa perlu bergantung kepada orang lain. Namun disisi lain akan ada satu masalah, yaitu kendaraan yang dimiliki setiap orang akan butuh perawatan rutin atau bahkan perbaikan jika sudah terlalu rusak. Karena toko Bengkel Surya Oli resmi maka lebih dikejar dan diandalkan oleh para pemilik kendaraan.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi bengkel umum terbaik dan terlengkap, pilihan pertama setelah bengkel resmi untuk melakukan perawatan dan perbaikan kendaraan

b. Misi

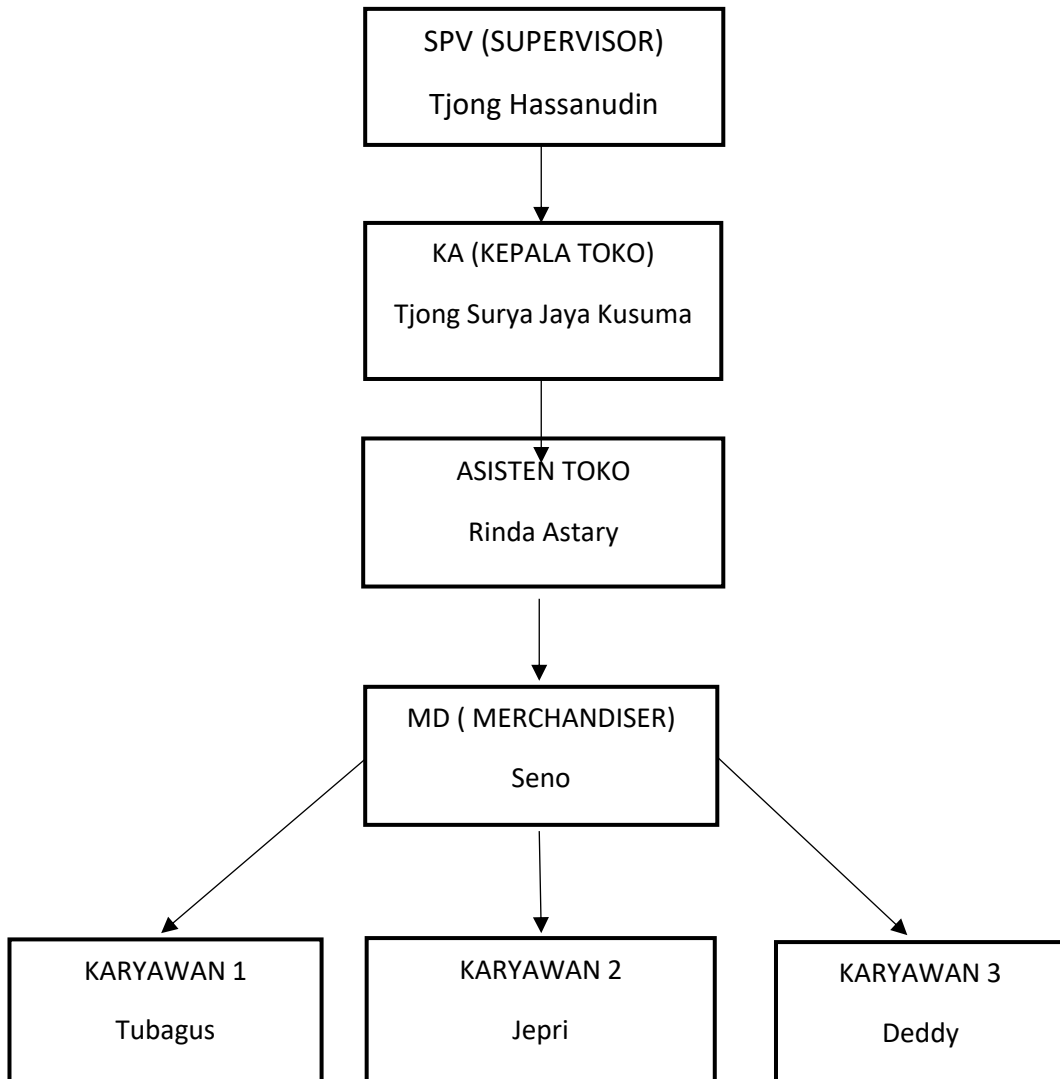
- Melengkapi fasilitas bengkel sesuai dengan kemajuan teknologi otomotif
- Melaksanakan pelatihan SDM secara berkesinambungan untuk meningkatkan kemampuan mekanik bengkel agar dapat menangani segala jenis merk kendaraan.

1. Struktur Organisasi Toko Bengkel Surya Oli

Pembentukan struktur organisasi Toko Bengkel Surya Oli bertujuan untuk membagi tugas, wewenang dan tanggung jawab sehingga tujuan organisasi dapat tercapai, struktur organisasi dibuat dengan terlebih dahulu membagi pekerjaan yang serupa agar dapat dilaksanakan secara terkoordinasi.

Struktur Organisasi

Toko Bengkel surya oli



2. Alamat Toko Bengkel Surya Oli

Lokasi penelitian di Jalan K,H Moh Mansyur No. 44A Jembatan Lima,
Jakarta Barat.

B. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap sampel penelitian di Toko Bengkel Surya Oli. Untuk pendidikan terakhir, usia, jenis kelamin responden dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Deskripsi Menurut Pendidikan Responden

Gambar dan Tabel dibawah ini menunjukkan jumlah dan presentasi responden pada penelitian ini. Adapun kriteria responden pada penelitian ini berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

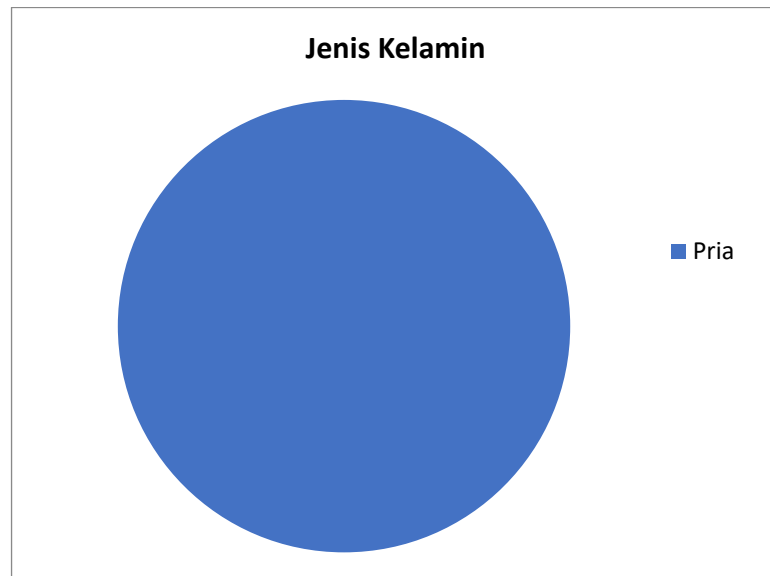
Tabel 4.1
Persentase Pendidikan Terakhir Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki- Laki	100	100,0	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Gambar 4.2



Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 4.1 dan gambar 4.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden pada penelitian ini terdiri dari perempuan sebanyak 100 orang (100%).

1. Deskripsi Menurut Tingkat Pendidikan Responden

Gambar dan tabel dibawah ini menunjukkan jumlah dan persentasi responden pada penelitian ini. Adapun kriteria responden pada penelitian ini berdasarkan tingkat pendidikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

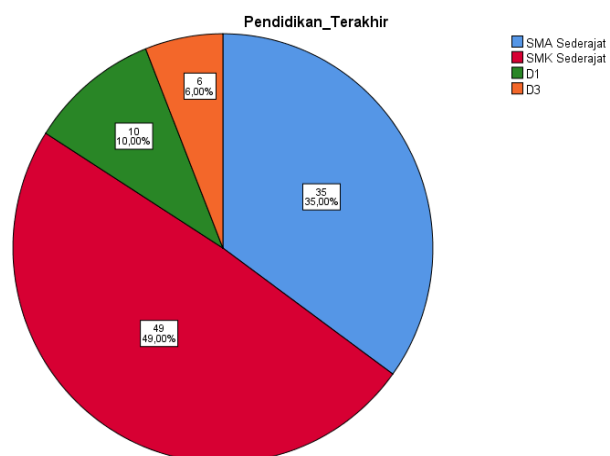
Presentase Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA Sederajat	35	35,0	35,0	35,0
	SMK Sederajat	49	49,0	49,0	84,0
	D1	10	10,0	10,0	94,0
	D3	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data Versi SPSS Versi 25

Gambar 4.3



Berdasarkan tabel 4.2 dan gambar 4.3 diatas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden tingkat pendidikan SMA, yaitu 35 orang (35,0%), responden pendidikan SMK, yaitu 49 orang (49,0%), responden tingkat pendidikan D1, yaitu 10 orang (10,0%),sedangkan responden pendidikan D3, yaitu 6 orang (6,0%), responden.

1. Deskripsi Menurut Usia Responden

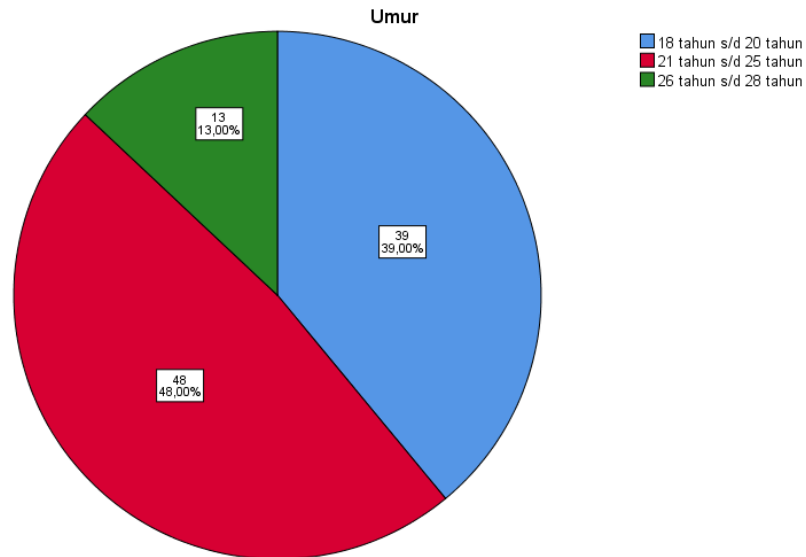
Tabel 4.3
Persentase Usia Responden

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 tahun s/d 20 tahun	39	39,0	39,0	39,0
	21 tahun s/d 25 tahun	48	48,0	48,0	87,0
	26 tahun s/d 28 tahun	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Gambar 4.4



Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 4.3 dan gambar 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa usia responden 18-20 tahun sebanyak 39 orang (39,0%), usia responden 21-25 tahun sebanyak 48 orang (48.0%), dan usia responden 26-28 tahun sebanyak (13,0%).

C. Deskripsi Data Variabel

1. Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menurut derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh penelitian untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama

atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan dibandingkan dengan angka yang ada pada kolom correlation item-Total Correlation.

Uji validitas dilakukan dengan tujuan mengetahui ketetapan dan kehandalan kuesioner yang memiliki arti bahwa kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Jika hasil menunjukkan nilai yang signifikan maka masing-masing indikator pertanyaan adalah valid. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package For Social Scences*) Versio 25.

1) Variabel Harga (X1)

Tabel 4.4

Uji Validitas Variabel Harga (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skala _Likert	38,1100	15,149	,527	,764
Skala _Likert	38,1500	15,038	,659	,752
Skala _Likert	38,1900	15,994	,498	,770
Skala _Likert	38,1600	16,277	,409	,778
Skala _Likert	38,2400	15,699	,429	,776
Skala _Likert	38,4100	15,699	,334	,791
Skala _Likert	38,2000	15,697	,483	,770
Skala _Likert	38,0700	16,450	,434	,777
Skala _Likert	38,4200	14,367	,475	,773
Skala _Likert	38,3700	14,599	,480	,771

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa setiap pernyataan pada variabel harga (X1) dari pernyataan harga 1 sampai harga 10 memiliki nilai yang valid, karena masing-masing pernyataan

memiliki hasil perhitungan di atas 0,3 sebagaimana tertera pada kolom Corrected Item-total Correlation, sehingga dapat dilakukan uji analisis berikutnya.

2) Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Tabel 4.5

Uji Variabel Kualitas Pelayanan Item-Total Statistics

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skala_Likert	34,1300	38,720	,878	,864
Skala_Likert	34,1100	38,564	,613	,881
Skala_Likert	34,1300	38,720	,878	,864
Skala_Likert	33,9200	41,105	,637	,879
Skala_Likert	33,8300	43,456	,455	,890
Skala_Likert	34,5300	43,706	,283	,904
Skala_Likert	34,1200	37,561	,718	,873
Skala_Likert	33,9200	41,105	,637	,879
Skala_Likert	34,1200	37,561	,718	,873
Skala_Likert	34,1100	38,564	,613	,881

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa setiap pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X2) dari pernyataan kualitas pelayanan 1 sampai harga 10 memiliki nilai yang valid, karena masing-masing pernyataan memiliki hasil perhitungan di atas 0,3 sebagaimana tertera pada kolom Corrected Item-total Correlation, sehingga dapat dilakukan uji analisis berikutnya.

1) Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.6
Uji Variabel Keputusan Pelanggan Item-Total Statistics
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skala_Likert	32,8900	34,968	,695	,842
Skala_Likert	32,9600	37,150	,630	,848
Skala_Likert	32,8700	36,074	,768	,838
Skala_Likert	32,6000	37,616	,683	,846
Skala_Likert	32,3900	40,301	,457	,861
Skala_Likert	32,6500	37,503	,710	,844
Skala_Likert	33,1400	40,404	,352	,869
Skala_Likert	32,7100	37,279	,669	,846
Skala_Likert	33,1300	35,912	,493	,865
Skala_Likert	32,9800	37,070	,479	,863

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa setiap pernyataan pada variabel kepuasan Pelanggan(Y) dari pernyataan kepuasan pelanggan 1 sampai harga 10 memiliki nilai yang valid, karena masing-masing pernyataan memiliki hasil perhitungan di atas 0,3 sebagaimana tertera pada kolom Corrected Item-total Correlation, sehingga dapat dilakukan uji analisis berikutnya.

2. Uji Reliabilitas

- a. uji Reliabilitas Variabel Harga (X1)

Tabel 4.7

Reliability Statistics

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,790	10

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Dengan memperhatikan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa variabel Harga (X1) adalah reliabel, karena memiliki nilai alpha 0,968 lebih besar dari Cronbach's Alpha > 0,60

b. Uji Reliabilitas Variabel Kualitass Pelayanan (X2)

Tabel 4.8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,890	10

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

c. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	10

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Dengan memperhatikan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa variabel Harga (X1) adalah reliabel, karena memiliki nilai alpha 0,865 lebih besar dari Cronbach's Alpha > 0,60.

Persentase Jawaban Responden Terhadap Instrumen Penelitian

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa STIE PPI Citra Raya Tangerang, masing-masing mengenai Variabel Harga (X1), variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan variabel Keputusan Pelanggan (Y) sebagaimana dalam lampiran pada akhir penulis skripsi ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel Harga

Deskripsi data ini memperlihatkan jumlah dari jawaban responden pada masing-masing kategori. Skala pengukuran berdasarkan pada pernyataan kuesioner penelitian untuk variabel harga yaitu sesuai dengan hasil perhitungsn *program Statistical Package for Sciences (SPSS) versi 25 for windows*. Dapat dilihat dalam tabel frekuensi berikut ini :

Tabel 4.10

Harga 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	8,0	8,0	8,0
	Ragu-Ragu	24	24,0	24,0	32,0
	Setuju	62	62,0	62,0	94,0
	Sangat Setuju	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas menunjukkan total frekuensi (jawaban responden) terhadap Harga 1 sebanyak 100, dimana yang menjawab: sangat tidak setuju 8 orang (8,0%) ,ragu-ragu 24 orang (24,0%), setuju 62 orang (62,0%), dan sangat setuju 6 orang (6,0%)

Tabel 4.11

Harga 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6,0	6,0	6,0
	Ragu-Ragu	21	21,0	21,0	27,0
	Setuju	30	30,0	30,0	57,0
	Sangat Setuju	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas menunjukkan total frekuensi (jawaban responden) terhadap harga 2 sebanyak 100, dimana yang menjawab: tidak setuju 6 orang (6,0%) ,ragu-ragu 21 orang (21,0%), setuju 30 orang (30,0%), dan sangat setuju 43 orang (43,0%).

Tabel 4.12

Harga 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	8,0	8,0	8,0
	Ragu-Ragu	24	24,0	24,0	32,0
	Setuju	62	62,0	62,0	94,0
	Sangat Setuju	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas menunjukkan total frekuensi (jawaban responden) terhadap Harga 3 sebanyak 100, dimana yang menjawab: sangat tidak setuju 8 orang (8,0%) ,ragu-ragu 24 orang (24,0%), setuju 62 orang (62,0%), dan sangat setuju 6 orang (6,0%).

Tabel 4.13

Harga 4

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6,0	6,0	6,0
	Ragu-Ragu	19	19,0	19,0	25,0
	Setuju	31	31,0	31,0	56,0
	Sangat Setuju	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas menunjukkan total frekuensi (jawaban responden) terhadap Harga 4 sebanyak 100, dimana yang menjawab: tidak setuju 6 orang (6,0%) ,ragu-ragu 19 orang (19,0%), setuju 31 orang (31,0%), dan sangat setuju 44 orang (44,0%).

Tabel 4.14

Harga 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	26	26,0	26,0	26,0
	Setuju	38	38,0	38,0	64,0
	Sangat Setuju	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas menunjukkan total frekuensi (jawaban responden) terhadap Harga 5 sebanyak 100, dimana yang menjawab: ragu-ragu 26 orang (26,0%) , setuju 38 orang (38,0%), dan sangat setuju 36 orang (36,0%).

Tabel 4.15

Harga 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	11,0	11,0	11,0
	Ragu-Ragu	24	24,0	24,0	35,0
	Setuju	53	53,0	53,0	88,0
	Sangat Setuju	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas menunjukkan total frekuensi (jawaban responden) terhadap Harga 6 sebanyak 100, dimana yang menjawab: sangat tidak setuju 11 orang (11,0%) ,ragu-ragu 24 orang (24,0%), setuju 53 orang (53,0%), dan sangat setuju 12 orang (12,0%).

Tabel 4.16

Harga 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	7	7,0	7,0	11,0
	Ragu-Ragu	21	21,0	21,0	32,0
	Setuju	33	33,0	33,0	65,0
	Sangat Setuju	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas menunjukkan total frekuensi (jawaban responden) terhadap Harga 7 sebanyak 100, dimana yang menjawab: sangat tidak setuju 4 orang (4,0%) , tidak setuju 7 orang (7,0%), ragu-ragu 21 orang (21,0%), setuju 33 orang (33,0%), dan sangat setuju 35 orang (35,0%).

Tabel 4.17
Harga 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Ragu-Ragu	32	32,0	32,0	36,0
	Setuju	37	37,0	37,0	73,0
	Sangat Setuju	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas menunjukkan total frekuensi (jawaban responden) terhadap Harga 8 sebanyak 100, dimana yang menjawab: tidak setuju 4 orang (4,0%) ,ragu-ragu 32 orang (32,0%), setuju 37 orang (37,0%), dan sangat setuju 27 orang (27,0%).

Tabel 4.18
Harga 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	16	16,0	16,0	20,0
	Ragu-Ragu	21	21,0	21,0	41,0
	Setuju				

	Setuju	38	38,0	38,0	79,0
	Sangat Setuju	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas menunjukkan total frekuensi (jawaban responden) terhadap Harga 9 sebanyak 100, dimana yang menjawab: sangat tidak setuju 4 orang (4,0%) , tidak setuju 16 orang (16,0%), ragu-ragu 21 orang (21,0%), setuju 38 orang (38,0%), dan sangat setuju 21 orang (21,0%).

Tabel 4.19

Harga 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	7,0	7,0	7,0
	Tidak Setuju	19	19,0	19,0	26,0
	Ragu-Ragu	28	28,0	28,0	54,0
	Setuju	39	39,0	39,0	93,0
	Sangat Setuju	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas menunjukkan total frekuensi (jawaban responden) terhadap Harga 10 sebanyak 100, dimana yang menjawab: sangat tidak setuju 7 orang (7,0%) , tidak setuju 19 orang (19,0%), ragu-ragu 28 orang (28,0%), setuju 39 orang (39,0%), dan sangat setuju 7 orang (7,0%).

B. Variabel Kualitas Pelayanan

Deskripsi data ini memperlihatkan jumlah dari jawaban responden pada masing-masing kategori. Skala pengukuran berdasarkan pada pernyataan kuesioner penelitian untuk variabel kualitas pelayanan yaitu sesuai dengan hasil perhitungan komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 25 for Windows dapat dilihat dalam tabel frekuensi berikut ini:

Tabel 4.20
Kualitas Pelayanan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5,0	5,0	5,0
	Ragu-Ragu	21	21,0	21,0	26,0
	Setuju	63	63,0	63,0	89,0
	Sangat Setuju	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan Kualitas Pelayanan 1 adalah : 5 orang (5,0%) menjawab sangat tidak setuju, 21 orang (21,0%) menjawab ragu-ragu, 63 orang (63,0%) menjawab setuju, dan 11 orang (11,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.21

Kualitas Pelayanan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	19	19,0	19,0	21,0
	Ragu-Ragu	11	11,0	11,0	32,0
	Setuju	36	36,0	36,0	68,0
	Sangat Setuju	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.14 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan Kualitas Pelayanan 2 adalah : 2 orang (2,0%) menjawab sangat tidak setuju, 19 orang (19,0%) menjawab tidak setuju, 11 orang (11,0%) menjawab ragu-ragu, 36 orang (36,0%) menjawab setuju dan 32 orang (32,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.22

Kualitas Pelayanan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5,0	5,0	5,0
	Ragu-Ragu	21	21,0	21,0	26,0
	Setuju	63	63,0	63,0	89,0
	Sangat Setuju	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.15 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan Kualitas Pelayanan 3 adalah : 5 orang (5,0%) menjawab sangat tidak setuju, 21 orang (21,0%) menjawab ragu-ragu, 63 orang (63,0%) menjawab setuju, dan 11 orang (11,0%) menjawab sangat setuju

Tabel 4.23
Kualitas Produk 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Ragu-Ragu	28	28,0	28,0	31,0
	Setuju	39	39,0	39,0	70,0
	Sangat Setuju	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.16 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan kualitas pelayanan 4 adalah : 3 orang (3,0%) menjawab tidak setuju, 28 orang (28,0%) menjawab ragu-ragu, 39 orang (39,0%) menjawab setuju, dan 30 orang (30,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.24
Kualitas Pelayanan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	27	27,0	27,0	27,0
	Setuju	41	41,0	41,0	68,0
	Sangat Setuju	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.16 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan kualitas pelayanan 5 adalah : 27 orang (27,0%) menjawab ragu-ragu, 41 orang (41,0%) menjawab setuju, dan 32 orang (32,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.25
Kualitas Pelayanan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	6,0	6,0	6,0
	Tidak Setuju	9	9,0	9,0	15,0
	Ragu-Ragu	44	44,0	44,0	59,0
	Setuju	26	26,0	26,0	85,0
	Sangat Setuju	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.18 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan Kualitas Pelayanan 6 adalah : 6 orang (6,0%) menjawab sangat tidak setuju, 9 orang (9,0%) menjawab tidak setuju, 44 orang (44,0%) menjawab ragu-ragu, 26 orang (26,0%) menjawab setuju, dan 15 orang (15,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.26
Kualitas Pelayanan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Tidak Setuju	13	13,0	13,0	16,0
	Ragu-Ragu	20	20,0	20,0	36,0
	Setuju	33	33,0	33,0	69,0
	Sangat Setuju	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.19 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan Kualitas Pelayanan 7 adalah : 3 orang (3,0%) menjawab sangat tidak setuju, 13 orang (13,0%) menjawab tidak setuju, 20 orang (20,0%) menjawab ragu-ragu, 33 orang (33,0%) menjawab setuju, dan 31 orang (31,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.27

Kualitas Pelayanan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Ragu-Ragu	28	28,0	28,0	31,0
	Setuju	39	39,0	39,0	70,0
	Sangat Setuju	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.20 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan kualitas pelayanan 8 adalah : 3 orang (3,0%) menjawab tidak setuju, 28 orang (28,0%) menjawab ragu-ragu, 39 orang (39,0%) menjawab setuju, dan 30 orang (30,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.28
Kualitas Pelayanan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Tidak Setuju	13	13,0	13,0	16,0
	Ragu-Ragu	20	20,0	20,0	36,0
	Setuju	33	33,0	33,0	69,0
	Sangat Setuju	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.21 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan Kualitas Pelayanan 9 adalah : 3 orang (3,0%) menjawab sangat tidak setuju, 13 orang (13,0%) menjawab tidak setuju, 20 orang (20,0%) menjawab ragu-ragu, 33 orang (33,0%) menjawab setuju, dan 31 orang (31,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.29
Kualitas Pelayanan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	19	19,0	19,0	21,0
	Ragu-Ragu	11	11,0	11,0	32,0
	Setuju	36	36,0	36,0	68,0
	Sangat Setuju	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.22 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan Kualitas Pelayanan 10 adalah : 2 orang (2,0%) menjawab sangat tidak setuju, 19 orang (19,0%) menjawab tidak setuju, 11 orang (11,0%) menjawab ragu-ragu, 36 orang (36,0%) menjawab setuju, dan 32 orang (32,0%) menjawab sangat setuju.

C. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Deskripsi data ini memperlihatkan jumlah dari jawaban responden pada masing-masing kategori. Skala pengukuran berdasarkan pada pernyataan kuesioner penelitian untuk variabel keputusan pelanggan yaitu sesuai dengan hasil perhitungan program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versi 25 for windows*. Dapat dilihat dalam tabel frekuensi berikut ini

:

Tabel 4.30
Kepuasan Pelanggan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	16	16,0	16,0	20,0
	Ragu-Ragu	20	20,0	20,0	40,0
	Setuju	37	37,0	37,0	77,0
	Sangat Setuju	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.23 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan Kepuasan Pelanggan 1 adalah : 4 orang (4,0%) menjawab sangat tidak setuju, 16 orang (16,0%) menjawab tidak setuju, 20 orang (20,0%) menjawab ragu-ragu, 37 orang (37,0%) menjawab setuju, dan 23 orang (23,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.31
Kepuasan Pelanggan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	7	7,0	7,0	11,0
	Ragu-Ragu	37	37,0	37,0	48,0
	Setuju	37	37,0	37,0	85,0
	Sangat Setuju	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.24 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan Kepuasan Pelanggan 2 adalah : 4 orang (4,0%) menjawab sangat tidak setuju, 7 orang (7,0%) menjawab tidak setuju, 37 orang (37,0%) menjawab ragu-ragu, 37 orang (37,0%) menjawab setuju, dan 15 orang (15,0%) menjawab sangat setuju

Tabel 4.32

Kepuasan Pelanggan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	8,0	8,0	8,0
	Ragu-Ragu	22	22,0	22,0	30,0
	Setuju	63	63,0	63,0	93,0
	Sangat Setuju	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.25 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan kepuasan pelanggan 3 adalah : 8 orang (8,0%) menjawab sangat tidak setuju, 22 orang (22,0%) menjawab ragu-ragu, 63 orang (63,0%) menjawab setuju, dan 7 orang (7,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.33

Kepuasan Pelanggan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Ragu-Ragu	31	31,0	31,0	35,0
	Setuju	38	38,0	38,0	73,0
	Sangat Setuju	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.26 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan kepuasan pelanggan 4 adalah : 4 orang (4,0%) menjawab tidak setuju, 31 orang (31,0%) menjawab ragu-ragu, 38 orang (38,0%) menjawab setuju, dan 27 orang (27,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.34

Kepuasan Pelanggan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	27	27,0	27,0	27,0
	Setuju	37	37,0	37,0	64,0
	Sangat Setuju	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.27 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan kepuasan pelanggan 5 adalah : 27 orang (27,0%) menjawab ragu-ragu, 37 orang (37,0%) menjawab setuju, dan 36 orang (36,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.35

Kepuasan pelanggan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7,0	7,0	7,0
	Ragu-Ragu	24	24,0	24,0	31,0
	Setuju	48	48,0	48,0	79,0
	Sangat Setuju	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.28 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan kepuasan pelanggan 6 adalah : 7 orang (7,0%) menjawab tidak setuju, 24 orang (24,0%) menjawab ragu-ragu, 48 orang (48,0%) menjawab setuju, dan 21 orang (21,0%) menjawab sangat setuju,

Tabel 4.36
Kepuasan Pelanggan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	11	11,0	11,0	15,0
	Ragu-Ragu	42	42,0	42,0	57,0
	Setuju	33	33,0	33,0	90,0
	Sangat Setuju	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.29 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan kepuasan pelanggan 7 adalah : 4 orang (4,0%) menjawab sangat tidak setuju, 11 orang (11,0%) menjawab tidak setuju, 42 orang (42,0%) menjawab ragu-ragu, 33 orang (33,0%) menjawab setuju, dan 10 orang (10,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.37

Kepuasan Pelanggan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	8,0	8,0	8,0
	Ragu-Ragu	31	31,0	31,0	39,0
	Setuju	37	37,0	37,0	76,0
	Sangat Setuju	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.30 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan kepuasan pelanggan 8 adalah : 8 orang (8,0%) menjawab tidak setuju, 31 orang (31,0%) menjawab ragu-ragu, 37 orang (37,0%) menjawab setuju, dan 24 orang (24,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.38
Keputusan Pelanggan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	14	14,0	14,0	14,0
	Tidak Setuju	13	13,0	13,0	27,0
	Ragu-Ragu	18	18,0	18,0	45,0
	Setuju	34	34,0	34,0	79,0
	Sangat Setuju	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.31 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan keputusan pelanggan 9 adalah : 14 orang (14,0%) menjawab sangat tidak setuju, 13 orang (13,0%) menjawab tidak setuju, 18 orang (18,0%) menjawab ragu-ragu, 34 orang (34,0%) menjawab setuju, dan 21 orang (21,0%) menjawab sangat setuju.

Tabel 4.39

Keputusan Pelanggan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	23	23,0	23,0	27,0
	Ragu-Ragu	16	16,0	16,0	43,0
	Setuju	33	33,0	33,0	76,0
	Sangat Setuju	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4.32 diatas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan keputusan pelanggan 10 adalah : 4 orang (4,0%) menjawab sangat tidak setuju, 23 orang (23,0%) menjawab tidak setuju, 16 orang (16,0%) menjawab ragu-ragu, 33 orang (33,0%) menjawab setuju, dan 24 orang (24,0%) menjawab sangat setuju.

D. Analisis Hasil Penelitian

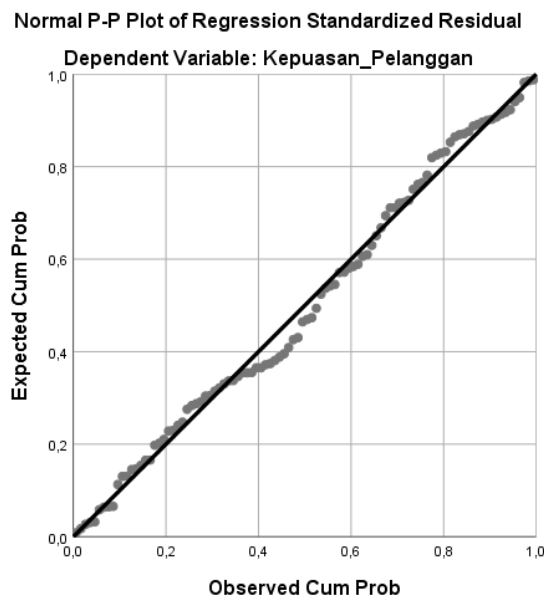
1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2012:160). Data yang baik dan layak dalam

penelitian adalah yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan beberapa cara, diantaranya yaitu dengan melihat kurva normal probability plot. Normalitas dapat dideteksi.

Gambar 4.5

Uji Normalitas

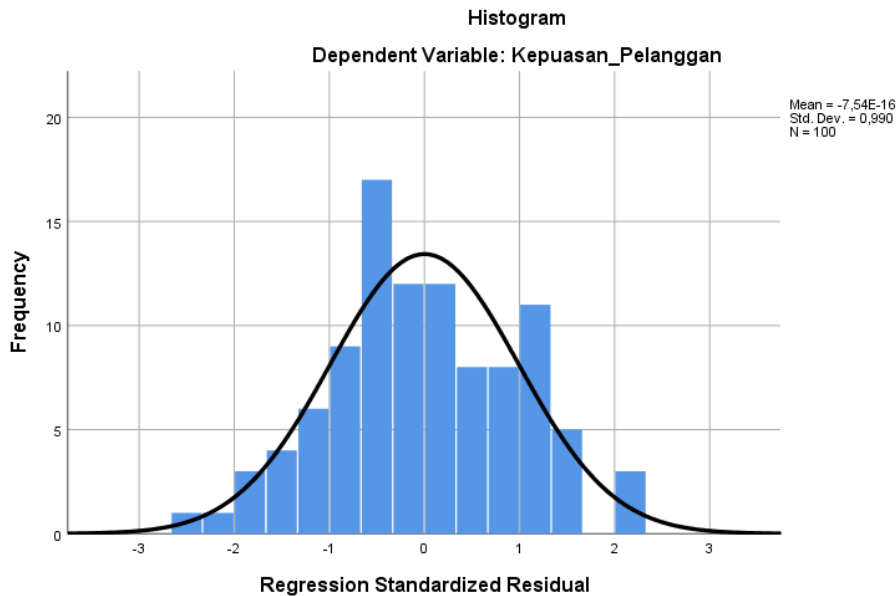


Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan hasil olah data dari SPSS versi 25 sebagaimana terlihat gambar 4.5 diatas, terlihat data telah menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian yang akan dimasukkan dalam model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.6

Uji Normalitas Histogram



Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan gambar 4.5 diatas, dapat disimpulkan bahwa gambar histogram tampak bahwa pola terdistribusi normal dari bentuk simetris tidak menceng ke kanan atau ke kiri.

1. Hasil analisis Korelasi Prsial (Pearson Correlation)

Hasil Analisis Korelasi Parsial adalah salah satu metode statistiC yang digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh antara variabel independen yaitu variabel harga (X1), dan Kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel Dependen yaitu variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah berikut ini :

Tabel 4.40

Hasil Analisis Korelasi Parsial (Pearson Correlation)

Correlations

		Kepuasan_ Pelanggan	Harga	Kualitas_Pr oduk
Pearson Correlation	Kepuasan_Pelanggan	1,000	,076	-,157
	Harga	,076	1,000	-,170
	Kualitas_Pelayanan	-,157	-,170	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan_Pelanggan	.	,226	,060
	Harga	,226	.	,045
	Kualitas_Pelanggan	,060	,045	.
N	Kepuasan_Pelanggan	100	100	100
	Harga	100	100	100
	Kualitas_Pelayanan	100	100	100

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Dari hasil analisis data-data dengan menggunakan komputer program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)versi 25 for windows*. Pada tabel 4.40 tersebut dapat dijelaskan tingkat pengaruh dari masing-masing variabel sebagai berikut :

a. Pengaruh variabel Harga (X1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel 4.40 di atas didapat hasil korelasi parsial variabel Harga (X1) dengan nilai sebesar 0,076 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil analisis antara variabel Harga (X1) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) bernilai positif, jadi besarnya pengaruh sangat kuat, yang berarti bahwa semakin setuju variabel harga (X1) semakin berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

b. Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel 4.40 diatas, didapatkan hasil korelasi parsial variabel Kualitas pelayanan (X2) dengan nilai sebesar 0,060 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil analisis antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) bernilai positif, jadi besarnya pengaruh sangat kuat, yang berarti bahwa semakin setuju variabel Kualitas pelayanan (X2) semakin berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

2. Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2012:97), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti

variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.41

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,165 ^a	,027	,007	6,72354

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 4.41 diatas dapat diketahui bahwa model summary yang menghasilkan nilai $R = 0,165$ atau 16,5 % dan R^2 (R square) = 0,027 atau 2,7%. Secara simultan variabel independen ini yaitu harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebanyak 97,3% sedangkan sisanya 2,7% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukan dalam penelitian.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan program komputer *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* versi 25 for windows dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.42

Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39,816	6,084		6,544	,000
	Harga	,056	,111	,051	,500	,618
	Kualitas_Pelanggan	-,143	,098	-,148	-1,456	,148

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Untuk menentukan nilai persamaan regresi linear bergandanya yaitu sebagai berikut:

$$Y = 39,816 + 0,056 X_1 + -0,143 X_2$$

Dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta sebesar 39,816 menyatakan bahwa variabel Harga (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) Tidak Ada Atau Nol maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Adalah besar 39,816.
- b. Nilai koefisien regresi variabel Harga (X1) terhadap variabel Kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,056. Hal ini berarti jika variabel Harga (X1) naik 1 angka akan meningkatkan variabel Kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,056 dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan (X2) dianggap konstan.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan pelanggan (Y) sebesar -0,143. Hal ini berarti jika variabel Kepuasan pelanggan (X2) naik 1 satuan akan meningkatkan variabel Kepuasan pelanggans (Y) sebesar -0,143 dengan asumsi variabel Harga (X1) dianggap konstan

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Untuk uji ini penulis melakukan dengan cara membandingkan antara hasil thitung dengan ttabel yang masing-masing memiliki nilai sebagai berikut:

Tabel 4.43

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,125	,572		8,954	,000
	Pengaruh_Harga	-,133	,098	-,135	-1,358	,178
	Kualitas_Pelayanan	-,134	,098	-,137	-1,375	,172

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

b. Uji F

Untuk mengetahui hasil uji Fhitung (ANOVA) dengan menggunakan program komputer *Statistical Package for Social Sciencess* (SPSS) versi 25 *for windows* yakni uji ANOVA. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.44
Hasil uji F (simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,699	2	,350	1,983	-,143 ^b
	Residual	17,106	97	,176		
	Total	17,806	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Pengaruh_Harga

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Rumus F_{tabel} :

$$K = n - k$$

$$2 = 100 - 2$$

$$2 = 98$$

$$F_{tabel} = 3,09$$

Nilai $F = 1,983$ dengan nilai signifikan $0,143$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel Harga dan variabel Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kesimpulan :

$F = 1,983$ dan sig (p) $0,143 > 0,05$ H_0 ditolak dan H_a diterima

Jadi, terdapat pengaruh yang signifikan dari Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian. Adapun besar pengaruh Harga dan Kualitas Produk dilihat dari nilai Adjusted R Square pada model summary = 0,007 atau 0,7%

E. Pembahasan

Dalam pembahasan hasil penelitian ini, selain untuk mengetahui nilai pengaruh dari variabel Harga (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), juga untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi Keputusan Pembelian berdasarkan hasil analisis dan SPSS Versi 25 *Fof Windows* bagaimana telah dijelaskan dan diuraikan sebelumnya.

Variabel harga (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,076, dan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar -0,157 sebagaimana tergambar dalam tabel 4.40 untuk mengetahui besaran nilai pengaruh tersebut dihitung secara manual dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

1. Uji Korelasi

Uji korelasi adalah langkah yang dilakukan oleh penulis untuk mengetahui besar hubungan antara variabel dependen dan variabel independen secara parsial, juga untuk mengetahui besar hubungan antara variabel dependen dan variabel independen secara simultan dengan hasil yang dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Variabel harga (X1) terhadap kepuasan Pelanggan (Y) = 0,076 dengan nilai koefisien determinasi, maka dapat diketahui nilai hubungan variabel harga (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah :

$$\begin{aligned}KD &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,076^2 \times 100\% \\ &= (0,076 \times 0,076) \times 100\% \\ &= 0,005 \times 100\% \\ &= 0,05\%\end{aligned}$$

- b. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) = -0,154 dengan nilai koefisien determinasi, maka dapat diketahui nilai hubungan variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah :

$$\begin{aligned}KD &= R^2 \times 100\% \\ &= (-0,154)^2 \times 100\% \\ &= (-0,154 \times -0,154) \times 100\% \\ &= 0,023 \times 100\% \\ &= 0,02\%\end{aligned}$$

- c. Untuk mengetahui hubungan Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah dengan melihat perhitungan SPSS pada tabel *model summary*, dimana nilai $R=0,154$. Dengan perhitungan koefisien determinasi . dapat diketahui hubungan antara

variabel Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah :

$$\begin{aligned}KD &= R^2 \times 100\% \\ &= -0,1542 \times 100\% \\ &= (-0,154 \times -0,154) \times 100\% \\ &= 0,023 \times 100\% \\ &= 0,02\%\end{aligned}$$

2. Uji t (Parsial)

a. Harga (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Uji t adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui nilai pengaruh masing-masing dependen dan variabel independen secara parsial. Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui nilai t_{hitung} variabel harga lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai signifikan lebih besar dari standar signifikan 0,005, maka digambarkan sebagai berikut:

$$T_{tabel} = 1,660$$

$$T_{hitung} = -1,358$$

$$\text{Sig (p)} = 0,178$$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, atau variabel Harga (X1) terbukti tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai Beta Standardized Coefficients = -0,135

b. Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Uji t adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui nilai pengaruh masing-masing variabel dependen dan variabel independen secara parsial. Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikan lebih kecil dari standar signifikan 0,05. Maka dapat digambarkan sebagai berikut :

$$T_{tabel} = 1,660$$

$$Thitung = -1,375$$

$$\text{Sig (p)} = 0,172$$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak ,atau variabel Kualitas Pelayanan (X2) terbukti tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai Beta Standarized Coefficients =-0,137

3. Uji F (Anova/Simultan)

Melalui uji F penulis mengetahui pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), dengan hasil yang dapat digambarkan sebagai berikut :

$$F_{hitung} = 1,983$$

$$F_{tabel} = 3,089$$

Sig (p) =0,143

Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai Fhitung lebih kecil dari Ftabel = 3,089 dan nilai signifikansi 0,143 > 0,05. Hal ini membuktikan bahwa Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan kata lain Ha diterima dan Ho ditolak.

Adapun besar pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah nilai Adjusted R Square pada tabel model summary yaitu sebesar =0,007 atau sama dengan 0,07%

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil Uji t, dapat diketahui bahwa variabel Harga (X1) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dimana nilai thitung $-1,358$ lebih kecil dari ttabel 100 responden sebesar 1.660 dengan sig $0,178 > 0.05$, dengan demikian dapat dikatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian dapat dinyatakan secara parsial Harga (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Jasa Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat.
2. Begitupun dengan variabel Kualitas Pelayanan (X2) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y), dimana nilai thitung $-1,375$ lebih kecil dari ttabel 100 responden sebesar 1.660 dengan sig $0,172 > 0.05$, dengan demikian dapat dikatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian dapat dinyatakan secara parsial Kualitas Pelayanan (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

3. Berdasarkan uji F Anova nilai Fhitung sebesar 1,983 dimana lebih kecil dari Ftabel 100 sebesar 3,089 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,143 karena $0,143 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Harga (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada Jasa Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Disarankan agar Kualitas Pelayanan dipertahankan dan ditingkatkan agar Kepuasan Pelanggan tetap harus terjaga dan terpercaya.
2. Disarankan memperhatikan Kualitas Pelayanan Bengkel Surya Oli dengan cara melakukan inovasi-inovasi baru, contohnya menyediakan jenis produk yang lebih beragam kepada Pelanggan dengan kualitas yang baik dan membuat kemasan lebih menarik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari. (2012). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.
Bandung: Cetakan Kesembilan.
- Alma Buchari. (2013). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.
Bandung.
- Arikunto Suharsimi. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan
Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto Suharsimi. (2014). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan
Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri Soljan . (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT raja Grafindo.
- Assauri Soljan. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.
- Assauri Soljan. (2012). Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan
Strategi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Basu Swastha. (2012). Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku
Konsumen. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Ghizali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM
SPSS 25. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM
SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.

Gravin, David A. (2016). alih bahasa Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran,. Yogyakarta.

Hamid, Sanusi. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Kotler Philip and Kevin Lane Keller. (2014). Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 dan 2 alih bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kotler Philip and Gery Armstrong . (2012). prinsip-prinsip pemasaran edisi 13 jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler Philip dan Keller Kevin. (2014). Manajemen Pemasaran jilid 1 diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, dan Keller. (2012). Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., dan Keller, K.L. (2012). Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Armstrong Gary. (2012). Prinsip Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dkk. (2012). Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Buku Dua, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andy.

Kotler, Philip., and Gary Amstrong. (2012). prinsip-prinsip pemasaran jilid 1 dan 2. terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. (2012). Manajemen Pemasaran Edisi ke 13 jilid 2 terjemah oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

M. Guntur, Effendi. (2013). Transformasi Manajemen Pemasaran. Jakarta: Sagung Seto.

Machfoedz, M. (2013). Pengantar Pemasaran Modern. Yogyakarta: Akademi Manajemen Pemasaran YPKPN.

Sadono, Sukimo. (2011). Makro Ekonomi Teori Pengantar. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Sugiyono . (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D . Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (mix Methods). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif R&D. Bandung:
Alfabeta.

Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. (2010). Pengantar Bisnis (Dasar-
dasar Ekonomi Perusahaan) edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty
Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2012). Strategi Pemasaran, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2012). Strategi Pemasaran ed 3. Yogyakarta: Andi.

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BENGKEL SURYA OLI DI JAKARTA BARAT

Responden yang terhormat,

Saya Desna Kristiani Duha (1816120140), Mahasiswi Manajemen – Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Kabupaten Tangerang, sedang melaksanakan penelitian tentang Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat. Kuesioner ini merupakan sumber data utama dalam penelitian ini, maka dimohon kesediaan Bapak/Ibu atau saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan tepat dan benar. Semua informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan digunakan untuk kepentingan akademik. Atas partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Desna Kristiani Duha

NIM. 1816120140

I. Identitas Responden

Berilah tanda check (√) pada salah satu pilihan jawaban dan tuliskan jawaban singkat bila jawaban Anda tidak tersedia pada pilihan jawaban dalam kuesioner ini.

Pendidikan Terakhir	Usia
1. SMK/SMA <input type="checkbox"/>	1. 18-20 tahun <input type="checkbox"/>
2. D1 <input type="checkbox"/>	2. 21-25 tahun <input type="checkbox"/>
3. D3 <input type="checkbox"/>	3. 26-28 tahun <input type="checkbox"/>

Jenis Kelamin	
1. Pria	<input type="checkbox"/>

Daftar Pernyataan Variabel Kualitas Produk (X1)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Harga oli sangat terjangkau dan memiliki kualitas yang sangat baik.					
2	Harga oli mobil bervariasi tergantung mereknya.					
3	Harga oli bervariasi dan juga memiliki kualitas masing-masing.					
4	Harga yang diberikan oleh produk oli sesuai dengan hasil yang diinginkan.					
5	Harga produk oli dapat bersaing dengan produk lainnya.					
6	Harga produk oli merupakan ukuran terhadap besar kecilnya nilai kepuasan seseorang terhadap produk yang dibelinya.					
7	Harga suatu produk oli memiliki harga yang mahal apabila produk tersebut memiliki kepuasan kualitas yang tinggi.					

8	Harga produk oli memiliki strategi harga untuk mencapai target pasar yang digunakan oleh perusahaan.					
9	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang diterima.					
10	Produk yang ada dengan harga yang terlalu murah dan tidak wajar memiliki kualitas yang buruk.					

Daftar Pernyataan Variabel kualitas Pelayanan(X2)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Kualitas oli akan sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melumasi mesin mobil.					
2	Kualitas oli dengan merek manapun dapat digunakan asalkan sesuai dengan keperluan pemilik kendaraan.					
3	Kualitas setiap oli mesin memiliki peringkat menurut standar tertentu.					

4	Kualitas oli yang ada didalam mesin seharusnya sesuai dengan volume yang dianjurkan oleh pabrik.					
5	Kualitas oli yang bagus memiliki warna jernih dan tidak terlihat keruh.					
6	kualitas adalah sesuatu hal yang terbentuk dari proses pengukuran.					
7	Kualitas oli mesin sangat berpengaruh pada jenis mobil tertentu.					

8	Kualitas produk oli merekomendasikan oli terbaik untuk mobil kesayanganmu beserta tips memilihnya.					
9	Kualitas produk oli memiliki keunggulan yang mampu mencegah penyumbatan yang sering terjadi pada mesin mobil.					
10	Kualitas produk oli menjadikan mesin mobil anda akan tetap aman dan awet.					

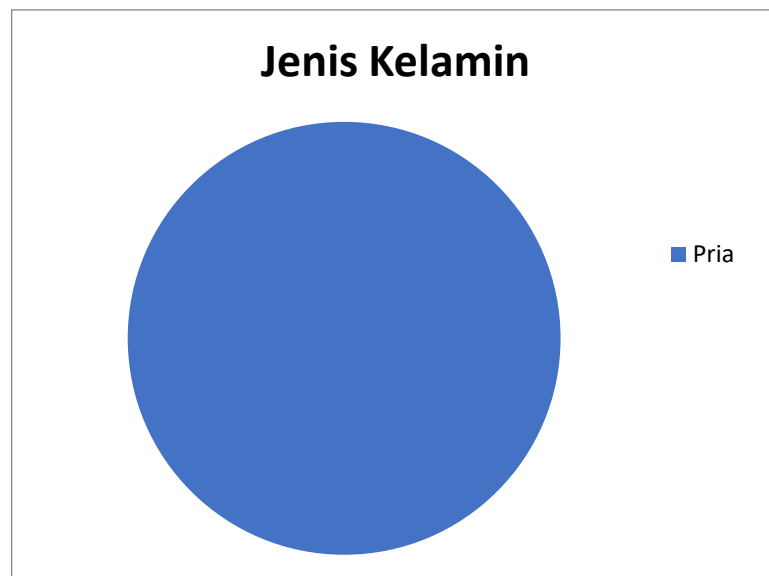
Daftar Pernyataan Variabel Kepuasan pelanggan (Y)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Saya membeli produk oli karena memiliki kualitas yang baik.					
2	Saya merasa puas membeli produk oli karena menyediakan berbagai macam jenis oli sesuai dengan kebutuhan mesin mobil.					
3	Produk yang saya beli sesuai dengan harapan.					
4	Saya membeli produk oli berulang-ulang atau lebih dari satu kali karena memiliki kualitas dan jaminan yang baik terhadap mesin mobil.					
5	Saya membeli produk oli karena menyediakan berbagai macam metode pembayaran yang mudah.					
6	Saya membeli produk oli karena memiliki harga yang murah dan memiliki faktor yang mudah dijangkau.					

A. Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan.

Jenis Kelamin

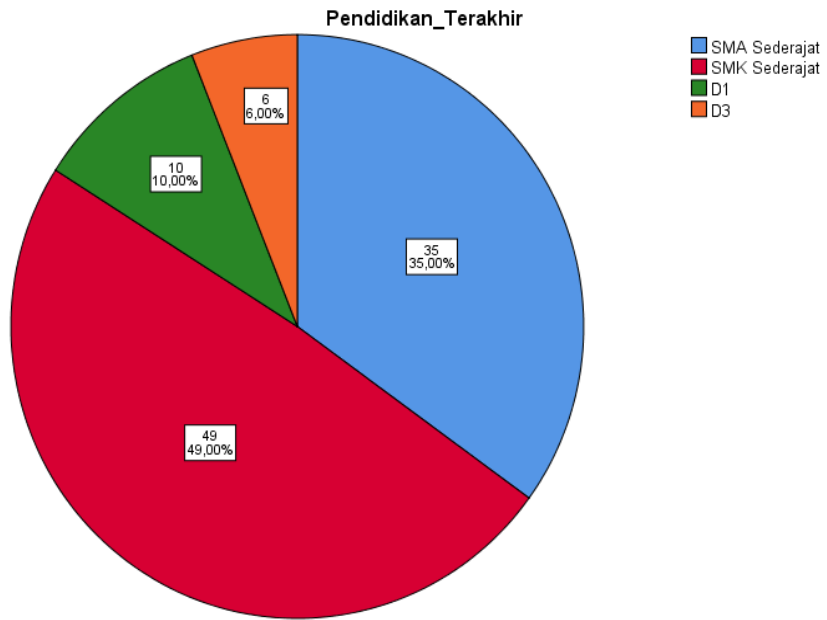
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	100	100,0	100,0	100,0



Pendidikan_Terakhir

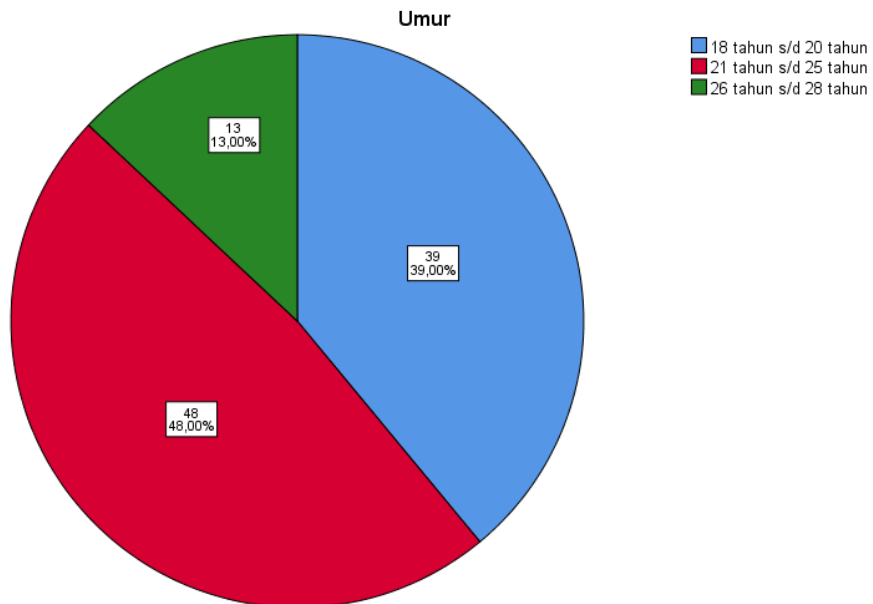
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA Sederajat	35	35,0	35,0	35,0
	SMK Sederajat	49	49,0	49,0	84,0
	D1	10	10,0	10,0	94,0
	D3	6	6,0	6,0	100,0

	Total	100	100,0	100,0	
--	-------	-----	-------	-------	--



Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 tahun s/d 20 tahun	39	39,0	39,0	39,0
	21 tahun s/d 25 tahun	48	48,0	48,0	87,0
	26 tahun s/d 28 tahun	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



C. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

Uji Validitas Variabel Harga (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skala_Likert	38,1100	15,149	,527	,764
Skala_Likert	38,1500	15,038	,659	,752
Skala_Likert	38,1900	15,994	,498	,770
Skala_Likert	38,1600	16,277	,409	,778
Skala_Likert	38,2400	15,699	,429	,776
Skala_Likert	38,4100	15,699	,334	,791
Skala_Likert	38,2000	15,697	,483	,770
Skala_Likert	38,0700	16,450	,434	,777
Skala_Likert	38,4200	14,367	,475	,773
Skala_Likert	38,3700	14,599	,480	,771

Uji Variabel Kualitas Produk (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skala_Likert	34,1300	38,720	,878	,864
Skala_Likert	34,1100	38,564	,613	,881
Skala_Likert	34,1300	38,720	,878	,864
Skala_Likert	33,9200	41,105	,637	,879
Skala_Likert	33,8300	43,456	,455	,890
Skala_Likert	34,5300	43,706	,283	,904
Skala_Likert	34,1200	37,561	,718	,873
Skala_Likert	33,9200	41,105	,637	,879
Skala_Likert	34,1200	37,561	,718	,873
Skala_Likert	34,1100	38,564	,613	,881

Uji Variabel Keputusan pembelian (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skala_Likert	32,8900	34,968	,695	,842
Skala_Likert	32,9600	37,150	,630	,848
Skala_Likert	32,8700	36,074	,768	,838
Skala_Likert	32,6000	37,616	,683	,846
Skala_Likert	32,3900	40,301	,457	,861
Skala_Likert	32,6500	37,503	,710	,844
Skala_Likert	33,1400	40,404	,352	,869
Skala_Likert	32,7100	37,279	,669	,846
Skala_Likert	33,1300	35,912	,493	,865
Skala_Likert	32,9800	37,070	,479	,863

Hasil Uji Reliability Variabel Harga (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,790	10

Hasil Uji Reliability Variabel Kualitas Produk (X2)

Reliability Statistics

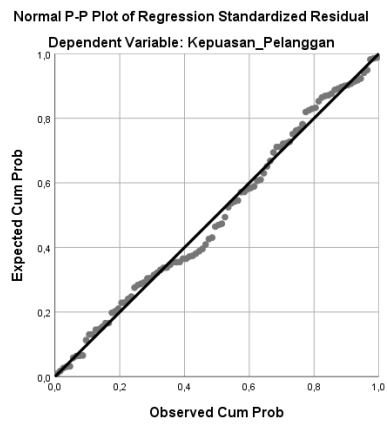
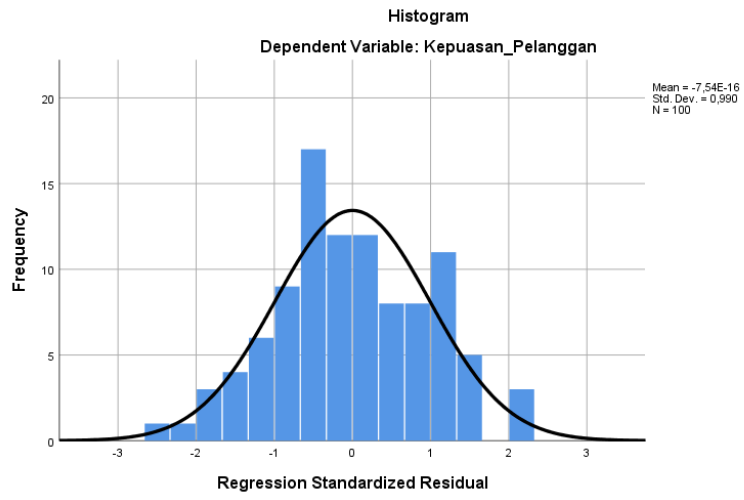
Cronbach's Alpha	N of Items
,890	10

Hasil Uji Reliability Variabel Keputusan Pembelian (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	10

D. Hasil Uji Normalitas



E. Hasil Uji Korelasi Parsial

Hasil Analisis Korelasi Parsial (Pearson Correlation)

Correlations

		Kepuasan_Pelanggan	Harga	Kualitas_Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan_Pelanggan	1,000	,076	-,157
	Harga	,076	1,000	-,170
	Kualitas_Pelayanan	-,157	-,170	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan_Pelanggan	.	,226	,060
	Harga	,226	.	,045
	Kualitas_Pelayanan	,060	,045	.
N	Kepuasan_Pelanggan	100	100	100
	Harga	100	100	100
	Kualitas_Pelayanan	100	100	100

F. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,165 ^a	,027	,007	6,72354

G. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,125	,572		8,954	,000
	Pengaruh_Harga	-,133	,098	-,135	-1,358	,178
	Kualitas_Produk	-,134	,098	-,137	-1,375	,172

H. Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39,816	6,084		6,544	,000
	Harga	,056	,111	,051	,500	,618
	Kualitas_Produk	-,143	,098	-,148	-1,456	,148

1. Hasil Uji t Hitung

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,125	,572		8,954	,000
	Pengaruh_Harga	-,133	,098	-,135	-1,358	,178
	Kualitas_Produk	-,134	,098	-,137	-1,375	,172

2. Hasil Uji F Hitung

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,699	2	,350	1,983	,143 ^b
	Residual	17,106	97	,176		
	Total	17,806	99			

TABULASI HARGA (X1)

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

40	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	37
41	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	36
42	4	3	4	4	4	1	5	5	4	3	37
43	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	30
44	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	32
45	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	43
46	4	5	4	3	4	3	5	5	3	1	37
47	5	4	5	5	5	5	4	4	5	2	44
48	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	36
49	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	45
50	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	44
51	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
52	3	5	3	5	4	3	4	5	4	3	39
53	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	38
54	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	41
55	4	5	4	2	4	4	3	3	3	4	36
56	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	33
57	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	36
58	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	29
59	4	3	4	3	3	4	4	5	4	2	36
60	1	3	1	4	5	1	2	3	2	1	23
61	1	5	1	5	3	1	1	2	1	2	22
62	3	3	3	4	5	3	5	3	2	4	35
63	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	40
64	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	41
65	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44
66	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	43
67	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
68	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	40
69	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	41
70	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44
71	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	43
72	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
73	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	46
74	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43
75	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	37
76	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	36
77	4	3	4	4	4	1	5	5	4	3	37
78	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	30
79	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	32
80	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	43

81	4	5	4	3	4	3	5	5	3	1	37
82	5	4	5	5	5	5	4	4	5	2	44
83	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	36
84	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	45
85	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	44
86	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
87	3	5	3	5	4	3	4	5	4	3	39
88	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	38
89	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	41
90	4	5	4	2	4	4	3	3	3	4	36
91	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	33
92	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	36
93	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	29
94	4	3	4	3	3	4	4	5	4	2	36
95	1	3	1	4	5	1	2	3	2	1	23
96	1	5	1	5	3	1	1	2	1	2	22
97	3	3	3	4	5	3	5	3	2	4	35
98	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	40
99	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	41
100	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44

KUALITAS PELAYANAN(X2)

1	2	3	4	5	5	5	3	5	4	4	40
2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	42
3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	35
5	2	2	3	3	3	2	2	2	1	4	24
6	4	3	4	5	3	4	4	5	2	2	36
7	2	3	1	3	5	2	2	3	4	1	26
8	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	20
9	2	2	3	3	5	4	4	3	4	4	34
10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	39
11	2	3	4	5	5	5	3	5	4	4	40
12	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	42
13	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	42
14	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	42
15	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	47
16	5	5	4	4	5	4	2	4	3	4	40
17	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	36

18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	33
19	4	4	4	5	4	5	1	5	1	3	36
20	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	27
21	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	28
22	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43
23	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	42
24	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
25	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	35
26	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	44
27	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	45
28	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	39
29	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	37
30	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	34
31	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	39
32	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	34
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
34	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	35
35	2	2	3	3	3	2	2	2	1	4	24
36	4	3	4	5	3	4	4	5	2	2	36
37	2	3	1	3	5	2	2	3	4	1	26
38	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	20
39	2	2	3	3	5	4	4	3	4	4	34
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	39
41	2	3	4	5	5	5	3	5	4	4	40
42	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	42
43	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	42
44	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	42
45	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	47
46	5	5	4	4	5	4	2	4	3	4	40
47	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	36
48	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	33
49	4	4	4	5	4	5	1	5	1	3	36
50	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	27
51	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	39
52	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	34
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
54	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	35
55	2	2	3	3	3	2	2	2	1	4	24
56	4	3	4	5	3	4	4	5	2	2	36
57	2	3	1	3	5	2	2	3	4	1	26
58	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	20

59	2	2	3	3	5	4	4	3	4	4	34
60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	39
61	2	3	4	5	5	5	3	5	4	4	40
62	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	42
63	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	42
64	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	42
65	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	47
66	5	5	4	4	5	4	2	4	3	4	40
67	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	36
68	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	33
69	4	4	4	5	4	5	1	5	1	3	36
70	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	27
71	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	28
72	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43
73	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	42
74	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
75	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	35
76	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	44
77	4	3	4	5	3	4	4	5	2	2	36
78	2	3	1	3	5	2	2	3	4	1	26
79	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	20
80	2	2	3	3	5	4	4	3	4	4	34
81	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	39
82	2	3	4	5	5	5	3	5	4	4	40
83	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	42
84	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	42
85	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	42
86	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	47
87	5	5	4	4	5	4	2	4	3	4	40
88	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	36
89	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	33
90	4	4	4	5	4	5	1	5	1	3	36
91	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	27
92	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	28
93	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43
94	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	42
95	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
96	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	35
97	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	44
98	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	37
99	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	34

37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
38	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
39	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	41
40	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	46
41	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	35
42	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
43	3	4	3	3	3	2	2	3	2	4	29
44	4	2	4	5	3	4	4	5	4	2	37
45	1	1	1	3	5	2	2	3	2	1	21
46	1	2	1	2	3	3	1	2	1	2	18
47	3	4	3	3	5	4	2	3	2	4	33
48	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	36
49	4	4	4	5	5	3	2	5	2	4	38
50	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	41
51	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
52	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	43
53	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
54	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	41
55	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	35
56	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	36
57	4	3	4	5	4	1	4	5	4	3	37
58	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
60	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
61	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	41
62	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	46
63	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	35
64	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
65	4	3	4	5	4	1	4	5	4	3	37
66	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
68	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
69	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	41
70	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	46
71	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	35
72	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
73	1	2	1	2	3	3	1	2	1	2	18
74	3	4	3	3	5	4	2	3	2	4	33
75	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	36
76	4	4	4	5	5	3	2	5	2	4	38
77	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	41

78	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
79	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	43
80	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
81	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	41
82	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	35
83	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	36
84	4	3	4	5	4	1	4	5	4	3	37
85	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
87	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
88	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	41
89	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	46
90	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	35
91	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
92	4	4	4	5	5	3	2	5	2	4	38
93	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	41
94	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
95	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	43
96	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
97	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	41
98	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	35
99	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	36
100	4	3	4	5	4	1	4	5	4	3	37

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : DESNA KRISTIANI DUHA

Tempat Tanggal Lahir : Sifahuruasi, 08 Juni 1997

Alamat : Cluster Regalia. Jalan Lavon I. Ecco Coridor.
Sindang Jaya (Regelia 1 no 98) SINDANG
JAYA. KAB.TANGERANG BANTEN ID 15560

Nomor Telpon/Email : [085287393527](tel:085287393527)/desnaduha97@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

- Pendidikan Formal
 1. STIE PPI Program Studi Manajemen di Tangerang 2022
 2. SMA NEGERI 1 Pulau – Pulau Batu tahun 2016
 3. SMP NEGERI 1 Pulau - Pulau Batu tahun 2013
 4. SDN 076110 Sifahuruasi 2010

Tangerang, 10 Oktober 2022

Desna Kristiani Duha

