

## DAFTAR PUSTAKA

- A Munawih Saleh, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta, Pustaka Pelajar.
- Arikunto. 2013 *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmadi, Hamid. (2013), *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung; Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- 2013. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, 2012, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*, Jakarta: Erlangga.
- . Keller, Kevin L 2013, *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- . (2016). *Marketing Management, 15<sup>th</sup>*. Edition New Jersey: pearson pretice Hall, Inc.
- Mamang Sangadji, Etta & Sopiha, 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi OFFSET.
- Nasib, Amalia, R., & Lestari, I (2019). *Dasar Pemasaran*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Nuvriasari, A., & Sari, D. P. (2018). Pengaruh citra merek , kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian produk merek Eiger (Kajian Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta). *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 73-83.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran teori dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- . *Manajemen Pemasaran: Teori Implementasi*, Yogyakarta Andi.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dimudahi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sunyoto, D, 2013. Hak dan Kewajiban bagi pekerja dan pengusaha. Jakarta:  
Pustaka Yudtistia.

Suparyanto dan Rosad, 2015, Manajemen Pemasaran, In Media, Jakarta.

Syafarudin, D. (2018). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Bandung: Manggu Makmur Tanjug Lestari.

Sugiyono (2011) . Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Alfabeta.

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

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

\_\_\_\_\_ . (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi ( Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_ . (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV

Fandy Tjiptono ,2014, *Pemasaran Jasa*, Gramedia.

\_\_\_\_\_ . 2015. *Strategi Pemasaran* Edisi 4; Andi.

\_\_\_\_\_ . (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : ANDIOFFSET .

\_\_\_\_\_ . (2017) *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising.

\_\_\_\_\_ . (2019). *Kepuasan Pelanggan – Konsep Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.



**STIE-PPI**

AKUNTANSI - MANAJEMEN  
Terakreditasi B

**SURAT KEPUTUSAN**  
**KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**  
**PUTRA PERDANA INDONESIA**  
Nomor : 239/01-A.01/43194/X/2022

Tentang  
DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI TAHUN AKADEMIK 2022/2023 GANJIL  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KETUA STIE PUTRA PERDANA INDONESIA,

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk menjamin kelancaran penyelesaian proses penyusunan skripsi mahasiswa Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi Tahun Akademik 2022/2023, perlu mengangkat Dosen Pembimbing Skripsi.  
2. Bahwa nama yang tercantum dalam surat keputusan ini telah memenuhi syarat ketentuan akademik dan mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat** : 1. UU No. 12 Tentang Pendidikan Tinggi.  
2. Permendikbud No. 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi  
3. Permendikbud No. 50 Tahun 2014 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.  
4. Statuta Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi
- Memperhatikan** : Hasil keputusan rapat pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi tentang Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi untuk Tahun Akademik 2022/2023 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi Tangerang.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : 1. Mengangkat dan menetapkan dosen pembimbing skripsi:

Nama	SUBANDRIYO, S.E., M.M.
NIDN	0412047307
Jabatan Fungsional	ASISTEN AHLI

Dalam penyusunan Skripsi Mahasiswa:

Nama	DEDI SAPUTRA
NIM	1916120002
Program Studi	MANAJEMEN



**STIE-PPI**

AKUNTANSI - MANAJEMEN  
Terakreditasi B

Nomor : 099a/04-C.02/43194/II/2023  
Perihal : **Surat Pengantar Penelitian**

Kepada Yth :  
Pimpinan Bengkel Ahas Honda Motor  
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sesuai dengan ketentuan akademik pada program Sarjana (S1) STIE PPI, bagi mahasiswa/i tingkat akhir diwajibkan menyusun skripsi sebagai salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi.

Sehubungan dengan kewajiban tersebut, maka kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu, dapat kiranya memberikan kesempatan kepada mahasiswa kami

Nama : Dedi Saputra  
NIM : 1916120002  
Program Studi : Manajemen

Untuk dapat melaksanakan penelitian pada perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin, guna memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi dengan judul : **"Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Motor di Sukamulya Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang"**

Kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan **Surat Keterangan** setelah mahasiswa kami selesai melaksanakan penelitiannya.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tangerang, 15 Februari 2023  
Ketua Program Studi



**Drs. Satrias Diamaran, S.E., M.M.**  
NIP. 194110001

Keterangan :  
Arsip



## FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	DEDI SAPUTRA
NIM	1916120002
Dosen Pembimbing	1. SUBANDRIYO, S.E., M.M 2.
Judul Skripsi	Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AHASS honda motor di sukamulya kecamatan cikupa kabupaten tangerang.

Konsultasi ke	Materi (BAB)	Tanggal Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	Bab I : Latar Belakang	25/12 2022	<i>Subandriyo</i>
2	Bab 2 : Landasan Teori	02/1 2023	<i>Subandriyo</i>
3	Bab 2 : Dimensi dan indikator	08/1 2023	<i>Subandriyo</i>
4	Bab 3 : Metodologi Penelitian	21/1 2023	<i>Subandriyo</i>
5	Bab 3 : Kuisisioner / Angket	5/2 2023	<i>Subandriyo</i>
6	Populasi dan Sampel	11/2 2023	<i>Subandriyo</i>
7	BAB IV	25/2 2023	<i>Subandriyo</i>
8	Bab IV	2/3 2023	<i>Subandriyo</i>
9	Lampiran	6/3 2023	<i>Subandriyo</i>
10	BAB I.II.III.IV.V	10/3 2023	<i>Subandriyo</i>



## AHASS BES MOTOR CIKUPA

Jl. Padat Karya Nagrak RT 014/006 Kel. Sukamulya  
Cikupa –Tangerag  
Telp. (021)-22028362/ Hp. 081319739172

---

Hal : Pernyataan penelitian

Lamp : -

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erik Masturi  
Jabatan : Kepala bengkel  
Alamat : Jl. Padat Karya Nagrak RT 014/006 Kel. Sukamulya

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Dedi Saputra  
Asal kampus : STIE-PPI  
Alamat Kampus : Jl Citra Raya Utama No 29 Griya Harsa 11 blok i 10

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan Praktek Penelitian di AHASS BES MOTOR CIKUPA. Pada tanggal 05 Februari- 15 Februari 2023. Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 17 Feb 2023



**ERIK MASTURI**

Kepala Bengkel

## **KUESIONER PENELITIAN**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Saudara/l responden yang terhormat,

Saya Dedi Saputra, Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Citra Raya Tangerang sedang menyelesaikan penyusunan tugas akhir (skripsi) untuk dapat mengikuti ujian Strata 1. Tugas akhir saya membahas mengenai Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS BES MOTOR CIKUPA di Sukamulya Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang. Oleh karena itu, dalam memperoleh masukan yang valid saya meminta bantuan para responden untuk mengisi kuesioner yang tersedia di bawah ini. Atas kesediaannya meluangkan waktu, perhatian, dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

## 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.

Usia		Pekerjaan	
1. 17-21	<input type="checkbox"/>	1. Pelajar/ Mahasiswa	<input type="checkbox"/>
2. 22-26	<input type="checkbox"/>	2. Tani	<input type="checkbox"/>
3. 27-31	<input type="checkbox"/>	3. PNS	<input type="checkbox"/>
4. > 32	<input type="checkbox"/>	4. Karyawan Swasta (Buruh)	<input type="checkbox"/>

## II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda check (✓) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda pada kolom yang tersedia. Penilaian dapat Anda berikan berdasarkan pilihan berikut:

- Sangat Setuju (SS) : 5
- Setuju (S) : 4
- Ragu-ragu (RG) : 3
- Tidak Setuju (TS) : 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) : 1



### Daftar Pernyataan Variabel Harga (X1)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Harga yang ditawarkan di bengkel cukup terjangkau		✓			
2	Pilihan harga yang ada di bengkel cukup beragam.		✓			
3	Harga yang ditawarkan di bengkel sesuai dengan kualitas produk yang diterima		✓			
4	Produk yang ada di bengkel dengan harga yang terlalu murah dan tidak wajar pasti memiliki kualitas yang buruk		✓			
5	Harga produk mahal yang ada di bengkel sebanding dengan kualitas produk		✓			
6	Harga produk yang ada di bengkel lebih murah dari pada bengkel lain	✓				
7	Harga-harga produk yang ada di bengkel dapat bersaing dengan harga yang ada di bengkel lain		✓			
8	Harga produk yang ada di bengkel sesuai dengan kepuasan konsumen		✓			

9	Harga ongkos jasa sesuai dengan kepuasan konsumen	✓				
10	Harga jasa service yang murah sesuai dengan kepuasan konsumen		✓			

### Daftar Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan(X2)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Produk yang akan dibeli di bengkel selalu tersedia		✓			
2	Kualitas produk sesuai dengan kepuasan konsumen		✓			
3	Respon karyawan cepat dan tanggap	✓				
4	Keluhan saya selalu ditanggapi dengan baik	✓				
5	Barang yang di beli masih terjamin keasliannya		✓			
6	Penjual yang ada di bengkel semua terjamin dan bebas dari penipuan		✓			
7	Informasi atau deskripsi tentang produk lengkap		✓			

8	Saya dapat dengan mudah dalam memberikan kritik maupun saran		✓			
9	Bengkel AHASS mudah di dijangkau		✓			
10	Produk yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diharapkan konsumen		✓			

#### Daftar Pernyataan Variabel Kepuasan Konsumen(Y)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Produk yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan		✓			
2	Pelayanan oleh karyawan yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan		✓			
3	Harga yang di dapat sesuai atau terjangkau dengan yang diharapkan		✓			
4	Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan	✓				
5	Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat		✓			

	yang di peroleh setelah menggunakan layanan bengkel AHASS					
6	Berminat untuk berkunjung kembali karena harga yang diberikan terjangkau	✓				
7	Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan		✓			
8	Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena harga yang disediakan terjangkau		✓			
9	Menyarankan keluarga untuk membeli sparepart di bengkel AHASS karena pelayanan yang memuaskan	✓				
10	Menyarankan keluarga untuk membeli produk yang ditawarkan karena harga yang disediakan terjangkau		✓			

## **KUESIONER PENELITIAN**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Saudara/I responden yang terhormat,

Saya Dedi Saputra, Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Citra Raya Tangerang sedang menyelesaikan penyusunan tugas akhir (skripsi) untuk dapat mengikuti ujian Strata 1. Tugas akhir saya membahas mengenai Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS BES MOTOR CIKUPA di Sukamulya Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang. Oleh karena itu, dalam memperoleh masukan yang valid saya meminta bantuan para responden untuk mengisi kuesioner yang tersedia di bawah ini. Atas kesediaannya meluangkan waktu, perhatian, dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

## 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.

Usia		Pekerjaan	
1. 17-21	<input type="checkbox"/>	1. Pelajar/ Mahasiswa	<input type="checkbox"/>
2. 22-26	<input type="checkbox"/>	2. Tani	<input type="checkbox"/>
3. 27-31	<input type="checkbox"/>	3. PNS	<input type="checkbox"/>
4. > 32	<input type="checkbox"/>	4. Karyawan Swasta (Buruh)	<input type="checkbox"/>

## II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda check (✓) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda pada kolom yang tersedia. Penilaian dapat Anda berikan berdasarkan pilihan berikut:

- Sangat Setuju (SS) : 5
- Setuju (S) : 4
- Ragu-ragu (RG) : 3
- Tidak Setuju (TS) : 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

### Daftar Pernyataan Variabel Harga (X1)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Harga yang ditawarkan di bengkel cukup terjangkau					
2	Pilihan harga yang ada di bengkel cukup beragam.					
3	Harga yang ditawarkan di bengkel sesuai dengan kualitas produk yang diterima					
4	Produk yang ada di bengkel dengan harga yang terlalu murah dan tidak wajar pasti memiliki kualitas yang buruk					
5	Harga produk mahal yang ada di bengkel sebanding dengan kualitas produk					
6	Harga produk yang ada di bengkel lebih murah dari pada bengkel lain					
7	Harga-harga produk yang ada di bengkel dapat bersaing dengan harga yang ada di bengkel lain					
8	Harga produk yang ada di bengkel sesuai dengan kepuasan konsumen					

9	Harga ongkos jasa sesuai dengan kepuasan konsumen					
10	Harga jasa service yang murah sesuai dengan kepuasan konsumen					

### Daftar Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan(X2)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Produk yang akan dibeli di bengkel selalu tersedia					
2	Kualitas produk sesuai dengan kepuasan konsumen					
3	Respon karyawan cepat dan tanggap					
4	Keluhan saya selalu ditanggapi dengan baik					
5	Barang yang di beli masih terjamin keasliannya					
6	Penjual yang ada di bengkel semua terjamin dan bebas dari penipuan					
7	Informasi atau deskripsi tentang produk lengkap					



<b>8</b>	Saya dapat dengan mudah dalam memberikan kritik maupun saran					
<b>9</b>	Bengkel AHASS mudah di dijangkau					
<b>10</b>	Produk yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diharapkan konsumen					

#### **Daftar Pernyataan Variabel Kepuasan Konsumen(Y)**

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RG</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>1</b>	Produk yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan					
<b>2</b>	Pelayanan oleh karyawan yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan					
<b>3</b>	Harga yang di dapat sesuai atau terjangkau dengan yang diharapkan					
<b>4</b>	Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan					

<b>5</b>	Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang di peroleh setelah menggunakan layanan bengkel AHASS					
<b>6</b>	Berminat untuk berkunjung kembali karena harga yang diberikan terjangkau					
<b>7</b>	Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan					
<b>8</b>	Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena harga yang disediakan terjangkau					
<b>9</b>	Menyarankan keluarga untuk membeli sparepart di bengkel AHASS karena pelayanan yang memuaskan					
<b>10</b>	Menyarankan keluarga untuk membeli produk yang ditawarkan karena harga yang disediakan terjangkau					

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pernyataan										Total X1
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	1	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
2	1	2	1	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	43
3	2	4	3	5	3	3	4	4	5	4	4	3	5	40
4	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	37
5	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	40
6	2	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	43
7	1	1	1	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	39
8	1	1	1	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
9	1	3	3	4	3	5	2	4	5	5	4	4	3	39
10	1	3	3	4	4	4	5	3	2	5	5	4	3	39
11	1	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	5	42
12	1	4	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	39
13	2	4	2	1	5	5	3	3	5	3	5	5	4	39
14	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
15	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	40
16	1	2	1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	33
17	2	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
18	1	1	1	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	36
19	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
20	2	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	41
21	1	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40
22	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
23	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	2	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46
25	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	40
26	1	3	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	44
27	1	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	38
28	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32
29	1	3	3	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	40
30	1	2	1	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	43
31	1	1	1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	46
32	1	3	3	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	44
33	1	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	47
34	2	4	4	5	4	4	4	5	2	4	5	4	5	42
35	1	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
36	1	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
37	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	46

38	1	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	46
39	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	1	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	46
41	2	2	1	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45
42	1	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
43	1	3	4	4	4	4	5	2	2	4	5	4	5	39
44	1	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	46
45	1	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	45
46	2	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	44
47	1	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
48	1	4	3	4	4	5	5	5	4	5	1	4	4	41
49	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	38
51	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	2	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	46
53	1	2	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44
54	2	4	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43
55	1	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
56	1	2	1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
57	1	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	43
58	1	4	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43
59	1	1	1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
60	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
61	1	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
62	2	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43
63	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
64	1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
65	1	2	4	1	4	4	4	3	3	5	4	4	4	36
66	1	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	34
67	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
68	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
69	1	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	34
70	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	35
71	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	1	2	1	2	2	4	2	2	2	5	4	2	4	29
73	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	35
74	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
75	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
76	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	35

77	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
78	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	42
79	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	2	3	3	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	33
82	1	1	1	3	2	4	3	3	3	4	4	2	4	32
83	1	4	3	5	4	2	4	5	4	1	4	4	4	37
84	1	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	32
85	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
86	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
87	1	1	1	5	2	4	2	5	2	4	4	2	4	34
88	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	1	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
90	1	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	45
91	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	1	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
93	1	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
94	1	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	34
95	1	2	1	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	38
96	1	4	2	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	43
97	1	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47
98	2	4	3	5	5	4	5	5	4	2	4	5	4	43
99	1	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48
100	1	1	1	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	41

**TABEL TABULASI KUALITAS PELAYANAN (X2)**

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pernyataan										TOTAL X2	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
2	1	2	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
3	2	4	3	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	45	
4	1	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	42	
5	1	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	38	
6	2	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48	
7	1	1	1	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	43	
8	1	1	1	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	43	
9	1	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	39	
10	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	
11	1	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	43	
12	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
13	2	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	45	
14	1	2	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4	40	
15	1	2	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	43	
16	1	2	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	36	
17	2	1	1	5	4	3	4	4	3	3	4	3	5	38	
18	1	1	1	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	41	
19	1	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	35	
20	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	
21	1	4	3	5	2	4	2	2	4	4	4	4	4	35	
22	1	3	2	4	4	5	4	4	2	5	4	2	4	38	
23	2	2	4	4	5	4	2	5	3	4	3	3	5	38	
24	2	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44	
25	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
26	1	3	2	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	37	
27	1	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	43	
28	2	4	3	3	3	5	4	3	4	5	5	4	5	41	
29	1	3	3	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	44	
30	1	2	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42	
31	1	1	1	5	4	2	5	4	2	2	3	2	4	33	
32	1	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	2	43	
33	1	4	4	5	5	2	5	5	2	2	3	2	1	32	
34	2	4	4	4	4	3	3	4	3	1	2	1	2	27	
35	1	3	4	3	5	2	5	2	4	2	3	2	4	32	
36	1	4	2	5	5	4	3	5	4	4	4	4	2	40	



76	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34
77	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5		42
79	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	1	2	1	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3		40
81	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4		36
82	1	1	1	3	3	4	3	3	3	4	1	4	4		32
83	1	4	3	5	4	1	4	4	4	1	4	1	4		32
84	1	4	2	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3		36
85	2	4	2	4	2	4	5	5	3	4	5	5	5		42
86	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5		42
87	1	1	1	5	2	4	2	2	4	4	4	4	4		35
88	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		40
89	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5		47
90	1	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5		46
91	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		40
92	1	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4		40
93	1	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4		44
94	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3		34
95	1	2	1	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4		35
96	1	4	2	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4		45
97	1	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5		47
98	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5		48
99	1	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		49
100	1	1	1	5	3	4	4	5	3	4	5	5	5		43



**TABEL TABULASI KEPUASAN KONSUMEN (Y)**

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pernyataan										Total Y
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	1	1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	43
2	1	2	1	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5	41
3	2	4	3	5	3	3	5	4	5	4	5	3	5	42
4	1	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	39
5	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	40
6	2	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	43
7	1	1	1	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	40
8	1	1	1	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
9	1	3	3	4	4	5	2	4	5	5	4	4	3	40
10	1	3	3	4	4	4	4	3	2	5	5	4	3	38
11	1	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	5	42
12	1	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	41
13	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	1	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	36
16	1	2	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	34
17	2	1	1	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	40
18	1	1	1	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	34
19	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	31
20	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
21	1	4	3	5	2	4	2	2	2	2	4	2	4	29
22	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	2	2	4	4	5	5	2	5	5	3	5	5	4	43
24	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
25	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
26	1	3	2	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
27	1	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
28	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
29	1	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
30	1	2	1	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	43
31	1	1	1	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	46
32	1	3	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	45
33	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	41
35	1	3	4	3	5	5	5	2	5	5	5	3	4	42
36	1	4	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	47



76	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	35
77	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	41
79	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	1	2	1	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	40
81	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	35
82	1	1	1	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	30
83	1	4	3	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	40
84	1	4	2	4	3	3	5	3	2	4	5	4	3	36
85	2	4	2	4	2	1	5	5	4	4	4	4	4	37
86	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
87	1	1	1	5	2	4	2	2	2	2	4	5	4	32
88	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
90	1	4	3	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	45
91	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	1	2	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	41
93	1	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
94	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	41
95	1	2	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	36
96	1	4	2	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	44
97	1	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	3	42
98	2	4	3	5	5	4	5	5	4	1	4	5	5	43
99	1	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	45
100	1	1	1	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	44

## Hasil Uji Data Penelitian

### Jenis\_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki –Laki	76	76.0	76.0	76.0
	Perempuan	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

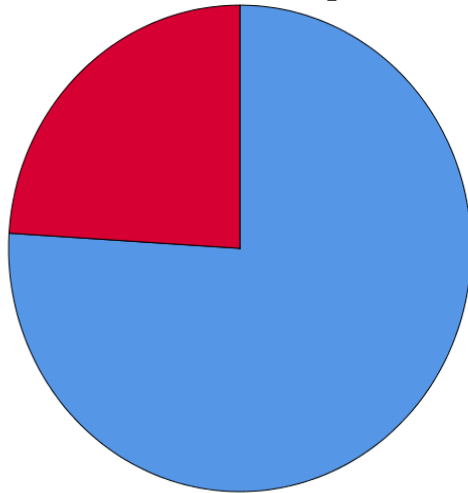
### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-21	15	15.0	15.0	15.0
	22-26	20	20.0	20.0	35.0
	27-31	28	28.0	28.0	63.0
	>32	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Pekerjaan

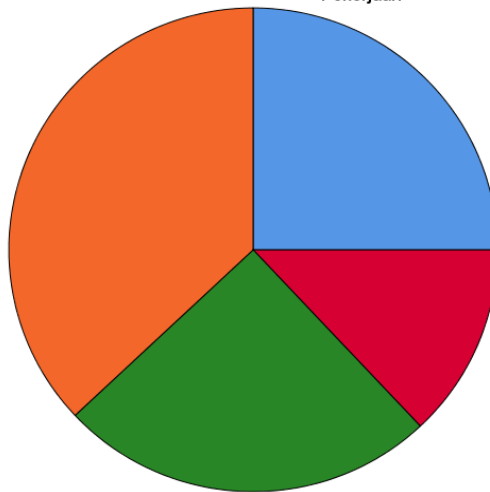
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	25	25.0	25.0	25.0
	Tani	13	13.0	13.0	38.0
	PNS	25	25.0	25.0	63.0
	Karyawan Swasta (Buruh)	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jenis\_Kelamin



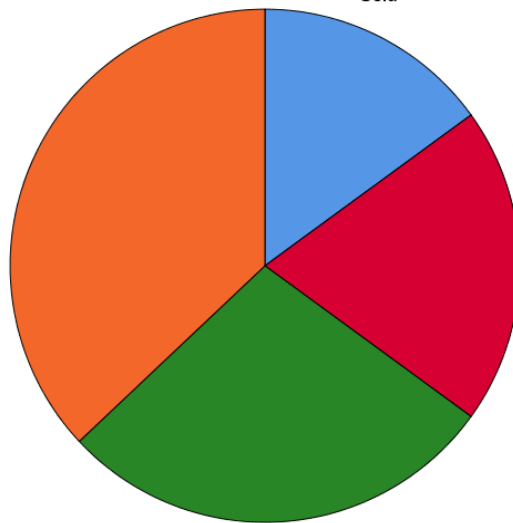
- Laki-Laki
- Perempuan

Pekerjaan



- Pelajar/Mahasiswa
- Tani
- PNS
- Karyawan Swasta (Buruh)

Usia



- 17-21
- 22-26
- 27-31
- >32

## Hasil Olah Data Variabel

### Harga\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati Percent
valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0	
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	
	Ragu-Ragu	7	7.0	7.0	1
	Setuju	49	49.0	49.0	6
	Sangat Setuju	38	38.0	38.0	10
	Total	100	100.0	100.0	

### Harga\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	17	17.0	17.0	20.0
	Setuju	52	52.0	52.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Harga\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	13	13.0	13.0	16.0
	Setuju	56	56.0	56.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Harga\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	18.0
	Setuju	53	53.0	53.0	71.0

Sangat Setuju	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Harga\_5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	16.0
	Setuju	52	52.0	52.0	68.0
	Sangat Setuju	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harga\_6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Ragu-Ragu	17	17.0	17.0	24.0
	Setuju	49	49.0	49.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harga\_7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Ragu-Ragu	12	12.0	12.0	15.0
	Setuju	51	51.0	51.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harga\_8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	10	10.0	10.0	11.0

	Setuju	55	55.0	55.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Harga\_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	16	16.0	16.0	19.0
	Setuju	52	52.0	52.0	71.0
	Sangat Setuju	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Harga\_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
	Ragu-Ragu	6	6.0	6.0	8.0
	Setuju	52	52.0	52.0	60.0
	Sangat Setuju	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Kualitas\_Pelayanan\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
	Ragu-Ragu	9	9.0	9.0	11.0
	Setuju	51	51.0	51.0	62.0
	Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**Kualitas\_Pelayanan\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	15	15.0	15.0	18.0
	Setuju	54	54.0	54.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kualitas\_Pelayanan\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	6.0
	Ragu-Ragu	12	12.0	12.0	18.0
	Setuju	50	50.0	50.0	68.0
	Sangat Setuju	32	32.0	32.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

**Kualitas\_Pelayanan\_4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Ragu-Ragu	11	11.0	11.0	22.0
	Setuju	47	47.0	47.0	69.0
	Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

**Kualitas\_Pelayanan\_5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Ragu-Ragu	16	16.0	16.0	20.0
	Setuju	53	53.0	53.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kualitas\_Pelayanan\_6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	10.0	10.0	10.0
	Ragu-Ragu	19	19.0	19.0	29.0
	Setuju	54	54.0	54.0	83.0
	Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kualitas\_Pelayanan\_7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	7.0
	Ragu-Ragu	12	12.0	12.0	19.0
	Setuju	49	49.0	49.0	68.0
	Sangat Setuju	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kualitas\_Pelayanan\_8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
	Ragu-Ragu	9	9.0	9.0	11.0
	Setuju	57	57.0	57.0	68.0
	Sangat Setuju	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kualitas\_Pelayanan\_9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	8.0
	Ragu-Ragu	8	8.0	8.0	16.0
	Setuju	49	49.0	49.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kualitas\_Pelayanan\_10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	5.0
	Ragu-Ragu	3	3.0	3.0	8.0
	Setuju	56	56.0	56.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kepuasan\_Konsumen\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
	Ragu-Ragu	9	9.0	9.0	11.0
	Setuju	51	51.0	51.0	62.0
	Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kepuasan\_Konsumen\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	15	15.0	15.0	18.0
	Setuju	54	54.0	54.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kepuasan\_Konsumen\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	5.0
	Ragu-Ragu	13	13.0	13.0	18.0
	Setuju	56	56.0	56.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kepuasan\_Konsumen\_4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Ragu-Ragu	11	11.0	11.0	22.0
	Setuju	47	47.0	47.0	69.0
	Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kepuasan\_Konsumen\_5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Ragu-Ragu	16	16.0	16.0	20.0
	Setuju	53	53.0	53.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kepuasan\_Konsumen\_6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	10.0	10.0	10.0
	Ragu-Ragu	11	11.0	11.0	21.0
	Setuju	49	49.0	49.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kepuasan\_Konsumen\_7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Ragu-Ragu	13	13.0	13.0	16.0
	Setuju	54	54.0	54.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kepuasan\_Konsumen\_8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	3.0
	Ragu-Ragu	7	7.0	7.0	10.0
	Setuju	53	53.0	53.0	63.0
	Sangat Setuju	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kepuasan\_Konsumen\_9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	4.0
	Ragu-Ragu	10	10.0	10.0	14.0
	Setuju	51	51.0	51.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kepuasan\_Konsumen\_10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	10	10.0	10.0	11.0
	Setuju	54	54.0	54.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harga_1	37.0300	19.282	.414	.826
Harga_2	37.1300	17.892	.796	.783
Harga_3	37.0900	20.042	.461	.818
Harga_4	37.1100	18.988	.595	.804
Harga_5	37.0400	19.615	.533	.811
Harga_6	37.2200	19.325	.469	.818
Harga_7	37.0300	20.474	.349	.829
Harga_8	36.9700	20.050	.482	.816
Harga_9	37.1100	17.937	.790	.784
Harga_10	36.8900	20.907	.328	.829

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas_Pelayanan_1	36.4600	20.796	.329	.787
Kualitas_Pelayanan_2	36.6300	20.639	.352	.784
Kualitas_Pelayanan_3	36.6300	17.953	.673	.745
Kualitas_Pelayanan_4	36.7200	20.789	.225	.804
Kualitas_Pelayanan_5	36.6700	20.062	.421	.777
Kualitas_Pelayanan_6	36.9200	19.387	.463	.772
Kualitas_Pelayanan_7	36.6600	17.459	.695	.740
Kualitas_Pelayanan_8	36.5200	19.929	.489	.770
Kualitas_Pelayanan_9	36.6100	17.816	.629	.749
Kualitas_Pelayanan_10	36.4800	20.495	.353	.785

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan_Konsumen_1	36.8000	17.515	.413	.754
Kepuasan_Konsumen_2	36.9700	15.928	.700	.717
Kepuasan_Konsumen_3	37.0200	17.878	.309	.768
Kepuasan_Konsumen_4	37.0600	17.027	.355	.765
Kepuasan_Konsumen_5	37.0100	16.172	.622	.727
Kepuasan_Konsumen_6	37.0500	15.826	.553	.734
Kepuasan_Konsumen_7	36.9400	16.784	.513	.741
Kepuasan_Konsumen_8	36.8200	18.008	.300	.769
Kepuasan_Konsumen_9	36.8800	17.521	.368	.760
Kepuasan_Konsumen_10	36.8100	18.661	.265	.770

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.828	.831	10

### Reliability Statistics

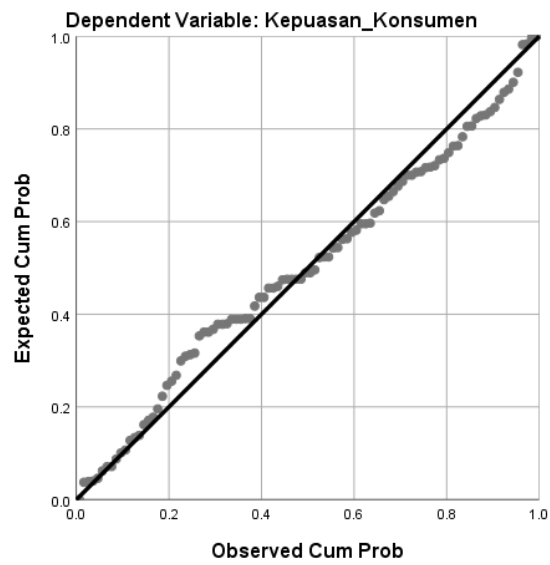
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.790	.788	10

### Reliability Statistics

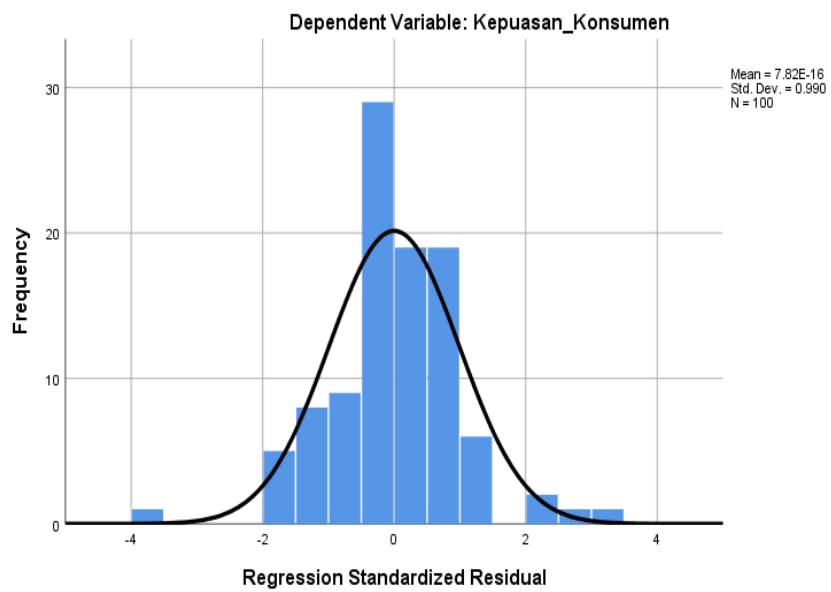
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.771	.772	10



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



## Correlations

		Kepuasan_Kons umen	Harga	Kualitas_Pelaya nan
Pearson Correlation	Kepuasan_Konsumen	1.000	.775	.593
	Harga	.775	1.000	.533
	Kualitas_Pelayanan	.593	.533	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan_Konsumen	.	.000	.000
	Harga	.000	.	.000
	Kualitas_Pelayanan	.000	.000	.
N	Kepuasan_Konsumen	100	100	100
	Harga	100	100	100
	Kualitas_Pelayanan	100	100	100

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 <sup>a</sup>	.646	.638	2.73106

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Konsumen

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.777	2.659		2.549	.012
Harga	.600	.067	.641	8.980	.000
Kualitas_Pelayanan	.235	.067	.251	3.515	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Konsumen

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.777	2.659		2.549	.012
Harga	.600	.067	.641	8.980	.000
Kualitas_Pelayanan	.235	.067	.251	3.515	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Konsumen

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1318.350	2	659.175	88.377	.000 <sup>b</sup>
	Residual	723.490	97	7.459		
	Total	2041.840	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Harga

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : DEDI SAPUTRA

Tempat Tanggal Lahir : Sumber Agung 27 JUNI 1999

Alamat : Sumber Agung RT/RW 000/000 Kel, Sumber Agung Kec, Ngambur Kab, Pesisir Barat Lampung.

Nomor Telpon/Email : 082289937441 /saputradedidedi@gmail.com

### Riwayat Pendidikan

- Pendidikan Formal
  1. STIE PPI Program Manajemen di Tangerang 2023
  2. SMAN 1 Ngambur tahun 2018
  3. SMPN 1 Ngambur tahun 2015
  4. SDN 1 Sumber Agung tahun 2012

Tangerang, 12 maret 2023

Dedi saputra