

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. (2011) *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Diza, Farah, Silcyljeova Muniharapon & Imelda W.J Ogi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. FIFGroup Cabang Manado). *Jurnal EMBA Vol.4 No.1* Maret 2016.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Layanan Publik*. Yogyakarta, GavaMedia.
- Irawan. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern Edisi ke-2*. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Kotler, Philip & Gary, Amstrong. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Kotler , Philip & . 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.

- Purnamasari, Yulia. 2015. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online di Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JIP)* Vol.5 No.1 Tahun 2015.
- Pantilu, Dealisna, Rosalina M. Koleangan & Ferdy Roring. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal EMBA* Vol.6 No.4 Tahun 2018.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta, Andi.

Lampiran 1

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
 Website : <http://www.fek.unipasby.ac.id>

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	: Aldy Pomona Putra
Prodi / NIM	: Manajemen / 161300265
Judul Skripsi	: Pengaruh perilaku pelayanan, harga, dan fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada kedai makan Puriel Surabaya
Dosen Pembimbing	: Dr. Wihung Laryono, S.E., M., M.Si Tri A. Prabawati, S.E., M.Si
Periode Kepembimbingan	: 30 September 2019 s/d 30 Maret 2020

URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
	29/10/19	Kontribusi judul	R	
	28/10/19	bab I	R	
	19/11/19	Bab I, II, III	R	
	28/11/19	Bab I	R	
	18/12/19	Bab II - III	Acc	
	19/12/19	Bab II - III	R	
	6/5/20	BAB IV - V (online)	Acc	
	12/5/20	BAB IV - V (online)	Acc	
	8/6/20	Artikel (online)	Acc	

Bimbingan selesai pada tanggal :


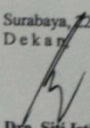
Dosen Pembimbing,



Mahasiswa,

Lampiran 2

SURAT PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

	UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI
Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60134	
Website : http://www.fe.unipasby.ac.id	
Nomor	: 20015701/FE/1/2020
Lampiran	: -
Perihal	: Ijin Penelitian dan Pengambilan Data
Kepada Yth: Bapak/Ibu Pimpinan Kedai Ketan Punel Jl. Raya Darmo No. 20 di - Surabaya	
Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :	
Nama	: Aldy Permana Putra
NIM	: 161500265
Prodi	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Ketan Punel Surabaya
Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.	
Surabaya, 2 Januari 2020 Dekan	
 Dra. Siti Istikhoroeh, M.Sj NIP. 19671019.199203.2001	

Lampiran 3

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp. Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fe.unipabusa.ac.id>

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 23 bulan Desember tahun 2019 bertempat di Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil / Genap *) Tahun Akademik 20___/20

Nama Mahasiswa	: Aldy Perdana Putra
NIM	: 161500265
Program Studi	: Manajemen
Judul Proposal	: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Ketan Puncel Surabaya

Dihadiri oleh :

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1	161500229	Imelda Amanta Tira	
2	161500177	Ayu Rizka A	
3	161500196	Mining putri Hurnah	
4	161500055	Fita Analizah	
5	161500174	Diana Novy A	
6	161500079	FATMA NUR WAHANI	
7	161500123	Nur Aeni	
8	161500201	Mica Fahrana	
9	161500111	Muzdalifah	
10	161500182	Handika nur m.a	
11	161500134	Faisa Afi (sawani)	
12	161500183	Dita wanda A	
13	161500128	Ariq Antonro	
14	161500180	Ahmad	
15	161500116	Berliara Pawi Sembra	

Penguji

Pembimbing

Surabaya, 23 Desember 2019

: Drs. H. Teguh Anwarso, M.M

: Ir. A. Purnomo, S.P.A.

Lampiran 4

KUISIONER

Kepada Responden yang terhormat,

Dalam rangka memenuhi tugas akhir (proposal dan skripsi), saya mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Ketan Punel Surabaya" Saya mengharapkan peran dan ketersediaan anda untuk mengisi daftar kuisisioner yang diberikan.

Terimakasih atas bantuan, partisipasi, dan kerjasama yang anda berikan.

1. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : laki-laki / perempuan (coret yang tidak perlu)
3. Usia : tahun

2. Petunjuk Pengisian

Baca dan pahami pernyataan-pernyataan dibawah ini, pilihlah salah satu alternative jawaban yang menurut anda sesuai dengan member **tanda** (√) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
R : Ragu-Ragu
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

3. Daftar Kuisioner
Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	S	S	R	T	ST
.		S	S	R	T	ST
A	Ketanggapan					
1	Pelayanan yang diberikan Kedai Ketan Punel Surabaya sangat cepat					
2	Pelayanan yang diberikan Kedai Ketan Punel Surabaya sangat tepat					
B	Jaminan dan Kepastian					
1	Pelayanan Kedai Ketan Punel Surabaya memberikan jaminan tepat waktu					
2.	Pelayanan Kedai Ketan Punel Surabayamemberikan kepastian keramahan					
C	Bukti Fisik					
1.	Penampilan Pelayan Kedai Ketan Punel Surabaya rapi					
2.	Kedisiplinan Pelayan Kedai Ketan Punel Surabaya baik					

D	Perhatian					
1.	Pelayanan Kedai Ketan Punel Surabaya mendahulukan Kepentingan konsumen					
2.	Pelayanan Kedai Ketan Punel Surabaya melayani dengan sikap sopan santun					
E	Keandalan					
1.	Kecermatan Pelayanan Kedai Ketan Punel Surabaya dalam melayani konsumen					
2.	Pelayanan Kedai Ketan Punel Surabaya memiliki standart pelayanan yang jelas					

Harga (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
A	Keterjangkauan Harga					
1.	Harga yang diberikan murah Kedai Ketan Punel Surabaya murah					
2.	Harga yang diberikan Kedai Ketan Punel Surabaya terjangkau dikalangan masyarakat					

B	Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga				
1.	Harga yang diberikan Kedai Ketan Punel Surabaya sesuai dengan produk yang ditawarkan				
2.	Harga yang diberikan Kedai Ketan Punel Surabaya mampu bersaing dan sesuai dengan kemampuan atau daya beli masyarakat				
C	Kesesuaian harga dengan kualitas produk				
1.	Harga dengan kualitas produk yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan				
2.	Harga dengan kualitas produk sebanding oleh keinginan konsumen				
D	Kesesuaian harga dengan manfaat				
1.	Harga yang diberikan Kedai Ketan Punel Surabaya sesuai dengan manfaat yang diterima				
2.	Harga yang diberikan Kedai Ketan Punel Surabaya sesuai dengan manfaat yang dirasakan				

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
A	Kelengkapan sarana prasarana					
1.	Kelengkapan sarana prasarana yang diberikan Kedai Ketan Punel Surabaya sesuai dengan kebutuhan konsumen					
2.	Tersedianya sarana umum seperti tempat parkir, toilet dan lain-lain					
B	Pemenuhan kebutuhan konsumen					
1.	Lingkungan Kedai Ketan Punel Surabaya bersih					
2.	Lahan parkir yang disediakan Kedai Ketan Punel Surabaya memadai					
C	Memberi keuntungan pada konsumen					
1.	Suasana di Kedai Ketan Punel Surabaya tenang					
2.	Suasana di kedai Ketan Punel Surabaya nyaman					
D	Memberikan kemudahan bertransaksi					

1.	Lokasi di Kedai Ketan Punel Surabaya mudah dijangkau					
2.	Pelanggan tidak butuh waktu lama dalam bertransaksi					

Kepuasan Konsumen (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
A	Kesesuaian Harapan					
1.	Anda merasa puas terhadap produk yang ditawarkan Kedai Ketan Punel Surabaya					
2.	Anda merasa senang saat melakukan pembelian di Kedai Ketan Punel Surabaya					
B	Minat Berkunjung Kembali					
1.	Anda berminat untuk mengunjungi kembali Kedai Ketan Punel Surabaya					
2.	Anda berminat menjadikan Kedai Ketan Punel Surabaya sebagai tempat nongkrong					

C	Kesediaan Merekomendasi				
1.	Anda tidak ragu untuk merekomendasikan Kedai Ketan Punel Surabaya kepada keluarga				
2.	Anda ingin merekomendasikan Kedai Ketan Punel Surabaya kepada teman				

12	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	47
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
14	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46
15	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
16	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	41
17	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	41
18	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45	
19	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	39	
20	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	46	
21	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	34	
22	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	40	
23	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42	
24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48	
26	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	41	

27	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	40
28	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	41
29	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	46
32	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5	42
33	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	46
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
35	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	44
36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
37	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	41
38	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
39	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	33

57	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	38
58	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
59	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
60	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40
61	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	45
62	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	42
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
64	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	43
65	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	45
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	40
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
71	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	47

72	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
73	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	47
74	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
75	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	47
76	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	41
77	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	42
78	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	44
79	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	42
80	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	38
81	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
82	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48
83	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	39
84	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	40
85	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	45
86	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	40

87	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	35
88	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	44
89	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	39
90	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	46
91	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
92	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44
93	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	40
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
95	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	44
96	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	42
97	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	41
98	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	45
99	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	39
100	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	41
101	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	35

102	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
103	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44
104	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	42
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
106	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	45
107	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	46
108	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
109	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	47
110	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
112	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	45

Harga (X2)

X2.1_1	X2.1_2	X2.2_1	X2.2_2	X2.3_1	X2.3_2	X2.4_1	X2.4_2	Total
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	-------

4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	5	5	5	4	5	37
5	5	4	4	4	4	5	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	5	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	5	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	4	4	4	4	4	33
5	5	5	3	5	5	5	5	38
4	5	4	5	5	5	5	5	38
4	4	5	4	4	5	5	5	36
4	5	4	5	5	5	4	4	36
4	4	5	4	5	5	5	5	37
4	4	3	3	3	5	5	5	32

5	5	5	4	5	5	5	5	39
5	5	4	5	5	5	5	5	39
4	4	5	5	5	5	5	5	38
5	5	4	4	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	4	5	5	39
4	4	4	4	4	5	4	5	34
3	3	3	3	3	4	3	3	25
4	4	4	4	4	4	5	4	33
5	5	5	4	5	5	4	5	38
4	5	3	5	5	3	3	3	31
5	4	4	4	4	5	5	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	5	5	5	5	5	5	39
4	4	5	4	4	4	4	4	33

4	4	5	4	4	4	4	4	33
5	5	5	5	5	5	4	5	39
4	4	4	4	4	5	5	4	34
5	4	4	4	4	4	4	4	33
5	5	5	4	5	5	5	5	39
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	4	5	4	5	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	5	5	3	3	3	32
5	5	5	4	5	5	5	5	39
4	5	5	5	5	5	5	5	39
5	4	4	5	4	4	4	4	34
4	4	5	4	4	4	4	4	33

5	4	4	4	4	4	5	5	35
4	4	4	5	4	5	4	4	34
4	4	5	5	4	4	4	4	34
5	5	4	5	5	5	5	5	39
5	5	5	5	5	4	5	5	39
4	4	4	5	5	4	5	5	36
5	5	4	5	5	4	4	5	37

Fasilitas (X3)

X3.1_1	X3.1_2	X3.2_1	X3.2_2	X3.3_1	X3.3_2	X3.4_1	X3.4_2	Total
5	4	5	5	4	5	4	5	37
5	5	5	4	5	5	5	4	38
4	4	4	4	5	4	4	5	34
4	5	3	5	4	4	4	4	33

5	5	5	4	5	5	5	5	39
4	4	4	5	4	4	4	4	33
4	5	4	5	5	4	4	5	36
3	4	4	4	4	4	4	5	32
4	5	4	5	5	4	5	4	36
5	4	4	4	4	5	3	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	5	5	4	5	4	4	36
3	5	3	5	5	5	4	4	34
4	4	4	4	4	3	4	4	31
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	5	4	4	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	4	5	5	4	5	5	37
4	5	5	5	5	5	5	5	39

5	4	4	5	4	4	4	4	34
4	5	5	5	5	5	5	4	38
4	4	4	5	4	4	4	5	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	2	4	30
5	5	5	5	4	4	5	4	37
5	5	5	5	4	5	5	4	38
4	5	5	3	4	4	4	4	33
5	4	4	4	4	5	5	4	35
4	3	4	5	4	4	3	4	31
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	4	5	39
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	5	4	4	4	4	4	34

4	5	5	5	4	4	5	4	36
4	5	4	5	5	5	4	5	37
5	5	4	5	4	4	3	4	34
4	4	4	4	4	4	4	5	33
4	5	5	4	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	5	33
5	5	5	5	5	5	2	4	36
5	5	5	3	4	4	5	5	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	5	5	4	5	5	37
4	4	4	5	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	5	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	5	3	4	32
3	4	4	4	4	4	4	4	31

5	5	5	4	5	4	5	5	38
5	4	5	4	4	4	4	4	34
5	5	5	5	5	5	3	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	5	33
5	5	5	5	5	5	5	4	39
4	3	3	3	4	4	3	4	28
5	5	5	5	5	5	4	5	39
5	4	5	4	5	5	5	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	5	3	5	4	3	32
5	4	5	4	4	4	4	4	34
5	5	5	4	5	4	4	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	3	4	4	31

4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	5	5	5	5	5	5	5	39
4	4	5	4	5	5	5	4	36

Kepuasan Konsumen (Y)

Y.1_1	Y.1_2	Y.2_1	Y.2_2	Y.3_1	Y.3_2	Total
4	5	4	5	5	4	27
4	4	4	5	5	4	26
4	5	5	4	3	5	26
3	3	5	3	3	5	22
4	4	5	5	5	5	28
3	3	3	3	3	4	19
4	5	5	4	4	5	27
4	3	4	4	4	5	24

5	5	5	4	4	5	28
4	5	5	5	5	5	29
4	5	4	5	5	5	28
4	4	5	5	5	4	27
5	3	5	3	3	5	24
4	3	5	4	4	5	25
4	5	5	5	5	5	29
4	5	3	3	3	5	23
5	3	5	4	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	4	4	3	20
5	5	3	4	4	5	26
3	3	5	4	4	3	22
2	4	5	5	5	5	26

3	3	5	4	4	3	22
4	3	4	5	5	5	26
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	5	3	5	24
4	4	3	4	4	4	23
4	4	5	5	5	5	28
5	4	5	5	5	5	29
4	3	3	4	4	5	23
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	5	4	27
5	3	5	4	4	5	26
4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	4	4	4	24

4	5	5	5	5	5	29
5	5	5	5	3	5	28
4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
5	3	5	5	3	4	25
4	5	3	5	5	5	27
5	4	5	4	4	5	27
4	4	4	5	5	4	26
5	3	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	4	4	5	26
3	4	3	5	5	3	23
4	3	4	5	5	4	25
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18

4	4	5	4	4	4	25
5	3	5	5	5	5	28
4	4	4	3	3	5	23
5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	5	5	4	26
5	5	5	4	3	5	27
4	4	5	5	5	4	27
5	5	3	4	4	5	26
4	5	4	4	4	4	25
4	4	5	5	5	5	28
4	3	4	4	4	4	23
4	5	5	5	5	5	29
4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	5	5	5	27

4	5	5	5	5	5	29
4	3	4	4	3	5	23
4	3	3	5	5	4	24
4	3	4	5	5	5	26
5	4	5	4	4	5	27
5	5	5	4	4	5	28
4	4	5	4	3	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	3	5	5	5	5	28
4	3	4	4	4	4	23
4	5	4	4	4	5	26
4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	5	5	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24

4	4	5	4	4	5	26
5	3	5	5	3	5	26
4	4	5	3	3	4	23
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	5	5	4	25
4	4	5	5	5	5	28
3	4	5	4	3	3	22
4	4	3	4	4	5	24
4	3	5	5	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	5	5	4	25
4	3	3	5	5	3	23
5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	4	4	4	25
4	3	4	4	4	4	23

5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	3	4	26
5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	4	4	4	25
4	3	4	4	4	4	23
5	5	5	4	4	5	28
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	4	4	5	28
5	5	5	4	4	5	28
4	4	5	5	5	4	27
4	4	3	4	4	5	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	4	3	3	3	5	23

4	X2.2_2	35	51	16	10	0	31%	46%	14%	9%	0%
5	X2.3_1	37	55	15	5	0	33%	49%	14%	4%	0%
6	X2.3_2	47	45	17	3	0	42%	40%	15%	3%	0%
7	X2.4_1	50	49	6	7	0	45%	44%	5%	6%	0%
8	X2.4_2	46	52	11	3	0	41%	46%	10%	3%	0%
	Mean						36%	45%	14%	5%	

Fasilitas (X3)

No	Uraian	SS	ST	RG	TS	STS	SS	ST	RG	TS	STS
1	X1.1_1	43	57	8	4	0	38%	51%	7%	4%	0%
2	X1.1.2	52	53	3	4	0	46%	47%	3%	4%	0%
3	X2.1_1	48	54	6	4	0	43%	48%	5%	4%	0%
4	X2.1.2	47	55	5	5	0	42%	50%	4%	4%	0%
5	X3.1_1	41	63	5	3	0	37%	56%	4%	3%	0%
6	X3.1.2	48	55	4	5	0	43%	49%	4%	4%	0%
7	X4.1_1	46	57	6	3	0	41%	51%	5%	3%	0%
8	X4.1.2	44	60	5	3	0	39%	54%	4%	3%	0%

X4.1_2	41%	51%	5%	3%	0%
--------	-----	-----	----	----	----

Mean

Kepuasan Konsumen (Y)

No	Uraian	SS	ST	RG	TS	STS	SS	ST	RG	TS	STS
1	Y _{1.1_1}	47	53	8	4	0	42%	47%	7%	4%	0%
2	Y _{1.1.2}	44	55	9	4	0	39%	49%	8%	4%	0%
3	Y _{2.1_1}	43	51	16	2	0	38%	46%	14%	2%	0%
4	Y _{2.1.2}	46	53	12	1	0	41%	47%	11%	1%	0%
5	Y _{3.1_1}	41	63	8	0	0	37%	56%	7%	0%	0%
6	Y _{3.1.2}	37	69	5	1	0	33%	62%	4%	1%	0%
	Mean						38%	51%	9%	2%	0%

DESKRIPSI DATA

No.	(X1)	(X2)	(X3)	(Y)
Resp1	44	36	37	27

Resp2	45	39	38	26
Resp3	45	35	34	26
Resp4	39	33	33	22
Resp5	47	39	39	28
Resp6	41	34	33	19
Resp7	40	33	36	27
Resp8	43	34	32	24
Resp9	46	39	36	28
Resp10	43	33	33	29
Resp11	47	36	40	28
Resp12	47	40	36	27
Resp13	42	26	34	24
Resp14	46	33	31	25
Resp15	48	40	40	29
Resp16	41	32	33	23
Resp17	41	37	40	26
Resp18	45	35	37	24
Resp19	39	40	39	30
Resp20	46	34	34	20
Resp21	34	32	38	26
Resp22	40	33	34	22
Resp23	42	40	40	26
Resp24	41	33	30	22
Resp25	48	38	37	26
Resp26	41	38	38	24
Resp27	40	36	33	24
Resp28	41	36	35	23
Resp29	48	37	31	28
Resp30	50	32	40	29
Resp31	46	33	32	23
Resp32	42	40	39	30
Resp33	46	31	32	24
Resp34	39	40	34	27
Resp35	44	33	39	26
Resp36	39	38	32	23
Resp37	41	34	33	25
Resp38	31	32	32	24
Resp39	42	33	32	29

Resp40	50	37	39	28
Resp41	33	40	31	26
Resp42	45	35	28	24
Resp43	39	39	39	25
Resp44	47	39	39	27
Resp45	41	32	37	27
Resp46	38	39	35	26
Resp47	48	39	40	28
Resp48	44	38	40	30
Resp49	39	34	32	26
Resp50	48	32	36	23
Resp51	37	39	39	25
Resp52	48	34	37	30
Resp53	48	25	27	18
Resp54	41	33	31	25
Resp55	48	38	38	28
Resp56	50	31	27	23
Resp57	38	36	40	28
Resp58	49	32	36	26
Resp59	48	39	34	26
Resp60	40	33	38	27
Resp61	45	40	33	27
Resp62	42	39	40	26
Resp63	39	33	32	25
Resp64	43	39	40	28
Resp65	45	40	36	23
Resp66	40	40	37	29
Resp67	50	32	34	23
Resp68	40	35	33	27
Resp69	40	39	34	29
Resp70	49	33	33	23
Resp71	47	40	36	24
Resp72	42	39	36	26
Resp73	47	35	40	27
Resp74	48	40	37	28
Resp75	47	33	33	24
Resp76	41	33	33	24
Resp77	42	39	40	28

Resp78	44	34	32	23
Resp79	42	33	31	26
Resp80	38	39	38	26
Resp81	41	40	34	27
Resp82	48	38	38	30
Resp83	39	32	32	24
Resp84	40	32	33	26
Resp85	45	40	39	26
Resp86	40	32	28	23
Resp87	35	39	39	30
Resp88	44	39	37	25
Resp89	39	34	32	28
Resp90	46	33	32	22
Resp91	40	35	34	24
Resp92	44	38	37	26
Resp93	40	33	32	24
Resp94	40	39	31	25
Resp95	44	38	27	23
Resp96	42	40	39	30
Resp97	41	32	33	25
Resp98	45	37	37	23
Resp99	39	35	35	30
Resp100	41	39	31	26
Resp101	35	39	39	30
Resp102	38	39	36	25
Resp103	44	34	30	23
Resp104	42	33	40	28
Resp105	40	40	35	30
Resp106	45	35	34	28
Resp107	46	34	37	28
Resp108	40	34	39	27
Resp109	47	39	32	24
Resp110	40	39	33	30
Resp111	39	36	39	30
Resp112	45	37	36	23

UJI VALIDITAS

Variabel	Item	<i>Correlation</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1_1	0,662	0,3	Valid
	X1.1_2	0,545	0,3	Valid
	X1.2_1	0,627	0,3	Valid
	X1.2_2	0,463	0,3	Valid
	X1.3_1	0,560	0,3	Valid
	X1.3_2	0,584	0,3	Valid
	X1.4_1	0,673	0,3	Valid
	X1.4_2	0,710	0,3	Valid
Harga (X2)	X1.5_1	0,483	0,3	Valid
	X1.5_2	0,553	0,3	Valid
	X2.1_1	0,672	0,3	Valid
	X2.1_2	0,742	0,3	Valid
	X2.2_1	0,726	0,3	Valid
	X2.2_2	0,595	0,3	Valid
	X2.3_1	0,857	0,3	Valid
	X2.3_2	0,688	0,3	Valid
Fasilitas (X3)	X2.4_1	0,702	0,3	Valid
	X2.4_2	0,825	0,3	Valid
	X3.1_1	0,598	0,3	Valid
	X3.1_2	0,826	0,3	Valid
	X3.2_1	0,736	0,3	Valid

	X3.2_2	0,688	0,3	Valid
	X3.3_1	0,805	0,3	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	X3.3_2	0,667	0,3	Valid
	X3.4_1	0,616	0,3	Valid
	X3.4_2	0,636	0,3	Valid
	Y1_1	0,641	0,3	Valid
	Y1_2	0,639	0,3	Valid
	Y1_3	0,600	0,3	Valid
	Y1_4	0,656	0,3	Valid
	Y1_5	0,601	0,3	Valid
	Y1_6	0,634	0,3	Valid

UJI REALIBILITAS

Variabel	Cronbach'sAlpha	Kriteria	Keterangan
X1	0,785	>0,6	Realibel
X2	0,871	>0,6	Realibel
X3	0,844	>0,6	Realibel
Y	0,687	>0,6	Realibel

UJI NORMALITAS

Unstandardized		
	Residual	Keterangan
<i>TestStatistic</i>	0,42	
<i>Asymp.Sig.(2-tailed)</i>	0,200c,d	Normal

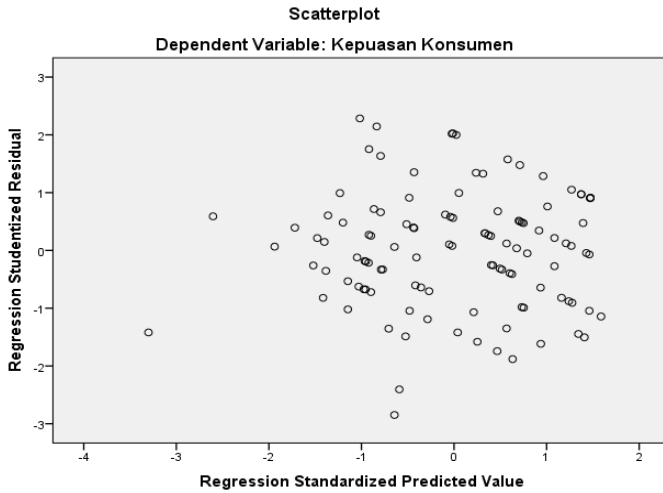
UJI MULTIKOLINEARITAS

<i>CollinearityStatistics</i>			
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
KualitasPelayanan (X1)	0,990	1,010	NonMulti
Harga (X2)	0,797	1,254	kolinierita
Fasilitas (X3)	0,798	1,253	s

UJI AUTOKORELASI

Model	Durbin-Watson
Regression	2,132
Keterangan:	
- α	= 0,05
-DependentVariable	=Kepuasan Konsumen
-JumlahData(N)	=112 Responden

UJI HETEROKEDASTISITAS



UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Model	Unstandardized	ttabel	Sig.
	Coefficients		
	B		
Kualitas Pelayanan (X1)	0,050	-1,003	0,318
Harga (X2)	0,197	2,914	0,004
Fasilitas (X3)	0,333	5,178	0,000

Keterangan:

Konstanta = 9,242

RSquare =0,364

N =112 Responden

Sig. =0,05(5%)

Dependenvariabel= Kepuasan Konsumen

UJI t

Variabel	t Hitung	Sig.	Ket.
Kualitas Pelayanan(X1)	-1,003	0,318	Tidak
Harga (X2)	2,914	0,004	Signifikan
Fasilitas(X3)	5,178	0,000	Signifikan







UJI F

Variabel	FHitung	Sig.
KualitasPelayanan(X1),Harga (X2), dan Fasilitas(X3)	20,618	0,000

Lampiran 7

BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Aldy Permana Putra
NIM : 161500265
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Ketan Pudel Surabaya
Tanggal Ujian Skripsi : 28 Juli 2020
Dosen Penguji : 1. Tony Susilo W. S.E., M.Pd., M.SM
2.Siti Samsiyah, S.E., MM

No	Tanggal	Materi konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji 1	Penguji 2
1.	6 Agustus 2020	Penambahan teori		
2.	6 Agustus 2020	Penambahan Indikator		
3.	6 Agustus 2020	Penjelasan pembahasan		
4.	6 Agustus 2020	Kata Pengantar		
5.	6 Agustus 2020	Bab II		
6.	6 Agustus 2020	Bab IV		

Surabaya, 6 Agustus 2020


Dosen penguji I



Tony Susilo W. S.E., M.Pd., M.SM

NPP : 0709494/DY

Dosen Penguji II



Siti Samsiyah, S.E., MM

NPP : 1511749/DY

Lampiran 8

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

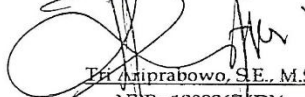
Tanggal : 28 - 29 Juli 2020

Dosen Pembimbing I



Untung Lasivono, S.E., M.Si., Dr.
NIP/NPP : 9102331/DY

Dosen Pembimbing II



Tri Anprabowo, S.E., M.Si.
NPP : 1809867/DY