

## DAFTAR PUSTAKA

- Atik dan Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan. disertai dengan Pengembangan Model Konseptual. Penerapan *Citizen's Character dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agus Hermawan. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Akbar dan Parvez. 2009. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*. ABAC Journal.29 (1). pp 24-38.
- Adare Decky, Sepang Jantje, Pamela Mountung. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kawan Baru. Jurnal *EMBA*.Vol 15 No.05.
- Assauri, Sofjan. 2009. *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*. Edisi Pertama. Jakarta: Rajagrafindo.
- Christian P. Ribka dan Mananeke Lisbeth. 2016. Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS di RSUD Sam Ratulangi Tondano. Jurnal *EMBA*. Vol. 4 No. 2 Juni. ISSN 2303-1174.
- Duwi Prayitno. 2008. *Mandiri Belajar SPSS-Bagi Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta: Mediakom.
- Haryanto Avita Resty. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Mcdonald's Manado. Jurnal *EMBA*. Vol. 1 No. 4 Desember, Hal. 1465-1473. ISSN 2303-1174.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta
- Ibrahim Mariaty dan Windarti Tias. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

- Konsumen Produk Donat Madu. *Jurnal EMBA*. Vol. 4 No. 2 Oktober.
- Imam Ghozali. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2012. *Principles of marketing. Tenth Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jakarta: Erlangga.
- Lenzun J. Jessica, Massie D.D James, Adare Decky. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA*. Vol. 2 No. 3 September, Hal.1237-1245. ISSN 2303-1174.
- Maulana Syarif Ade. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Toi. *Jurnal EMBA*. Vol. 7 No. 2 November.
- Mohamad Rifai. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Geprek Spesial Sambal Korek Cabang Kediri. *Jurnal Universitas Nusantara PGRI Kediri*. Vol. 01 No. 03.
- Nidjo Sandjojo. 2011. *Metode Analisis Jalur (Path Analisis) dan Aplikasinya*. Cetakan Pertama. Jakarta. Penerbit Pustaka Sinar Harapan.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sembiring Janita Inka, Suharyono, Kusumawati Andriani. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas

Pelanggan(Studi pada Pelanggan Mcdonald's MT. Haryono Malang. Universitas Brawijawa Malang. Jurnal EMBA. Vol. 15 No.1 Oktober 2014.

Siddiqi, Kazi Omar. 2011. *"Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh"*. International Journal of Business and Management. Jurnal EMBA. Vol 6. No 3.p.12-36.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen kualitas jasa: Desain Seruqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. PT. Indeks. Jakarta.

Wibowo, Bangun Adi. 2015. Pengaruh suasana toko, promosi, dan lokasi terhadap minat beli konsumen di planet distro kota Banjarnegara, Skripsi, FakultasEkonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

<http://www.scribd.com/doc//744480190/Teori-Repurchase-Intention#scribd>









## Lampiran 1: Berita Acara Bimbingan Skripsi

### Lampiran 1

#### **BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

1. Nama Mahasiswa : Lydia Lis Mawati
2. NIM : 151500071
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan Skripsi : 15 Oktober 2018
5. Judul Skripsi : Pengaruh *Promotion*, *Product Quality* dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan sepatu kets Adidas (DJ) di Distro Morowudi - Gresik.
6. Dosen Pembimbing : Moch.Munir Rachman,  
Dr, Drs, Ec, M. si
7. Konsultasi :

No.	Tanggal	Pasaf Pembimbing	Uraian/Kegiatan
1.	15 Oktober 2018		ACC Konsep Penelitian
2.	22 November 2018		BAB I Revisi
3.	23 November 2018		BAB I ACC
4.	25 November 2018		BAB II Revisi
5.	17 November 2018		BAB II ACC & BAB III Revisi
6.	22 November 2018		BAB III ACC & Kuesioner Revisi

7.	12 Desember 2018		Kuesioner ACC & ACC Seminar Proposal
8.	13 Februari 2019		Seminar Proposal
9.	09 Maret 2019		Hasil Analisa data SPSS ACC & Revisi Sempro Selesai
10.	11 Maret 2019		Data Output SPSS Revisi
11.	18 Maret 2019		BAB IV Revisi
12.	25 Maret 2019		BAB IV ACC & BAB V ACC
13.	04 April 2019		Artikel Revisi
14.	08 April 2019		Artikel ACC

8. Tanggal selesai menulis skripsi : 25 Maret 2019

9. Telah diuji dengan nilai :

Surabaya, 11 April 2019  
Dosen Pembimbing,

Moch. Munir Rachman, Dr, Drs, Ec, M.Si  
NIP/NPP:1601751/DY

## Lampiran 2: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

### Lampiran 2

### Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

#### BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Lydia Lis Mawati  
NIM/Program Studi : 151500071/Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Promotion, Product Quality dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepatu Kets Adidas di Distro Jalanan Morowudi - Gresik  
Tanggal Ujian Skripsi : 28 April 2019  
Penguji : 1. Drs. Sigit Prihanto Utomo, SE,MM  
2. I Made Bagus Dwiarta, SE.,MM

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji I	Penguji II
1.	08 Mei 2019	Teknik Penulisan Tabel		
2.	08 Mei 2019	Daftar Pustaka		
3.	08 Mei 2019	Variabel Promosi (X1)		
4.	07 Mei 2019	Sampel		
5.	07 Mei 2019	Teknik Penulisan Tabel		

Mengetahui,  
Dosen Penguji I



Drs. Sigit Prihanto Utomo, SE.,MM  
NPP: 8706188/DY

Dosen Penguji II



I Made Bagus Dwiarta, SE.,MM  
NPP: 1109598/DY

### Lampiran 3: Halaman Lembar Persetujuan Skripsi

#### LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal: 8 April 2019

Dosen Pembimbing,



Moch. Munir Rachman, Dr, Drs, Ec, M. Si

NIP/NPP:1601751/DY



## Lampiran 4: Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada  
Responden  
Ditempat

Nama saya Lydia Lis Mawati, mahasiswa S-1 Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk Skripsi dengan judul **“Pengaruh *Promotion, Product quality* dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sepatu kets Adidas di Distro Jalanan Morowudi Gresik”**.

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S-1. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu melengkapi kuesioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan. Kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk kepentingan akademis dalam upaya penyelesaian Skripsi.

Atas bantuan dan kerjasama Saudara/Saudari, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Lydia Lis Mawati

## KUESIONER PENELITIAN

### A. Identitas Responden

1. Nama : ..... (Boleh tidak di isi)
2. Jenis Kelamin : .....
  - Laki-Laki
  - Perempuan
3. No Telp : .....
4. Usia saat ini : ..... Tahun
5. Pekerjaan : .....

### B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Responden hanya dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda (√) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja untuk setiap pernyataan. Pada masing-masing pernyataan terdapat lima alternatif jawaban yang mengacu pada teknik Skala Likert, yaitu:

Keterangan	Arti	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya.

*Promotion (X1)*

NO	PERNYATAAN	RESPON				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Periklanan</b>						
1	Iklan Distro Jalanan sangat luas hingga sampai ke daerah-daerah kecil					
2	Saya tertarik dengan tampilan brosur Distro Jalanan					
3	Brosur produk sepatu kets Adidas membuat saya tertarik untuk membeli					
4	Distro Jalanan memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan					
<b>Penjualan Pribadi</b>						
5	Distro jalanan melakukan penjualan secara langsung kepada pelanggan					
6	Penjualan langsung yang dilakukan Distro Jalanan kepada pelanggan sangat baik					
7	Distro Jalanan melakukan penjualan langsung melalui diskon secara langsung kepada pelanggan					
8	Distro Jalanan melakukan					

	penjualan sepatu secara langsung kepada pelanggan yang datang					
<b>Promosi Penjualan</b>						
9	pelanggan tertarik dengan potongan harga atau diskon yang diberikan					
10	Diskon yang diberikan membuat saya tertarik untuk membeli produk					
11	Distro Jalanان melakukan promosi penjualan dengan memberikan hadiah kepada pelanggan					
12	Sepatu kets Adidas memberikan premi lebih menarik					
<b>Publisitas</b>						
13	Saya mengetahui Distro Jalanان dari keluarga					
14	Distro Jalanان membuat pelanggan memiliki daya tarik untuk membeli					
15	Distro Jalanان memberikan berita secara langsung kepada pelanggan					
16	Saya tertarik dengan Distro Jalanان dari mulut ke mulut pelanggan					

*Product Quality (X2)*

NO	PERNYATAAN	RESPON				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Kinerja Produk</b>						
1	Produk sepatu kets Adidas memiliki bahan baku yang berkualitas					
2	Sepatu kets Adidas nyaman untuk dipakai					
3	Saya merasa puas dengan kualitas sepatu kets Adidas yang di tawarkan					
4	Sepatu kets Adidas lebih praktik untuk dipakai					
<b>Keistimewaan</b>						
5	Saya merasa bangga menggunakan produk sepatu kets Adidas					
6	Produk sepatu kets Adidas memiliki desain yang estetis					
7	Produk sepatu kets Adidas memiliki ciri tersendiri					
8	Sepatu kets Adidas memiliki desain logo yang di kenali pelanggan					
<b>Kehandalan</b>						
9	Produk sepatu kets adidas dapat melindungi kaki dengan nyaman					

10	Kualitas sepatu kets Adidas sesuai dengan harapan pelanggan					
11	Kualitas produk sepatu kets Adidas sangat terjamin					
12	Sepatu kets Adidas memiliki produk yang berkualitas bagus					
<b>Estetika</b>						
13	Produk sepatu kets Adidas memiliki gaya yang sesuai selera					
14	Sepatu kets Adidas memiliki desain produk yang mudah dikenali					
15	Produk sepatu kets Adidas memiliki berbagai model yang simpel					
16	Produk sepatu kets Adidas di desain kusus untuk kalangan anak remaja					
<b>Kesesuaian</b>						
17	sepatu kets Adidas bersahabat dengan semua kalangan					
18	Produk sepatu kets Adidas memiliki karakteristik desain yang bagus					
19	Produk sepatu kets Adidas selalu merubah desain kekinian					

20	Karakteristik desain produk sepatu kets Adidas sudah memenuhi harapan pelanggan					
<b>Daya tahan</b>						
21	Produk sepatu kets Adidas memiliki peluang tidak rusak dalam periode waktu tertentu					
22	Sepatu kets Adidas merupakan sepatu kets yang sangat awet					
23	Produk sepatu kets Adidas terbuat dari bahan yang berkualitas					
24	Produk sepatu kets Adidas tidak mudah rusak atau sobek					

### Kualitas Pelayanan (X3)

NO	PERNYATAAN	RESPON				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>						
1	Distro Jalanan memiliki penampilan desain yang menarik					
2	Distro Jalanan memiliki penataan yang sangat rapi					
3	Distro Jalanan di desain kusus agar mudah dikenali pelanggan					
4	Distro Jalanan memiliki tempat yang nyaman					
<b>Reliability (Kehandalan)</b>						
5	Distro Jalanan memberikan perhatian serius kepada pelanggan					
6	Karyawan Distro Jalanan selalu memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan					
7	Kualitas Produk yang baik membuat pelanggan memilih sepatu kets Adidas					
8	Karyawan Distro Jalanan mampu menyelesaikan masalah yang tidak di mengerti oleh pelanggan					



<b>Responsiveness (Ketanggapan)</b>					
9	Distro Jalanan mampu menyelesaikan keluhan konsumen dalam memilih sepatu				
10	Karyawan Distro Jalanan selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap konsumen				
11	Karyawan Distro Jalanan selalu merespon permintaan pelanggan dengan cepat				
12	Karyawan Distro Jalanan selalu tanggap dalam melayani pelanggan				
<b>Assurance (Jaminan)</b>					
13	pelanggan merasa aman dalam berinteraksi				
14	Distro Jalanan menjaga dalam kualitas kesopanan				
15	Karyawan Distro Jalanan secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan				
16	Pelanggan merasa nyaman dan aman saat berada di Distro Jalanan				
<b>Empathy (empati)</b>					
17	Karyawan Distro Jalanan memberikan perhatian secara individual kepada konsumen				

18	Karyawan Distro Jalanan memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen					
19	Karyawan Distro Jalanan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial					
20	Distro Jalanan memiliki am buka sesuai dengan keinginan konsumen					

## Kepuasan pelanggan (Y)









NO	PERNYATAAN	RESPON				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Kepuasan pelanggan keseluruhan</b>						
1	Pelayanan yang diberikan karyawan Distro Jalanan sudah memenuhi standart pelayanan					
2	Saya merasa bangga dengan layanan Distro Jalanan					
3	Saya merasa bangga dengan kesopanan atas karyawan Distro Jalanan					
4	Saya merasa bangga dengan keamanan dan kebersihan Distro Jalanan					
<b>konfirmasi harapan</b>						
5	Produk sepatu kets Adidas sesuai yang diharapkan pelanggan					
6	Pelayanan karyawan Distro Jalanan sesuai dengan yang di harapkan pelanggan					
7	Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi keinginan pelanggan					
8	Proses kinerja sesuai dengan harapan pelanggan					
<b>Minat pembelian ulang</b>						

9	pelanggan akan datang melakukan pembelian ulang sepatu kets Adidas yang sama					
10	Memiliki daya tarik untuk terus membeli produk sepatu Kets Adidas					
11	Proses pelayanan cepat dan tepat waktu					
12	Kualitas produk sepatu kets Adidas sangat terjamin					
<b>Kesediaan untuk merekomendasi</b>						
13	Saya merekomendasi produk sepatu kets Adidas					
14	Pelayanan terbaik dapat merekomendasikan pada keluarga					
15	Kemauan untuk merekomendasi produk sepatu kets Adidas sebagai pilihan utama					
16	Mampu menyelesaikan keadaan dengan pelanggan dalam menerima saran kritik					
















## Lampiran 5: Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi

**DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI  
PENGARUH PROMOTION, PRODUCT QUALITY DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEPATU  
KETS ADIDAS DI DISTRI JALANAN (DJ) MOROWUDI-GRESIK**

Nama : Lydia Lis Mawati  
 Program Studi/Angkatan : Manajemen/2015  
 NIM : 151500071

NO	NIM	NAMA	TTD
1	151500070	Diyah Utari	
2	151500010	Ime Dwi Prestiana	
3	161500201	Mila Fauzania	
4	151500222	Rahim Ramadhan	
5	151500223	Fittia Fibri Angraeni	
6	151500204	Ratnayu W.	
7	161500136	Oldinia P.R.C.	
8	161500089	Indah. Purnamasari	



9	161500033	DEWI ANGGRAINI	
10	151500225	Muhtar Rapi	
11	151500220	Dian Wahyu Indrianto	
12	151500187	Acti Pratiwi	
13	161500060	Dinda Hayyon Supfifah	
14	151500139	Bintang Bagus . F	
15	151500213	LAILATU RAUFIDAH	
16	161500085	Vebriani Coraina Dede	
17	151500227	Vira Rizky Ariestama	
18	151500237	Iba Rosita	
19	151500028	Mega Sulistyio Ningrum	
20	151500106	Ria Apriliana	
21	151500037	Alfyaain Nazilah	
22	151500199	Makripatul Kurniah	
23	151500189	Yunia Putri	
24			

25			
26			
27			
28			
29			
30			

Surabaya, 13 Februari 2018

Dosen Pembimbing

  
Moch Munir Rachman, Dr, Drs, Ec, M, Si

NPP/NIP:1601751/DY



## Lampiran 6: Surat Keterangan Izin Penelitian



### UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI

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

Nomor : 181615/01/FE/X/2018  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Surabaya, 25 Oktober 2018


Kepada Yth:  
Bapak/Ibu Pimpinan Distro Jalanan (DJ)  
Ds. Morowudi  
di -  
Gresik

Sesuai Kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Untuk kepentingan tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Lidya Lis Mawati  
NIM : 151500071  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Promotion, Product Quality dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepatu Kets Adidas di Distro Jalanan (DJ) Morowudi-Gresik

Kami menyadari bahwa kegiatan ini akan menyita waktu dan tugas-tugas Bapak/Ibu, oleh karena itu waktu/tanggal pelaksanaannya mohon disesuaikan dengan jadwal yang Bapak/Ibu berikan. Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

D e k a n,

  
**Dra. Siti Istikhoroeh, M.Si**  
NIP. 19671019.199203.2001

**DISTRO JALANAN (DJ)**  
**Jl. Raya Morowudi-Gresik**  
**Kanan Jalanan Pertigaan Desa Morowudi**  
**Telp. 082-143526936**

---

Gresik, 24 November 2018

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Sehubungan dengan permohonan izin penelitian penulis skripsi atau tugas akhir untuk menyelesaikan studi di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka dengan ini saya menyatakan bahwa :

Nama : Lydia Lis Mawati  
Nim : 151500071  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi/Manajemen  
Waktu penelitian : 3 Bulan (Desember 2018 s/d Februari 2019)

Dengan ini selaku pemilik "Distro Jalanan" (DJ) bersedia atau menerima atas pengajuan permohonan izin penelitian mahasiswa tersebut.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Distro Jalanan (DJ)



## Lampiran 7: Tabulasi Penelitian

### VARIABEL PROMOTION (X1)

PROMOTION (x1)																					Total X1
Periklanan (Advertising) (X1.1)					penjualan Pribadi (Personal Selling) (X1.2)					Promosi penjualan (X1.3)					Publisitas (publicity) (X1.4)						
No	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X1.1	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X1.2	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X1.3	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X1.4	
Resp_1	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	73
Resp_2	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	70
Resp_3	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	75
Resp_4	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	75
Resp_5	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	73
Resp_6	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	5	3	2	15	71
Resp_7	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	75
Resp_8	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	71
Resp_9	4	4	4	5	17	5	5	5	2	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	67
Resp_10	4	4	3	4	15	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	71
Resp_11	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	71
Resp_12	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	71
Resp_13	4	4	4	3	15	5	4	5	4	18	4	4	4	3	15	5	4	4	5	18	66

Resp_14	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	69
Resp_15	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	71
Resp_16	5	5	4	3	17	5	4	5	5	19	3	4	3	3	13	5	4	4	4	17	66
Resp_17	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17	72
Resp_18	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	77
Resp_19	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	68
Resp_20	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20	69
Resp_21	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	76
Resp_22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	76
Resp_23	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	70
Resp_24	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20	74
Resp_25	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	71
Resp_26	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	71
Resp_27	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	73
Resp_28	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	5	4	4	4	17	69
Resp_29	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	76
Resp_30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	67
Resp_31	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13	66

Resp_32	4	2	3	4	13	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	62
Resp_33	3	4	2	3	12	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	62
Resp_34	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	75
Resp_35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	77
Resp_36	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	68
Resp_37	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	73
Resp_38	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	72
Resp_39	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	67
Resp_40	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	64
Resp_41	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	71
Resp_42	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	73
Resp_43	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	69
Resp_44	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	64
Resp_45	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	3	4	3	14	71
Resp_46	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	76
Resp_47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	67
Resp_48	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	72
Resp_49	3	4	3	3	13	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	65

Resp_50	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	5	4	4	17	59
Resp_51	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	60
Resp_52	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	70
Resp_53	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	69
Resp_54	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	76
Resp_55	3	4	3	4	14	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	64
Resp_56	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14	5	5	4	5	19	4	3	4	5	16	69
Resp_57	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	64
Resp_58	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	65
Resp_59	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	70
Resp_60	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	77
Resp_61	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	76
Resp_62	5	3	5	5	18	3	3	4	3	13	5	5	5	5	20	4	3	3	4	14	65
Resp_63	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18	70
Resp_64	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	70
Resp_65	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	64
Resp_66	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	72
Resp_67	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	3	3	3	3	12	65

Resp_68	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	70
Resp_69	3	4	3	3	13	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	4	3	3	4	14	64
Resp_70	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	62
Resp_71	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	69
Resp_72	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	5	4	4	5	18	4	3	3	4	14	67
Resp_73	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	69
Resp_74	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	65
Resp_75	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	73
Resp_76	4	5	4	5	18	3	4	4	3	14	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	68
Resp_77	4	5	4	5	18	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	70
Resp_78	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	69
Resp_79	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	71
Resp_80	5	5	4	4	18	3	3	4	3	13	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	65
Resp_81	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	70
Resp_82	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	74
Resp_83	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	72
Resp_84	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	69
Resp_85	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	70

Resp_86	5	5	5	4	19	5	4	3	5	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	70
Resp_87	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	65
Resp_88	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	65
Resp_89	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	69
Resp_90	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	70
Resp_91	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	72
Resp_92	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	70
Resp_93	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	5	4	4	3	16	68
Resp_94	5	4	4	5	18	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	69
Resp_95	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	74
Resp_96	4	4	3	4	15	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	71
Resp_97	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	70
Resp_98	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	68
Resp_99	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	69
Resp_100	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3	4	5	4	16	70
Resp_101	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	4	3	4	3	14	69
Resp_102	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	72
Resp_103	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	74



Resp_104	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	72
Resp_105	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	64
Resp_106	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	70
Resp_107	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	73
Resp_108	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	72
Resp_109	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	71
Resp_110	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	66
Resp_111	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	71
Resp_112	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	74
Resp_113	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	73
Resp_114	4	4	3	4	15	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	65
Resp_115	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	65
Resp_116	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	71
Resp_117	4	4	4	4	16	4	5	2	5	16	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	66
Resp_118	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	71
Resp_119	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	3	5	4	5	17	4	4	4	4	16	69
Resp_120	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	68
Resp_121	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	69

Resp_122	5	4	5	5	19	2	5	4	4	15	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19	70
Resp_123	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	73
Resp_124	5	4	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	69
Resp_125	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	71
Resp_126	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	71
Resp_127	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	71
Resp_128	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	70
Resp_129	5	5	5	5	20	3	4	5	4	16	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	72
Resp_130	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	73
Resp_131	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	71
Resp_132	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	67
Resp_133	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	67
Resp_134	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	73
Resp_135	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	74
Resp_136	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	70
Resp_137	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	67
Resp_138	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15	69
Resp_139	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	69

Resp_140	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	67
Resp_141	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	69
Resp_142	4	4	4	3	15	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	65
Resp_143	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	72
Resp_144	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19	70
Resp_145	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	72
Resp_146	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	73
Resp_147	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	70
Resp_148	5	4	4	5	18	4	3	3	5	15	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	70
Resp_149	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18	69
Resp_150	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	5	4	4	2	15	4	4	4	5	17	68
Resp_151	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	4	5	4	3	16	4	5	4	4	17	70
Resp_152	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	72
Resp_153	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	71
Resp_154	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	72
Resp_155	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	73
Resp_156	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	71
Resp_157	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	67

Resp_158	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	71
Resp_159	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	70
Resp_160	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	68
Resp_161	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	70
Resp_162	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	71
Resp_163	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	68
Resp_164	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	5	5	2	5	17	72
Resp_165	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	70
Resp_166	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	70
Resp_167	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	68
Resp_168	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	74
Resp_169	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	69
Resp_170	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	70
Resp_171	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	72

VARIABEL PRODUCT QUALITY (X2)

KUALITAS PRODUK (X2)																				Total X2											
No	Kleaneje					Kefitiranman tambahan (fitolact)					Keendalan (reflektiviti)					Kecepatan (confomance)					Daya Lahan (flexibility)				Estetika (aestetik)						
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	E.X2.1	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	E.X2.2	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	E.X2.3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4		E.X2.4	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	E.X2.5	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	E.X2.6
Resp_1	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	5	4	5	2	14	194
Resp_2	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	195
Resp_3	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	5	5	5	4	16	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	199
Resp_4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	4	2	5	14	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	112
Resp_5	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	113
Resp_6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	113
Resp_7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	16	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	113
Resp_8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	5	5	19	4	5	5	4	18	114
Resp_9	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	4	5	5	18	5	5	5	4	17	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	109
Resp_10	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	110
Resp_11	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	5	4	15	5	4	5	5	17	109
Resp_12	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	110
Resp_13	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	105
Resp_14	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	109
Resp_15	4	5	4	4	15	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	4	5	5	17	5	4	5	5	19	107
Resp_16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	5	4	4	16	101	
Resp_17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	114
Resp_18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	4	15	5	5	5	5	20	115
Resp_19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	4	16	97
Resp_20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	19	111
Resp_21	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	102
Resp_22	5	5	5	5	20	4	2	3	4	13	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	102
Resp_23	4	2	4	4	14	5	4	2	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	93
Resp_24	3	5	4	4	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	100
Resp_25	4	4	4	4	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	111
Resp_26	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	17	5	5	5	5	20	112

Resp_50	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	3	4	5	4	14	90
Resp_51	4	2	4	4	14	3	4	2	3	12	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	100
Resp_60	5	5	4	4	14	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	4	3	3	4	14	5	5	5	5	20	100
Resp_61	3	3	3	3	12	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	14	5	5	5	5	20	101
Resp_62	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	144
Resp_63	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	5	15	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	95
Resp_64	5	5	2	4	14	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	5	4	5	4	10	4	4	4	4	14	5	5	5	5	20	99
Resp_65	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12	94
Resp_66	4	4	5	4	17	5	3	5	5	20	3	3	4	2	12	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12	94
Resp_67	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	14	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	95
Resp_68	4	5	5	4	18	4	4	4	3	15	5	4	3	4	16	5	5	5	5	20	4	4	3	3	18	4	4	4	4	14	105
Resp_69	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	100
Resp_70	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	4	3	3	13	93	
Resp_71	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	14	100
Resp_72	5	4	3	4	16	2	2	2	2	8	4	4	4	3	13	4	4	4	4	14	5	5	5	5	20	4	3	4	3	14	89
Resp_73	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	14	5	5	4	4	18	3	4	4	4	15	104
Resp_74	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	103
Resp_75	5	4	4	5	18	3	3	3	3	12	5	2	4	4	13	4	3	4	4	15	4	4	5	5	18	4	4	3	4	13	91
Resp_76	5	4	4	5	18	3	3	3	3	12	4	4	4	4	14	4	4	4	4	14	5	5	4	4	18	4	4	4	4	14	95
Resp_77	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	14	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	100
Resp_78	4	4	5	3	14	4	4	5	5	18	4	4	4	4	14	5	4	4	4	17	4	4	4	17	4	4	4	4	14	100	
Resp_79	5	4	5	4	18	3	4	3	3	13	2	2	2	2	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	14	95
Resp_80	5	5	4	4	18	4	3	4	3	13	2	2	2	2	8	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	4	5	5	20	94
Resp_81	4	5	5	4	18	4	3	4	5	14	4	4	5	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	2	4	4	14	90
Resp_82	5	4	5	5	19	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	3	4	4	14	92
Resp_83	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	91
Resp_84	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	14	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12	96
Resp_85	4	4	5	4	17	5	4	3	3	13	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	4	4	4	4	14	101
Resp_86	4	3	5	4	18	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	99
Resp_87	4	4	2	4	14	4	5	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	89
Resp_88	5	4	4	5	14	3	4	4	4	15	4	4	3	4	13	5	5	5	5	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	14	94

Resp_120	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	4	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	16	182
Resp_121	4	4	5	4	17	4	5	5	3	19	5	4	4	4	13	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	4	5	5	5	19	99			
Resp_122	5	5	5	5	20	4	3	3	3	19	3	5	4	4	16	4	5	5	5	19	3	5	5	4	19	5	5	5	5	28	113			
Resp_123	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	14	156			
Resp_124	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	109			
Resp_125	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	5	5	5	5	28	105			
Resp_126	4	5	2	5	16	5	5	2	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	2	5	17	4	4	3	4	15	101			
Resp_127	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	5	4	2	15	3	3	3	3	12	91			
Resp_128	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	3	3	3	5	12	4	5	5	4	18	3	3	4	4	18	97			
Resp_129	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	3	4	4	4	15	107			
Resp_130	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	102			
Resp_131	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	5	3	5	16	4	5	3	3	13	100				
Resp_132	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15	101			
Resp_133	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	99			
Resp_134	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	107			
Resp_135	5	5	5	3	18	5	5	5	4	19	5	3	4	5	17	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	109			
Resp_136	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	109			
Resp_137	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	102			
Resp_138	4	5	4	5	18	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	98			
Resp_139	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	3	5	4	5	17	107			
Resp_140	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	4	5	2	15	4	4	5	5	18	108			
Resp_141	5	5	4	4	18	4	3	4	5	18	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	105			
Resp_142	4	5	2	4	15	3	5	2	3	15	2	4	4	4	14	3	4	4	4	15	5	5	2	3	15	4	4	4	4	16	99			
Resp_143	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	2	4	4	14	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	103			
Resp_144	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	111			
Resp_145	4	5	4	4	18	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17	2	5	5	4	16	105			
Resp_146	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	108			
Resp_147	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	104			
Resp_148	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	5	3	4	4	16	5	4	4	2	15	103			
Resp_149	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	3	3	5	5	18	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	106			
Resp_150	5	5	5	4	19	2	4	5	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	3	4	5	2	16	4	3	4	3	11	103			



Resp_27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	108	
Resp_28	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	104	
Resp_29	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	2	3	3	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	100	
Resp_30	3	4	3	3	13	4	4	4	4	14	4	2	3	4	13	4	4	4	3	13	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	87	
Resp_31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	93	
Resp_32	4	3	4	3	14	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	103	
Resp_33	3	3	3	3	12	4	2	4	4	14	4	4	4	4	14	4	4	4	4	14	3	2	4	4	14	3	2	4	4	15	86	
Resp_34	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	97	
Resp_35	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	102	
Resp_36	3	4	3	3	13	4	3	5	5	19	4	4	4	4	14	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	3	3	3	12	107	
Resp_37	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	3	4	4	16	104	
Resp_38	5	5	3	4	13	4	4	4	4	14	4	4	4	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	92	
Resp_39	3	4	3	4	14	5	3	5	5	19	3	3	3	3	12	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	101	
Resp_40	5	5	5	5	20	3	4	3	3	13	4	4	2	4	14	5	5	3	5	20	4	5	4	4	17	3	5	3	5	20	104	
Resp_41	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	5	5	4	4	18	3	3	4	4	14	4	2	4	4	16	94	
Resp_42	5	5	5	5	20	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	15	3	3	4	4	14	98	
Resp_43	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	5	4	17	4	4	3	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	14	97	
Resp_44	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	112	
Resp_45	3	5	3	5	20	5	5	3	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	107	
Resp_46	3	3	4	14	3	4	3	4	14	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	4	3	4	4	14	4	4	4	4	14	95		
Resp_47	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14	5	5	3	3	10	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20	101	
Resp_48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	94	
Resp_49	4	4	5	5	18	3	3	3	4	13	4	4	4	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	4	4	4	4	14	92	
Resp_50	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	4	4	14	4	4	4	4	14	4	3	4	3	14	84	
Resp_51	4	4	4	4	16	3	3	5	5	20	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	3	4	4	4	17	3	3	3	3	13	100	
Resp_52	4	3	4	3	14	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	4	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	97
Resp_53	3	4	4	4	15	5	3	5	3	20	3	3	4	3	13	5	4	4	4	17	5	4	4	4	18	5	5	5	5	20	103	
Resp_54	5	5	5	5	20	5	3	3	3	18	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	14	3	4	3	4	14	104	
Resp_55	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	14	3	4	3	3	13	91	
Resp_56	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	3	4	3	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	110	
Resp_57	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	4	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	88	



Resp_88	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	3	4	3	14	96	
Resp_89	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	99	
Resp_91	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	14	4	4	4	4	16	105	
Resp_92	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	105	
Resp_93	4	4	5	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	5	5	18	3	4	3	3	13	97	
Resp_94	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	96	
Resp_95	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	14	4	3	4	3	14	95	
Resp_96	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	101	
Resp_97	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	4	4	4	4	14	107	
Resp_98	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	14	105	
Resp_99	4	4	2	4	14	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	14	4	4	4	4	14	4	4	5	5	18	101	
Resp_100	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	111	
Resp_101	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	4	4	5	16	4	4	4	4	14	5	5	5	5	20	105	
Resp_102	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	4	4	14	5	4	4	5	18	4	4	4	4	14	104	
Resp_103	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	14	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	112	
Resp_104	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	107	
Resp_105	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	3	4	4	4	15	4	4	4	4	14	4	4	4	4	14	101	
Resp_106	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	14	5	5	5	5	20	4	4	4	4	14	107	
Resp_107	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	105	
Resp_108	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	14	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	101	
Resp_109	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	14	4	4	4	4	14	3	3	3	3	13	101	
Resp_110	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	4	4	14	104	
Resp_111	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	14	5	5	4	4	14	98	
Resp_112	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	3	5	5	5	5	18	5	4	5	5	19	4	4	4	4	14	108
Resp_113	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	5	4	4	14	4	4	4	4	16	3	4	5	4	14	104	
Resp_114	4	4	4	4	16	3	3	4	2	12	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	14	96	
Resp_115	4	4	4	4	16	3	3	4	2	12	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	4	5	4	15	4	5	4	4	15	94	
Resp_116	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	5	3	3	3	12	4	5	4	4	15	100	
Resp_117	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	3	3	4	4	14	4	4	4	4	14	5	5	5	5	20	105	
Resp_118	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	14	4	4	4	4	14	5	5	5	5	20	105	
Resp_119	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	3	4	4	4	15	5	4	5	4	18	4	4	4	4	14	104	

Resp_131	4	5	4	5	18	3	5	4	5	17	4	5	5	4	18	2	4	5	4	15	4	5	4	3	16	4	5	4	4	17	161
Resp_132	5	5	4	5	19	4	4	4	3	17	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	4	5	3	4	16	4	5	4	5	18	167
Resp_133	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	4	1	17	5	4	5	4	18	165
Resp_134	5	5	4	5	19	5	5	4	3	19	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	111
Resp_135	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	5	5	4	3	19	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	110
Resp_136	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	5	4	5	3	19	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	167
Resp_137	4	4	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	90
Resp_138	5	5	3	5	18	4	4	3	5	16	3	3	5	5	16	4	5	5	5	19	4	5	3	4	16	5	4	5	4	18	165
Resp_139	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	5	5	15	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	125
Resp_140	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	5	4	5	18	54
Resp_141	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	185
Resp_142	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	4	3	4	5	16	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	183
Resp_143	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	4	3	4	5	16	104
Resp_144	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	2	5	5	4	14	5	4	4	5	18	109
Resp_145	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	2	4	5	15	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	2	4	4	5	15	99
Resp_146	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	183
Resp_147	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	3	4	4	4	15	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	101
Resp_148	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	2	5	5	16	5	3	4	5	17	5	5	5	3	18	108
Resp_149	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	104
Resp_170	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	105
Resp_171	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	4	5	4	5	16	5	4	5	4	18	104

## VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X3)

KUALITAS PELAYANAN (X3)																									Total X3	
Tangibles,(terwujud)						Reliability,(kehandalan)					Responsiveness,(ketanggapan)					Assurance,(jaminan)					Empathy,(empati)					
No	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X3.1	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X3.2	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X3.3	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X3.4	item 1	item 2	item 3	item 4		Σ X3.5
Resp_1	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	91
Resp_2	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	90
Resp_3	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	92
Resp_4	5	4	4	4	17	2	5	4	5	16	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	91
Resp_5	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	93
Resp_6	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	94
Resp_7	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	4	4	3	16	92
Resp_8	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	86
Resp_9	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	2	5	5	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	88
Resp_10	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	94
Resp_11	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	89
Resp_12	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	86

Resp_13	5	5	5	5	20	4	5	5	3	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	3	5	4	5	17	93
Resp_14	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	5	4	2	4	15	5	5	5	5	20	4	4	5	2	15	87
Resp_15	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	87
Resp_16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	86
Resp_17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	97
Resp_18	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	4	4	4	2	14	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	83
Resp_19	3	3	3	3	12	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	2	4	4	5	15	80
Resp_20	4	3	3	3	13	5	5	5	5	20	4	5	3	5	17	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	82
Resp_21	4	3	3	4	14	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	89
Resp_22	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	3	3	3	3	12	4	3	5	5	17	83
Resp_23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	4	5	4	18	90
Resp_24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	3	4	3	3	13	5	4	4	4	17	89
Resp_25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	79
Resp_26	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	90
Resp_27	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	4	4	4	14	90
Resp_28	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14	4	5	5	4	18	88
Resp_29	4	4	2	4	14	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	87
Resp_30	4	4	3	3	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	88

Resp_31	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	87
Resp_32	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	90
Resp_33	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	4	4	2	12	5	5	5	4	19	89
Resp_34	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	90
Resp_35	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	88
Resp_36	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	87
Resp_37	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	94
Resp_38	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	78
Resp_39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	82
Resp_40	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	4	3	3	4	14	4	5	4	3	16	76
Resp_41	5	5	4	5	19	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	86
Resp_42	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	5	4	4	17	76
Resp_43	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	80
Resp_44	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	5	4	16	75
Resp_45	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	81
Resp_46	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	5	4	4	5	18	74
Resp_47	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	5	5	4	4	18	81
Resp_48	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	89

Resp_49	5	5	4	5	19	4	2	4	4	14	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	80
Resp_50	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	5	5	4	18	86
Resp_51	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	88
Resp_52	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	93
Resp_53	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	88
Resp_54	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	5	5	3	16	5	4	4	5	18	82
Resp_55	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	4	4	2	4	14	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	84
Resp_56	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14	4	5	4	5	18	80
Resp_57	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	4	4	5	5	18	79
Resp_58	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12	4	5	5	4	18	75
Resp_59	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	5	5	18	3	3	3	3	12	4	5	4	4	17	74
Resp_60	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	75
Resp_61	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	90
Resp_62	5	5	5	5	20	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	5	4	5	4	18	80
Resp_63	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	79
Resp_64	3	2	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	5	5	4	4	18	77
Resp_65	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	4	5	4	4	17	73
Resp_66	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	79

Resp_67	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	87
Resp_68	2	2	2	2	8	5	5	5	5	20	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	75
Resp_69	4	4	2	4	14	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	81
Resp_70	4	4	3	3	14	5	3	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	82
Resp_71	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	79
Resp_72	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	2	2	2	2	8	5	4	5	5	19	67
Resp_73	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	5	5	4	5	19	2	4	4	2	12	4	5	4	4	17	78
Resp_74	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	5	5	4	5	19	3	4	3	3	13	4	4	4	5	17	78
Resp_75	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	5	5	4	5	19	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	77
Resp_76	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	3	3	3	3	12	5	5	4	4	18	81
Resp_77	4	4	3	4	15	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	86
Resp_78	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	78
Resp_79	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	5	4	4	4	17	78
Resp_80	5	4	4	4	17	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	77
Resp_81	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	4	4	5	5	18	73
Resp_82	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	5	5	4	4	18	84
Resp_83	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	80
Resp_84	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	78

Resp_85	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	5	5	5	19	80
Resp_86	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	80
Resp_87	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	4	4	5	4	17	79
Resp_88	5	4	4	4	17	2	2	2	2	8	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	5	5	5	4	19	79
Resp_89	5	4	4	5	18	4	2	4	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	81
Resp_90	4	5	4	4	17	3	3	4	4	14	3	2	4	4	13	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	76
Resp_91	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	79
Resp_92	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	81
Resp_93	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	84
Resp_94	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	2	2	2	2	8	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	79
Resp_95	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	4	4	2	4	14	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	77
Resp_96	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	83
Resp_97	3	5	4	5	17	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	79
Resp_98	4	5	5	5	19	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	82
Resp_99	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	86
Resp_100	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	92
Resp_101	4	5	4	5	18	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	79
Resp_102	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	86



Resp_103	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	5	3	5	4	17	5	5	5	5	20	82
Resp_104	4	5	5	5	19	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	82
Resp_105	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	5	5	4	5	19	87
Resp_106	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	88
Resp_107	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	3	4	4	3	14	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	87
Resp_108	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	88
Resp_109	5	3	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	4	5	3	17	5	5	5	4	19	82
Resp_110	5	5	5	3	18	4	5	5	4	18	4	4	4	3	15	2	5	4	4	15	5	5	5	4	19	85
Resp_111	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	81
Resp_112	4	3	3	4	14	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	84
Resp_113	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	4	4	3	5	16	5	5	5	5	20	88
Resp_114	4	4	3	4	15	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	2	5	4	5	16	3	3	3	4	13	79
Resp_115	3	3	3	4	13	4	5	5	4	18	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	3	3	3	5	14	77
Resp_116	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	84
Resp_117	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	3	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	84
Resp_118	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	85
Resp_119	3	5	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	90
Resp_120	4	4	2	4	14	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	81

Resp_121	4	4	3	4	15	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	84
Resp_122	4	3	3	3	13	5	5	5	5	20	4	2	5	5	16	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	84
Resp_123	4	3	3	3	13	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	85
Resp_124	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	86
Resp_125	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	86
Resp_126	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	5	3	4	5	17	5	5	5	5	20	93
Resp_127	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	5	5	2	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	84
Resp_128	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19	91
Resp_129	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	3	5	5	17	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	92
Resp_130	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	86
Resp_131	5	3	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	91
Resp_132	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	81
Resp_133	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	83
Resp_134	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	4	4	3	5	16	4	3	4	3	14	82
Resp_135	5	5	3	5	18	3	4	5	5	17	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	3	3	3	3	12	85
Resp_136	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	80
Resp_137	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	4	5	4	3	16	5	5	5	5	20	88
Resp_138	4	4	5	3	16	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	3	4	4	5	16	3	4	3	4	14	80

Resp_139	3	5	4	4	16	4	4	5	4	17	4	5	4	3	16	4	5	4	5	18	3	3	3	3	12	79
Resp_140	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	4	4	2	4	14	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	85
Resp_141	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	83
Resp_142	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	5	4	3	4	16	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	83
Resp_143	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3	5	4	5	17	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	92
Resp_144	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	93
Resp_145	2	4	4	4	14	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	88
Resp_146	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	92
Resp_147	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	92
Resp_148	5	3	5	5	18	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	5	4	4	2	15	4	4	4	4	16	85
Resp_149	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	85
Resp_150	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	5	5	2	4	16	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	73
Resp_151	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	5	5	3	4	17	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	82
Resp_152	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	87
Resp_153	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	5	3	5	4	17	5	5	5	5	20	92
Resp_154	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	88
Resp_155	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	90
Resp_156	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	3	4	3	14	82

Resp_157	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
Resp_158	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	94
Resp_159	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	86
Resp_160	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	5	5	3	4	17	4	4	5	5	18	4	3	3	3	13	82
Resp_161	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	5	4	4	2	15	4	4	4	4	16	87
Resp_162	5	4	4	5	18	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	87
Resp_163	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	4	3	5	4	16	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	86
Resp_164	5	5	5	2	17	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	2	5	4	5	16	2	2	2	2	8	78
Resp_165	2	4	4	4	14	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	83
Resp_166	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	87
Resp_167	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	80
Resp_168	5	3	5	5	18	5	5	2	5	17	5	5	5	5	20	5	2	5	3	15	3	3	3	3	12	82
Resp_169	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	84
Resp_170	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	87
Resp_171	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	4	5	5	4	18	3	3	3	3	12	84

## VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y)

KEPUASAN PELANGGAN (Y)																					Total Y
Kepuasan Pelanggan Keseluruhan						Konfirmasi harapan					Minat pembelian ulang					Kesediaan untuk merekomendasi					
No	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ Y1.1	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ Y1.2	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ Y1.3	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ Y1.4	
Resp_1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	74
Resp_2	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	68
Resp_3	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	3	5	5	5	18	5	5	5	4	19	72
Resp_4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	79
Resp_5	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	70
Resp_6	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	2	5	3	3	13	65
Resp_7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	75
Resp_8	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	72
Resp_9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	5	4	4	18	65
Resp_10	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	76
Resp_11	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	77
Resp_12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	65

Resp_13	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	73
Resp_14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	74
Resp_15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	77
Resp_16	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	67
Resp_17	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	68
Resp_18	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	74
Resp_19	4	5	3	3	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	67
Resp_20	5	5	3	3	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
Resp_21	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	72
Resp_22	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	74
Resp_23	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	65
Resp_24	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	5	3	4	5	17	5	5	5	5	20	72
Resp_25	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	65
Resp_26	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	3	4	4	15	5	4	5	4	18	66
Resp_27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	72
Resp_28	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	68
Resp_29	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	68
Resp_30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	68

Resp_31	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	65
Resp_32	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	5	5	4	18	67
Resp_33	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	5	4	5	18	63
Resp_34	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	70
Resp_35	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	3	4	4	16	5	5	4	4	18	68
Resp_36	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	70
Resp_37	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	66
Resp_38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	65
Resp_39	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	5	5	4	4	18	72
Resp_40	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	65
Resp_41	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	68
Resp_42	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	71
Resp_43	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	59
Resp_44	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	3	4	4	4	15	59
Resp_45	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	4	4	3	4	15	5	5	5	4	19	72
Resp_46	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	59
Resp_47	3	3	3	3	12	5	4	5	4	18	3	4	3	4	14	5	5	5	5	20	64
Resp_48	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	69

Resp_49	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	64
Resp_50	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	59
Resp_51	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	73
Resp_52	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	67
Resp_53	5	5	4	5	19	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	67
Resp_54	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	71
Resp_55	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	71
Resp_56	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	59
Resp_57	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	60
Resp_58	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	56
Resp_59	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	63
Resp_60	4	4	3	4	15	5	5	4	5	19	3	3	3	4	13	4	4	5	4	17	64
Resp_61	5	4	3	4	16	5	4	4	4	17	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	61
Resp_62	3	4	4	3	14	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	69
Resp_63	4	4	3	4	15	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	67
Resp_64	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	64
Resp_65	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	73
Resp_66	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	3	3	4	14	72



Resp_67	4	4	3	4	15	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	3	3	4	4	14	66
Resp_68	3	2	4	4	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	71
Resp_69	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	69
Resp_70	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	70
Resp_71	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	3	3	4	4	14	68
Resp_72	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	58
Resp_73	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	64
Resp_74	4	4	3	3	14	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	71
Resp_75	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	63
Resp_76	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	62
Resp_77	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	66
Resp_78	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	65
Resp_79	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	5	5	4	4	18	62
Resp_80	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	67
Resp_81	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	5	5	4	5	19	64
Resp_82	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	64
Resp_83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	5	4	4	18	68
Resp_84	5	4	4	4	17	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	67

Resp_85	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	64
Resp_86	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	62
Resp_87	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	66
Resp_88	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	68
Resp_89	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	63
Resp_90	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	64
Resp_91	5	4	4	5	18	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	4	3	3	3	13	64
Resp_92	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	64
Resp_93	3	5	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	66
Resp_94	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	67
Resp_95	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	4	4	3	3	14	69
Resp_96	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	72
Resp_97	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	67
Resp_98	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	70
Resp_99	2	5	5	4	16	5	4	5	5	19	5	5	2	4	16	4	4	4	4	16	67
Resp_100	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14	64
Resp_101	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	70
Resp_102	5	4	4	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	3	18	4	3	3	3	13	67

Resp_103	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	4	3	4	4	15	68
Resp_104	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	71
Resp_105	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	62
Resp_106	4	4	5	3	16	5	3	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	63
Resp_107	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	71
Resp_108	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	73
Resp_109	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	72
Resp_110	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	65
Resp_111	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	69
Resp_112	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	3	3	5	4	15	5	5	5	5	20	72
Resp_113	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	5	5	3	17	5	5	5	4	19	74
Resp_114	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	66
Resp_115	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	67
Resp_116	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	74
Resp_117	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	70
Resp_118	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	74
Resp_119	4	5	5	5	19	3	5	5	4	17	5	4	4	5	18	4	3	4	4	15	69
Resp_120	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	68

Resp_121	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	72
Resp_122	5	5	2	4	16	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	73
Resp_123	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	75
Resp_124	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	67
Resp_125	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	4	4	3	16	4	5	4	4	17	67
Resp_126	2	5	5	5	17	4	5	5	4	18	4	2	3	4	13	3	4	3	3	13	61
Resp_127	4	2	5	5	16	5	5	2	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	65
Resp_128	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	67
Resp_129	5	5	3	5	18	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	75
Resp_130	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	67
Resp_131	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18	4	3	4	4	15	3	5	4	5	17	68
Resp_132	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	5	18	72
Resp_133	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
Resp_134	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	73
Resp_135	5	5	5	3	18	2	3	5	5	15	5	5	5	4	19	5	2	5	5	17	69
Resp_136	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	73
Resp_137	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	65
Resp_138	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	4	5	4	3	16	69

Resp_139	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	69
Resp_140	5	2	4	4	15	4	5	2	3	14	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	66
Resp_141	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18	4	5	4	5	18	70
Resp_142	4	3	4	4	15	5	4	3	4	16	3	3	3	3	12	2	5	2	5	14	57
Resp_143	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	68
Resp_144	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	70
Resp_145	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	72
Resp_146	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	75
Resp_147	4	5	4	4	17	3	4	5	4	16	5	4	4	5	18	4	3	4	4	15	66
Resp_148	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	70
Resp_149	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	71
Resp_150	5	2	5	4	16	4	4	2	4	14	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	67
Resp_151	4	3	5	5	17	4	5	3	5	17	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	66
Resp_152	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	3	4	4	15	3	5	4	4	16	67
Resp_153	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	70
Resp_154	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	71
Resp_155	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	71
Resp_156	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	71

Resp_157	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	5	18	66
Resp_158	3	4	4	5	16	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	64
Resp_159	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	2	4	4	4	14	4	5	4	4	17	66
Resp_160	4	3	5	4	16	3	5	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	61
Resp_161	4	4	4	4	16	4	5	4	2	15	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	66
Resp_162	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	67
Resp_163	4	5	3	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	69
Resp_164	5	4	4	5	18	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	72
Resp_165	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	69
Resp_166	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	69
Resp_167	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	69
Resp_168	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	4	5	4	5	18	74
Resp_169	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	73
Resp_170	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	68
Resp_171	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	67

## Lampiran 8: Rekapitulasi Total Jawaban Responden

### REKAPITULASI TOTAL JAWABAN RESPONDEN

Nama	Total X1	Total X2	Total X3	Total Y
Resp_1	73	106	91	74
Resp_2	70	105	90	68
Resp_3	75	109	92	72
Resp_4	75	112	91	79
Resp_5	73	112	93	70
Resp_6	71	111	94	65
Resp_7	75	111	92	75
Resp_8	71	114	86	72
Resp_9	67	109	88	65
Resp_10	71	110	94	76
Resp_11	71	109	89	77
Resp_12	71	110	86	65
Resp_13	66	105	93	73
Resp_14	69	109	87	74
Resp_15	71	107	87	77
Resp_16	66	101	86	67
Resp_17	72	114	97	68

Resp_18	77	115	83	74
Resp_19	68	102	80	67
Resp_20	69	97	82	64
Resp_21	76	111	89	72
Resp_22	76	102	83	74
Resp_23	70	93	90	65
Resp_24	74	109	89	72
Resp_25	71	111	79	65
Resp_26	71	112	90	66
Resp_27	73	108	90	72
Resp_28	69	106	88	68
Resp_29	76	100	87	68
Resp_30	67	87	88	68
Resp_31	66	93	87	65
Resp_32	62	103	90	67
Resp_33	62	86	89	63
Resp_34	75	97	90	70
Resp_35	77	102	88	68
Resp_36	68	107	87	70
Resp_37	73	104	94	66
Resp_38	72	92	78	65



Resp_39	67	101	82	72
Resp_40	64	104	76	65
Resp_41	71	96	86	68
Resp_42	73	96	76	71
Resp_43	69	97	80	59
Resp_44	64	112	75	59
Resp_45	71	107	81	72
Resp_46	76	95	74	59
Resp_47	67	101	81	64
Resp_48	72	96	89	69
Resp_49	65	92	80	64
Resp_50	59	86	86	59
Resp_51	60	100	88	73
Resp_52	70	97	93	67
Resp_53	69	103	88	67
Resp_54	76	106	82	71
Resp_55	64	91	84	71
Resp_56	69	110	80	59
Resp_57	64	88	79	60
Resp_58	65	98	75	56
Resp_59	70	100	74	63

Resp_60	77	100	75	64
Resp_61	76	101	90	61
Resp_62	65	104	80	69
Resp_63	70	95	79	67
Resp_64	70	99	77	64
Resp_65	64	104	73	73
Resp_66	72	94	79	72
Resp_67	65	95	87	66
Resp_68	70	103	75	71
Resp_69	64	100	81	69
Resp_70	62	93	82	70
Resp_71	69	100	79	68
Resp_72	67	89	67	58
Resp_73	69	104	78	64
Resp_74	65	103	78	71
Resp_75	73	91	77	63
Resp_76	68	95	81	62
Resp_77	70	99	86	66
Resp_78	69	100	78	65
Resp_79	71	95	78	62
Resp_80	65	96	77	67

Resp_81	70	90	73	64
Resp_82	74	92	84	64
Resp_83	72	91	80	68
Resp_84	69	98	78	67
Resp_85	70	101	80	64
Resp_86	70	99	80	62
Resp_87	65	89	79	66
Resp_88	65	96	79	68
Resp_89	69	96	81	63
Resp_90	70	99	76	64
Resp_91	72	105	79	64
Resp_92	70	103	81	64
Resp_93	68	97	84	66
Resp_94	69	96	79	67
Resp_95	74	95	77	69
Resp_96	71	101	83	72
Resp_97	70	107	79	67
Resp_98	68	105	82	70
Resp_99	69	101	86	67
Resp_100	70	111	92	64
Resp_101	69	103	79	70

Resp_102	72	106	86	67
Resp_103	74	112	82	68
Resp_104	72	107	82	71
Resp_105	64	101	87	62
Resp_106	70	107	88	63
Resp_107	73	105	87	71
Resp_108	72	101	88	73
Resp_109	71	101	82	72
Resp_110	66	104	85	65
Resp_111	71	98	81	69
Resp_112	74	108	84	72
Resp_113	73	104	88	74
Resp_114	65	96	79	66
Resp_115	65	94	77	67
Resp_116	71	100	84	74
Resp_117	66	105	84	70
Resp_118	71	105	85	74
Resp_119	69	104	90	69
Resp_120	68	102	81	68
Resp_121	69	99	84	72
Resp_122	70	113	84	73

Resp_123	73	106	85	75
Resp_124	69	109	86	67
Resp_125	71	105	86	67
Resp_126	71	101	93	61
Resp_127	71	92	84	65
Resp_128	70	97	91	67
Resp_129	72	107	92	75
Resp_130	73	102	86	67
Resp_131	71	100	91	68
Resp_132	67	102	81	72
Resp_133	67	99	83	64
Resp_134	73	107	82	73
Resp_135	74	109	85	69
Resp_136	70	109	80	73
Resp_137	67	102	88	65
Resp_138	69	98	80	69
Resp_139	69	107	79	69
Resp_140	67	108	85	66
Resp_141	69	105	83	70
Resp_142	65	90	83	57
Resp_143	72	103	92	68

Resp_144	70	111	93	70
Resp_145	72	105	88	72
Resp_146	73	108	92	75
Resp_147	70	104	92	66
Resp_148	70	103	85	70
Resp_149	69	106	85	71
Resp_150	68	103	73	67
Resp_151	70	101	82	66
Resp_152	72	107	87	67
Resp_153	71	105	92	70
Resp_154	72	111	88	71
Resp_155	73	110	90	71
Resp_156	71	107	82	71
Resp_157	67	98	82	66
Resp_158	71	103	94	64
Resp_159	70	105	86	66
Resp_160	68	96	82	61
Resp_161	70	105	87	66
Resp_162	71	103	87	67
Resp_163	68	104	86	69
Resp_164	72	109	78	72

Resp_165	70	99	83	69
Resp_166	70	103	87	69
Resp_167	68	101	80	69
Resp_168	74	108	82	74
Resp_169	69	104	84	73
Resp_170	70	105	87	68
Resp_171	72	106	84	67

## Lampiran 9: Output Pengolahan Data Menggunakan SPSS

### FREKUENSI

#### Iklan Distro Jalanan sangat luas hingga sampai ke daerah-daerah kecil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	7	4.1	4.1	4.1
	Setuju	80	46.8	46.8	50.9
	Sangat Setuju	84	49.1	49.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

#### Saya tertarik dengan tampilan brosur Distro Jalanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	5	2.9	2.9	4.1
	Setuju	85	49.7	49.7	53.8
	Sangat Setuju	79	46.2	46.2	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

#### Brosur produk sepatu kets Adidas membuat saya tertarik untuk membeli

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	8	4.7	4.7	5.3
	Setuju	81	47.4	47.4	52.6
	Sangat Setuju	81	47.4	47.4	100.0
	Total	171	100.0	100.0	



**Distro Jalanan memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	10	5.8	5.8	5.8
	Setuju	68	39.8	39.8	45.6
	Sangat Setuju	93	54.4	54.4	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Periklanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12.00	1	.6	.6	.6
	13.00	3	1.8	1.8	2.3
	14.00	6	3.5	3.5	5.8
	15.00	9	5.3	5.3	11.1
	16.00	18	10.5	10.5	21.6
	17.00	25	14.6	14.6	36.3
	18.00	49	28.7	28.7	64.9
	19.00	28	16.4	16.4	81.3
	20.00	32	18.7	18.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Distro jalanan melakukan penjualan secara langsung kepada pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	6	3.5	3.5	4.1
	Setuju	86	50.3	50.3	54.4
	Sangat Setuju	78	45.6	45.6	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Penjualan langsung yang dilakukan Distro Jalanan kepada pelanggan sangat baik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	6	3.5	3.5	3.5
	Setuju	91	53.2	53.2	56.7
	Sangat Setuju	74	43.3	43.3	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Distro Jalanan melakukan penjualan langsung melalui diskon secara langsung kepada pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	8	4.7	4.7	5.3
	Setuju	86	50.3	50.3	55.6
	Sangat Setuju	76	44.4	44.4	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Distro Jalanan melakukan penjualan sepatu secara langsung kepada pelanggan yang datang**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	8	4.7	4.7	5.3
	Setuju	80	46.8	46.8	52.0
	Sangat Setuju	82	48.0	48.0	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Penjualan Pribadi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13.00	4	2.3	2.3	2.3
	14.00	4	2.3	2.3	4.7
	15.00	6	3.5	3.5	8.2
	16.00	26	15.2	15.2	23.4
	17.00	37	21.6	21.6	45.0
	18.00	41	24.0	24.0	69.0
	19.00	29	17.0	17.0	86.0
	20.00	24	14.0	14.0	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**pelanggan tertarik dengan potongan harga atau diskon yang diberikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	1.8	1.8	1.8
	Setuju	88	51.5	51.5	53.2
	Sangat Setuju	80	46.8	46.8	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Diskon yang diberikan membuat saya tertarik untuk membeli produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	5	2.9	2.9	2.9
	Setuju	112	65.5	65.5	68.4
	Sangat Setuju	54	31.6	31.6	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Distro Jalanan melakukan promosi penjualan dengan memberikan hadiah kepada pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	6	3.5	3.5	3.5
	Setuju	115	67.3	67.3	70.8
	Sangat Setuju	50	29.2	29.2	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Sepatu kets Adidas memberikan premi lebih menarik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	7	4.1	4.1	4.7
	Setuju	100	58.5	58.5	63.2
	Sangat Setuju	63	36.8	36.8	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Promosi Penjualan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12.00	1	.6	.6	.6
	13.00	1	.6	.6	1.2
	15.00	12	7.0	7.0	8.2
	16.00	32	18.7	18.7	26.9
	17.00	57	33.3	33.3	60.2
	18.00	39	22.8	22.8	83.0
	19.00	8	4.7	4.7	87.7
	20.00	21	12.3	12.3	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Saya mengetahui Distro Jalanan dari keluarga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	4.7	4.7	4.7
	Setuju	96	56.1	56.1	60.8
	Sangat Setuju	67	39.2	39.2	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Distro Jalanan membuat pelanggan memiliki daya tarik untuk membeli

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	14	8.2	8.2	8.2
	Setuju	110	64.3	64.3	72.5
	Sangat Setuju	47	27.5	27.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Distro Jalanan memberikan berita secara langsung kepada pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	10	5.8	5.8	6.4
	Setuju	101	59.1	59.1	65.5
	Sangat Setuju	59	34.5	34.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Saya tertarik dengan Distro Jalanan dari mulut ke mulut  
pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Netral	8	4.7	4.7	6.4
	Setuju	94	55.0	55.0	61.4
	Sangat Setuju	66	38.6	38.6	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Publisitas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12.00	1	.6	.6	.6
	13.00	2	1.2	1.2	1.8
	14.00	8	4.7	4.7	6.4
	15.00	11	6.4	6.4	12.9
	16.00	33	19.3	19.3	32.2
	17.00	50	29.2	29.2	61.4
	18.00	35	20.5	20.5	81.9
	19.00	16	9.4	9.4	91.2
	20.00	15	8.8	8.8	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

## PROMOSI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	59.00	1	.6	.6	.6
	60.00	1	.6	.6	1.2
	62.00	3	1.8	1.8	2.9
	64.00	8	4.7	4.7	7.6
	65.00	9	5.3	5.3	12.9
	66.00	5	2.9	2.9	15.8
	67.00	12	7.0	7.0	22.8
	68.00	10	5.8	5.8	28.7
	69.00	21	12.3	12.3	40.9
	70.00	27	15.8	15.8	56.7
	71.00	25	14.6	14.6	71.3
	72.00	16	9.4	9.4	80.7
	73.00	13	7.6	7.6	88.3
	74.00	7	4.1	4.1	92.4
	75.00	4	2.3	2.3	94.7
	76.00	6	3.5	3.5	98.2
	77.00	3	1.8	1.8	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

## Produk sepatu kets Adidas memiliki bahan baku yang berkualitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	14	8.2	8.2	8.2
	Setuju	86	50.3	50.3	58.5
	Sangat Setuju	71	41.5	41.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Sepatu kets Adidas nyaman untuk dipakai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	14	8.2	8.2	9.4
	Setuju	81	47.4	47.4	56.7
	Sangat Setuju	74	43.3	43.3	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Saya merasa puas dengan kualitas sepatu kets Adidas yang di tawarkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	2.9	2.9	2.9
	Netral	15	8.8	8.8	11.7
	Setuju	82	48.0	48.0	59.6
	Sangat Setuju	69	40.4	40.4	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Sepatu kets Adidas lebih praktik untuk dipakai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	13	7.6	7.6	7.6
	Setuju	98	57.3	57.3	64.9
	Sangat Setuju	60	35.1	35.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	



## peroduk sepatu kets Adidas memiliki ciri tersendiri

### Kinerja Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12.00	4	2.3	2.3	2.3
	13.00	4	2.3	2.3	4.7
	14.00	12	7.0	7.0	11.7
	15.00	7	4.1	4.1	15.8
	16.00	30	17.5	17.5	33.3
	17.00	30	17.5	17.5	50.9
	18.00	43	25.1	25.1	76.0
	19.00	17	9.9	9.9	86.0
	20.00	24	14.0	14.0	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

## Saya merasa bangga menggunakan produk sepatu kets Adidas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	23	13.5	13.5	14.6
	Setuju	80	46.8	46.8	61.4
	Sangat Setuju	66	38.6	38.6	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

## Produk sepatu kets Adidas memiliki desain yang estetik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Netral	18	10.5	10.5	12.3
	Setuju	77	45.0	45.0	57.3
	Sangat Setuju	73	42.7	42.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	2.9	2.9	2.9
	Netral	13	7.6	7.6	10.5
	Setuju	79	46.2	46.2	56.7
	Sangat Setuju	74	43.3	43.3	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### **Sepatu kets Adidas memiliki desain logo yang di kenali pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Netral	14	8.2	8.2	9.9
	Setuju	77	45.0	45.0	55.0
	Sangat Setuju	77	45.0	45.0	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Keistimewaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.00	1	.6	.6	.6
	12.00	7	4.1	4.1	4.7
	13.00	6	3.5	3.5	8.2
	14.00	10	5.8	5.8	14.0
	15.00	12	7.0	7.0	21.1
	16.00	35	20.5	20.5	41.5
	17.00	23	13.5	13.5	55.0
	18.00	19	11.1	11.1	66.1
	19.00	11	6.4	6.4	72.5
	20.00	47	27.5	27.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Produk sepatu kets adidas dapat melindungi kaki dengan nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Netral	13	7.6	7.6	9.4
	Setuju	82	48.0	48.0	57.3
	Sangat Setuju	73	42.7	42.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Kualitas sepatu kets Adidas sesuai dengan harapan pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	2.9	2.9	2.9
	Netral	13	7.6	7.6	10.5
	Setuju	89	52.0	52.0	62.6
	Sangat Setuju	64	37.4	37.4	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

## Kualitas produk sepatu kets Adidas sangat terjamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	17	9.9	9.9	11.1
	Setuju	82	48.0	48.0	59.1
	Sangat Setuju	70	40.9	40.9	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

## Sepatu kets Adidas memiliki produk yang berkualitas bagus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	17	9.9	9.9	11.1
	Setuju	75	43.9	43.9	55.0
	Sangat Setuju	77	45.0	45.0	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

## Kehandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.00	1	.6	.6	.6
	12.00	5	2.9	2.9	3.5
	13.00	4	2.3	2.3	5.8
	14.00	11	6.4	6.4	12.3
	15.00	13	7.6	7.6	19.9
	16.00	37	21.6	21.6	41.5
	17.00	22	12.9	12.9	54.4
	18.00	18	10.5	10.5	64.9
	19.00	23	13.5	13.5	78.4
	20.00	37	21.6	21.6	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Produk sepatu kets Adidas memiliki gaya yang sesuai selera**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	17	9.9	9.9	11.1
	Setuju	90	52.6	52.6	63.7
	Sangat Setuju	62	36.3	36.3	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Sepatu kets Adidas memiliki desain produk yang mudah dikenali**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	9	5.3	5.3	5.8
	Setuju	93	54.4	54.4	60.2
	Sangat Setuju	68	39.8	39.8	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Produk sepatu kets Adidas memiliki berbagai model yang simpel**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	9	5.3	5.3	5.8
	Setuju	106	62.0	62.0	67.8
	Sangat Setuju	55	32.2	32.2	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Produk sepatu kets Adidas di desain kusus untuk kalangan anak remaja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	10	5.8	5.8	5.8
	Setuju	95	55.6	55.6	61.4
	Sangat Setuju	66	38.6	38.6	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Estetika**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12.00	4	2.3	2.3	2.3
	13.00	1	.6	.6	2.9
	14.00	1	.6	.6	3.5
	15.00	20	11.7	11.7	15.2
	16.00	47	27.5	27.5	42.7
	17.00	24	14.0	14.0	56.7
	18.00	30	17.5	17.5	74.3
	19.00	21	12.3	12.3	86.5
	20.00	23	13.5	13.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**sepatu kets Adidas bersahabat dengan semua kalangan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	11	6.4	6.4	7.0
	Setuju	102	59.6	59.6	66.7
	Sangat Setuju	57	33.3	33.3	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Produk sepatu kets Adidas memiliki karakteristik desain yang bagus**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	22	12.9	12.9	13.5
	Setuju	99	57.9	57.9	71.3
	Sangat Setuju	49	28.7	28.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Produk sepatu kets Adidas selalu merubah desain kekinian**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	17	9.9	9.9	11.1
	Setuju	94	55.0	55.0	66.1
	Sangat Setuju	58	33.9	33.9	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Karakteristik desain produk sepatu kets Adidas sudah memenuhi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Netral	14	8.2	8.2	9.9
	Setuju	91	53.2	53.2	63.2
	Sangat Setuju	63	36.8	36.8	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Kesesuaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12.00	4	2.3	2.3	2.3
	13.00	2	1.2	1.2	3.5
	14.00	11	6.4	6.4	9.9
	15.00	13	7.6	7.6	17.5
	16.00	44	25.7	25.7	43.3
	17.00	34	19.9	19.9	63.2
	18.00	32	18.7	18.7	81.9
	19.00	16	9.4	9.4	91.2
	20.00	15	8.8	8.8	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Produk sepatu kets Adidas memiliki peluang tidak rusak dalam periode waktu tertentu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Netral	31	18.1	18.1	19.9
	Setuju	80	46.8	46.8	66.7
	Sangat Setuju	57	33.3	33.3	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Sepatu kets Adidas merupakan sepatu kets yang sangat awet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Netral	29	17.0	17.0	18.7
	Setuju	83	48.5	48.5	67.3
	Sangat Setuju	56	32.7	32.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	



**Produk sepatu kets Adidas terbuat dari bahan yang berkualitas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	23	13.5	13.5	14.0
	Setuju	94	55.0	55.0	69.0
	Sangat Setuju	53	31.0	31.0	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Produk sepatu kets Adidas tidak mudah rusak atau sobek**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Netral	23	13.5	13.5	15.2
	Setuju	86	50.3	50.3	65.5
	Sangat Setuju	59	34.5	34.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Daya tahan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.00	1	.6	.6	.6
	12.00	10	5.8	5.8	6.4
	13.00	7	4.1	4.1	10.5
	14.00	16	9.4	9.4	19.9
	15.00	14	8.2	8.2	28.1
	16.00	44	25.7	25.7	53.8
	17.00	15	8.8	8.8	62.6
	18.00	22	12.9	12.9	75.4
	19.00	13	7.6	7.6	83.0
	20.00	29	17.0	17.0	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

## PRODUCT QUALITY (X2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	86.00	2	1.2	1.2	1.2
	87.00	1	.6	.6	1.8
	88.00	1	.6	.6	2.3
	89.00	2	1.2	1.2	3.5
	90.00	2	1.2	1.2	4.7
	91.00	3	1.8	1.8	6.4
	92.00	4	2.3	2.3	8.8
	93.00	3	1.8	1.8	10.5
	94.00	2	1.2	1.2	11.7
	95.00	6	3.5	3.5	15.2
	96.00	9	5.3	5.3	20.5
	97.00	6	3.5	3.5	24.0
	98.00	5	2.9	2.9	26.9
	99.00	7	4.1	4.1	31.0
	100.00	9	5.3	5.3	36.3
	101.00	13	7.6	7.6	43.9
	102.00	7	4.1	4.1	48.0
	103.00	12	7.0	7.0	55.0
	104.00	11	6.4	6.4	61.4
	105.00	14	8.2	8.2	69.6
	106.00	7	4.1	4.1	73.7
	107.00	11	6.4	6.4	80.1
	108.00	5	2.9	2.9	83.0
109.00	9	5.3	5.3	88.3	
110.00	4	2.3	2.3	90.6	
111.00	7	4.1	4.1	94.7	
112.00	5	2.9	2.9	97.7	
113.00	1	.6	.6	98.2	

114.00	2	1.2	1.2	99.4
115.00	1	.6	.6	100.0
Total	171	100.0	100.0	

**Distro Jalanan memiliki penampilan desain yang menarik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Netral	20	11.7	11.7	13.5
	Setuju	90	52.6	52.6	66.1
	Sangat Setuju	58	33.9	33.9	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Distro Jalanan memiliki penataan yang sangat rapi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	23	13.5	13.5	14.6
	Setuju	95	55.6	55.6	70.2
	Sangat Setuju	51	29.8	29.8	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Distro Jalanan di desain kusus agar mudah dikenali pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	2.3	2.3	2.3
	Netral	30	17.5	17.5	19.9
	Setuju	92	53.8	53.8	73.7
	Sangat Setuju	45	26.3	26.3	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Distro Jalanan memiliki tempat yang nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	29	17.0	17.0	18.1
	Setuju	88	51.5	51.5	69.6
	Sangat Setuju	52	30.4	30.4	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Tangibles (Bukti Fisik)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.00	1	.6	.6	.6
	12.00	9	5.3	5.3	5.8
	13.00	7	4.1	4.1	9.9
	14.00	16	9.4	9.4	19.3
	15.00	14	8.2	8.2	27.5
	16.00	36	21.1	21.1	48.5
	17.00	31	18.1	18.1	66.7
	18.00	26	15.2	15.2	81.9
	19.00	14	8.2	8.2	90.1
	20.00	17	9.9	9.9	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Distro Jalanan memberikan perhatian serius kepada pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	23	13.5	13.5	14.6
	Setuju	89	52.0	52.0	66.7
	Sangat Setuju	57	33.3	33.3	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Karyawan Distro Jalanan selalu memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Netral	20	11.7	11.7	13.5
	Setuju	81	47.4	47.4	60.8
	Sangat Setuju	67	39.2	39.2	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Kualitas Produk yang baik membuat pelanggan memilih sepatu kets Adidas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	17	9.9	9.9	11.1
	Setuju	80	46.8	46.8	57.9
	Sangat Setuju	72	42.1	42.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Karyawan Distro Jalanan mampu menyelesaikan masalah yang tidak di mengerti oleh pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	19	11.1	11.1	12.3
	Setuju	82	48.0	48.0	60.2
	Sangat Setuju	68	39.8	39.8	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Reliability (Kehandalan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.00	1	.6	.6	.6
	12.00	8	4.7	4.7	5.3
	13.00	6	3.5	3.5	8.8
	14.00	12	7.0	7.0	15.8
	15.00	8	4.7	4.7	20.5
	16.00	30	17.5	17.5	38.0
	17.00	26	15.2	15.2	53.2
	18.00	37	21.6	21.6	74.9
	19.00	15	8.8	8.8	83.6
	20.00	28	16.4	16.4	100.0
	Total		171	100.0	100.0

### Distro Jalanan mampu menyelesaikan keluhan konsumen dalam memilih sepatu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	16	9.4	9.4	10.5
	Setuju	86	50.3	50.3	60.8
	Sangat Setuju	67	39.2	39.2	100.0
	Total		171	100.0	100.0

**Karyawan Distro Jalanan selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Netral	19	11.1	11.1	12.9
	Setuju	92	53.8	53.8	66.7
	Sangat Setuju	57	33.3	33.3	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Karyawan Distro Jalanan selalu merespon permintaan pelanggan dengan cepat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	4.1	4.1	4.1
	Netral	26	15.2	15.2	19.3
	Setuju	85	49.7	49.7	69.0
	Sangat Setuju	53	31.0	31.0	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Karyawan Distro Jalanan selalu tanggap dalam melayani pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	24	14.0	14.0	15.2
	Setuju	80	46.8	46.8	62.0
	Sangat Setuju	65	38.0	38.0	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Responsiveness (Ketanggapan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.00	1	.6	.6	.6
	12.00	9	5.3	5.3	5.8
	13.00	4	2.3	2.3	8.2
	14.00	12	7.0	7.0	15.2
	15.00	13	7.6	7.6	22.8
	16.00	34	19.9	19.9	42.7
	17.00	32	18.7	18.7	61.4
	18.00	29	17.0	17.0	78.4
	19.00	16	9.4	9.4	87.7
	20.00	21	12.3	12.3	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### pelanggan merasa aman dalam berinteraksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	3.5	3.5	3.5
	Netral	23	13.5	13.5	17.0
	Setuju	83	48.5	48.5	65.5
	Sangat Setuju	59	34.5	34.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Distro Jalanan menjaga dalam kualitas kesopanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	21	12.3	12.3	13.5
	Setuju	80	46.8	46.8	60.2
	Sangat Setuju	68	39.8	39.8	100.0
	Total	171	100.0	100.0	



**Karyawan Distro Jalanan secara konsisten bersikap sopan  
terhadap para pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	24	14.0	14.0	14.6
	Setuju	97	56.7	56.7	71.3
	Sangat Setuju	49	28.7	28.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Pelanggan merasa nyaman dan aman saat berada di Distro  
Jalanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	2.9	2.9	2.9
	Netral	24	14.0	14.0	17.0
	Setuju	79	46.2	46.2	63.2
	Sangat Setuju	63	36.8	36.8	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Assurance (Jaminan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.00	1	.6	.6	.6
	12.00	11	6.4	6.4	7.0
	13.00	4	2.3	2.3	9.4
	14.00	13	7.6	7.6	17.0
	15.00	10	5.8	5.8	22.8
	16.00	38	22.2	22.2	45.0
	17.00	34	19.9	19.9	64.9
	18.00	21	12.3	12.3	77.2
	19.00	13	7.6	7.6	84.8
	20.00	26	15.2	15.2	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Karyawan Distro Jalanan memberikan perhatian secara individual kepada konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Netral	18	10.5	10.5	12.3
	Setuju	86	50.3	50.3	62.6
	Sangat Setuju	64	37.4	37.4	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Karyawan Distro Jalanan memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	17	9.9	9.9	10.5
	Setuju	75	43.9	43.9	54.4
	Sangat Setuju	78	45.6	45.6	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Karyawan Distro Jalanan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	14	8.2	8.2	8.8
	Setuju	89	52.0	52.0	60.8
	Sangat Setuju	67	39.2	39.2	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Distro Jalanan memiliki am buka sesuai dengan keinginan konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	17	9.9	9.9	11.1
	Setuju	83	48.5	48.5	59.6
	Sangat Setuju	69	40.4	40.4	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

## Empathy (empati)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.00	1	.6	.6	.6
	12.00	10	5.8	5.8	6.4
	13.00	2	1.2	1.2	7.6
	14.00	5	2.9	2.9	10.5
	15.00	6	3.5	3.5	14.0
	16.00	39	22.8	22.8	36.8
	17.00	21	12.3	12.3	49.1
	18.00	41	24.0	24.0	73.1
	19.00	19	11.1	11.1	84.2
	20.00	27	15.8	15.8	100.0
Total		171	100.0	100.0	

## Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	67.00	1	.6	.6	.6
	73.00	3	1.8	1.8	2.3
	74.00	2	1.2	1.2	3.5
	75.00	4	2.3	2.3	5.8
	76.00	3	1.8	1.8	7.6
	77.00	5	2.9	2.9	10.5
	78.00	7	4.1	4.1	14.6
	79.00	13	7.6	7.6	22.2
	80.00	11	6.4	6.4	28.7
	81.00	9	5.3	5.3	33.9
	82.00	14	8.2	8.2	42.1
	83.00	7	4.1	4.1	46.2
	84.00	11	6.4	6.4	52.6
	85.00	7	4.1	4.1	56.7
	86.00	13	7.6	7.6	64.3
	87.00	13	7.6	7.6	71.9
	88.00	12	7.0	7.0	78.9
	89.00	5	2.9	2.9	81.9
	90.00	9	5.3	5.3	87.1
	91.00	4	2.3	2.3	89.5
92.00	8	4.7	4.7	94.2	
93.00	5	2.9	2.9	97.1	
94.00	4	2.3	2.3	99.4	

97.00	1	.6	.6	100.0
Total	171	100.0	100.0	

**Pelayanan yang diberikan karyawan Distro Jalanan sudah memenuhi standart pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Netral	15	8.8	8.8	10.5
	Setuju	92	53.8	53.8	64.3
	Sangat Setuju	61	35.7	35.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Saya merasa bangga dengan layanan Distro Jalanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	2.9	2.9	2.9
	Netral	16	9.4	9.4	12.3
	Setuju	98	57.3	57.3	69.6
	Sangat Setuju	52	30.4	30.4	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Saya merasa bangga dengan kesopanan atas karyawan Distro**

**Jalanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	2.3	2.3	2.3
	Netral	22	12.9	12.9	15.2
	Setuju	93	54.4	54.4	69.6
	Sangat Setuju	52	30.4	30.4	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Saya merasa bangga dengan keamanan dan kebersihan Distro**

**Jalanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	23	13.5	13.5	14.0
	Setuju	95	55.6	55.6	69.6
	Sangat Setuju	52	30.4	30.4	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Kepuasan pelanggan keseluruhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.00	1	.6	.6	.6
	12.00	7	4.1	4.1	4.7
	13.00	3	1.8	1.8	6.4
	14.00	10	5.8	5.8	12.3
	15.00	14	8.2	8.2	20.5
	16.00	45	26.3	26.3	46.8
	17.00	35	20.5	20.5	67.3
	18.00	26	15.2	15.2	82.5
	19.00	13	7.6	7.6	90.1
	20.00	17	9.9	9.9	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Produk sepatu kets Adidas sesuai yang diharapkan pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	10	5.8	5.8	6.4
	Setuju	82	48.0	48.0	54.4
	Sangat Setuju	78	45.6	45.6	100.0
	Total	171	100.0	100.0	



**Pelayanan karyawan Distro Jalanan sesuai dengan yang di  
harapkan pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	9	5.3	5.3	5.3
	Setuju	101	59.1	59.1	64.3
	Sangat Setuju	61	35.7	35.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi  
keinginan pelanggan**

		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Netral	10	5.8	5.8	7.6
	Setuju	103	60.2	60.2	67.8
	Sangat Setuju	55	32.2	32.2	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Proses kinerja sesuai dengan harapan pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	9	5.3	5.3	5.8
	Setuju	101	59.1	59.1	64.9
	Sangat Setuju	60	35.1	35.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### konfirmasi harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12.00	2	1.2	1.2	1.2
	13.00	2	1.2	1.2	2.3
	14.00	2	1.2	1.2	3.5
	15.00	17	9.9	9.9	13.5
	16.00	43	25.1	25.1	38.6
	17.00	29	17.0	17.0	55.6
	18.00	35	20.5	20.5	76.0
	19.00	22	12.9	12.9	88.9
	20.00	19	11.1	11.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### pelanggan akan datang melakukan pembelian ulang sepatu kets Adidas yang sama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	14	8.2	8.2	8.8
	Setuju	97	56.7	56.7	65.5
	Sangat Setuju	59	34.5	34.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Memiliki daya tarik untuk terus membeli produk sepatu Kets  
Adidas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	23	13.5	13.5	14.0
	Setuju	97	56.7	56.7	70.8
	Sangat Setuju	50	29.2	29.2	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Proses pelayanan cepat dan tepat waktu**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	15	8.8	8.8	9.4
	Setuju	97	56.7	56.7	66.1
	Sangat Setuju	58	33.9	33.9	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Kualitas produk sepatu kets Adidas sangat terjamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	12	7.0	7.0	7.0
	Setuju	103	60.2	60.2	67.3
	Sangat Setuju	56	32.7	32.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Minat pembelian ulang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12.00	3	1.8	1.8	1.8
	13.00	3	1.8	1.8	3.5
	14.00	11	6.4	6.4	9.9
	15.00	16	9.4	9.4	19.3
	16.00	42	24.6	24.6	43.9
	17.00	29	17.0	17.0	60.8
	18.00	36	21.1	21.1	81.9
	19.00	13	7.6	7.6	89.5
	20.00	18	10.5	10.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Saya merekomendasi produk sepatu kets Adidas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Netral	10	5.8	5.8	7.0
	Setuju	100	58.5	58.5	65.5
	Sangat Setuju	59	34.5	34.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Pelayanan terbaik dapat merekomendasikan pada keluarga**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	11	6.4	6.4	7.0
	Setuju	88	51.5	51.5	58.5
	Sangat Setuju	71	41.5	41.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Kemauan untuk merekomendasi produk sepatu kets Adidas sebagai pilihan utama**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Netral	11	6.4	6.4	7.0
	Setuju	98	57.3	57.3	64.3
	Sangat Setuju	61	35.7	35.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Mampu menyelesaikan keadaan dengan pelanggan dalam menerima saran kritik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	11	6.4	6.4	6.4
	Setuju	108	63.2	63.2	69.6
	Sangat Setuju	52	30.4	30.4	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

### Kesediaan untuk merekomendasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13.00	4	2.3	2.3	2.3
	14.00	10	5.8	5.8	8.2
	15.00	11	6.4	6.4	14.6
	16.00	41	24.0	24.0	38.6
	17.00	29	17.0	17.0	55.6
	18.00	35	20.5	20.5	76.0
	19.00	28	16.4	16.4	92.4
	20.00	13	7.6	7.6	100.0
	Total		171	100.0	100.0

## KEPUASAN PELANGGAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	56.00	1	.6	.6	.6
	57.00	1	.6	.6	1.2
	58.00	1	.6	.6	1.8
	59.00	5	2.9	2.9	4.7
	60.00	1	.6	.6	5.3
	61.00	3	1.8	1.8	7.0
	62.00	4	2.3	2.3	9.4
	63.00	5	2.9	2.9	12.3
	64.00	15	8.8	8.8	21.1
	65.00	12	7.0	7.0	28.1
	66.00	13	7.6	7.6	35.7
	67.00	21	12.3	12.3	48.0
	68.00	15	8.8	8.8	56.7
	69.00	13	7.6	7.6	64.3
	70.00	11	6.4	6.4	70.8
	71.00	11	6.4	6.4	77.2
	72.00	15	8.8	8.8	86.0
	73.00	8	4.7	4.7	90.6
	74.00	8	4.7	4.7	95.3
	75.00	4	2.3	2.3	97.7
76.00	1	.6	.6	98.2	
77.00	2	1.2	1.2	99.4	
79.00	1	.6	.6	100.0	
Total		171	100.0	100.0	

## UJI INSTRUMEN PENELITIAN UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

### Variabel Promotion (X1)

Indikator Periklanan (X1.1)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,689	,690	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1_1	13,2957	1,842	,483	,245	,618
X1.1_2	13,3495	1,839	,437	,207	,647
X1.1_3	13,3602	1,799	,469	,239	,626
X1.1_4	13,2849	1,762	,501	,255	,606



Indikator Penjualan Pribadi (X1.2)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,619	,622	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.2_1	13,1774	1,585	,474		,494
X1.2_2	13,1935	1,606	,477	,242	,493
X1.2_3	13,1989	1,793	,283	,089	,633
X1.2_4	13,1398	1,645	,377	,166	,567

Indikator Promosi penjualan (X1.3)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,612	,615	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.3_1	12,8602	1,288	,347	,149	,545
X1.3_2	13,0108	1,265	,415	,178	,493
X1.3_3	13,0538	1,251	,426	,182	,485
X1.3_4	12,9946	1,270	,320	,124	,569

## Indikator Publisitas (X1.4)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,651	,652	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.4_1	12,8065	1,627	,464	,222	,561
X1.4_2	12,9355	1,617	,480	,235	,550
X1.4_3	12,8548	1,714	,377	,144	,621
X1.4_4	12,8226	1,671	,408	,170	,600

## Variabel Product Quality (X2)

Indikator Kinerja (X2.1)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,707	,714	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1_1	12,8871	2,209	,570	,330	,599
X2.1_2	12,8817	2,170	,516	,306	,629
X2.1_3	12,9785	2,205	,409	,182	,704
X2.1_4	12,9301	2,368	,498	,260	,643

Indikator Keistimewaan tambahan (X2.2)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,848	,849	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlatio n	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.2_1	12,9247	3,238	,699	,499	,802
X2.2_2	12,8280	3,354	,650	,469	,823
X2.2_3	12,8656	3,317	,651	,445	,823
X2.2_4	12,8011	3,230	,749	,573	,781

## Indikator Keandalan (X2.3)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,817	,817	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.3_1	12,8441	2,976	,649	,430	,764
X2.3_2	12,9247	2,935	,607	,373	,785
X2.3_3	12,8710	3,021	,637	,411	,770
X2.3_4	12,8280	2,922	,659	,449	,759

Indikator Kesesuaian (X2.4)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,714	,718	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.4_1	12,9516	1,884	,465	,238	,680
X2.4_2	12,8387	1,898	,593	,362	,597
X2.4_3	12,9032	2,153	,441	,240	,686
X2.4_4	12,8548	2,027	,520	,278	,642

## Indikator Daya tahan (X2.5)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,610	,612	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.5_1	12,5860	2,125	,379	,164	,548
X2.5_2	12,7043	2,015	,383	,188	,544
X2.5_3	12,6720	1,908	,442	,214	,498
X2.5_4	12,6505	1,937	,360	,167	,565



Indikator Estetika (X2.6)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,836	,839	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.6_1	12,4624	3,234	,638		,807
X2.6_2	12,4624	3,320	,649	,422	,800
X2.6_3	12,4247	3,402	,736	,548	,767
X2.6_4	12,4247	3,294	,656	,461	,797

### Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Indikator terwujud (X3.1)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,789	,790	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1_1	12,3871	3,060	,535	,293	,769
X3.1_2	12,4194	2,958	,641	,424	,716
X3.1_3	12,5000	2,932	,584	,356	,744
X3.1_4	12,4355	2,885	,634	,408	,719

Indikator kehandalan (X3.2)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,818	,818	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.2_1	12,8333	3,015	,619	,393	,780
X3.2_2	12,7849	3,002	,598	,360	,790
X3.2_3	12,7258	2,914	,687	,492	,749
X3.2_4	12,7688	2,946	,653	,451	,764

### Indikator ketanggapan (X3.3)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,742	,745	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.3_1	12,4677	2,996	,534	,327	,684
X3.3_2	12,5699	2,982	,532	,295	,685
X3.3_3	12,6774	2,868	,452	,228	,735
X3.3_4	12,5430	2,628	,636	,409	,622

Indikator jaminan (X3.4)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,780	,783	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.4_1	12,5645	3,036	,546	,354	,748
X3.4_2	12,4677	3,234	,547	,368	,744
X3.4_3	12,5806	3,175	,649	,442	,699
X3.4_4	12,5806	2,861	,610	,378	,713

## Indikator empati (X3.5)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,836	,837	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.5_1	12,8710	2,859	,661	,466	,795
X3.5_2	12,7688	2,795	,718	,523	,769
X3.5_3	12,8065	2,957	,713	,535	,774
X3.5_4	12,8280	3,030	,582	,354	,830

## Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Indikator Kepuasan pelanggan keseluruhan (Y1.1)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,698	,700	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1_1	12,4785	2,435	,518	,279	,612
Y1.1_2	12,5806	2,450	,454	,217	,652
Y1.1_3	12,5806	2,504	,425	,192	,671
Y1.1_4	12,5376	2,423	,538	,294	,601





Indikator Konfirmasi harapan (Y1.2)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,645	,647	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.2_1	12,8226	1,790	,413	,187	,585
Y1.2_2	12,8656	1,912	,431	,192	,574
Y1.2_3	12,9731	1,778	,407	,182	,590
Y1.2_4	12,9194	1,826	,453	,211	,557

### Indikator Minat pembelian ulang (Y1.3)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,703	,703	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.3_1	12,6075	2,099	,476	,241	,647
Y1.3_2	12,7043	1,939	,542	,360	,604
Y1.3_3	12,5968	2,015	,527	,338	,615
Y1.3_4	12,6237	2,160	,410	,189	,687

Indikator Kesiediaan untuk merekomendasi (Y1.4)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	171	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	171	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,666	,665	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.4_1	12,8656	1,641	,542	,457	,532
Y1.4_2	12,7796	1,913	,337	,133	,673
Y1.4_3	12,8226	1,628	,585	,480	,503
Y1.4_4	12,8548	2,006	,343	,166	,663

## UJI NORMALITAS

Uji Asumsi Klasik  
Uji Normalitas KS

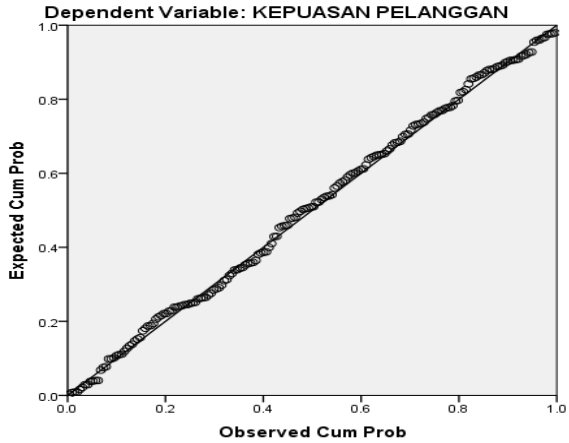
### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		171
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.65422977
Most Extreme Differences	Absolute	.036
	Positive	.026
	Negative	-.036
Test Statistic		.036
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

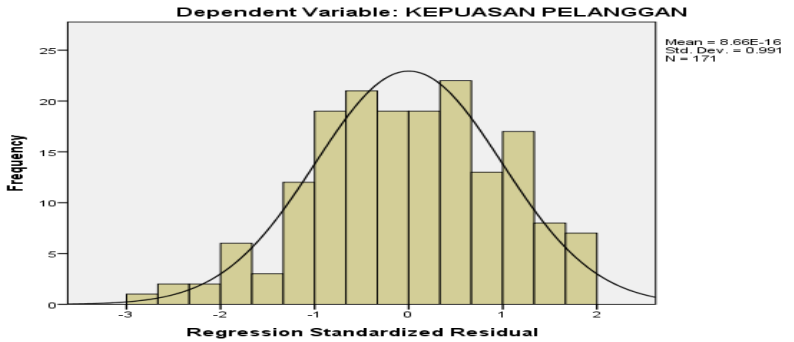
- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

## UJI NORMALITAS PLOT

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



## UJI ASUMSI KLASIK

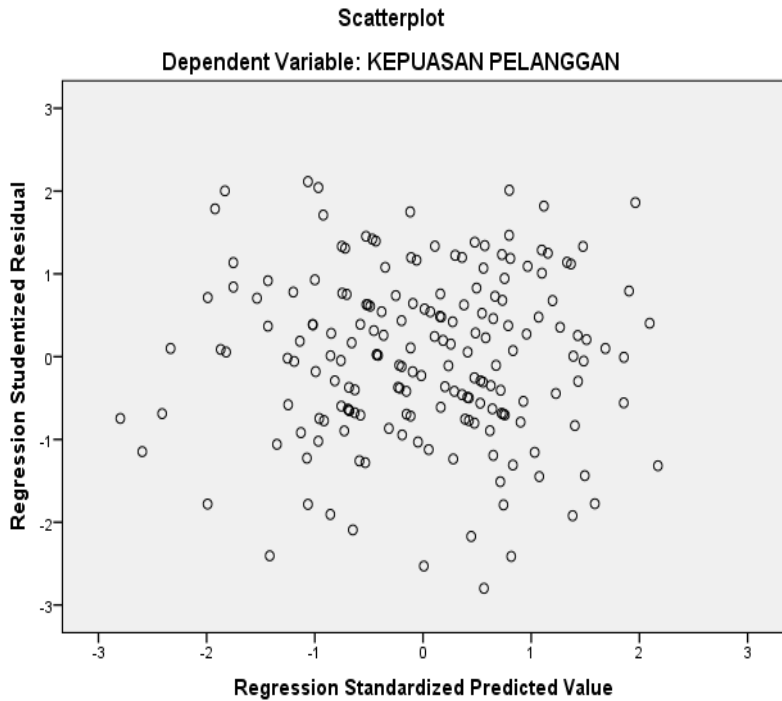
### UJI Heterokedastisitas Glejser

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.986	3.857		1.293	.198
	PROMOSI	-.053	.051	-.082	-1.030	.304
	PRODUCT QUALITY	.055	.029	.157	1.870	.063
	Kualitas Pelayanan	-.047	.032	-.115	-1.454	.148

a. Dependent Variable: residual

## UJI HETEROKEDASTISITAS PLOT



## UJI MULTIKOLINIERITAS

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

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
PROMOSI	.840	1.191
PRODUCT QUALITY	.762	1.313
Kualitas Pelayanan	.851	1.176

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

## UJI AUTOKOLERASI

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Durbin-Watson
1	.524 <sup>a</sup>	.274	.262	1.830

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, PROMOSI, PRODUCT QUALITY

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN



**UJI REGRESI LINIER BERGANDA**  
**UJI t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.557	6.914		2.973	.003
	PROMOSI	.201	.091	.159	2.197	.029
	PRODUCT QUALITY	.234	.052	.345	4.521	.000
	Kualitas Pelayanan	.112	.057	.143	1.977	.050

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

**UJI F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	783.077	3	261.026	18.846	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2313.029	167	13.850		
	Total	3096.105	170			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), PROMOTION, PRODUCT QUALITY, KUALITAS PELAYANAN



## Lampiran 10 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

**Tabel**  
**Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang akan dilakukan**

1.	Ribka P. Christian dan Lisbeth Mananeke (2016)	Pengaruh strategi promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS di RSUD Sam Ratulangi Tondano	Variabel : - Strategi promosi (X1) - Kualitas layanan (X2) Dependent : Kepuasan pelanggan (Y)	Analisis regresi linier berganda	1. Promosi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan 2. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3. Secara simultan variabel strategi promosi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 4. Dari hasil persamaan regresi linier berganda dapat diketahui bahwa strategi promosi dan kualitas layanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
----	--	--	---	----------------------------------	---

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
2.	Jessica J. Lenzun, James D.D. Massie dan Decky Adare (2014)	Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel	den: - Kualitas produk (X1) - Harga (X2) - Promosi (X3)  en : Kepuasan pelanggan (Y)	Analisis regresi linier berganda	1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel 2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel 3. Promosi berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel 4. Secara simultan variabel kualitas produk, harga dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel 5. Dari hasil persamaan regresi linier berganda, dapat diketahui bahwa kualitas

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
					<p>produk, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan promosi berpengaruh negatif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel</p>
3.	Resty Avita Haryanto (2013)	Strategi promosi, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan	en : - Promosi (X1) - Kualitas produk (X2) - Kualitas layanan (X3)		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Strategi promosi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Macdonald's Manado</li> <li>2. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Macdonald's Manado</li> <li>3. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Macdonald's Manado</li> </ol>

Continued

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
		pada restoran Macdonald's Manado	en : Kepuasan pelanggan (Y)		4. Seacara simultan strategi promosi, kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Macdonald's Manado 5. dari hasil persamaan regresi linier berganda, dapat diketahui bahwa strategi promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
4.	Pamela Montung, Jantje Sepang dan Decky Adarae (2015)	Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di restoran kawan baru	iden : - Kualitas produk (X1) - Kualitas layanan (X2) - Persepsi harga (X3)  en : - Kepuasan pelanggan (Y)	Analisis regresi linier berganda	1. Kualitas produk secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Kualitas layanan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3. Persepsi harga secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 4. Secara simultan kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 5. Dari hasil persamaan regresi berganda, dapat diketahui bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan





5.	Inka Janita Sembiring Suharyono dan Andriani Kusumawati (2014)	Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan	<p>Identifikasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas produk (X1)</li> <li>- Kualitas layanan (X2)</li> </ul> <p>Dependent Variable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan pelanggan (Y)</li> </ul>	Analisis regresi berganda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas produk secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan</li> <li>2. Kualitas layanan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan</li> <li>3. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan</li> <li>4. Kualitas produk berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan</li> <li>5. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan</li> <li>6. Secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. sedangkan kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.</li> </ol>
----	--	---	--	---------------------------	---

















