

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2011. *Strategic Manajement, Sustainable Competitive Advantage*. Jakarta.
- , 2012. *Strategic Marketing*. Cetakan satu. Edisi satu. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Cahyono, Puguh. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Elladerma Skin Care Malang*. Vol. 18. Nomor. 2. Universitas Islam Lamongan.
- Danang, Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Eko Putra, (2014), *Pengaruh Persepsi Kualitas Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota Avanza Di Kabupaten Pasaman Barat*. e-Jurnal Apresiasi Vol 2, Nomor 1, Januari 2014:5360.
- Farida, Nur Laili. 2017. *Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Magani di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk*. Vol. 01. Nomor. 07. Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Hasibuan, Malayu SP. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management. 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.*
- Lupioadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mauludin, Hanif. 2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nurmalasari, Rischa Merinda. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Profira di Surabaya*. Vol. 2. Nomor. 01. Universitas Negeri Surabaya.
- Prajati, Galih. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Pembelian Sabun Wajah Merek Pond's White Beauty (Studi Kasus Pada Mahasiswi Administrasi Bisnis Polsri)*. Palembang: Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Rahman, Diandaris Nurhandika. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Pemancingan Ngrembel Asri Gunung Pati Semarang*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Ratminto, Winarsih dan Atik Septi. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Safrizal, Achmad Yafie, dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffe Studio Malang)*.

- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Siswanto dan Suyanto. 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Korelasional*. Klaten: BOSSSCRIPT.
- Subastiyan, Bakat Ari. 2015. *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Guru di SMPN 1 Perak Jombang*. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Politeknik Negeri Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- - - - - . 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Yamit, Zulian. 2011. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: EKONISIA
- Yunus dan Budiyanto. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Narita Hotel Surabaya*.

Lampiran 1.

Berita Acara Bimbingan Skripsi




Lampiran 1.

Berita Acara Bimbingan Skripsi

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Yunia Putri
2. NIM : 151500189
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Pengajuan Skripsi : 24 Oktober 2018
5. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Bilqis *Aesthetic Clinic* Kab. Sidoarjo).
6. Dosen Pembimbing : Drs. I Ketut Surabagiarta S.E, M.M
7. Konsultasi :

N o.	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian / Kegiatan
1.	24 Oktober 2018		Judul Penelitian ACC
2.	30 Oktober 2018		BAB I & II Revisi
3.	15 November 2018		BAB I & II ACC
4.	10 Desember 2018		BAB III Revisi
5.	12 Desember 2018		BAB III ACC
6.	18 Maret 2019		BAB IV Revisi

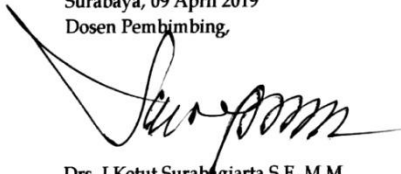
7.	21 Maret 2019		BAB IV ACC
8.	22 Maret 2019		BAB V Revisi
9.	25 Maret 2019		BAB V ACC

8. Tanggal Selesai Menulis Skripsi : 25 Maret 2019

9. Telah Diuji Dengan Nilai :

Surabaya, 09 April 2019

Dosen Pembimbing,



Drs. I Ketut Surabagiarta S.E, M.M

NIP/NPP: 1701834 / DY

Lampiran 2.
Lembar Persetujuan Ujian Skripsi

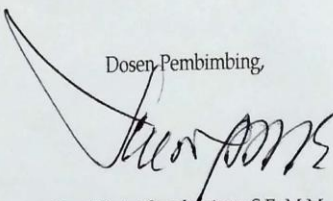
LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal

: 11-04-2019

Dosen Pembimbing,



Drs. I Ketut Surabagiarta S.E, M.M








NIP/NPP: 1701834/DY

Lampiran 3.
Berita Acara Bimbingan Skripsi

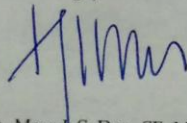
Lampiran 3.
Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Yunia Putri
NIM/Program Studi : 151500189/Manajemen
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Bilqis *Aesthetic Clinic* Kab. Sidoarjo).
Tanggal Ujian Skripsi : 28 April 2019
Penguji : 1. Christina Menuk S., Dra, S.E, M.M
2. Bayu Adi, S.E, MSA. AK

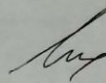
No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji I	Penguji II
1.	02/05/'19	Bab II dan III		
2.	07/05/'19	Pembahasan		
3.	08/05/'19	Landasan Teori		
4.	08/05/'19	Penelitian Terdahulu		
5.	09/05/'19	Acc Revisian		

Mengetahui,
Dosen Penguji I



Ch. Menuk S, Dra., SE, MM
NIP: 195808081982032001

Dosen Penguji II



Bayu Adi, SE, MSA. AK
NPP: 1108957/DY

Lampiran 4.
Daftar Hadir Seminar Proposal

DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

(Studi Kasus Pada Konsumen Bilqis Aesthetic Clinic Kab. Sidoarjo)

Nama : Yunia Putri

Program Studi/Angkatan : Manajemen/2015

NIM : 151500189

NO	NIM	NAMA	TTD
1	15-150-0106	Ria Apriiana	Huda
2	15-150-0039	Alfiyatin Nazilah	Amilia
3	15-150-0147	Hidayatul Umia	Amilia
4	15-150-0213	LAKATUL RAUFIDAH	Amilia
5	15-150-0085	DURROTUSOLIHAN	Amilia
6	15-150-0136	Umirotul Ishdini	Amilia
7	15-150-077	Atika Rahman	Amilia
8	15-150-0175	Almas Hasan M	Amilia
9	15-150-0059	Yeni Ardian S	Amilia
10	15-150-0207	RIRIH DWI S	Amilia
11	15150 0230	Mensy Fatma	Amilia
12	15-150-0118	Windhi Dwi Aviva	Amilia
13	15-150-0247	Bintang Komala	Amilia
14	15-150-0149	Moch. Ilham Taufiq H	Amilia

15	15-150-0181	Dwi Cahyaning A	Dwi
16	15-150-0027	ELIA NOVI YULIANDARI	Elia
17	15-150-0020	Muhaini E.	Muhaini
18	15-150-0144	ANIS ZAMROTUN N	Anis
19	15-150-0111	Virda Ayu M. J	Virda
20	15-150-0132	Dewi Wahyuningsih	Dewi
21	15-150-0176	Meita Fitriana	Meita
22	15-150-0083	Rohma Ika Arrianib	Rohma
23	15-150-0028	Mega Sulistyio -N.	Mega
24	15-150-0070	Diyah Utari	Diyah
25	15-150-0010	Inna Dwi P	Inna
26	15-150-0188	Areng Sekar W	Areng
27	15-150-0157	UMMI RAHMATI U	Ummi
28	15-150-0119	Lia Nurafiqia N.	Lia
29	15-150-0071	LEORA LES MAWATI	Leora
30			

Surabaya, 14 Desember 2018

Dosen Pembimbing

I Ketut Surabagiarta S.E, M.M

NPP: 1701834 /DY

Lampiran 5. Kueisoner

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Bilqis *Aesthetic Clinic* Kab. Sidoarjo)

Terimakasih atas partisipasi anda menjadi salah satu responden dan secara sukarela mengisi kuisoner ini. Kami sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuisoner ini. Kami menjamin kerahasiaan anda terkait dengan kuisoner. Hasil survei ini semata-mata akan digunakan untuk penelitain skripsi bukan tujuan komersial.

Bagian I:

Pernyataan bagian 1 merupakan pernyataan yang berhubungan dengan identitas responden. Mohon diisi sesuai identitas anda.

Nama : (boleh tidak diisi).
Alamat : (boleh tidak diisi).
Usia : tahun.
Jenis Kelamin : (1) Perempuan (2) Laki-laki
Pekerjaan :
Status Perkawinan : (1) Menikah (2) Belum Menikah

Bagian II:

Pernyataan pada poin II merupakan pernyataan berkaitan dengan tiap-tiap variabel terhadap kepuasan pelanggan pada perawatan kecantikan di Bilqis *Aesthetic Clinic*. Berilah tanda (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan anda.

Adapaun pilihan jawaban adalah:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	S	SS	RR	TS	STS
I	Kualitas Pelayanan (X1)					
	Tangibles (berwujud)					
1.	Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> memiliki dan menyediakan peralatan yang modern					
2.	Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> memiliki tempat yang membuat anda nyaman					
	Reliability (kehandalan)					
3.	Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> melayani anda dengan tepat dalam pertama kali datang					
4.	Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> melayani anda dengan cepat dan baik					
	Responsivess (ketanggapan)					
5.	Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> tanggap dalam melayani anda					
6.	Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> cekatan dalam memberikan layanan.					
	Assurance (jaminan)					
7.	Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> mampu membuat anda yakin untuk					

	melakukan perawatan kecantikan					
8.	Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> bersikap ramah dan sopan dalam melayani anda					
	<i>Emphaty (empati)</i>					
9.	Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> memberikan perhatian tanpa membedakan status sosial anda					
10.	Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> berbicara dengan sopan melalui telepon saat melayani anda					
II	Kualitas Produk (X2)					
	<i>Performance (kinerja)</i>					
11.	<i>Skincare</i> dan pelayanan perawatan kecantikan di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> nyaman dan aman digunakan					
12.	<i>Skincare</i> dan pelayanan perawatan kecantikan yang ditawarkan oleh Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> bervariasi					
	<i>Feature (fitur)</i>					
13.	Berbagai macam produk <i>skincare</i> dan perawatan di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> menarik dan membuat anda tertarik					
14.	Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> menyediakan banyak					

	berbagai variasi perawatan untuk anda					
	<i>Conformance to spesification</i>					
15.	Harga <i>skincare</i> dan perawatan kecantikan di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> sesuai dengan hasil dan manfaat yang diberikan					
16.	Harga sesuai dengan pelayanan dan hasil yang diberikan oleh Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i>					
	<i>Durability (ketahanan)</i>					
17.	Produk <i>skincare</i> Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> tahan lama dan aman untuk berbagai jenis kulit					
18.	Hasil dari perawatan kecantikan di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> membuat anda merasa lebih segar dan cerah untuk waktu yang lama					
	<i>Realibility (keandalan)</i>					
19.	Kualitas perawatan kecantikan dan produk <i>skincare</i> di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> terjamin					
20.	Kualitas perawatan kecantikan dan <i>skincare</i> di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> sesuai dengan yang anda harapkan					
	<i>Serviceability (kegunaan)</i>					

21.	Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> memberikan anda kepuasan dalam melayani setiap keluhan anda					
22.	Hasil dari perawatan kecantikan dan <i>skincare</i> di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> sudah maksimal					
	<i>Esthetica (estetika)</i>					
23.	Anda merasa nyaman dengan suasana musik yang dinyalakan saat anda sedang melakukan perawatan kecantikan di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i>					
24.	<i>Skincare</i> dan produk yang digunakan saat perawatan kecantikan memiliki aroma ciri khas tersendiri					
	<i>Perceived Quality (persepsi kualitas)</i>					
25.	Anda merasa <i>skincare</i> dan perawatan kecantikan di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> sudah lebih unggul dari klinik lain					
26.	Anda merasa kualitas dari Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> sudah memenuhi semua kebutuhan perawatan kecantikan					
III	Fasilitas (X3)					
	Perencanaan Spasial					

27.	Kursi yang ada di dalam Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> cukup untuk menampung konsumen yang sedang menunggu					
28.	Area setiap ruangan di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> cukup luas					
	Perencanaan Ruangan					
29.	Penataan meja dan kursi di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> rapi					
30.	Setiap ruangan di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> bersih dan rapi					
	Perlengkapan/perabotan					
31.	Alat perawatan kecantikan yang digunakan di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> menggunakan teknologi yang canggih dan modern					
32.	Handuk, tissue, kapas, dan lain-lain selalu menggunakan yang bersih					
	Tata Cahaya					
33.	Pencahayaan lampu di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> membuat anda nyaman					
34.	Pencahayaan di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> cukup sehingga tidak menyusahkan anda dalam penglihatan					
	Warna					
35.	Warna di dalam Bilqis					

	<i>Aesthetic Clinic</i> membuat anda merasa nyaman					
36.	Desain warna pada Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> tidak membuat anda merasa terganggu					
	Pesan-pesan yang Disampaikan Secara Grafis					
37.	Penunjuk tiap ruangan di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> memudahkan anda					
38.	Interior setiap ruangan menarik					
IV	Kepuasan Pelanggan (Y)					
	<i>Re-purchase</i>					
39.	Produk <i>skincare</i> dan perawatan kecantikan di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> memiliki daya tarik sehingga anda terus menggunakannya					
40.	Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> cepat tanggap dalam melayani sehingga sesuai dengan harapan anda					
	<i>Word of Mouth</i>					
41.	Anda ada kemauan untuk merekomendasikan Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> sebagai pilihan utama dalam perawatan kecantikan					
42.	Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> mampu					

	menyelesaikan keadaan dengan pelanggan dalam menerima saran dan kritik					
	Citra Merek					
43.	Anda selalu melakukan perawatan kecantikan di <i>Bilqis Aesthetic Clinic</i> tanpa melakukan di klinik lain					
44.	Terdapat kesesuaian harapan anda dengan kinerja <i>Bilqis Aesthetic Clinic</i>					
	Menciptakan Keputusan					
45.	Anda akan selalu menggunakan produk <i>skincare</i> dan perawatan kecantikan di <i>Bilqis Aesthetic Clinic</i> untuk kecantikan anda					
46.	Anda tidak akan melakukan perawatan di klinik lain					

Terimakasih atas partisipasi anda

Resp_16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
Resp_17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
Resp_18	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48
Resp_19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
Resp_21	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
Resp_22	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
Resp_23	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
Resp_24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_27	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
Resp_28	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	45
Resp_29	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
Resp_30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_31	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	29
Resp_32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
Resp_33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
Resp_34	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
Resp_35	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	43
Resp_36	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42

Resp_37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_38	4	4	3	3	3	2	4	2	2	3	30
Resp_39	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	36
Resp_40	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
Resp_41	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
Resp_42	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	39
Resp_43	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
Resp_44	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	37
Resp_45	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
Resp_46	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	39
Resp_47	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
Resp_48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
Resp_49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_50	4	1	4	4	4	1	4	2	1	4	29
Resp_51	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	43
Resp_52	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	42
Resp_53	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40
Resp_54	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
Resp_55	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
Resp_56	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	40

Resp_78	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
Resp_79	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44
Resp_80	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
Resp_81	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
Resp_82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_83	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
Resp_84	4	1	1	4	4	2	2	4	4	4	30
Resp_85	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
Resp_86	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	37
Resp_87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
Resp_88	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
Resp_89	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
Resp_90	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	45
Resp_91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
Resp_92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_93	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
Resp_94	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	42
Resp_95	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
Resp_96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_97	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42

Resp_98	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	40
Resp_99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
Resp_100	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Resp_101	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
Resp_102	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
Resp_103	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
Resp_104	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
Resp_105	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	45
Resp_106	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_107	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44
Resp_108	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	45
Resp_109	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	45
Resp_110	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36
Resp_111	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
Resp_112	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	41
Resp_113	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	45
Resp_114	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
Resp_115	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	42

Resp_45	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	49
Resp_46	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	5	50
Resp_47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
Resp_48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
Resp_49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
Resp_50	1	1	2	4	1	1	4	1	1	1	2	1	2	4	2	4	32
Resp_51	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	59
Resp_52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
Resp_53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
Resp_54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
Resp_55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
Resp_56	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	56

56																		
Resp_57	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	57	
Resp_58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	
Resp_59	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	74	
Resp_60	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	77	
Resp_61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	
Resp_62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	
Resp_63	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	53	
Resp_64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	
Resp_65	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	58	
Resp_66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	
Resp_67	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	78	

79																		
Resp_80	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	58	
Resp_81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	
Resp_82	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	48	
Resp_83	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	
Resp_84	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	71	
Resp_85	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	53	
Resp_86	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	
Resp_87	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	57	
Resp_88	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	61	
Resp_89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	
Resp_90	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	60	

Resp_91	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	57
Resp_92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
Resp_93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
Resp_94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
Resp_95	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
Resp_96	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
Resp_97	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	57
Resp_98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
Resp_99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
Resp_100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
Resp_101	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	72
Resp_102	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	53

Resp_ 114	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	72
Resp_ 115	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	40

X3: Fasilitas

Nama	X3												Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	
Resp_1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
Resp_2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	58
Resp_3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	44
Resp_4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Resp_5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	5	51
Resp_6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	46
Resp_7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Resp_8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
Resp_9	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	52
Resp_10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Resp_11	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
Resp_12	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	52
Resp_13	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	53
Resp_14	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	56
Resp_15	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	55
Resp_16	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	40
Resp_17	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	50

Resp_37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Resp_38	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	46
Resp_39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
Resp_40	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	46
Resp_41	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	53
Resp_42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	45
Resp_43	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	53
Resp_44	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	53
Resp_45	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	55
Resp_46	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	57
Resp_47	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	55
Resp_48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Resp_49	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	54
Resp_50	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	44
Resp_51	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	52
Resp_52	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	53
Resp_53	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	52
Resp_54	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	57
Resp_55	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	45
Resp_56	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	55

Resp_57	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	55
Resp_58	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	52
Resp_59	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
Resp_60	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	54
Resp_61	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	50
Resp_62	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	45
Resp_63	4	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	51
Resp_64	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	50
Resp_65	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	51
Resp_66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
Resp_67	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	53
Resp_68	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	53
Resp_69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	50
Resp_70	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	51
Resp_71	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	51
Resp_72	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	51
Resp_73	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	51
Resp_74	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	53
Resp_75	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	48

Resp_76	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	50
Resp_77	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	54
Resp_78	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	51
Resp_79	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	46
Resp_80	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	52
Resp_81	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	52
Resp_82	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	51
Resp_83	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	57
Resp_84	5	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	45
Resp_85	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	52
Resp_86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Resp_87	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
Resp_88	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	57
Resp_89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Resp_90	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	51
Resp_91	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	49
Resp_92	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	51
Resp_93	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	50
Resp_94	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	54
Resp_95	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	50

Resp_96	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	51
Resp_97	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	52
Resp_98	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	54
Resp_99	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	56
Resp_100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Resp_101	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	55
Resp_102	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	55
Resp_103	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	51
Resp_104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
Resp_105	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	50
Resp_106	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	48
Resp_107	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	51
Resp_108	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	57
Resp_109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Resp_110	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	51
Resp_111	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	53
Resp_112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Resp_113	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	52
Resp_114	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	52

Resp_115	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	43
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Y: Kepuasan Pelanggan

Nama	Y								Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	
Resp_1	5	5	5	1	5	5	5	5	36
Resp_2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_5	5	4	5	4	5	3	4	4	34
Resp_6	5	5	5	5	5	4	5	4	38
Resp_7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_8	5	5	5	5	5	3	5	4	37
Resp_9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_10	5	5	5	5	4	5	5	5	39
Resp_11	5	4	4	5	5	3	5	4	35
Resp_12	4	4	4	4	4	4	5	4	33
Resp_13	4	4	4	3	4	3	4	4	30
Resp_14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_16	3	3	3	4	4	4	4	4	29
Resp_17	4	5	4	5	4	4	5	5	36
Resp_18	5	5	5	5	5	5	5	4	39
Resp_19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_20	4	4	3	4	5	3	4	5	32
Resp_21	4	4	5	4	4	4	4	4	33
Resp_22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_23	5	5	4	4	4	4	4	4	34
Resp_24	4	4	3	4	4	4	5	5	33
Resp_25	4	4	4	5	4	4	4	5	34

Resp_113	5	5	5	5	5	5	4	5	39
Resp_114	5	3	5	5	5	5	4	5	37
Resp_115	4	3	4	4	4	4	4	4	31

Lampiran 7.
Olahan Data SPSS

Uji Frekuensi Kualitas Pelayanan (X1)

x1.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	.9	.9	.9
	ragu-ragu	13	11.3	11.3	12.2
	setuju	57	49.6	49.6	61.7
	sangat setuju	44	38.3	38.3	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x1.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	1.7	1.7	1.7
	ragu-ragu	9	7.8	7.8	9.6
	setuju	59	51.3	51.3	60.9
	sangat setuju	45	39.1	39.1	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x1.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	ragu-ragu	8	7.0	7.0	7.8
	setuju	66	57.4	57.4	65.2
	sangat setuju	40	34.8	34.8	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x1.2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	.9	.9	.9
	ragu-ragu	10	8.7	8.7	9.6
	setuju	68	59.1	59.1	68.7
	sangat setuju	36	31.3	31.3	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x1.3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu-ragu	9	7.8	7.8	7.8
	setuju	68	59.1	59.1	67.0
	sangat setuju	38	33.0	33.0	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x1.3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	tidak setuju	3	2.6	2.6	3.5
	ragu-ragu	17	14.8	14.8	18.3
	setuju	63	54.8	54.8	73.0
	sangat setuju	31	27.0	27.0	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x1.4_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	1.7	1.7	1.7
	ragu-ragu	11	9.6	9.6	11.3
	setuju	59	51.3	51.3	62.6
	sangat setuju	43	37.4	37.4	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x1.4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	2.6	2.6	2.6
	ragu-ragu	6	5.2	5.2	7.8
	setuju	56	48.7	48.7	56.5
	sangat setuju	50	43.5	43.5	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x1.5_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	tidak setuju	2	1.7	1.7	2.6
	ragu-ragu	8	7.0	7.0	9.6
	setuju	65	56.5	56.5	66.1
	sangat setuju	39	33.9	33.9	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x1.5_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	.9	.9	.9
ragu-ragu	14	12.2	12.2	13.0
setuju	66	57.4	57.4	70.4
sangat setuju	34	29.6	29.6	100.0
Total	115	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 29.00	3	2.6	2.6	2.6
30.00	3	2.6	2.6	5.2
31.00	1	.9	.9	6.1
32.00	1	.9	.9	7.0
36.00	2	1.7	1.7	8.7
37.00	5	4.3	4.3	13.0
38.00	9	7.8	7.8	20.9
39.00	9	7.8	7.8	28.7
40.00	15	13.0	13.0	41.7
41.00	4	3.5	3.5	45.2
42.00	11	9.6	9.6	54.8
43.00	8	7.0	7.0	61.7
44.00	5	4.3	4.3	66.1
45.00	7	6.1	6.1	72.2
46.00	3	2.6	2.6	74.8
47.00	2	1.7	1.7	76.5
48.00	8	7.0	7.0	83.5
49.00	7	6.1	6.1	89.6
50.00	12	10.4	10.4	100.0
Total	115	100.0	100.0	

Uji frekuensi Kualitas Produk (X2)

x2.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	tidak setuju	4	3.5	3.5	4.3
	ragu-ragu	18	15.7	15.7	20.0
	setuju	47	40.9	40.9	60.9
	sangat setuju	45	39.1	39.1	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x2.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	tidak setuju	7	6.1	6.1	7.0
	ragu-ragu	16	13.9	13.9	20.9
	setuju	46	40.0	40.0	60.9
	sangat setuju	45	39.1	39.1	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x2.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	8	7.0	7.0	7.0
	ragu-ragu	14	12.2	12.2	19.1
	setuju	42	36.5	36.5	55.7
	sangat setuju	51	44.3	44.3	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x2.2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	5	4.3	4.3	4.3
	ragu-ragu	14	12.2	12.2	16.5
	setuju	47	40.9	40.9	57.4
	sangat setuju	49	42.6	42.6	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x2.3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	tidak setuju	7	6.1	6.1	7.0
	ragu-ragu	10	8.7	8.7	15.7
	setuju	49	42.6	42.6	58.3
	sangat setuju	48	41.7	41.7	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x2.3_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
tidak setuju	6	5.2	5.2	6.1
ragu-ragu	11	9.6	9.6	15.7
setuju	54	47.0	47.0	62.6
sangat setuju	43	37.4	37.4	100.0
Total	115	100.0	100.0	

x2.4_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	4	3.5	3.5	3.5
ragu-ragu	18	15.7	15.7	19.1
setuju	53	46.1	46.1	65.2
sangat setuju	40	34.8	34.8	100.0
Total	115	100.0	100.0	

x2.4_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
tidak setuju	3	2.6	2.6	3.5
ragu-ragu	18	15.7	15.7	19.1
setuju	48	41.7	41.7	60.9
sangat setuju	45	39.1	39.1	100.0
Total	115	100.0	100.0	

x2.5_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
tidak setuju	7	6.1	6.1	7.0
ragu-ragu	16	13.9	13.9	20.9
setuju	46	40.0	40.0	60.9
sangat setuju	45	39.1	39.1	100.0
Total	115	100.0	100.0	

x2.5_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
tidak setuju	6	5.2	5.2	6.1
ragu-ragu	15	13.0	13.0	19.1
setuju	44	38.3	38.3	57.4
sangat setuju	49	42.6	42.6	100.0
Total	115	100.0	100.0	

x2.6_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	6	5.2	5.2	5.2
ragu-ragu	21	18.3	18.3	23.5
setuju	43	37.4	37.4	60.9
sangat setuju	45	39.1	39.1	100.0
Total	115	100.0	100.0	

x2.6_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
tidak setuju	4	3.5	3.5	4.3
ragu-ragu	16	13.9	13.9	18.3
setuju	53	46.1	46.1	64.3
sangat setuju	41	35.7	35.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

x2.7_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	6	5.2	5.2	5.2
ragu-ragu	11	9.6	9.6	14.8
setuju	49	42.6	42.6	57.4
sangat setuju	49	42.6	42.6	100.0
Total	115	100.0	100.0	

x2.7_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	6	5.2	5.2	5.2
ragu-ragu	14	12.2	12.2	17.4
setuju	48	41.7	41.7	59.1
sangat setuju	47	40.9	40.9	100.0
Total	115	100.0	100.0	

x2.8_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	5	4.3	4.3	4.3
ragu-ragu	13	11.3	11.3	15.7
setuju	54	47.0	47.0	62.6
sangat setuju	43	37.4	37.4	100.0
Total	115	100.0	100.0	

x2.8_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	4	3.5	3.5	3.5
ragu-ragu	14	12.2	12.2	15.7
setuju	54	47.0	47.0	62.6
sangat setuju	43	37.4	37.4	100.0
Total	115	100.0	100.0	

Kualitas Produk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 32.00	3	2.6	2.6	2.6
40.00	1	.9	.9	3.5
45.00	2	1.7	1.7	5.2
48.00	4	3.5	3.5	8.7
49.00	1	.9	.9	9.6
50.00	1	.9	.9	10.4
52.00	1	.9	.9	11.3
53.00	4	3.5	3.5	14.8

54.00	1	.9	.9	15.7
55.00	2	1.7	1.7	17.4
56.00	3	2.6	2.6	20.0
57.00	5	4.3	4.3	24.3
58.00	2	1.7	1.7	26.1
59.00	1	.9	.9	27.0
60.00	1	.9	.9	27.8
61.00	4	3.5	3.5	31.3
63.00	3	2.6	2.6	33.9
64.00	20	17.4	17.4	51.3
65.00	3	2.6	2.6	53.9
66.00	1	.9	.9	54.8
67.00	1	.9	.9	55.7
69.00	1	.9	.9	56.5
71.00	1	.9	.9	57.4
72.00	3	2.6	2.6	60.0
73.00	1	.9	.9	60.9
74.00	2	1.7	1.7	62.6
75.00	1	.9	.9	63.5
76.00	3	2.6	2.6	66.1
77.00	4	3.5	3.5	69.6
78.00	2	1.7	1.7	71.3
79.00	9	7.8	7.8	79.1
80.00	24	20.9	20.9	100.0
Total	115	100.0	100.0	

Uji Frekuensi Fasilitas (X3)

x3.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	1.7	1.7	1.7
	ragu-ragu	7	6.1	6.1	7.8
	setuju	60	52.2	52.2	60.0
	sangat setuju	46	40.0	40.0	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x3.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu-ragu	5	4.3	4.3	4.3
	setuju	71	61.7	61.7	66.1
	sangat setuju	39	33.9	33.9	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x3.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	1.7	1.7	1.7
	ragu-ragu	3	2.6	2.6	4.3
	setuju	67	58.3	58.3	62.6
	sangat setuju	43	37.4	37.4	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x3.2_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	4	3.5	3.5	3.5
setuju	71	61.7	61.7	65.2
sangat setuju	40	34.8	34.8	100.0
Total	115	100.0	100.0	

x3.3_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	1	.9	.9	2.6
setuju	66	57.4	57.4	60.0
sangat setuju	46	40.0	40.0	100.0
Total	115	100.0	100.0	

x3.3_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	.9	.9	.9
ragu-ragu	4	3.5	3.5	4.3
setuju	70	60.9	60.9	65.2
sangat setuju	40	34.8	34.8	100.0
Total	115	100.0	100.0	

x3.4_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	1.7	1.7	1.7
	ragu-ragu	7	6.1	6.1	7.8
	setuju	61	53.0	53.0	60.9
	sangat setuju	45	39.1	39.1	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x3.4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	4	3.5	3.5	3.5
	ragu-ragu	3	2.6	2.6	6.1
	setuju	51	44.3	44.3	50.4
	sangat setuju	57	49.6	49.6	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x3.5_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu-ragu	1	.9	.9	.9
	setuju	68	59.1	59.1	60.0
	sangat setuju	46	40.0	40.0	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x3.5_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	2.6	2.6	2.6
	ragu-ragu	4	3.5	3.5	6.1
	setuju	55	47.8	47.8	53.9
	sangat setuju	53	46.1	46.1	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x3.6_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu-ragu	8	7.0	7.0	7.0
	setuju	80	69.6	69.6	76.5
	sangat setuju	27	23.5	23.5	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

x3.6_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu-ragu	6	5.2	5.2	5.2
	setuju	62	53.9	53.9	59.1
	sangat setuju	47	40.9	40.9	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fasilitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 40.00	1	.9	.9	.9
43.00	1	.9	.9	1.7
44.00	2	1.7	1.7	3.5
45.00	5	4.3	4.3	7.8
46.00	8	7.0	7.0	14.8
47.00	2	1.7	1.7	16.5
48.00	5	4.3	4.3	20.9
49.00	8	7.0	7.0	27.8
50.00	8	7.0	7.0	34.8
51.00	18	15.7	15.7	50.4
52.00	11	9.6	9.6	60.0
53.00	10	8.7	8.7	68.7
54.00	6	5.2	5.2	73.9
55.00	7	6.1	6.1	80.0
56.00	4	3.5	3.5	83.5
57.00	5	4.3	4.3	87.8
58.00	2	1.7	1.7	89.6
60.00	12	10.4	10.4	100.0
Total	115	100.0	100.0	

Uji Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Y)

y.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu-ragu	6	5.2	5.2	5.2
	setuju	43	37.4	37.4	42.6
	sangat setuju	66	57.4	57.4	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

y.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	1.7	1.7	1.7
	ragu-ragu	6	5.2	5.2	7.0
	setuju	47	40.9	40.9	47.8
	sangat setuju	60	52.2	52.2	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

y.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	.9	.9	.9
	ragu-ragu	9	7.8	7.8	8.7
	setuju	46	40.0	40.0	48.7
	sangat setuju	59	51.3	51.3	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

y.2_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
ragu-ragu	9	7.8	7.8	8.7
setuju	49	42.6	42.6	51.3
sangat setuju	56	48.7	48.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

y.3_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	.9	.9	.9
ragu-ragu	6	5.2	5.2	6.1
setuju	53	46.1	46.1	52.2
sangat setuju	55	47.8	47.8	100.0
Total	115	100.0	100.0	

y.3_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	.9	.9	.9
ragu-ragu	19	16.5	16.5	17.4
setuju	48	41.7	41.7	59.1
sangat setuju	47	40.9	40.9	100.0
Total	115	100.0	100.0	

y.4_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	.9	.9	.9
	ragu-ragu	9	7.8	7.8	8.7
	setuju	53	46.1	46.1	54.8
	sangat setuju	52	45.2	45.2	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

y.4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu-ragu	5	4.3	4.3	4.3
	setuju	53	46.1	46.1	50.4
	sangat setuju	57	49.6	49.6	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Kepuasan Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24.00	1	.9	.9	.9
	25.00	2	1.7	1.7	2.6
	27.00	3	2.6	2.6	5.2
	28.00	1	.9	.9	6.1
	29.00	3	2.6	2.6	8.7
	30.00	4	3.5	3.5	12.2
	31.00	6	5.2	5.2	17.4
	32.00	22	19.1	19.1	36.5

33.00	4	3.5	3.5	40.0
34.00	8	7.0	7.0	47.0
35.00	4	3.5	3.5	50.4
36.00	7	6.1	6.1	56.5
37.00	3	2.6	2.6	59.1
38.00	5	4.3	4.3	63.5
39.00	9	7.8	7.8	71.3
40.00	33	28.7	28.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x2.2_1	Pearson Correlation	.829**	.777**	1	.876**	.881**	.855**	.688**	.802**	.788**	.925**	.911**	.687**	.906**	.853**	.856**	.712**	.941**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	
x2.2_2	Pearson Correlation	.730**	.732**	.876**	1	.790**	.745**	.694**	.694**	.743**	.795**	.848**	.684**	.839**	.913**	.822**	.839**	.896**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	
x2.3_1	Pearson Correlation	.838**	.797**	.881**	.790**	1	.831**	.621**	.822**	.722**	.892**	.865**	.683**	.821**	.804**	.890**	.720**	.915**	

	N	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	115
x2.6_1	Pearson Correlati on	.90 9**	.81 7**	.91 1**	.84 8**	.86 5**	.84 6**	.71 8**	.87 3**	.79 6**	.87 7**	1	.72 9**	.85 6**	.79 9**	.82 2**	.68 7**	.942**
	Sig. (2- tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.000
	N	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	115
x2.6_2	Pearson Correlati on	.77 2**	.88 0**	.68 7**	.68 4**	.68 3**	.69 1**	.71 3**	.70 4**	.91 4**	.66 4**	.72 9**	1	.73 0**	.73 6**	.74 1**	.67 7**	.846**
	Sig. (2- tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.000
	N	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	11 5	115
x2.7_1	Pearson Correlati on	.83 5**	.75 1**	.90 6**	.83 9**	.82 1**	.76 5**	.66 3**	.82 8**	.76 2**	.84 9**	.85 6**	.73 0**	1	.81 9**	.83 0**	.75 2**	.916**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x2.7_2	Pearson Correlation	.708**	.731**	.853**	.913**	.804**	.735**	.672**	.662**	.754**	.774**	.799**	.736**	.819**	1	.865**	.830**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x2.8_1	Pearson Correlation	.814**	.703**	.856**	.822**	.890**	.780**	.574**	.780**	.703**	.796**	.822**	.741**	.830**	.865**	1	.824**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x2.8_2	Pearson	.65	.62	.71	.83	.72	.58	.53	.62	.59	.65	.68	.67	.75	.83	.82	1	.791**

	Correlation	0**	1**	2**	9**	0**	7**	0**	3**	7**	2**	7**	7**	2**	0**	4**		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Kualitas Produk	Pearson Correlation	.905**	.892**	.941**	.896**	.915**	.888**	.791**	.879**	.885**	.920**	.942**	.846**	.916**	.889**	.900**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Fasilitas (X3)

		Correlations												Fasilitas
		x3.1 _1	x3.1 _2	x3.2 _1	x3.2 _2	x3.3 _1	x3.3 _2	x3.4 _1	x3.4 _2	x3.5 _1	x3.5 _2	x3.6 _1	x3.6 _2	
x3.1_1	Pearson Correlation	1	.306**	.303**	.350**	.445**	.267**	.332**	.303**	.216*	.250**	.380**	.330**	.494**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.000	.000	.004	.000	.001	.02	.007	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x3.1_2	Pearson Correlation	.306**	1	.272**	.371**	.348**	.611**	.290**	.348**	.275**	.290**	.407**	.772**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.001		.003	.000	.000	.000	.002	.000	.003	.002	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x3.2_1	Pearson Correlation	.303**	.272**	1	.314**	.269**	.232*	.332**	.294**	.336**	.390**	.245**	.202*	.569**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003		.001	.004	.012	.000	.001	.000	.000	.008	.031	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x3.2_2	Pearson	.350	.371	.314	1	.280	.322	.207	.336	.416	.301	.373	.343	.573**

2	Correlation	**	**	**		**	**	*	**	**	**	**	**	*
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001		.002	.000	.027	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x3.3_1	Pearson Correlation	.445**	.348**	.269**	.280**	1	.508**	.398**	.572**	.289**	.339**	.452**	.365**	.671***
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.002		.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x3.3_2	Pearson Correlation	.267**	.611**	.232*	.322**	.508**	1	.481**	.372**	.371**	.274**	.385**	.678**	.709***
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.012	.000	.000		.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x3.4_1	Pearson Correlation	.332**	.290**	.332**	.207*	.398**	.481**	1	.418**	.475**	.317**	.310**	.340**	.636***
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.027	.000	.000		.000	.000	.001	.001	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x3.4_	Pearson	.303	.348	.294	.336	.572	.372	.418	1	.219	.413	.336	.396	.669**

2	Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	*
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.019	.000	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x3.5_1	Pearson Correlation	.216*	.275**	.336**	.416**	.289**	.371**	.475**	.219*	1	.207*	.378**	.207*	.501**
	Sig. (2-tailed)	.02	.003	.000	.000	.002	.000	.000	.019		.026	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x3.5_2	Pearson Correlation	.250**	.290**	.390**	.301**	.339**	.274**	.317**	.413**	.207*	1	.241**	.303**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.00	.002	.000	.001	.000	.003	.001	.000	.026		.009	.001	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x3.6_1	Pearson Correlation	.308**	.407**	.245**	.373**	.452**	.385**	.310**	.336**	.378**	.241**	1	.264**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.009		.004	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
x3.6_	Pearson	.330	.772	.202	.343	.365	.678	.340	.396	.207	.303	.264	1	.695**

2	Correlation	**	**	*	**	**	**	**	**	*	**	**		*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.031	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.004		.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Fasil itas	Pearson Correlation	.494 **	.699 **	.569 **	.573 **	.671 **	.709 **	.636 **	.669 **	.501 **	.601 **	.598 **	.695 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations								Kepuasan Pelanggan
		y.1_1	y.1_2	y.2_1	y.2_2	y.3_1	y.3_2	y.4_1	y.4_2	
y.1_1	Pearson Correlation	1	.670**	.782**	.540**	.613**	.576**	.543**	.755**	.831**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
y.1_2	Pearson Correlation	.670**	1	.693**	.546**	.645**	.599**	.705**	.588**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
y.2_1	Pearson Correlation	.782**	.693**	1	.635**	.705**	.678**	.604**	.610**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
y.2_2	Pearson Correlation	.540**	.546**	.635**	1	.567**	.513**	.528**	.578**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	10

Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.982	16

Uji Reliabilitas Fasilitas (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	12

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	8

Uji Normalitas KS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

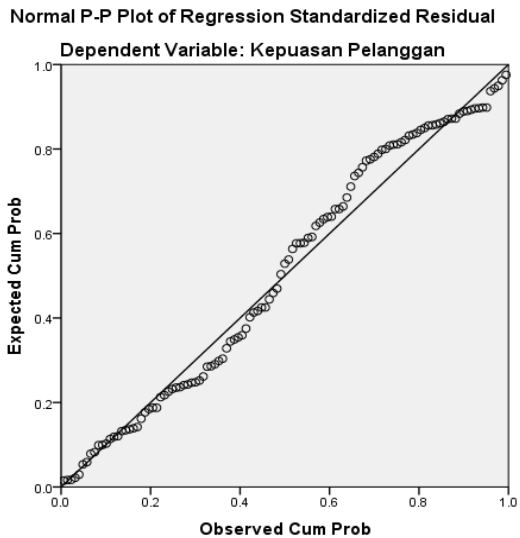
		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.99624236
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.064
	Negative	-.097
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.090 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Normalitas Plot



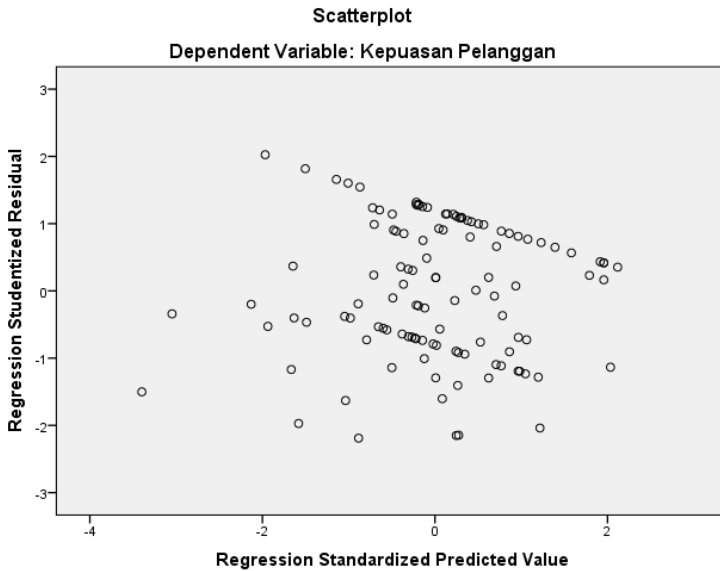
Uji Heterokedastisitas Glejser

Coefficients^a

Model		Sig.
1	(Constant)	.008
	Kualitas Pelayanan	.149
	Kualitas Produk	.967
	Fasilitas	.679

a. Dependent Variable: residual

Uji Heterokedastisitas Plot



Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.858	1.166
	Kualitas Produk	.874	1.145
	Fasilitas	.960	1.041

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Durbin-Watson
1	.374 ^a	.140	2.041

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Regresi Linier Berganda

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.731	2.025		3.131	.002
	Kualitas Pelayanan	.130	.077	.161	1.989	.051
	Kualitas Produk	.067	.033	.190	2.013	.047
	Fasilitas	.184	.087	.190	2.114	.037

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	295.825	3	98.608	6.012	.001 ^b
	Residual	1820.575	111	16.402		
	Total	2116.400	114			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan

Lampiran 8.
Matrik Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN BILQIS AESTHETIC CLINIC KAB. SIDOARJO)**

Nama : Yunia Putri
NIM : 151500189

PERMASALAHAN	VARIABEL PENELITIAN	DEFINISI OPERASIONAL DAN INDIKATOR VARIABEL	HIPOTESIS	POPULASI DAN SAMPEL	TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	TEKNIK ANALISIS DATA
1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada	Var iabel Bebas: 1. Kualit as Pelay anan (X_1).	1. Kualitas Pelayanan adalah salah satu ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang di	1. Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan	1. Populasi ini diambil dari pelanggan yang menggunakan	1. Teknik sampel menggunakan <i>non probability sampling</i> .	1. Pengujian Instrumen Penelitian a. Uji Validitas b. Uji Reliabilitas

<p>Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> di Sidoarjo?</p> <p>2. Adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> di Sidoarjo?</p> <p>3. Adakah pengaruh fasilitas</p>	<p>2. Kualitas Produk (X_2).</p> <p>3. Fasilitas (X_3)</p> <p>Variabel Terikat:</p> <p>Kepuasan pelanggan (Y)</p>	<p>berikan sesuai ekspektasi pelanggan. Yang indikatornya adalah:</p> <p>a. <i>Tangibles</i> (berwujud)</p> <p>b. <i>Realibility</i> (kehandalan)</p> <p>c. <i>Responsive</i> (ketanggapan)</p> <p>d. <i>Assurance</i> (jaminan)</p> <p>e. <i>Emphaty</i> (</p>	<p>Pelanggan Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i>.</p> <p>2. Diduga Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i>.</p> <p>3. Diduga Fasilitas berpengaruh</p>	<p>produk dan melakukan perawatan kecantikan di Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> selama penelitian berlangsung Januari – April 2019.</p>	<p>2. Dalam penelitian ini menggunakan jenis <i>Sampling Purposive</i></p>	<p>2. Pengujian Asumsi Klasik</p> <ol style="list-style-type: none"> Uji Normalitas Uji Multikolinieritas Uji Autokorelasi Uji Heteroskedastisitas <p>3. Analisis Regresi Linier Berganda</p>
---	---	---	---	--	--	---

<p>kepuasan pelanggan pada Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> di Sidoarjo?</p> <p>4. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas berpengaruh secara simultan</p>		<p>Empati)</p> <p>2. Kualitas Produk adalah suatu produk yang memiliki sesuatu yang dapat membuat pelanggan merasa puas. Yang indikatornya adalah:</p> <p>a. Kinerja (<i>Performance</i>)</p> <p>b. Fitur (<i>feature</i>)</p>	<p>uh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i>.</p> <p>4. Diduga Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas berpengaruh secara Simultan terhadap</p>	<p>2. Penentuan jumlah minimal sampel pada penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Ferdinand (2014) hal ini dikaren</p>	<p>4. Pengujian Hipotesis</p> <p>a. Uji t</p> <p>b. Uji f</p>
---	--	--	---	---	---

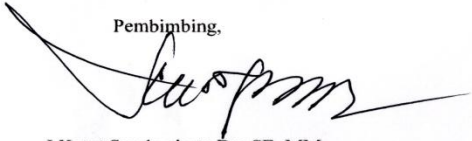
<p>terhadap kepuasan pelanggan pada Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i> di Sidoarjo?</p>		<p>c. Kesesuaian dengan spesifikasi</p> <p>d. Ketahanan (<i>Durability</i>)</p> <p>e. Keandalan (<i>Realibility</i>)</p> <p>f. <i>Serviceability</i></p> <p>g. Estetika (<i>Esthetica</i>)</p> <p>h. Kualitas yang dipersepsikan</p> <p>3. Fasilitas adalah</p>	<p>Kepuasan Pelanggan Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i>.</p>	<p>akan jumlah populasi yang tidak terbatas yaitu sebagai berikut:</p> <p>n = (5</p> <p>Sampai 10 x jumlah indikator yang digunakan)</p> <p>= 5</p>		
---	--	---	---	---	--	--

		penyediaan perlengkapan - perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan. Yang indikatornya adalah: a. Perencanaan spasial b. Perencanaan ruangan c. Perlengkapan/pera		x 23 = 115 Konsumen.		
--	--	---	--	-------------------------------	--	--

		<p>botan</p> <p>d. Tata cahaya</p> <p>e. Warna</p> <p>f. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis</p> <p>4. Kepuasan Pelanggan adalah suatu penilaian pada perusahaan untuk</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		hasil akhir dari segala bentuk pelayanan atau produk yang dihasilkan sehingga tercipta rasa puas/senang pada pelanggan. Yang indiaktonya adalah: a. <i>Re-purchase</i> b. Menciptakan <i>word-of-mouth</i> c. Menciptakan citra merek d. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama.				
--	--	---	--	--	--	--

Pembimbing,



I Ketut Surabagiarta, Drs. SE., MM

NPP : 1701834

Mahasiswa,



Yunia Putri

NIM : 151500189

Lampiran 9.
Surat Balasan Penelitian



BILQIS

AESTHETIC CLINIC

BILQIS AESTHETIC
CLINIC

Ruko Town House Blok B-3
Jl. Raya Kalijaten 71-73, Sepanjang Sidoarjo

Telp. (031) 99780704
0818-0316-9291

SURAT KETERANGAN PENELITIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Trisna B.

Jabatan : Owner

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yunia Putri

NIM : 151500189

Fakultas : Ekonomi - Universitas Adi Buana Surabaya

Jurusan : Manajemen

Bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian skripsi di Bilqis Aesthetic Clinic yang bertujuan untuk salah satu persyaratan menyelesaikan perkuliahan di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Masa penelitian mulai 15 Januari 2019 - 2 April 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 2 April 2019

Bilqis Aesthetic Clinic

BILQIS

aesthetic clinic

Ruko town house Blok B-3

Sepanjang Sidoarjo

031 - 99780704

Anisa Trisna B.

Owner