

DAFTAR PUSTAKA

- Bakti, Rizal. dan Perkasa, Edu Mantara. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PAM PT. Watertech Estate Cikarang. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen*. ISSN: 2686-4789 (Print). ISSN: 2686-0473 (Online). Vol. 2. No. 3. 15-35.
- Cannon, Joseph P., dkk. 2008. *Pemasaran Dasar: Pendekatan Manajerial Global, Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Choriawan, Echa Febri., dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakso Mama 1 Jombang. *Jurnal GeoEkonomi*. E-ISSN:2503-4790. P-ISSN: 2086-1117. Vol. 10.No. 2. 164-180.
- Djiwandono, Patrisius Istiarto. 2015. *Meneliti Itu Tidak sulit*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fatihudin, didin., dan Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy*. Penerbit Qiara Media.
- . 2019. *Pemasaran: Dasar dan Konsep*. Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdi, Alhilal. dan Raymond. 2020. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Air Minum Isi Ulang Di Kota Batam. *Jurnal AKRAB JUARA*. Vol. 5. No. 3. Hal. 210-224.

- Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: Gramedia.
- Irfanudin, Ahmad Maulana. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Semarak*. P-ISSN 2615-6849. E-ISSN 2622-3686. Vol. 2. No. 1. Hal. 1-20.
- Kotler, Philip., dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Pandesia, Alvaris Edward., dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi (EMBA)*. ISSN 2303-1174. Vol. 5. No. 2. Hal. 1315-1326.
- Putri, Widya Panca. dan Sismanto, Adi. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Prima Variasi Kota Bengkulu. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains (JEMS)*. e-ISSN 2721-5415. Vol. 1. No. 2. Hal. 195-201.
- Rachman, Mohammad Munir. 2017. *Aplikasi Komputer Statistik*. Adi Buana University Press. Surabaya. ISBN:978-602-5793-23-3.
- . 2019. *Metodologi Penelitian*. Adi Buana University Press. Surabaya. ISBN:978-979-8559-75-4.
- Ramadan, Riski. Dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PIZZA HUT Delivery Cabang Cileungsi. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*. P-ISSN 1858-1048. E-ISSN 2654-9247. Vol. 6. No. 02. 151-156.

- Sellang, Kamaruddin., dkk. 2019. *Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Sembiring, Inka Janita., dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 15. No. 1. Hal. 1-10.
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Siyoto, Sandu dan Sodik, Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, V., W. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. edisi terbaru. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Windarti, Tias. dan Ibrahim, Mariaty. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru). *Jom FISIP*. Vol. 4. 1-10.
- Wulandari, Rosanna. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Smartfren Telecom Tbk cabang Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*. Vol. 5. No. 3. Hal. 75-91.

Lampiran 1: Surat Keterangan Ijin Penelitian



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.unipasby.ac.id>

Nomor : 20074p/01/FEB/XI/2020
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirta Adji
Jl. Mulyosari, Desa Sidomukti, Kecamatan Bungah
di -
Gresik

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

Nama : Moh. Farid Muktiyono Effendy
NIM : 171500133
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirta Adji Desa Sidomukti Bungah

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 23 November 2020

Desi H. Peguh Purwanto M.M.
NIP. 19601222.199003.1001

Lampiran 2: Surat Balasan Ijin Penelitian



**PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS
MASYARAKAT (PAMSIMAS) TIRTO ADJI
DESA SIDOMUKTI**

JL. MULYOSARI DESA SIDOMUKTI KECAMATAN BUNGAH KABUPATEN GRESIK 61152

SURAT KETERANGAN

Nomor: 04/PAM-TA/III/2021

Assalamualaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edy Subiyanto

Jabatan : Kepala PAMSIMAS Tirto Adji Desa Sidomukti

Memberikan izin kepada mahasiswa:

Nama : Moh. Farid Muktiyono Effendy

NIM : 171500133

Program Studi : Manajemen

Jenjang Studi : S-1

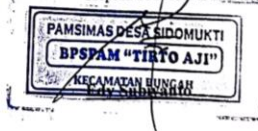
Berdasarkan surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Nomor 200740/01/FEB/XI/2020 perihal Izin Penelitian dan Pengambilan Data, maka dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa yang bersangkutan benar telah melakukan penelitian pada PAMSIMAS Tirto Adji terhitung dari 01 Maret 2021 s/d 31 Maret 2021 guna penyusunan skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) TIRTO ADJI DESA SIDOMUKTI BUNGAH".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Sidomukti, 31 Maret 2021

Kepala PAMSIMAS Tirto Adji



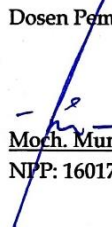
Lampiran 3: Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 02 Mei 2021











Dosen Pembimbing,


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

Lampiran 4: Berita Acara Bimbingan Skripsi

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Moh. Farid Muktiyono Effendy
NIM : 171500133
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirta Adji Desa Sidomukti Bungah.
Dosen Pembimbing : Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr.
Uraian Kepembimbingan:

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	Keterangan	Tanda Tangan
1	21/10/2020	Judul	Acc	
2	17/11/2020	Bab 1	Revisi	
3	15/12/2020	Bab 1	Acc	
4	15/12/2020	Bab 2	Acc	
5	11/01/2021	Bab 3 + Kuesioner	Revisi	
6	18/01/2021	Bab 3	Acc	
7	25/03/2021	Bab 4	Revisi	
8	25/04/2021	Bab 4	Acc	
9	25/04/2021	Bab 5 + Artikel	Revisi	
10	02/05/2021	Bab 5 + Artikel	Acc	

Bimbingan Selesai Pada Tanggal:

Surabaya, 17 Mei 2021
Dosen Pembimbing,



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

Lampiran 5: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Moh. Farid Muktiyono Effendy
NIM/Program Studi : 171500133/Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirta Adji Desa Sidomukti Bungah.
Tanggal Ujian Skripsi : 28 Mei 2021
Penguji : 1. Dra. Christina Menek Sri H., S.E., M.M.
2. Drs. Sugijanto, M.Ak.

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji I	Penguji II
1	03 Juni 2021	Kerangka Konseptual dan Deskripsi Data		
2	11 Juni 2021	Kata Pengantar		
3	11 Juni 2021	Penulisan Tabel dan Daftar Pustaka		
4	11 Juni 2021	Metodologi Penelitian		
5	11 Juni 2021	Pengambilan Data		

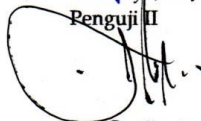
Penguji I



Dra. Christina Menek Sri H., S.E., M.M
NIP: 195808081982032001

Surabaya, 17 Juni 2021

Penguji II



Drs. Sugijanto, M.Ak
NPP: 0501487/DY

Lampiran 6: Berita Acara Ujian Proposal Skripsi



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 01 bulan Februari tahun 2021 bertempat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil / Genap *) Tahun Akademik 2020 / 2021

Nama Mahasiswa	:	Moh. Farid Muktiyono Effendy
NIM	:	171500133
Program Studi	:	Manajemen
Judul Proposal	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirta Adji Desa Sidomukti Bungah

Dihadiri oleh :

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1	171500089	Sendy Vermanda Putra	
2	171500231	Alivia Nur Hasana	
3	171500173	Aisyatun Nahdhiyah	
4	171500040	Ellese Margaretha Kohsya	
5	171500013	Hasan Sulaimi	
6	171500244	Lailia Murti Firdaus	
7	171500021	Bimbi Arbianto	
8	171500140	Roobi'atul Adawiyah	
9	171500016	Afiani Puji Rahayu	
10	171500148	Moch. Ma'arif Andri Yanto	
11	171500092	Sailendra Sonya K.P	
12	171500204	Dimas Dwi A	
13	171500004	Achmad Hepi Koswandi	
14	171500069	Fransiska Setyo Anjarwati	
15	171500095	Muhammad Oky Setiawan	
16	171500223	Moch. Fahrul Novaldi	
17	171500175	Muhammad Firdaus Syaifudin	

Surabaya, 01 Februari 2021

Penguji : Ferry Hariawan, S.E., M.M.

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

()

()

Lampiran 7: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis
Masyarakat (PAMSIMAS) Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah

Kepada :

Yth. Bapak/Ibu

Pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji Desa Sidomukti

Bungah Gresik

Dengan Hormat :

Bersamaan dengan surat ini, saya :

Nama : Moh. Farid Muktiyono Effendy

NIM : 171500133

Alamat : Dusun Pakuwon RT:006 RW:003, Desa Sidomukti, Kec.
Bungah, Kab. Gresik

Fak/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
(Universitas PGRI Adi Buana Surabaya)

Bersamaan dengan surat ini, saya bermaksud untuk meminta kesediaan pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji untuk mengisi kuesioner yang saya buat. Adapun kuesioner ini akan digunakan untuk pengambilan data skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah".

Dalam penelitian ini akan diteliti apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji. Untuk itu, besar harapan saya agar kuesioner

tersebut bisa diisi dengan benar sesuai dengan kenyataan yang selama ini anda alami. Karena dengan penelitian ini diharapkan dapat diketahui segala permasalahan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirta Adji Desa Sidomukti Bungah

Saya menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuesioner dan saya menjamin kerahasiaan terkait dengan jawaban kuesioner ini.

Demikian surat permohonan ini, atas kerja sama dan bantuan yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Moh. Farid Muktiyono Effendy

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
 - 20 - 29 tahun
 - 30 - 39 tahun
 - 40 - 49 tahun
 - > 50 tahun
3. Pendidikan Terakhir :
 - SD
 - SMP
 - SMA
 - S1
 - S2
4. Pekerjaan :
 - Wiraswasta
 - Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 - Karyawan Swasta
 - Petani
 - Ibu Rumah Tangga
 - Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN

- a. Bacalah baik - baik pertanyaan dan seluruh pilihan jawaban yang diberikan .
- b. Jawablah seluruh pertanyaan sesuai dengan hati nurani anda.
- c. Beri tanda centang (\surd) untuk setiap jawaban yang anda pilih pada kolom jawaban anda yang sudah disediakan, setiap jawaban akan diberi skor sebagai berikut:

Alternatif Jawaban SS, untuk Sangat Setuju (Skor 5)

Alternatif Jawaban S, untuk Setuju (Skor 4)

Alternatif Jawaban R, untuk Ragu - ragu (Skor 3)

Alternatif Jawaban TS, untuk Tidak Setuju (Skor 2)

Alternatif Jawaban STS, untuk Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

KUALITAS PELAYANAN (X1)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
Kehandalan						
1	Petugas cepat merespon komplain					
2	Petugas cepat dalam melayani pembayaran					
3	Prosedur pemasangan sambungan baru mudah dan cepat					
Daya tanggap						
4	Petugas pencatat meteran bersedia menanggapi pertanyaan konsumen					
5	Petugas pembayaran mampu menjelaskan masalah mengenai PAMSIMAS Tirto Adji					
6	Petugas memberikan informasi ketika air tidak keluar					
Jaminan						
7	Kualitas air yang diberikan baik					
8	Pencatatan meteran air akurat					
9	Memberikan jaminan suplai air secara merata kepada pelanggan					
Empati						
10	Petugas bersikap ramah dan sopan					
11	Petugas penuh perhatian dalam memberikan pelayanan					

12	Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan					
Bukti fisik						
13	Ruang pelayanan PAMSIMAS Tirto Adji nyaman					
14	Kebersihan dan kerapian petugas dalam melayani pembayaran					
15	Terdapat kursi untuk menunggu antrian					

KUALITAS PRODUK (X2)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
Kinerja						
1	Air PAMSIMAS Tirto Adji tidak berasa					
2	Air PAMSIMAS Tirto Adji jernih					
3	Air PAMSIMAS Tirto Adji tidak berbau					
Daya tahan						
4	PAMSIMAS Tirto Adji mampu memenuhi kebutuhan pelanggan					
5	Pipa sambungan diletakkan ditempat yang aman					
6	Meteran air dapat bertahan lama					
Kesesuaian dengan spesifikasi						
7	Tekanan Air besar					

8	Air PAMSIMAS Tirto Adji dapat dikonsumsi					
9	Kualitas air sesuai dengan tarif yang diberikan					
Fitur						
10	Memiliki meteran yang berstandar nasional indonesia (SNI)					
11	Pipa yang digunakan PAMSIMAS Tirto Adji berkualitas baik					
12	Terdapat tempat penampungan air					
Kehandalan						
13	Air PAMSIMAS Tirto Adji dapat digunakan selama 24 jam					
14	Air PAMSIMAS Tirto Adji tidak mengalir ketika listrik mati					
15	Kejernihan air stabil					

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
Kesesuaian harapan						
1	Merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan PAMSIMAS Tirto Adji					
2	Merasa puas atas kualitas air yang diberikan PAMSIMAS Tirto Adji					

3	Tarif yang diberikan terjangkau					
Minat berkunjung kembali						
4	Menggunakan layanan PAMSIMAS Tirto Adji karena pelayanannya baik					
5	Biaya yang dikeluarkan untuk pembayaran sesuai dengan catatan meteran					
6	Selalu menggunakan air PAMSIMAS Tirto Adji					
Kesediaan merekomendasikan						
7	Merekomendasikan PAMSIMAS Tirto Adji ke tetangga					
8	Dengan senang hati memberitahu cara mendaftar					
9	Menceritakan pengalaman berlangganan PAMSIMAS Tirto Adji ke orang lain					

Lampiran 8: Tabulasi Jawaban Responden
 Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No. Resp.	Variabel Kualitas Pelayanan															Total X1
	Kehandalan			Daya tanggap			Jaminan			Empati			Bukti fisik			
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	
Resp_1	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	71
Resp_2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	68
Resp_3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
Resp_4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	70
Resp_5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	72
Resp_6	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	64
Resp_7	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	68
Resp_8	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	64
Resp_9	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	66
Resp_10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_11	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	61
Resp_12	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	64

Resp_13	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	64
Resp_14	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	69
Resp_15	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	3	4	2	3	4	61
Resp_16	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	61
Resp_17	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	68
Resp_18	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	64
Resp_19	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	59
Resp_20	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	60
Resp_21	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	67
Resp_22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	62
Resp_23	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	62
Resp_24	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	59
Resp_25	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	56
Resp_26	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	66
Resp_27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
Resp_28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
Resp_29	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
Resp_30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	61

Resp_31	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55
Resp_32	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4	4	4	2	4	2	55
Resp_33	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	67
Resp_34	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	64
Resp_35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	60
Resp_36	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
Resp_37	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	54
Resp_38	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
Resp_39	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	65
Resp_40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	62
Resp_41	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	62
Resp_42	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	73
Resp_43	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	69
Resp_44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	70
Resp_45	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	55
Resp_46	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	67
Resp_47	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	69
Resp_48	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	68

Resp_49	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	62
Resp_50	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	54
Resp_51	4	5	5	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4	5	5	58
Resp_52	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
Resp_53	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	60
Resp_54	4	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	2	58
Resp_55	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	70
Resp_56	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	70
Resp_57	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
Resp_58	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	67
Resp_59	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	69
Resp_60	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	71
Resp_61	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	62
Resp_62	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	64
Resp_63	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	68
Resp_64	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	67
Resp_65	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	69
Resp_66	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	70

Tabulasi Variabel Kualitas Produk (X2)

No. Resp.	Variabel Kualitas Pelayanan															Total X2
	Kinerja			Daya tahan			Kesesuaian dengan spesifikasi			Fitur			Kehandalan			
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	
Resp_1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	70
Resp_2	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	67
Resp_3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	68
Resp_4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	70
Resp_5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
Resp_6	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	66
Resp_7	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	68
Resp_8	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	63
Resp_9	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	64
Resp_10	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57
Resp_11	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	64
Resp_12	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	62

Resp_13	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	67
Resp_14	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	72
Resp_15	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
Resp_16	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	67
Resp_17	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	70
Resp_18	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	63
Resp_19	5	5	5	4	5	5	3	3	2	3	3	3	5	5	5	61
Resp_20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	60
Resp_21	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	67
Resp_22	4	2	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	59
Resp_23	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	64
Resp_24	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	60
Resp_25	4	2	4	2	4	5	5	2	2	4	4	3	4	4	2	51
Resp_26	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	68
Resp_27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_28	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	63
Resp_29	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72
Resp_30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	63

Resp_31	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	58
Resp_32	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
Resp_33	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	3	4	5	4	59
Resp_34	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	69
Resp_35	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	67
Resp_36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
Resp_37	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	65
Resp_38	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
Resp_39	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59
Resp_40	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	67
Resp_41	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	61
Resp_42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
Resp_43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73
Resp_44	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	72
Resp_45	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	56
Resp_46	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	67
Resp_47	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	67
Resp_48	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	66

Resp_49	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	62
Resp_50	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	44
Resp_51	4	3	3	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	3	5	58
Resp_52	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	65
Resp_53	4	3	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	63
Resp_54	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	57
Resp_55	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	70
Resp_56	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	68
Resp_57	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	56
Resp_58	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	65
Resp_59	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	4	63
Resp_60	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	66
Resp_61	5	5	3	2	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	61
Resp_62	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	67
Resp_63	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	67
Resp_64	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	66
Resp_65	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	65
Resp_66	3	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	3	5	4	3	63

Resp_67	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	60
Resp_68	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	58
Resp_69	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	66
Resp_70	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	60
Resp_71	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	69
Resp_72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_73	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	69
Resp_74	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	64
Resp_75	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	64
Resp_76	5	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	2	3	54
Resp_77	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	3	4	64
Resp_78	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	68
Resp_79	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	70
Resp_80	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	65
Resp_81	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71
Resp_82	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	72

Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No. Resp.	Variabel Kepuasan Pelanggan									Total Y
	Kesesuaian harapan			Minat berkunjung kembali			Kesediaan merekomendasikan			
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	
Resp_1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	41
Resp_2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	39
Resp_3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	40
Resp_4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
Resp_5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43
Resp_6	5	4	5	5	4	4	5	4	5	41
Resp_7	5	5	5	4	4	5	4	5	4	41
Resp_8	3	3	3	3	4	3	4	5	5	33
Resp_9	4	4	4	4	4	5	4	4	5	38
Resp_10	4	4	4	4	5	5	4	5	4	39
Resp_11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_12	4	4	5	5	5	4	4	4	5	40

Resp_13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
Resp_14	4	5	5	5	4	5	3	5	4	40
Resp_15	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41
Resp_16	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38
Resp_17	5	5	5	4	4	5	4	5	5	42
Resp_18	4	4	4	5	5	5	4	4	5	40
Resp_19	5	5	5	4	3	4	3	4	2	35
Resp_20	5	4	5	3	4	4	4	4	4	37
Resp_21	4	5	4	5	4	5	5	5	4	41
Resp_22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
Resp_23	5	5	4	4	5	2	4	4	4	37
Resp_24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
Resp_25	2	2	4	4	4	2	3	3	4	28
Resp_26	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
Resp_27	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
Resp_28	4	5	4	5	4	4	5	4	4	39
Resp_29	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32
Resp_30	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37

Resp_31	3	2	2	3	4	4	3	3	2	26
Resp_32	4	2	4	4	4	4	4	3	4	33
Resp_33	4	4	4	4	3	4	3	4	3	33
Resp_34	5	5	3	5	4	4	4	4	5	39
Resp_35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
Resp_36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
Resp_37	4	2	4	4	5	4	4	3	3	33
Resp_38	5	5	5	5	5	5	3	3	3	39
Resp_39	4	4	4	4	4	4	3	3	2	32
Resp_40	5	5	4	4	5	5	4	4	4	40
Resp_41	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
Resp_42	5	5	5	5	5	3	5	5	5	43
Resp_43	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42
Resp_44	5	5	4	5	5	4	4	4	5	41
Resp_45	5	5	4	3	4	4	3	3	3	34
Resp_46	5	5	5	4	4	3	4	4	5	39
Resp_47	4	5	5	4	4	4	4	5	4	39
Resp_48	5	4	5	3	4	4	5	4	4	38

Resp_49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
Resp_50	4	5	5	4	3	3	4	3	3	34
Resp_51	4	4	5	4	4	3	4	4	4	36
Resp_52	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
Resp_53	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
Resp_54	4	4	5	4	4	4	3	3	4	35
Resp_55	5	5	5	5	4	4	5	5	4	42
Resp_56	3	5	4	5	5	4	4	4	4	38
Resp_57	5	5	5	4	4	4	4	4	2	37
Resp_58	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
Resp_59	4	5	5	4	4	4	5	5	5	41
Resp_60	4	4	5	4	5	4	4	5	4	39
Resp_61	3	4	4	5	5	5	5	5	5	41
Resp_62	4	4	4	5	4	4	5	5	5	40
Resp_63	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41
Resp_64	4	4	4	5	5	4	5	5	5	41
Resp_65	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
Resp_66	4	4	4	5	4	5	5	4	4	39

Resp_67	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32
Resp_68	4	4	5	3	4	4	3	3	3	33
Resp_69	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
Resp_70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
Resp_71	3	3	3	5	4	5	5	5	5	38
Resp_72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_73	3	3	2	5	4	4	5	5	5	36
Resp_74	4	3	4	4	5	4	4	4	4	36
Resp_75	3	4	3	4	5	4	4	4	4	35
Resp_76	4	4	5	4	4	5	5	5	5	41
Resp_77	4	5	5	4	4	4	5	5	5	41
Resp_78	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40
Resp_79	4	3	3	5	5	5	5	5	5	40
Resp_80	3	3	3	5	5	5	4	4	4	36
Resp_81	3	3	2	5	4	5	5	5	5	37
Resp_82	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42

Lampiran 9: Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden

No. Resp.	X1	X2	Y
Resp_1	71	70	41
Resp_2	68	67	39
Resp_3	74	68	40
Resp_4	70	70	44
Resp_5	72	72	43
Resp_6	64	66	41
Resp_7	68	68	41
Resp_8	64	63	33
Resp_9	66	64	38
Resp_10	60	57	39
Resp_11	61	64	36
Resp_12	64	62	40
Resp_13	64	67	44
Resp_14	69	72	40
Resp_15	61	73	41
Resp_16	61	67	38
Resp_17	68	70	42
Resp_18	64	63	40
Resp_19	59	61	35
Resp_20	60	60	37
Resp_21	67	67	41
Resp_22	62	59	35
Resp_23	62	64	37
Resp_24	59	60	37
Resp_25	56	51	28
Resp_26	66	68	43

Resp_27	59	60	34
Resp_28	62	63	39
Resp_29	56	72	32
Resp_30	61	63	37
Resp_31	55	58	26
Resp_32	55	59	33
Resp_33	67	59	33
Resp_34	64	69	39
Resp_35	60	67	44
Resp_36	69	75	45
Resp_37	54	65	33
Resp_38	73	74	39
Resp_39	65	59	32
Resp_40	62	67	40
Resp_41	62	61	35
Resp_42	73	75	43
Resp_43	69	73	42
Resp_44	70	72	41
Resp_45	55	56	34
Resp_46	67	67	39
Resp_47	69	67	39
Resp_48	68	66	38
Resp_49	62	62	37
Resp_50	54	44	34
Resp_51	58	58	36
Resp_52	61	65	43
Resp_53	60	63	34
Resp_54	58	57	35
Resp_55	70	70	42

Resp_56	70	68	38
Resp_57	58	56	37
Resp_58	67	65	41
Resp_59	69	63	41
Resp_60	71	66	39
Resp_61	62	61	41
Resp_62	64	67	40
Resp_63	68	67	41
Resp_64	67	66	41
Resp_65	69	65	42
Resp_66	70	63	39
Resp_67	68	60	32
Resp_68	64	58	33
Resp_69	64	66	37
Resp_70	62	60	37
Resp_71	72	69	38
Resp_72	65	60	36
Resp_73	68	69	36
Resp_74	69	64	36
Resp_75	66	64	35
Resp_76	65	54	41
Resp_77	64	64	41
Resp_78	70	68	40
Resp_79	74	70	40
Resp_80	68	65	36
Resp_81	71	71	37
Resp_82	72	72	42

Lampiran 10: Tabel Frekuensi Jawaban Responden
 Variabel Kualitas Pelayanan (X1)
 Indikator Kehandalan (X1.1)

Statistics

		X1.1_1	X1.1_2	X1.1_3
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4,18	4,45	4,13
Std. Error of Mean		0,067	0,063	0,081
Median		4,00	4,00	4,00
Std. Deviation		0,611	0,570	0,733
Variance		0,374	0,325	0,537
Minimum		2	3	2
Maximum		5	5	5
Sum		343	365	339

X1.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,2	1,2	1,2
	Ragu-ragu	6	7,3	7,3	8,5
	Setuju	52	63,4	63,4	72,0
	Sangat Setuju	23	28,0	28,0	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X1.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	3	3,7	3,7	3,7
	Setuju	39	47,6	47,6	51,2
	Sangat Setuju	40	48,8	48,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X1.1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,7	3,7	3,7
	Ragu-ragu	8	9,8	9,8	13,4
	Setuju	46	56,1	56,1	69,5
	Sangat Setuju	25	30,5	30,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Indikator Daya tanggap (X1.2)

Statistics

		X1.2_1	X1.2_2	X1.2_3
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4,20	4,39	3,94
Std. Error of Mean		0,072	0,067	0,089
Median		4,00	4,00	4,00
Std. Deviation		0,656	0,604	0,807
Variance		0,431	0,364	0,651
Minimum		2	3	2
Maximum		5	5	5
Sum		344	360	323

X1.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,2	1,2	1,2
	Ragu-ragu	8	9,8	9,8	11,0
	Setuju	47	57,3	57,3	68,3
	Sangat Setuju	26	31,7	31,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X1.2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	5	6,1	6,1	6,1
	Setuju	40	48,8	48,8	54,9
	Sangat Setuju	37	45,1	45,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X1.2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	6,1	6,1	6,1
	Ragu-ragu	14	17,1	17,1	23,2
	Setuju	44	53,7	53,7	76,8
	Sangat Setuju	19	23,2	23,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Indikator Jaminan (X1.3)

Statistics

		X1.3_1	X1.3_2	X1.3_3
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4,26	4,43	4,18
Std. Error of Mean		0,069	0,074	0,080
Median		4,00	5,00	4,00
Std. Deviation		0,625	0,667	0,722
Variance		0,390	0,445	0,522
Minimum		2	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		349	363	343

X1.3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,2	1,2	1,2
	Ragu-ragu	5	6,1	6,1	7,3
	Setuju	48	58,5	58,5	65,9
	Sangat Setuju	28	34,1	34,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X1.3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,2	1,2	1,2
	Ragu-ragu	5	6,1	6,1	7,3
	Setuju	34	41,5	41,5	48,8
	Sangat Setuju	42	51,2	51,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X1.3_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,2	1,2	1,2
	Ragu-ragu	12	14,6	14,6	15,9
	Setuju	40	48,8	48,8	64,6
	Sangat Setuju	29	35,4	35,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Indikator Empati (X1.4)

Statistics

		X1.4_1	X1.4_2	X1.4_3
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4,52	4,29	4,35
Std. Error of Mean		0,063	0,070	0,068
Median		5,00	4,00	4,00
Std. Deviation		0,571	0,638	0,616
Variance		0,327	0,407	0,380
Minimum		3	3	3
Maximum		5	5	5
Sum		371	352	357

X1.4_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	3	3,7	3,7	3,7
	Setuju	33	40,2	40,2	43,9
	Sangat Setuju	46	56,1	56,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X1.4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	8	9,8	9,8	9,8
	Setuju	42	51,2	51,2	61,0
	Sangat Setuju	32	39,0	39,0	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X1.4_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	6	7,3	7,3	7,3
	Setuju	41	50,0	50,0	57,3
	Sangat Setuju	35	42,7	42,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Indikator Bukti fisik (X1.5)

Statistics

		X1.5_1	X1.5_2	X1.5_3
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4,51	4,61	4,37
Std. Error of Mean		0,070	0,057	0,080
Median		5,00	5,00	4,00
Std. Deviation		0,633	0,515	0,729
Variance		0,401	0,266	0,531
Minimum		2	3	2
Maximum		5	5	5
Sum		370	378	358

X1.5_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,4	2,4	2,4
	Setuju	34	41,5	41,5	43,9
	Sangat Setuju	46	56,1	56,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X1.5_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	1	1,2	1,2	1,2
	Setuju	30	36,6	36,6	37,8
	Sangat Setuju	51	62,2	62,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X1.5_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,7	3,7	3,7
	Ragu-ragu	3	3,7	3,7	7,3
	Setuju	37	45,1	45,1	52,4
	Sangat Setuju	39	47,6	47,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Variabel Kualitas Produk (X2)

Indikator Kinerja (X2.1)

Statistics

		X2.1_1	X2.1_2	X2.1_3
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4,37	4,21	4,37
Std. Error of Mean		0,066	0,073	0,066
Median		4,00	4,00	4,00
Std. Deviation		0,599	0,662	0,599
Variance		0,358	0,438	0,358
Minimum		3	2	3
Maximum		5	5	5
Sum		358	345	358

X2.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	5	6,1	6,1	6,1
	Setuju	42	51,2	51,2	57,3
	Sangat Setuju	35	42,7	42,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X2.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,4	2,4	2,4
	Ragu-ragu	5	6,1	6,1	8,5
	Setuju	49	59,8	59,8	68,3
	Sangat Setuju	26	31,7	31,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X2.1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	5	6,1	6,1	6,1
	Setuju	42	51,2	51,2	57,3
	Sangat Setuju	35	42,7	42,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Indikator Daya tahan (X2.2)

Statistics

		X2.2_1	X2.2_2	X2.2_3
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4,11	4,16	4,60
Std. Error of Mean		0,074	0,068	0,067
Median		4,00	4,00	5,00
Std. Deviation		0,667	0,618	0,606
Variance		0,445	0,382	0,367
Minimum		2	3	3
Maximum		5	5	5
Sum		337	341	377

X2.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,4	2,4	2,4
	Ragu-ragu	8	9,8	9,8	12,2
	Setuju	51	62,2	62,2	74,4
	Sangat Setuju	21	25,6	25,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X2.2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	10	12,2	12,2	12,2
	Setuju	49	59,8	59,8	72,0
	Sangat Setuju	23	28,0	28,0	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X2.2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	5	6,1	6,1	6,1
	Setuju	23	28,0	28,0	34,1
	Sangat Setuju	54	65,9	65,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Indikator Kesesuaian dengan spesifikasi (X2.3)

Statistics

		X2.3_1	X2.3_2	X2.3_3
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4,60	4,15	4,23
Std. Error of Mean		0,075	0,085	0,066
Median		5,00	4,00	4,00
Std. Deviation		0,682	0,772	0,594
Variance		0,466	0,596	0,353
Minimum		2	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		377	340	347

X2.3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,4	2,4	2,4
	Ragu-ragu	3	3,7	3,7	6,1
	Setuju	21	25,6	25,6	31,7
	Sangat Setuju	56	68,3	68,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X2.3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,4	2,4	2,4
	Ragu-ragu	13	15,9	15,9	18,3
	Setuju	38	46,3	46,3	64,6
	Sangat Setuju	29	35,4	35,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X2.3_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,4	2,4	2,4
	Ragu-ragu	1	1,2	1,2	3,7
	Setuju	55	67,1	67,1	70,7
	Sangat Setuju	24	29,3	29,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Indikator Fitur (X2.4)

Statistics

		X2.4_1	X2.4_2	X2.4_3
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4,65	4,43	4,09
Std. Error of Mean		0,061	0,067	0,091
Median		5,00	4,00	4,00
Std. Deviation		0,553	0,609	0,820
Variance		0,305	0,371	0,672
Minimum		3	3	2
Maximum		5	5	5
Sum		381	363	335

X2.4_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	3	3,7	3,7	3,7
	Setuju	23	28,0	28,0	31,7
	Sangat Setuju	56	68,3	68,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X2.4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	5	6,1	6,1	6,1
	Setuju	37	45,1	45,1	51,2
	Sangat Setuju	40	48,8	48,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X2.4_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,4	2,4	2,4
	Ragu-ragu	18	22,0	22,0	24,4
	Setuju	33	40,2	40,2	64,6
	Sangat Setuju	29	35,4	35,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Indikator Kehandalan (X2.5)

Statistics

		X2.5_1	X2.5_2	X2.5_3
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4,55	3,91	4,23
Std. Error of Mean		0,060	0,094	0,078
Median		5,00	4,00	4,00
Std. Deviation		0,548	0,849	0,708
Variance		0,300	0,721	0,501
Minimum		3	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		373	321	347

X2.5 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	2	2,4	2,4	2,4
	Setuju	33	40,2	40,2	42,7
	Sangat Setuju	47	57,3	57,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X2.5 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,9	4,9	4,9
	Ragu-ragu	21	25,6	25,6	30,5
	Setuju	35	42,7	42,7	73,2
	Sangat Setuju	22	26,8	26,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

X2.5 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,4	2,4	2,4
	Ragu-ragu	7	8,5	8,5	11,0
	Setuju	43	52,4	52,4	63,4
	Sangat Setuju	30	36,6	36,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
 Indikator Kesesuaian harapan (Y.1)

Statistics

		Y.1_1	Y.1_2	Y.1_3
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4,18	4,21	4,23
Std. Error of Mean		0,076	0,090	0,082
Median		4,00	4,00	4,00
Std. Deviation		0,687	0,813	0,742
Variance		0,472	0,660	0,551
Minimum		2	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		343	345	347

Y.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,2	1,2	1,2
	Ragu-ragu	10	12,2	12,2	13,4
	Setuju	44	53,7	53,7	67,1
	Sangat Setuju	27	32,9	32,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Y.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,9	4,9	4,9
	Ragu-ragu	8	9,8	9,8	14,6
	Setuju	37	45,1	45,1	59,8
	Sangat Setuju	33	40,2	40,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Y.1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,7	3,7	3,7
	Ragu-ragu	6	7,3	7,3	11,0
	Setuju	42	51,2	51,2	62,2
	Sangat Setuju	31	37,8	37,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Indikator Minat berkunjung kembali (Y.2)

Statistics

		Y.2_1	Y.2_2	Y.2_3
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4,29	4,29	4,21
Std. Error of Mean		0,070	0,073	0,075
Median		4,00	4,00	4,00
Std. Deviation		0,638	0,657	0,680
Variance		0,407	0,432	0,463
Minimum		3	3	2
Maximum		5	5	5
Sum		352	352	345

Y.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	8	9,8	9,8	9,8
	Setuju	42	51,2	51,2	61,0
	Sangat Setuju	32	39,0	39,0	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Y.2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	9	11,0	11,0	11,0
	Setuju	40	48,8	48,8	59,8
	Sangat Setuju	33	40,2	40,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Y.2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,4	2,4	2,4
	Ragu-ragu	6	7,3	7,3	9,8
	Setuju	47	57,3	57,3	67,1
	Sangat Setuju	27	32,9	32,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Indikator Kesiapan merekomendasikan (Y.3)

Statistics

		Y.3_1	Y.3_2	Y.3_3
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4,22	4,28	4,23
Std. Error of Mean		0,074	0,076	0,089
Median		4,00	4,00	4,00
Std. Deviation		0,667	0,690	0,806
Variance		0,445	0,476	0,649
Minimum		3	3	2
Maximum		5	5	5
Sum		346	351	347

Y.3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	11	13,4	13,4	13,4
	Setuju	42	51,2	51,2	64,6
	Sangat Setuju	29	35,4	35,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Y.3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	11	13,4	13,4	13,4
	Setuju	37	45,1	45,1	58,5
	Sangat Setuju	34	41,5	41,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Y.3_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,9	4,9	4,9
	Ragu-ragu	7	8,5	8,5	13,4
	Setuju	37	45,1	45,1	58,5
	Sangat Setuju	34	41,5	41,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Lampiran 11: Hasil *Output* SPSS

Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Indikator Kehandalan (X1.1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	82	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,650	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1_1	8,5854	1,159	0,492	0,513
X1.1_2	8,3171	1,182	0,543	0,459
X1.1_3	8,6341	1,074	0,374	0,700

Indikator Daya tanggap (X1.2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	82	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,649	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.2_1	8,3293	1,483	0,398	0,631
X1.2_2	8,1341	1,327	0,616	0,371
X1.2_3	8,5854	1,184	0,407	0,657

Indikator Jaminan (X1.3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	82	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,621	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.3_1	8,6098	1,377	0,374	0,595
X1.3_2	8,4390	1,089	0,561	0,325
X1.3_3	8,6829	1,207	0,370	0,615

Indikator Empati (X1.4)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	82	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,663	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.4_1	8,6463	1,145	0,428	0,626
X1.4_2	8,8780	0,973	0,489	0,548
X1.4_3	8,8171	0,991	0,509	0,519

Indikator Bukti fisik (X1.5)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	82	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,646	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.5_1	8,9756	1,012	0,543	0,425
X1.5_2	8,8780	1,368	0,391	0,637
X1.5_3	9,1220	0,923	0,464	0,556

Variabel Kualitas Produk (X2)

Indikator Kinerja (X2.1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	82	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,616	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1_1	8,5732	1,087	0,412	0,535
X2.1_2	8,7317	0,915	0,479	0,433
X2.1_3	8,5732	1,112	0,387	0,568

Indikator Daya tahan (X2.2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	82	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,613	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.2_1	8,7561	1,026	0,406	0,540
X2.2_2	8,7073	1,000	0,516	0,377
X2.2_3	8,2683	1,186	0,353	0,607

Indikator Kesesuaian dengan spesifikasi (X2.3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	82	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,649	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.3_1	8,3780	1,448	0,353	0,690
X2.3_2	8,8293	1,008	0,575	0,375
X2.3_3	8,7439	1,452	0,480	0,538

Indikator Fitur (X2.4)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	82	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,614	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.4_1	8,5122	1,488	0,364	0,598
X2.4_2	8,7317	1,186	0,547	0,353
X2.4_3	9,0732	0,958	0,408	0,587

Indikator Kehandalan (X2.5)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	82	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,617	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.5_1	8,1463	1,657	0,445	0,525
X2.5_2	8,7805	1,087	0,439	0,526
X2.5_3	8,4634	1,363	0,436	0,502

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Indikator Kesesuaian harapan (Y.1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	82	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,807	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1_1	8,4390	1,854	0,705	0,694
Y.1_2	8,4146	1,579	0,689	0,704
Y.1_3	8,3902	1,895	0,587	0,805

Indikator Minat berkunjung kembali (Y.2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	82	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,647	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.2_1	8,5000	1,167	0,520	0,467
Y.2_2	8,5000	1,216	0,443	0,570
Y.2_3	8,5854	1,209	0,414	0,612

Indikator Kesiediaan merekomendasikan (Y.3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	82	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,860	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.3_1	8,5122	1,858	0,757	0,789
Y.3_2	8,4512	1,806	0,754	0,788
Y.3_3	8,5000	1,586	0,712	0,839

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

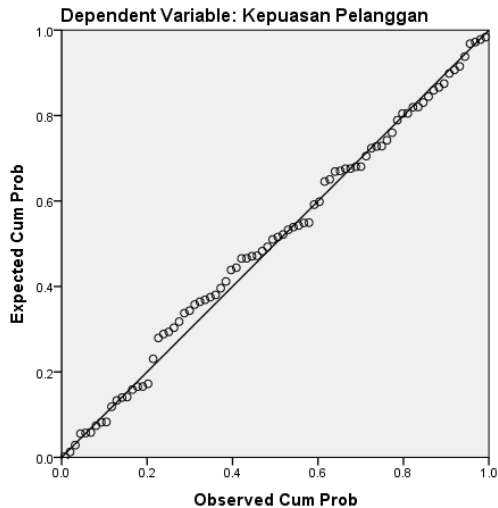
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized
Residual

N		82
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,84742192
Most Extreme Differences	Absolute	0,057
	Positive	0,038
	Negative	-0,057
Test Statistic		0,057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

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

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Multikoloneritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	7,065	4,294		1,646	0,104		
	Kualitas Pelayanan	0,199	0,083	0,275	2,387	0,019	0,564	1,773
	Kualitas Produk	0,281	0,076	0,424	3,687	0,000	0,564	1,773

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.640 ^a	0,410	0,395	2,88324	1,782

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

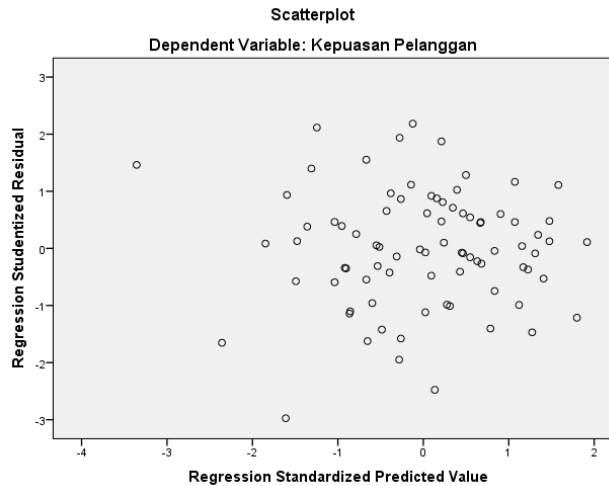
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Heteroskedastisitas

Uji Glejser

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8,169	2,600		3,142	0,002		
Kualitas Pelayanan	-0,054	0,050	-0,155	-1,069	0,288	0,564	1,773
Kualitas Produk	-0,038	0,046	-0,120	-0,825	0,412	0,564	1,773

a. Dependent Variable: Abs_Res



Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,065	4,294		1,646	0,104		
	Kualitas Pelayanan	0,199	0,083	0,275	2,387	0,019	0,564	1,773
	Kualitas Produk	0,281	0,076	0,424	3,687	0,000	0,564	1,773

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,065	4,294		1,646	0,104		
	Kualitas Pelayanan	0,199	0,083	0,275	2,387	0,019	0,564	1,773
	Kualitas Produk	0,281	0,076	0,424	3,687	0,000	0,564	1,773

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji F (Simultan)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	455,511	2	227,756	27,397	.000 ^b
	Residual	656,733	79	8,313		
	Total	1112,244	81			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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