

Daftar Pustaka

- Anam, K. 2018. Strategi Pemasaran dan Implementasinya dalam Lembaga Pendidikan. *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2),159-170.
- Anshori, M., & Iswati, S. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Aryani, D., & Rosinta, F. 2011. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 17(2).
- Augusty Ferdinand, D. 2014. *METODE PENELITIAN MANAJEMEN* Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang: Undip Press.
- Bhaskara, S. U. P., Mandey, S. L., & Nelwan, O. 2014. Customer Relationship Management (CRM) Dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Virgo Ekspres Tours & Travel Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1).
- Fure, H. 2013. Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3).
- Herawati, A., Pradhanawati, A., & Dewi, R. S. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Alfamart di Kecamatan Tembalang Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Irawan D., Handi, M. M. 2011. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2010. *Principles of marketing*. Pearson education.

- Kotler, P., Burton, S., Deans, K., Brown, L., & Armstrong, G. 2015. Marketing. Pearson Higher Education AU.
- Kurniasih, I. D. 2012. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1).
- Kurriwati, N. 2015. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Eco-Entrepreneur*, 1(1), 48-55.
- Lembang, R. D., & SUGIONO, S. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi S1 Reguler II Universitas Diponegoro). Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNDIP.
- Lestari, S. P. 2016. Hubungan Komunikasi Pemasaran dan Promosi dengan Keputusan Memilih Jasa Layanan Kesehatan (Studi pada Rumah Sakit Islam Lumajang). *Majalah Ilmiah Inspiratif*, 2(2).
- Lupiyoadi, R. 2014. Pemasaran Jasa.
- Malik, Z. N. 2014. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Volume Penjualan Notebook Merek Acer Pada CV. Galaksi Komputer Di Samarinda. *Sumber*, 3, 12.
- Mandey, J. B. 2013. Promosi, distribusi, harga pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Rokok Surya Promild. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).
- Morrisan, M. A. 2015. Periklanan komunikasi pemasaran terpadu. Kencana.

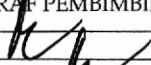
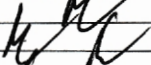
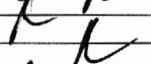
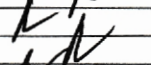
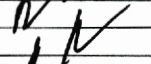
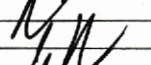
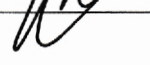
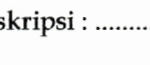



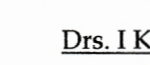

- Mulyawan, A., & Sidharta, I. 2013. Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*, 7(1), 42-55.
- Normasari, S. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).
- Permadi, R. 2017. Analisis Efisiensi Pemasaran Pisang Kepok di Kabupaten Seruyan. *UNES Journal of Agricultural Sciences*, 1(1), 115-123.
- Pongoh, M. E. 2013. Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan kartu as telkomsel di kota manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. 2012. Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi.
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2018. Strategi pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Udiutomo, P. 2011. Analisa Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*, 1(3).
- Zulvia, D. 2014. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 1(2).

LAMPIRAN - LAMPIRAN

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

IDENTITAS MAHASISWA :

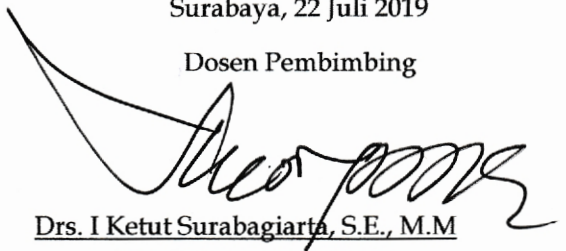
Nama Mahasiswa : Ghalih Adhityo
Prodi/NIM : Manajemen 2015/151500041
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel IR Motor Surabaya
Dosen Pembimbing : Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E., M.M
Konsultasi : 24 Oktober 2018

NO	TANGGAL	PARAF PEMBIMBING	KEGIATAN
1	8-1-2019		Pengajuan Judul
2	19-2-2019		Revisi BAB I
3	20-2-2019		ACC BAB I
4	3-3-2019		Revisi BAB II
5	26-3-2019		ACC BAB II
6	16-4-2019		Revisi BAB III
7	15-5-2019		Revisi BAB III
8	13-6-2019		ACC BAB III
9	18-6-2019		ACC SEMPRO
10	10-7-2019		Revisi BAB IV, V
11	11-7-2019		ACC BAB IV, V
14	12-7-2019		Revisi Ertikel
15.	15-7-2019		ACC Artikel

Tanggal selesai menulis skripsi :

Surabaya, 22 Juli 2019

Dosen Pembimbing



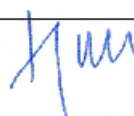


Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E., M.M

NIP/NPP: 1701834/DY

BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Ghalih Adhityo
2. NIM : 151500041
3. Program Studi : Manajemen
4. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel IR Motor Surabaya
5. Tanggal Ujian Skripsi : Jumat, 26 Juli 2019
6. Penguji : 1. Dra. Christina Menek S, S.E., M.M.
2. Rina Fariana, S.E., Ak., M.A.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1	6 Agustus 2019	BAB III & Pembahasan		
2	9 Agustus 2019	BAB III (Sampel, Analisis Data) BAB IV (Analisis, Pembahasan & Tabel)		
3	13 Agustus 2019	Cek Di atas Sudah Direvisi		

Mengetahui,



Dra. Christina Menek S, S.E., M.M.

195808081982032001



Rina Fariana, S.E., Ak., M.A.

1308665



CV. IR MOTOR

Jl. Mastrip No. 74 Karang Pilang Surabaya

Telp. 031-7673591

Servis • Spare Part • Center Body • Cat • Restorasi • Custom • Knalpot

Surabaya, 10 Juli 2019

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

Nomor : 0083/DC/CVIM/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Moch. Khoirul

Jabatan : Direktur

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Ghalih Adhityo

NIM : 151500041

Prodi Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Universitas : UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan penelitian atau pengumpulan data dalam rangka penyusunan skripsi, berlokasi di **CV. IR MOTOR** Surabaya dengan judul "Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel IR Motor Surabaya" yang telah dilaksanakan dari tanggal 18 Juni 2019 s/d 10 Juli 2019.

Demikian surat keterangan izin penelitian ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

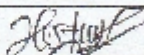

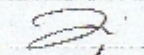
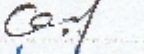

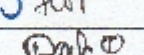
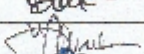



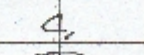




Direktur CV. IR MOTOR

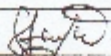
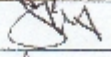
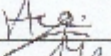



Moch. Khoirul

DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS JASA DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
BENGKEL IR MOTOR SURABAYA

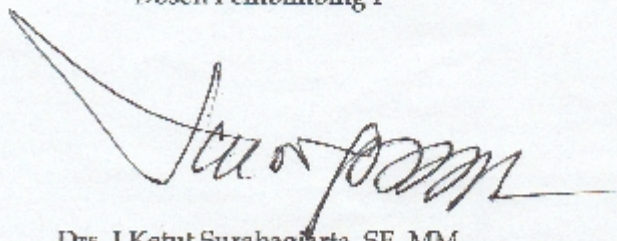
Nama : Ghalih Adhityo
 Program Studi/Angkatan : Manajemen/2015
 NIM : 151500041

NO	NIM	NAMA	TID
1	15-150-0099	Samertha Astrid	
2	15-150-0011	SYAHLIMAH - UMA	
3	15-150-0181	LINA Dwi DARMA	
4	15-150-0025	Ade Imayanti	
5	15-150-0157	Dewi puha ulian	
6	15-150-0182	PURI RACHMANIAR	
7	15-150-0243	Denike Tri W	
8	15-150-0019	M. Setiawan	
9	15-150-0169	DEBINTY A.P	
10	15-150-0242	Iffah	
11	15-150-0058	Adys Ariana	
12	15-150-0485	Dartara Nur	
13	151500222	Rahm Ramadan	
14	15-150-0241	Boby Pradana	
15	15-150-0043	Dewi Imroatul	

16	15-150-0119	m. Satrya. n	
17	15-150-0230	Rima	
18	15-150-0100	Moch Aldi FEBRIANSYAH	
19	15-150-0163	Tomas Hidayat	
20	15-150-0229	Ahmed. Miftahul. F	
21	15-150-0233	m. Syarifudin. b	
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Surabaya, 18 Juni 2019

Dosen Pembimbing I



Drs. I Ketut Surabagiarta, SE, MM

NIP/NPP: 1701834/ DY

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel IR Motor Surabaya

Responden yang terhormat,

Saya Ghalih Adhityo (151500041), Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya, sedang melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas jasa dan harga terhadap kepuasan konsumen pada bengkel IR motor Surabaya. Kuesioner ini merupakan sumber data utama dalam penelitian ini, maka dimohon kesediaan Bapak/Ibu atau Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan tepat dan benar. Semua informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan digunakan untuk kepentingan akademis. Atas partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Ghalih Adhityo

I. Identitas Responden

Berilah tanda check (√) pada salah satu pilihan jawaban dan tuliskan jawaban singkat bila jawaban Anda tidak tersedia pada pilihan jawaban dalam kuesioner ini.

1. No.Responden :
2. Nama :
3. Umur : 17-27 tahun 28-40 tahun >40 tahun
4. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
5. Pembuat Keputusan Untuk Sepeda Motor Yang Di Servis : Ya Tidak
6. Telah melakukan servis di IR Motor sebanyak:
 3-5 kali 6-10 kali >10 kali
7. Merek sepeda motor
 HONDA YAMAHA
 KAWASAKI SUZUKI LAIN-LAIN

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

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

- SS : SANGAT SETUJU
- S : SETUJU
- N : NETRAL
- S : TIDAK SETUJU
- STS : SANGAT TIDAK SETUJU

III. Daftar Pernyataan

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Jasa (X1)					
	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)					
1	Staf IR Motor Surabaya memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan.					
2	Staf IR Motor Surabaya ramah dan sopan dalam melayani konsumen					
	Keandalan (<i>reliability</i>)					
3	Staf IR Motor Surabaya selalu siap untuk membantu anda.					
4	Staf IR Motor Surabaya selalu terbuka untuk saran dan kritik					
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)					
5	Pihak IR Motor bertanggung jawab					

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	terhadap hasil servis yang diberikan					
6	Pihak IR Motor memberikan garansi servis dengan waktu yang di tentukan					
	Jaminan (<i>assurance</i>)					
7	Staf IR Motor Surabaya memperhatikan dengan baik setiap keluhan konsumen					
8	Staf IR Motor Surabaya menjalin hubungan baik dengan konsumen					
	Empati (<i>empathy</i>)					
9	Tersedianya fasilitas dan perlengkapan yang baik dan memadai di IR Motor Surabaya.					
10	IR Motor selalu menjaga kebersihan bengkel					
	Harga (X2)					
	Keterjangkauan Harga					
11	Harga servis di IR Motor Surabaya dapat dijangkau oleh kemampuan Anda.					
12	Harga servis di IR Motor Surabaya sesuai dengan jasa servis					

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	Kesesuaian Harga Dengan Kualitas					
13	Harga servis di IR Motor Surabaya sesuai dengan kualitas servis.					
14	Harga servis di IR Motor Surabaya sesuai dengan hasil yang di inginkan					
	Daya Saing Harga					
15	Harga servis di IR Motor Surabaya lebih murah dibandingkan bengkel lain.					
16	Harga servis di IR Motor Surabaya lebih ekonomis					
	Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Barang					
17	Harga servis di IR Motor Surabaya sesuai dengan manfaat servis.					
18	Harga servis di IR Motor Surabaya memberikan diskon servis untuk paket tertentu					
	Kepuasan Konsumen (Y)					
	Perasaan Puas					
19	Secara keseluruhan Anda puas berbelanja di IR Motor Surabaya.					

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
20	Staf IR Motor Surabaya dapat diandalkan (profesional dalam bekerja)					
	Terpenuhinya Harapan Pelanggan					
21	Kenyataan yang Anda peroleh pada saat servis di IR Motor Surabaya sesuai dengan yang Anda harapkan.					
22	Staf IR Motor Surabaya dapat menjaga kualitas servis kepada konsumen					
	Selalu Membeli Produk/Jasa					
23	Staf IR Motor Surabaya memberikan kepercayaan kepada konsumen					
24	Anda akan servis kembali di IR Motor Surabaya pada waktu selanjutnya					

Terima Kasih Atas Partisipasi Anda.

Responden	Kualitas Jasa (X1)										X1 Total
	X1. 1_1	X1. 1_2	X1. 2_1	X1. 2_2	X2. 3_1	X2. 3_2	X2. 4_1	X2. 4_2	X2. 5_1	X2. 5_2	
Resp_30	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	40
Resp_31	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	32
Resp_32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_34	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
Resp_35	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
Resp_36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
Resp_37	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
Resp_38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
Resp_40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_41	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	33
Resp_42	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	33
Resp_43	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
Resp_44	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
Resp_45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_46	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
Resp_47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
Resp_49	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32
Resp_50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_51	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
Resp_52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32
Resp_53	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
Resp_54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
Resp_56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_60	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37

Responden	Harga (X2)								X2_Total
	X2.1_1	X2.1_2	X2.2_1	X2.2_2	X2.3_1	X2.3_2	X2.4_1	X2.4_2	
Resp_31	4	4	4	4	4	4	4	5	33
Resp_32	3	3	3	3	3	3	5	3	26
Resp_33	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Resp_34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_35	5	5	5	5	4	5	5	5	39
Resp_36	3	3	3	3	4	3	3	3	25
Resp_37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_38	4	4	4	4	5	4	4	4	33
Resp_39	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Resp_40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_42	3	4	3	4	4	5	3	3	29
Resp_43	3	5	3	5	4	3	3	3	29
Resp_44	4	3	4	3	4	4	4	4	30
Resp_45	4	3	4	3	4	4	4	4	30
Resp_46	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Resp_47	3	3	4	3	3	4	4	4	28
Resp_48	4	4	5	4	4	4	4	4	33
Resp_49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_50	3	3	3	3	4	3	3	3	25
Resp_51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_52	4	4	4	4	5	4	4	4	33
Resp_53	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Resp_54	4	3	4	3	4	4	4	5	31
Resp_55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_56	3	4	3	4	3	3	3	3	26
Resp_57	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Resp_58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_59	3	3	5	3	3	3	3	3	26
Resp_60	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Resp_61	4	3	4	3	3	4	4	4	29

Tabulasi Rekapitulasi Data Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen

Responden	Kepuasan Konsumen (Y)						Y_Total
	Y.1_1	Y.1_2	Y.2_1	Y.2_2	Y.3_1	Y.3_2	
Resp_1	3	3	3	4	5	4	22
Resp_2	4	4	4	3	3	3	21
Resp_3	4	5	4	3	3	3	22
Resp_4	3	3	3	3	3	3	18
Resp_5	4	4	4	4	3	4	23
Resp_6	3	3	5	3	3	5	22
Resp_7	4	4	4	3	3	4	22
Resp_8	4	4	4	4	4	4	24
Resp_9	5	5	5	4	5	5	29
Resp_10	3	4	4	4	3	5	23
Resp_11	4	4	4	4	4	4	24
Resp_12	4	4	4	4	4	4	24
Resp_13	3	3	3	3	3	3	18
Resp_14	4	4	4	4	4	4	24
Resp_15	4	4	4	4	4	4	24
Resp_16	5	3	3	3	3	5	22
Resp_17	3	3	3	3	3	3	18
Resp_18	4	4	4	4	4	4	24
Resp_19	5	3	4	3	3	3	21
Resp_20	3	3	3	3	3	3	18
Resp_21	4	4	4	3	4	5	24
Resp_22	4	4	4	3	4	4	23
Resp_23	4	4	4	4	4	4	24
Resp_24	5	3	3	3	3	3	20
Resp_25	4	4	4	3	4	4	23
Resp_26	4	4	4	4	4	4	24
Resp_27	4	4	4	3	4	4	23
Resp_28	4	4	4	4	4	4	24
Resp_29	5	2	2	2	2	2	15

Responden	Kepuasan Konsumen (Y)						Y_Total
	Y.1_1	Y.1_2	Y.2_1	Y.2_2	Y.3_1	Y.3_2	
Resp_30	4	4	4	4	4	4	24
Resp_31	4	4	4	4	4	4	24
Resp_32	3	3	3	3	3	5	20
Resp_33	3	3	3	3	3	3	18
Resp_34	4	4	4	4	4	4	24
Resp_35	5	5	5	4	5	5	29
Resp_36	3	3	3	4	3	3	19
Resp_37	4	4	4	4	4	4	24
Resp_38	4	4	4	5	4	4	25
Resp_39	3	3	3	3	3	3	18
Resp_40	4	4	4	4	4	4	24
Resp_41	4	4	4	4	4	4	24
Resp_42	5	3	3	3	3	3	20
Resp_43	3	3	5	4	3	3	21
Resp_44	5	4	3	4	4	4	24
Resp_45	4	4	3	4	4	4	23
Resp_46	3	3	3	3	3	3	18
Resp_47	3	4	3	3	4	4	21
Resp_48	4	4	4	4	4	4	24
Resp_49	4	4	4	4	4	4	24
Resp_50	4	3	3	4	3	3	20
Resp_51	4	4	4	4	4	4	24
Resp_52	4	4	4	5	4	4	25
Resp_53	3	3	3	3	3	3	18
Resp_54	4	4	3	4	4	4	23
Resp_55	4	4	4	4	4	4	24
Resp_56	3	3	4	3	3	3	19
Resp_57	3	3	3	3	3	3	18
Resp_58	4	4	4	4	4	4	24
Resp_59	3	3	3	3	3	3	18
Resp_60	3	3	3	3	3	3	18

Responden	Kepuasan Konsumen (Y)						Y_Total
	Y.1_1	Y.1_2	Y.2_1	Y.2_2	Y.3_1	Y.3_2	
Resp_61	3	4	3	3	4	4	21
Resp_62	3	3	3	3	3	3	18
Resp_63	4	4	4	4	4	4	24
Resp_64	3	4	4	3	4	4	22
Resp_65	3	4	4	3	4	4	22
Resp_66	5	4	4	4	4	5	26
Resp_67	4	4	4	4	4	4	24
Resp_68	4	4	4	4	4	4	24
Resp_69	3	3	3	4	3	3	19
Resp_70	4	4	4	4	4	4	24
Resp_71	4	4	4	4	4	4	24
Resp_72	3	3	3	5	3	3	20
Resp_73	3	4	3	3	4	4	21
Resp_74	4	4	4	4	4	4	24
Resp_75	4	4	4	4	4	4	24
Resp_76	3	3	4	4	4	4	22
Resp_77	4	3	3	4	4	4	22
Resp_78	4	3	4	4	4	4	23
Resp_79	3	3	3	3	3	3	18
Resp_80	3	3	3	4	3	3	19
Resp_81	4	4	4	3	3	3	21
Resp_82	4	4	4	4	3	4	23
Resp_83	3	3	5	3	3	5	22
Resp_84	4	4	4	3	3	4	22
Resp_85	4	4	4	4	4	4	24
Resp_86	5	5	5	4	5	5	29
Resp_87	3	4	4	4	3	5	23
Resp_88	4	4	4	4	4	4	24
Resp_89	4	4	4	4	4	4	24
Resp_90	3	3	3	3	3	3	18
Resp_91	4	4	4	4	4	4	24

Responden	Kepuasan Konsumen (Y)						Y_Total
	Y.1_1	Y.1_2	Y.2_1	Y.2_2	Y.3_1	Y.3_2	
Resp_92	4	4	4	4	4	4	24
Resp_93	5	3	3	3	3	5	22
Resp_94	3	3	3	3	3	3	18
Resp_95	4	4	4	4	4	4	24
Resp_96	5	3	4	3	3	3	21
Resp_97	3	3	3	3	3	3	18
Resp_98	4	4	4	3	4	5	24
Resp_99	4	4	4	3	4	4	23
Resp_100	4	4	4	4	4	4	24
Resp_101	5	3	3	3	3	3	20
Resp_102	4	4	4	3	4	4	23
Resp_103	4	4	4	4	4	4	24
Resp_104	4	4	4	3	4	4	23
Resp_105	4	4	4	4	4	4	24
Resp_106	5	2	2	2	2	2	15
Resp_107	4	4	4	4	4	4	24
Resp_108	4	4	4	4	4	4	24

		X1.1_1	X1.1_2	X1.2_1	X1.2_2	X1.3_1	X1.3_2	X1.4_1	X1.4_2	X1.5_1	X1.5_2	X1_Total
X1.3_2	Pearson Correlation	,773**	,519**	,624**	,674**	,554**	1	,655**	,705**	,534**	,436**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.4_1	Pearson Correlation	,560**	,451**	,528**	,665**	,409**	,655**	1	,650**	,522**	,417**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.4_2	Pearson Correlation	,632**	,421**	,628**	,641**	,544**	,705**	,650**	1	,572**	,498**	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.5_1	Pearson Correlation	,462**	,249**	,451**	,473**	,454**	,534**	,522**	,572**	1	,415**	,696**
	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.5_2	Pearson Correlation	,425**	,345**	,311**	,300**	,266**	,436**	,417**	,498**	,415**	1	,606**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,002	,005	,000	,000	,000	,000		,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1_Total	Pearson Correlation	,769**	,633**	,727**	,779**	,682**	,870**	,793**	,847**	,696**	,606**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

		X2.1_1	X2.1_2	X2.2_1	X2.2_2	X2.3_1	X2.3_2	X2.4_1	X2.4_2	X2_Total
X2.4_2	Pearson Correlation	,359**	,488**	,505**	,405**	,321**	,315**	,458**	1	,647**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,001	,000		,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2_Total	Pearson Correlation	,835**	,805**	,769**	,822**	,653**	,780**	,745**	,647**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

	Y.1_1	Y.1_2	Y.2_1	Y.2_2	Y.3_1	Y.3_2	Y_Total
Pearson Correlation	,485**	,860**	,787**	,659**	,843**	,787**	1
Y_Total Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	108	108	108	108	108	108	108

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

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

Hal: Lampiran Output SPSS Uji Reliabilitas

1. Kualitas Jasa (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	108	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	108	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	10

2. Harga (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	108	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	108	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,892	8

3. Kepuasan Konsumen (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	108	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	108	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	6

Hal : Lampiran Output SPSS Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

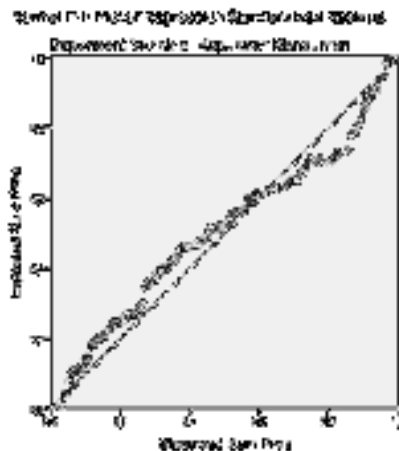
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,01745254
Most Extreme Differences	Absolute	,121
	Positive	,121
	Negative	-,086
Kolmogorov-Smirnov Z		1,255
Asymp. Sig. (2-tailed)		,085

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Gambar Uji Normalitas



2. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Jasa	,999	1,001
	Harga	,999	1,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

3. Uji Autokorelasi

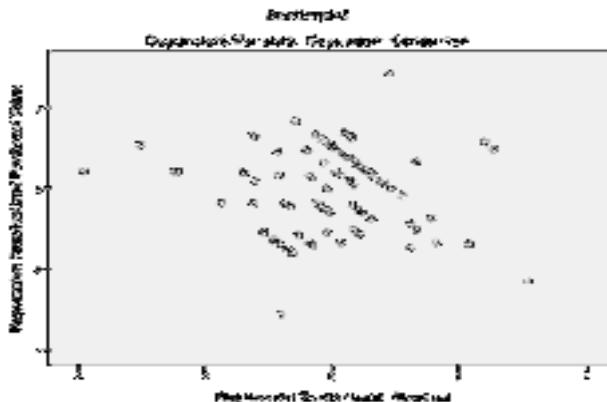
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,663 ^a	,440	,429	2,03658	1,727

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Jasa

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

4. Heteroskedastisitas



Hal: Lampiran Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,663 ^a	,440	,429	2,03658

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Jasa

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	342,127	2	171,064	41,244	,000 ^b
Residual	435,502	105	4,148		
Total	777,630	107			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Jasa

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13,656	2,300		5,936	,000
Kualitas Jasa	,131	,045	,214	2,932	,004
Harga	,452	,053	,622	8,515	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen