

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2015. Analisis Regresi Untuk Bisnis dan Ekonomi, BPFE, Yogyakarta.
- Assauri, Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran, Rajawali Pers Jakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen. BP Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ke 4. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ginting, Maretta. 2015. Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional (Studi Kasus Pasar Tradisional Di Kecamatan Medan Johor). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBBI. Volume 23 No. 1
- Hanifudin, Faiz. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ayam Geprek Djogjakarto. Universitas Pandanaran Semarang.
- Ikhsomudin, Muhamad. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pesona Soccer Zone Futsal Joyogrand-Tlogomas). Universitas Islam Malang.
- Kasmir. 2016. Analisis Laporan Keuangan. Edisi 1. Cetakan ke-6. Rajawali Pers Jakarta
- Kotler, Amstrong. 2008. Karakteristik Pelayanan. Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Amstrong, 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

- Kotler, dan Keller, 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 12, Erlangga, Jakarta
- Kotler, dan Keller. 2016. Manajemen Pemasaran. Edisi 15. Erlangga, Jakarta
- Nurhalimah, Siti. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Garasi Di Ungaran. Universitas Pandanaran.
- Munawaroh, Munjiati. 2013. Manajemen Operasi. Yogyakarta. LP3M UMY.
- Riyadi. 2014. Aset Perbankan dan Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta
- Situmorang. 2010. Data Penelitian Menggunakan Program SPSS. USU Press. Medan
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Alfabeta. Bandung
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi. Pustaka Baru Perss. Yogyakarta
- Sunyoto. 2012. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta.
- Suyonto. 2015. Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta
- Suwardi. 2011. Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Politeknik Negeri Semarang
- Tjiptono, Fandy. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. 2011. Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta
- Winardi, Agung. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Auto 2000 Kediri Hasanudin. Universitas Nusantara PGRI Kediri



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

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

**BERITA ACARA
BIMBINGAN REVISI SKRIPSI**

Nama : A. FAHDI HUSAINI
 NIM / Program Studi : 15-150-0245 / MANAJEMEN
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN IDEASI TERHADAP KEPuasan
PELANUNGAN
 Tanggal Ujian Skripsi : 26 Juli 2019
 Penguji : 1. Dra. Siti Istikomah, M.Si
2. Sutarna Wisnu Pratomo, S.E, M.M.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1	8/8/19	kepastian publikasi) Rev. h
2			
3	15/8/19	Soal	h
4			
5			
6			
7			
8			

Penguji I

Surabaya,
Penguji II,



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp. Fax 031-8781183 Surabaya 60234
Website : <http://www.unipabuy.ac.id>

BERITA ACARA
BIMBINGAN REVISI SKRIPSI


Nama : A. FAHRI HUSOIM
 NIM / Program Studi : MOND JEMEN /
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Tanggal Ujian Skripsi : 26 JULI 2019

Penguji : 1. Dra. Siti Iskhoch, M.Si
2. Sutarna Wisnu Pratomo, S.E., M.P.A.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1			
2		PERUBAHAN PAPER ISI/COVER, CONTOH PERHITUNGAN	
3		SUNON LAMPYON	
4		fl	
5			
6			
7			
8			

Penguji I,

Surabaya,
Penguji II,

SUTARNA WISNU PRATOMO



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

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

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

Nomor : 1906/01/FE/VII/2019
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
Bengkel AR Jaya Motor Tuban
Jl. Plumpang-Compreng Dsn. Ngareng, Desa Jatimulyo RT06 RW02. Tuban, Jawa Timur
di -
Tuban

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

Nama : A. Fahri Husaini
NIM : 151500245
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel AR Jaya Motor Tuban

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

Surabaya, 1 Juli 2019
Dekada,

Dr. Siti Istikhoro, M.Si
NIP. 19671019.199203.2001

BENGKEL AR JAYA MOTOR
Jl. Raya Compreg Kec. Plumpang
Tuban, 62382

Hal : Balasan

Kepada Yth :
Ketua Program Studi S1 Manajemen
Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E. M.Pd, MSM
Di Tempat.

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amirul Mukminin

Jabatan : Pemilik Bengkel

Menerangkan bahwa,

Nama : A. Fabri Husaini

NIM : 151500245

Jurusan : Manajemen

Universitas : Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di bengkel AR Jaya Motor dengan permasalahan dan judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel AR Jaya Motor Tuban)”

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

Tuban, 01 Juni 2019

Hormat Kami,

Pemilik Bengkel AR Jaya Motor








Amirul Mukminin

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : A.Fahru Husaini
2. NIM : 151500245
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan Skripsi : 17 Oktober 2018
5. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel AR Jaya Motor Tuban)
6. Dosen Pembimbing : Tony Susilo Wibowo,S.E. M.Pd.
MSM
Vieqi Rakhma Wulan,S.E M.MT
7. Konsultasi :

No.	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian/Kegiatan
1.	17 Oktober 2018		ACC judul
2.	26 Oktober 2018		BAB I Revisi
3.	02 November 2018		BAB I ACC
4.	09 November 2018		BAB II Revisi
5.	14 November 2018		BAB II ACC
6.	26 Desember 2018		BAB III Revisi
7.	09 Januari 2019		BAB III ACC

8.	26 Maret 2019		ACC Sempro
9.	08 April 2019		Konsultasi Quesioner
10.	10 April 2019		BAB IV Revisi
11.	20 Juni 2019		BAB IV ACC
12.	03 Juli 2019		BAB V Revisi
13.	04 Juli 2019		BAB V ACC
14.	09 Juli 2019		Artikel Penelitian

8. Tanggal selesai menulis skripsi : 09 Juli 2019

Surabaya, 10 Juli 2019
Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Tony Susilo Wibowo, S.E, M.Pd, MSM NIP : 0722067702
Vieqi Rakfima Wulan, S.E, M.MT NIP:1512760/DY

DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI













**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI
PADA BENGKEL MOTOR AR JAYA TUBAN)**

Nama : A. Fahri Husaini

Program Studi/ Angkatan : Manajemen/2015

NIM : 151500245

No	NIM	NAMA	TTD
1	151500082	Muthi Lesian to	Muthi
2	15-150-0069	Dhimas Adi F	Dhimas
3	15-150-0033	MuHAMMAD AMIRUDDIN	Amiruddin
4	15-150-0118	Windhi Dwi Aulia	Windhi
5	15-150-0179	Ahmad Hasan Mahmasi	Ahmad
6	15-150-0040	Dani Alip K	Dani
7	15-150-0122	Muhamad Astori	Muhamad
8	15-150-006	Ria Apriliana	Ria
9	15-150-0040	A. Rizki	Rizki
10	15-150-0222	Rahm Romadon	Rahm
11	15-160-0107	CAROLUS	Carolus
12	15-150-0217	M. Izzudin Azmi	Izzudin
13	15-150-0225	Moch. Mukhtar. Fefi. A	Moch. Mukhtar
14	15-150-0200	Limra Wahyu	Limra
15	15-150-0219	Aldian Mastur	Aldian

16	151500180	ANANG MA'RUF	
17	151500164	AZHAH NOOR IMAN	
18	151500034	M. Cahilina	
19	151500220	Piari Wahyu Indrianto	
20	151500072	Mabilla Amalia	
21	151500318	Fitri Ramadhani	
22	151500127	M. Alfian Zam. MA	
23	15-150-0135	BACHELUR ANAM	
24	15-150-0210	FERDI YANSYAM	
25	15-150-0111	Virza Ayu M. J	
26	15-150-0083	Pohma Ika Arvianita	
27	15-150-0176	Meita Fitriana	
28			
29			
30			

Mengetahui

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Tony Susilo Wibowo, S.E. M.Pd, MSM
NIP : 0722067702



Vieqi Rakhma Wulan, S.E., M.MT
NIP : 1512760/DY

KEPADA YANG TERHORMAT KONSUMEN BENGKEL
MOTOR AR JAYA TUBAN

Sehubungan dengan penyusunan tugas skripsi dengan judul, **Pengaruh Pengaruh Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Motor AR Jaya Tuban)** Maka dengan hormat saya :

Nama : A. Fahri Husaini

Nim : 151500245

Mohon kiranya saudara/i untuk berpartisipasi dalam rangka pengisian kuesioner ini agar hasil penelitian ini dapat memiliki kredibilitas yang tinggi. Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir kuliah (SKRIPSI), Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, UNIPA SURABAYA. Sehubung dengan hal tersebut maka kebenaran dan kelengkapan jawaban yang saudara/i berikan akan sangat membantu bagi penulis, dan selanjutnya akan jadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian.

Atas partisipasi Saudara/i dalam mengisi daftar pertanyaan atau kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

A.Fahri Husaini

Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Isilah data diri anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada identitas responden.
2. pilih salah satu jawaban yang tersedia dengan tanda (√), sesuai dengan pengalaman yang anda dapatkan sebagai konsumen bengkel AR Jaya Motor. Masing-masing jawaban memiliki makna sebagai berikut :

STS	: Sangat Tidak Setuju	diberi skor 1
TS	: Tidak Setuju	diberi skor 2
RG	: Ragu-ragu	diberi skor 3
S	: Setuju	diberi skor 4
SS	: Sangat Setuju	diberi skor 5

3. Diharapkan tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.
4. IDENTITAS RESPONDEN
 - a. Jenis kelamin :
 - b. Usia :
 - c. Pendidikan Terakhir :
 - d. Pekerjaan :

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Karyawan mampu menjelaskan tentang produk atau kerusakan yang tidak dimengerti pelanggan					
2	Pihak Bengkel Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan					
3	Karyawan berusaha memberikan solusi terbaik terhadap keluhan pelanggan					
4	Karyawan Memberikan pelayanan yang maksimal terhadap setiap kendaraan yang masuk bengkel					
5	Perbaikan gratis jika terjadi kesalahan oleh pekerja bengkel					
6	Selalu memberikan service yang memuaskan kepada pelanggan					
7	Karyawan memberikan perhatian secara individual terhadap pelanggan					
8	Karyawan Ramah dalam melayani pelanggan					
9	Pengerjaan dilakukan dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
10	Karyawan teliti dalam memperbaiki kendaraan					

2. Harga (X₂)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
11	Harga Servis Bengkel Motor AR Jaya Tuban Terjangkau Oleh Daya Beli Pelanggan					
12	Harga service bengkel Motor AR Jaya Tuban dapat dikategorikan masih wajar					
13	Harga Suku Cadang Bengkel Motor AR Jaya Tuban Sesuai Dengan Kualitas Yang Dibutuhkan Pelanggan					
14	Harga suku cadang di Bengkel Motor AR Jaya Tuban sesuai dengan keinginan					
15	Harga Servis Bengkel Motor AR Jaya Tuban Lebih Rendah Dari Pada Bengkel Lain					
16	Harga service bengkel Motor AR Jaya Tuban sesuai dengan kemampuan atau daya beli masyarakat					
17	Harga Servis Bengkel Motor AR Jaya Tuban Sesuai Dengan Manfaat Yang Diperoleh Pelanggan					
18	Harga service Bengkel Motor AR Jaya Tuban sesuai dengan fasilitas yang diberikan.					

3. Lokasi (X₃)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
19	Bengkel Motor AR Jaya Tuban Memiliki Letak Yang Strategis					
20	Bengkel Motor AR Jaya Tuban dekat dengan tempat tinggal anda					
21	Bengkel Motor AR Jaya Tuban Dapat Dilihat Dengan Jelas Dari Tepi Jalan					
22	Gedung bengkel Motor AR Jaya Tuban sangat jelas terlihat dari jarak pandang normal					
23	Bengkel Motor AR Jaya Tuban Mudah Dijangkau Dari Berbagai Arah					
24	Arus Lalulintas menuju bengkel Motor AR Jaya Tuban lancar					
25	Bengkel Motor AR Jaya Tuban Mempunyai Tempat Parkir Yang Luas					
26	Keamanan parkir di bengkel Motor AR Jaya Tuban sangat baik					
27	Bengkel Motor AR Jaya Tuban Mempunyai Lahan Yang Cukup Untuk Menampung Kapasitas Kendaraan Yang Diservis Kemudian Hari					

28	Bengkel Motor AR Jaya Tuban memiliki lahan yang luas untuk jaga jaga perluasan bangunan					
29	Di Sekitar Bengkel Motor AR Jaya Tuban Terdapat Penjual Makanan/Minuman Untuk Para Pelanggan					
30	Lokasi bengkel Motor AR Jaya Tuban dekat dengan pusat perbelanjaan.					
31	Kondisi lingkungan bengkel Motor AR Jaya Tuban bersih dan nyaman dari pada bengkel yang lain					
32	Kondisi lingkungan bengkel Motor AR Jaya Tuban aman dari pada bengkel yang lain.					

4. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
33	Saya Akan Datang Kembali Untuk Melakukan Service Di Bengkel Motor AR Jaya Tuban.					
34	Saya merasa bengkel Motor AR Jaya Tuban memiliki reputasi yang baik.					
35	Saya rasa bengkel Motor AR Jaya Tuban patut diketahui orang lain.					

36	Saya akan merekomendasikan hasil perbaikan yang sesuai dengan yang di janjikan oleh bengkel kepada pelanggan kepada kerabat dan teman.					
37	Saya Akan Tetap Melakukan Service Di Bengkel Motor AR Jaya Tuban, Walaupun Ada Rekomendasi Lain.					
38	Saya merasa puas dengan hasil yang diberikan bengkel Motor AR Jaya Tuban.					
39	Saya Akan Selalu Menggunakan Jasa Service Di Bengkel Motor AR Jaya Tuban Dan Menjadi Pilihan Utama.					
40	Bengkel Motor AR Jaya Tuban memberikan garansi kepada pelanggan setelah melakukan perbaikan					

Demikian akhir dari kuesioner ini. Terimakasih atas waktu yang telah anda luangkan.

No	Kualitas Pelayanan										Total X1
	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	
Resp_1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	47
Resp_5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_6	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
Resp_7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_15	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	34

Resp_16	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	36
Resp_17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_24	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	34
Resp_25	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	35
Resp_26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_27	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	46
Resp_28	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
Resp_29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_31	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	34
Resp_32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_33	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	37

Resp_52	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	43
Resp_53	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	34
Resp_54	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
Resp_55	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	36
Resp_56	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
Resp_57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_58	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37
Resp_59	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	36
Resp_60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_63	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	44
Resp_64	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	34
Resp_65	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	35
Resp_66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_69	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	44

Resp_70	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	34
Resp_71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_72	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	36
Resp_73	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
Resp_74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_75	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	44
Resp_76	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	34
Resp_77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_78	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
Resp_79	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
Resp_80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_81	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
Resp_82	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44
Resp_83	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44
Resp_84	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
Resp_85	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
Resp_86	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
Resp_87	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45

Resp_24	5	5	4	4	4	4	4	4	34
Resp_25	4	4	3	4	4	4	5	5	33
Resp_26	4	4	4	5	4	4	4	5	34
Resp_27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_28	4	4	4	4	3	2	4	4	29
Resp_29	4	4	4	3	4	3	4	3	29
Resp_30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_31	5	5	5	5	5	4	5	5	39
Resp_32	4	4	3	4	5	3	4	4	31
Resp_33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_34	4	3	4	4	3	3	4	4	29
Resp_35	5	5	4	4	4	5	4	4	35
Resp_36	5	4	4	4	3	3	4	4	31
Resp_37	5	5	4	4	4	4	4	5	35
Resp_38	4	4	4	4	3	4	4	4	31
Resp_39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_40	4	4	4	4	4	3	4	4	31
Resp_41	5	4	4	4	4	3	4	5	33

Resp_78	4	4	4	4	4	3	4	4	31
Resp_79	4	4	4	4	4	4	5	4	33
Resp_80	5	5	5	4	5	4	4	5	37
Resp_81	4	4	4	3	4	4	4	4	31
Resp_82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_83	4	4	4	4	4	4	3	3	30
Resp_84	3	4	4	5	4	5	5	4	34
Resp_85	4	4	4	4	4	5	4	5	34
Resp_86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_87	4	4	4	4	4	4	5	5	34
Resp_88	3	4	4	4	4	4	5	5	33
Resp_89	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_90	3	4	4	4	4	4	4	4	31
Resp_91	3	4	4	4	4	4	4	4	31
Resp_92	4	4	4	4	4	4	5	5	34
Resp_93	5	4	5	4	5	5	5	5	38
Resp_94	4	4	4	3	4	4	4	4	31
Resp_95	3	5	5	5	5	4	5	5	37

Resp_67	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	52
Resp_68	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	51
Resp_69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
Resp_70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
Resp_71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
Resp_72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
Resp_73	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	48
Resp_74	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	49
Resp_75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
Resp_76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
Resp_77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
Resp_78	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	62
Resp_79	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	47
Resp_80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
Resp_81	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	50
Resp_82	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	53
Resp_83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
Resp_84	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	62

Resp_85	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	47
Resp_86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
Resp_87	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	49
Resp_88	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	53
Resp_89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
Resp_90	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
Resp_91	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	62
Resp_92	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	63
Resp_93	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	66
Resp_94	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	56
Resp_95	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	67
Resp_96	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	65
Resp_97	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	56
Resp_98	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	58
Resp_99	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	63
Resp_100	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	58

No	Kepuasan Pelanggan								Total Y
	y1.1_1	y1.1_2	y1.2_1	y1.2_2	y1.3_1	y1.3_2	y1.4_1	y1.4_2	
Resp_1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_2	5	5	5	5	5	4	5	5	39

Resp_39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_40	3	4	3	3	3	4	4	3	27
Resp_41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_42	4	3	4	3	4	4	4	4	30
Resp_43	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Resp_44	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_45	5	5	5	5	5	5	4	5	39
Resp_46	3	4	3	4	3	3	4	3	27
Resp_47	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_49	3	3	3	4	4	3	4	3	27
Resp_50	3	4	3	4	4	3	3	3	27
Resp_51	5	5	5	5	5	5	4	5	39
Resp_52	5	5	5	5	5	5	4	5	39
Resp_53	5	5	5	5	5	5	4	5	39
Resp_54	5	3	5	5	5	5	4	5	37
Resp_55	4	3	4	4	4	4	4	4	31
Resp_56	5	5	5	5	5	4	4	4	37

Resp_57	3	3	4	4	4	4	4	3	29
Resp_58	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_59	3	4	2	3	3	3	4	2	24
Resp_60	4	4	4	4	4	4	3	4	31
Resp_61	4	4	5	5	5	4	3	4	34
Resp_62	3	4	3	3	3	4	4	3	27
Resp_63	4	4	4	4	4	4	3	4	31
Resp_64	4	3	4	3	4	4	3	4	29
Resp_65	3	4	4	4	4	4	4	3	30
Resp_66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Resp_67	4	4	3	4	4	4	3	4	30
Resp_68	4	4	4	3	3	2	4	4	28
Resp_69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_72	2	2	2	2	2	2	2	2	16
Resp_73	5	5	5	4	5	5	5	5	39
Resp_74	3	3	4	4	4	4	3	3	28

Resp_75	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Resp_76	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Resp_77	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_78	4	4	5	5	5	4	4	4	35
Resp_79	3	4	3	3	3	4	4	3	27
Resp_80	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_81	4	3	4	3	4	4	3	4	29
Resp_82	3	4	4	4	4	4	4	3	30
Resp_83	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_84	4	4	5	5	5	4	4	4	35
Resp_85	3	4	3	3	3	4	4	3	27
Resp_86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_87	4	3	4	3	4	4	3	4	29
Resp_88	3	4	4	4	4	4	4	3	30
Resp_89	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_90	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_91	4	4	5	5	5	4	4	5	36
Resp_92	5	4	5	5	5	4	4	4	36

X1.5_1	Pearson Correlation	.630**	.859**	.596**	.637**	.555**	.608*	.763*	.576*	1	.721*	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5_2	Pearson Correlation	.683**	.567**	.800**	.729**	.727**	.648*	.605*	.678*	.721*	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas- pelayanan	Pearson Correlation	.880**	.850**	.894**	.893**	.875**	.794*	.783*	.833*	.825*	.844*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Correlations

validitas X2

		x2.1_1	x2.1_2	x2.2_1	x2.2_2	x2.3_1	x2.3_2	x2.4_1	x2.4_2	Harga
x2.1_1	Pearson Correlation	1	.640**	.615* *	.477* *	.478* *	.349* *	.313**	.486**	.696**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.1_2	Pearson Correlation	.640**	1	.714* *	.655* *	.679* *	.600* *	.521**	.570**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.2_1	Pearson Correlation	.615**	.714**	1	.615* *	.671* *	.566* *	.402**	.494**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.2_2	Pearson Correlation	.477**	.655**	.615* *	1	.609* *	.553* *	.588**	.636**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000

Harga	Pearson Correlation	.696**	.858**	.808*	.817*	.827*	.752*	.727**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Correlations

validitas X3

		x3.1_1	x3.1_2	x3.2_1	x3.2_2	x3.3_1	x3.3_2	x3.4_1	x3.4_2	x3.5_1	x3.5_2	x3.6_1	x3.6_2	x3.7_1	x3.7_2	Lokasi
x3.1_1	Pearson correlation	1	.665*	.838*	.778*	.810*	.698*	.597*	.936*	.631*	.778*	.981*	.687*	.843*	.778*	.904**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x3.1_2	Pearson Correlation	.665**	1	.642*	.694*	.564*	.618*	.738*	.609*	.904*	.602*	.683*	.960*	.658*	.694*	.833**

y1.1_2	Pearson Correlation	.711**	1	.715**	.730**	.713**	.696**	.792**	.645**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y1.2_1	Pearson Correlation	.856**	.715**	1	.881**	.918**	.786**	.650**	.836**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y1.2_2	Pearson Correlation	.803**	.730**	.881**	1	.885**	.723**	.661**	.767**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y1.3_1	Pearson Correlation	.822**	.713**	.918**	.885**	1	.803**	.623**	.785**	.919**

N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan.p elanggan	Pearson Correlation	.923**	.847**	.933**	.906**	.919**	.872**	.812**	.903**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Realibilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.787	.965	11

Realibilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.786	.933	9

Realibilitas X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.777	.979	15

Realibilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.799	.971	9

Uji Normalitas Plot

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lokasi, Harga, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.564 ^a	.318	.297	4.44955

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	887.055	3	295.685	14.935	.000 ^b
	Residual	1900.655	96	19.798		
	Total	2787.710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Harga, Kualitas Pelayanan

Uji Normalitas KS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.38161360
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.086
	Negative	-.125
Test Statistic		.125
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Multikoloniaritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.736	4.872		1.588	.116		
	Kualitas Pelayanan	.176	.081	.204	2.167	.033	.802	1.247
	Harga	.068	.128	.049	.536	.594	.833	1.201
	Lokasi	.283	.052	.469	5.436	.000	.953	1.049

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Heteroskedastisitas gletser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.206	3.466		2.368	.020
	Kualitas Pelayanan	.045	.058	.087	.774	.441
	Harga	-.132	.091	-.159	-1.450	.150
	Lokasi	-.044	.037	-.121	-1.179	.241

a. Dependent Variable: RES2

Heteroskedastisitas plot

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.736	4.872		1.588	.116

Kualitas Pelayanan	.176	.081	.204	2.167	.033
Harga	.068	.128	.049	.536	.594
Lokasi	.283	.052	.469	5.436	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.564 ^a	.318	.297	4.44955	1.913

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji f

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	887.055	3	295.685	14.935	.000 ^b
	Residual	1900.655	96	19.798		
	Total	2787.710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Harga, Kualitas Pelayanan

Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.736	4.872		1.588	.116
	Kualitas Pelayanan	.176	.081	.204	2.167	.033
	Harga	.068	.128	.049	.536	.594

Lokasi	.283	.052	.469	5.436	.000
--------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

X1.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	20	20.0	20.0	22.0
	4	45	45.0	45.0	67.0
	5	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi jawaban responden

x1.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	25	25.0	25.0	25.0
	Setuju	43	43.0	43.0	68.0
	Sangat Setuju	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	20	20.0	20.0	22.0

Setuju	45	45.0	45.0	67.0
Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	17	17.0	17.0	17.0
	Setuju	45	45.0	45.0	62.0
	Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	17	17.0	17.0	17.0
	Setuju	46	46.0	46.0	63.0
	Sangat Setuju	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	15	15.0	15.0	15.0
	Setuju	51	51.0	51.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	13	13.0	13.0	14.0
	Setuju	57	57.0	57.0	71.0
	Sangat Setuju	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.4_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	20	20.0	20.0	22.0

Setuju	55	55.0	55.0	77.0
Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	22	22.0	22.0	22.0
	Setuju	46	46.0	46.0	68.0
	Sangat Setuju	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.5_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	21	21.0	21.0	23.0
	Setuju	46	46.0	46.0	69.0
	Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.5_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	20	20.0	20.0	20.0
	Setuju	46	46.0	46.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	9	9.0	9.0	9.0
	Setuju	49	49.0	49.0	58.0
	Sangat Setuju	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	6	6.0	6.0	6.0
	Setuju	54	54.0	54.0	60.0

Sangat Setuju	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

x2.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	58	58.0	58.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2.2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	60	60.0	60.0	67.0
	Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2.3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju	57	57.0	57.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2.3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	16	16.0	16.0	17.0
	Setuju	56	56.0	56.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2.4_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	10	10.0	10.0	10.0
	Setuju	54	54.0	54.0	64.0

Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

x2.4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	49	49.0	49.0	56.0
	Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	20	20.0	20.0	20.0
	Setuju	47	47.0	47.0	67.0
	Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	18	18.0	18.0	20.0
	Setuju	46	46.0	46.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	13	13.0	13.0	14.0
	Setuju	46	46.0	46.0	60.0
	Sangat Setuju	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	14.0

Setuju	48	48.0	48.0	62.0
Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

x3.3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	13	13.0	13.0	15.0
	Setuju	57	57.0	57.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	13	13.0	13.0	13.0
	Setuju	52	52.0	52.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.4_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	21	21.0	21.0	23.0
	Setuju	53	53.0	53.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

x3.4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	20	20.0	20.0	21.0
	Setuju	49	49.0	49.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.5_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	19	19.0	19.0	22.0
	Setuju	45	45.0	45.0	67.0
	Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.5_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	15.0
	Setuju	49	49.0	49.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

x3.6_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	20	20.0	20.0	20.0
	Setuju	47	47.0	47.0	67.0
	Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.6_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	18	18.0	18.0	21.0
	Setuju	46	46.0	46.0	67.0
	Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.7_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	13	13.0	13.0	13.0
	Setuju	48	48.0	48.0	61.0
	Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.7_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	14.0
	Setuju	48	48.0	48.0	62.0
	Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y1.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	17	17.0	17.0	18.0
	Setuju	43	43.0	43.0	61.0

Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

y1.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	16	16.0	16.0	19.0
	Setuju	42	42.0	42.0	61.0
	Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y1.2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	13	13.0	13.0	14.0
	Setuju	43	43.0	43.0	57.0
	Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y1.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	12	12.0	12.0	14.0
	Setuju	41	41.0	41.0	55.0
	Sangat Setuju	45	45.0	45.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

y1.3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	9	9.0	9.0	11.0
	Setuju	54	54.0	54.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y1.3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	10	10.0	10.0	12.0
	Setuju	46	46.0	46.0	58.0
	Sangat Setuju	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y1.4_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	15	15.0	15.0	17.0

Setuju	50	50.0	50.0	67.0
Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

y1.4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	16	16.0	16.0	18.0
	Setuju	43	43.0	43.0	61.0
	Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

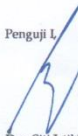
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya:

Pada Hari : Jum'at

Tanggal : 26 Juli

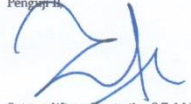
Tahun : 2019

Penguji I



Dra. Siti Istikhoroh, M.Si.
NPP : 19671019.199203.2.001

Penguji II



Sutarna Widana Dyatmika, S.E., M.M.
NPP : 1507732/DY

SURAT PENGANTAR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Dosen : Tony Susilo Wibowo, S.E.M.Pd, MSM

Menerangkan bahwa artikel ilmiah atas :

Nama mahasiswa : A. Fahri Husaini

NIM : 15-150-0245

Prodi : Manajemen

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi
terhadap Kepuasan Pelanggan.

Telah memenuhi syarat untuk dilakukan cek plagiasi.

Surabaya, 12 juli 2019



Tony Susilo Wibowo, S.E.M.Pd, MSM

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Made Bagus D., SE., MM.
Jabatan : Kepala Lab. Kewirausahaan

Menyatakan bahwa :

Nama : A.Fahri Husaini
NIM : 151500245
Prodi : Manajemen

telah melakukan uji plagiasi dengan judul artikel Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Motor AR Jaya Tuban), dengan hasil 10,16 % Similarities.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 19 Juli 2019

Kepala Laboratorium,



I Made Bagus D., SE., MM.

