

DAFTAR PUSTAKA

- Abriansyah, V., Lukiana, N., & Iswanto, J. (2020). Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Sepeda Motor Honda Beat (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen STIE Widya Gama Lumajang). *Journal of Organization and Business Management*, 2(2715–5579).
- Agusta, F. H. I., & Rachmi, A. (2019). Pengaruh Store Atmosphere (Suasana Toko) dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Amsterdam Coffee dan Roastery. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 5(2407–5523).
- Aryadhe, P., & Rastini, N. (2016). KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP NIAT BELI ULANG DI PT AGUNG TOYOTA DENPASAR. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Cahyani, F. G., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Chulaifi, M. I., & Setyowati, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah dan Haji Pada PT. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya. *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*.
- Fajar, N. L., & Yani, M. (2019). Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Laundry Dinda Sampit. *E-Jurnal Profit*, 4(2), 228–238.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.

- Gunadi, E., & Tanoto, R. (2018). *Hubungan Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan M-Sport Futsal Center*. 6(1), 1–5.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Hidayati, N., Nuringwahyu, S., & Krisdianto, D. (2020). No Title. *Jurnal JIAGABI*, 9(2302–7150).
- Kalalo, R. (2013). CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PT. MATAHARI DEPT. STORE, MANADO. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2960>
- Kotler, P., & Keller, K. lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lasander, C. (2013). CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MAKANAN TRADISIONAL. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.2024>
- Mananeke, L., & Walukow, A. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI BENTENAN CENTER SONDER MINAHASA. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5969>
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018).

- Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*, 6(2303–1174).
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Nasution, A. E., Putri, L. P., & Lesmana, M. T. (2019). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Kepercayaan dan Karakteristik Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada 212 Mart di Kota Medan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*.
- Palandeng, I., & Lumentut, F. (2014). FASILITAS, SERVICESCAPE, DAN KUALITAS PELAYANAN, PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MCDONALD’S MANADO. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
<https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5352>
- Paulus Silalahi, S. (2013). Pengaruh Etika, Kompetensi, Pengalaman Audit dan Situasi Audit Terhadap Skeptisme Profesional Auditor. *Jurnal Ekonomi*.
- Priyono, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Air Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PDAM Tirtanadi Medan). *Jurnal MEMBANGUN (Manajemen Dan ...)*, 1(1).
<http://jurnal.wiselyresearch.or.id/index.php/membangun/article/view/8/0>
- Samhah, H., & Suprihhadi, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Oost

Kafe Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen*.

Sari, F. P., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Harga Citra Merek dan Word Of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.

Soegoto, A. S., & Kolopita, D. A. (2015). Analisis Atribut Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Mobil Suzuki Ertiga Di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.

Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *The Post Graduate Program of Universitas Galuh Master of Management Studies Program*.

Sugiyono. (2013). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tumbel, A., Kawet, L., & Elat, T. P. (2014). BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HELLO TOURS AND TRAVEL MANADO. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.

Wijayanti, H., & Handayani, C. M. S. (2015). Pengaruh Lokasi, Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Surodinawan Grandsite Pada Pt.Dwi Mulya Jaya Mojokerto. *Majalah Ekonomi*.

Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Jahit “Nurul
Abadi Tailor” Di Sidoarjo

Kepada :

Yth. Bapak/Ibu

Konsumen Pengguna Jasa Jahit “Nurul Abadi Tailor”
Kletek, Taman

Dengan Hormat, Bersamaan dengan surat ini, saya :

Nama : Aisyatun Nahdhiyah

NIM : 171500173

Alamat : Dusun Menyanggong RT:19 RW:08,
Desa Kletek, Kec. Taman, Kab Sidoarjo

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

Bersamaan dengan surat ini, saya bermaksud untuk meminta kesediaan anda untuk mengisi kuesioner yang saya buat. Adapun kuesioner ini akan digunakan untuk pengambilan data skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Jahit “Nurul Abadi Tailor” di Sidoarjo

Untuk itu, besar harapan saya agar kuesioner tersebut bisa diisi dengan benar sesuai dengan kenyataan yang selama ini anda alami. Dengan dilakukannya penelitian ini maka dapat diketahui segala permasalahan mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa jahit "Nurul Abadi Tailor" di Sidoarjo

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

Hormat saya,

Aisyatun Nahdhiyah

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki - laki
 - Perempuan
3. Usia :
 - < 20 tahun
 - 20 - 28 tahun
 - 29 - 35 tahun
 - 36 - 45 tahun
 - > 46 tahun
4. Pekerjaan :
 - Pegawai Negeri
 - Pegawai Swasta
 - Wirausaha
 - Lain-lain

PETUNJUK PENGISIAN

- a. Sebelum mengisi pernyataan berikut, Saya memohon ketersediaan Anda untuk membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian ini.
- b. Pada setiap pernyataan yang ada, Anda dipersilahkan untuk memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang Anda alami, lalu berikan tanda Check List (\surd) pada kolom yang tersedia.
- c. Keterangan pilihan:
Alternatif Jawaban SS, untuk Sangat Setuju
Alternatif Jawaban ST, untuk Setuju
Alternatif Jawaban RG, untuk Ragu - Ragu

Alternatif Jawaban TS, untuk Tidak Setuju
Alternatif Jawaban STS, untuk Sangat Tidak Setuju

Terimakasih Atas partisipasi Anda menjadi salah satu responden untuk mengisi kuesioner ini. Kami menghargai kejujuran Anda dalam mengisi kuesioner dan kami menjamin kerahasiaan terkait dengan kuesioner ini. Hasil survey ini digunakan untuk penelitian skripsi.

HARGA (X_1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	ST	RG	TS	STS
Keterjangkauan Harga						
1	Harga yang diberikan oleh usaha jasa jahit Nurul Abadi Tailor terjangkau					
2	Harga jasa jahit Nurul Abadi Tailor bervariasi sesuai dengan tingkat kerumitan dari permintaan konsumen					
3	Harga jasa jahit Nurul Abadi Tailor bervariasi sesuai dengan permintaan penambahan bahan/ aksesoris					
Kesesuaian Harga Dengan Kualitas						
4	Harga yang diberikan oleh usaha jasa jahit Nurul Abadi Tailor sesuai dengan kualitas jahitan yang didapatkan					
5	Harga yang diberikan oleh usaha jasa jahit Nurul Abadi Tailor sesuai dengan kualitas bahan tambahan yang dipilih oleh konsumen (kain furing, kain kombinasi, dsb)					
6	Harga yang diberikan oleh Jasa Jahit Nurul Abadi Tailor sebanding dengan daya tahan jahitannya					
Daya Saing Harga						
7	Harga pada usaha jahit Nurul Abadi Tailor lebih terjangkau dibandingkan jasa jahit pesaing lainnya yang ada di Sidoarjo					
8	Sebelum menggunakan jasa Jahit Nurul Abadi Tailor konsumen terlebih dahulu membandingkan harganya dengan jasa jahit lainnya yang ada di Sidoarjo					
9	Harga yang ditawarkan oleh penjahit Nurul Abadi Tailor sesuai dengan daya beli konsumen dibandingkan dengan jasa jahit pesaing lainnya yang ada di Sidoarjo					
Kesesuaian Harga Dengan Manfaat						
10	Harga jasa jahit Nurul Abadi Tailor sesuai dengan model yang diinginkan oleh konsumen					
11	Harga yang diberikan untuk penambahan aksesoris hiasan sebanding dengan manfaat yang didapatkan					
12	Harga jasa jahit Nurul Abadi Tailor sesuai dengan tingkat kenyamanan pakaian saat dikenakan					

KUALITAS PELAYANAN (X₂)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	ST	RG	TS	STS
Bukti Fisik (Tangible)						
1	Kenyamanan ruangan dalam melakukan pelayanan pada usaha jasa jahit Nurul Abadi Tailor					
2	Kebersihan dan Kerapian pegawai/Penjahit dalam melayani konsumen					
3	Kenyamanan ruangan untuk mencoba pakaian					
Empati (Empaty)						
4	Keramahan pegawai/Penjahit dalam melayani konsumen					
5	Pegawai/Penjahit cepat dalam menanggapi keinginan konsumen					
6	Pegawai/Penjahit memberikan rasa adil kepada setiap konsumen					
Keandalan (Reliability)						
7	Pegawai/Penjahit menyelesaikan jahitan dengan tepat waktu					
8	Pegawai/Penjahit melakukan pelayanan dengan sangat memuaskan					
9	Pegawai/Penjahit berperilaku sopan dalam melayani proses pengambilan ukuran pakaian pada konsumen					
Daya Tanggap (Responsiveness)						
10	Pegawai/ Penjahit cepat tanggap dalam mengatasi keluhan konsumen					
11	Pegawai/ Penjahit mampu menyelesaikan jahitan sesuai dengan permintaan konsumen					
12	Memberikan informasi ketika menghadapi kendala dalam penyelesaian jahitan					
Jaminan (Assurance)						
13	Kualitas bahan yang digunakan baik					
14	Memberikan jaminan ganti rugi jika terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai/ penjahit					
15	Pegawai/ Penjahit selalu memberikan salam sapa ketika konsumen datang ke usaha Jahit Nurul Abadi Tailor					

KEPUASAN KONSUMEN (Y)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	ST	RG	TS	STS
Kesesuaian Harapan						
1	Merasa puas atas harga yang ditawarkan oleh usaha jasa jahit Nurul Abadi Tailor					
2	Merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh usaha jasa jahit Nurul Abadi Tailor					
3	Merasa puas terhadap hasil dan kualitas jahitan yang diberikan oleh jasa jahit Nurul Abadi Tailor					
Minat Berkunjung Kembali						
4	Selalu menggunakan jasa jahit Nurul Abadi Tailor					
5	Selalu merasa cocok dan nyaman dalam memakai hasil jahitan dari jasa jahit Nurul Abadi Tailor					
6	Usaha Jasa Jahit Nurul Abadi Tailor selalu memenuhi permintaan konsumen					
Kesediaan Merekomendasikan						
7	Merekomendasikan usaha jasa jahit Nurul Abadi Tailor ke orang lain					
8	Dengan senang hati memberitahukan kelebihan dari kualitas hasil jahitan usaha jasa jahit Nurul Abadi Tailor					
9	Menceritakan pengalaman ketika menjahitkan pakaian di usaha jasa jahit Nurul Abadi Tailor					

Lampiran 2 Tabulasi Data

No Responden	Variabel Harga (X1)												Total X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	41
2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	47
3	4	5	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	48
4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	43
5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	40
6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	44
7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	47
8	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	40
9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	46
10	4	5	4	4	2	3	4	5	4	5	4	3	47
11	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	46
12	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	42
13	4	2	5	4	4	4	3	3	4	2	5	4	44
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
15	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	39
16	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	46
17	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	45
18	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	46
19	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	45
20	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	43
21	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	44
22	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	47
23	3	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	47
24	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	43
25	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	46
26	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	4	47

27	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	39
28	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	47
29	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	48
30	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	43
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
32	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4	40
33	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	46
34	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	5	3	45
35	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	42
36	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	44
37	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	46
38	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	42
39	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	43
40	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5	3	45
41	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	44
42	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	46
43	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	44
44	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	42
45	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	44
46	2	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	40
47	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	43
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	38
49	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	45
50	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	45
51	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	40
52	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	42
53	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	41
54	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	45
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

56	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	40
57	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	38
58	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	46
59	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	39
60	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	43
61	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	39
62	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	41
63	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	46
64	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	47
65	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	42
66	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	41
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
68	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	44
69	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	46
70	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	44
71	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	5	45
72	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	42
73	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	48
74	5	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	43
75	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	47
76	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	42
77	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	45
78	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	45
79	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	41
80	2	4	3	3	4	5	3	4	2	4	3	5	42
81	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	45
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
83	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	43

No Responden	Variabel Kualitas Pelayanan (X2)															Total X2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	53
2	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	57
3	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	55
4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	5	4	4	4	3	3	53
5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	54
6	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	53
7	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	56
8	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	52
9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	57
10	4	5	4	4	2	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	57
11	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	52
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	56
13	4	3	2	5	2	5	4	4	4	3	3	4	2	5	4	54
14	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
15	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	51
16	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	58
17	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	55
18	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	59
19	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	57
20	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	54
21	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	55
22	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	58
23	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	59
24	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	53
25	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	53
26	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	58
27	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	52

28	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	57
29	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	59
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
31	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	58
32	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	50
33	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	57
34	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	2	4	55
35	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	55
36	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	56
37	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	55
38	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	59
39	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	54
40	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	57
41	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	51
42	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	57
43	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	5	3	2	3	4	54
44	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	52
45	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	55
46	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	57
47	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	54
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
49	2	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	51
50	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	55
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	49
52	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	55
53	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	56
54	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	55
55	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	53
56	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	54

57	2	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	50
58	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	53
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	50
60	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	56
61	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	55
62	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	52
63	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	54
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
65	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	55
66	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	52
67	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	50
68	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	50
69	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	55
70	2	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	50
71	4	3	4	4	4	5	3	4	2	4	3	5	4	4	3	56
72	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	55
73	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	52
74	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	54
75	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	60
76	3	4	4	2	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	52
77	4	4	3	5	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	5	56
78	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	53
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
80	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	59
81	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	53
82	5	4	4	2	3	3	5	3	5	4	4	3	4	3	5	57
83	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	54

No Responden	Variabel Kepuasan Konsumen (Y)									Total Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	3	3	3	4	3	5	4	3	32
2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32
3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	36
4	4	2	3	3	4	5	3	4	4	32
5	3	5	4	3	5	3	4	4	3	34
6	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
7	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
8	3	4	5	5	4	4	3	4	4	36
9	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
10	4	2	3	3	5	3	5	4	3	32
11	3	4	4	4	4	4	4	3	5	35
12	4	4	4	4	5	3	4	4	4	36
13	3	5	3	3	4	4	3	4	4	33
14	3	4	3	5	4	3	4	3	4	33
15	4	2	4	4	4	4	4	3	4	33
16	4	4	3	4	5	4	3	4	5	36
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
18	4	4	3	4	4	3	5	4	4	35
19	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
20	3	5	4	4	4	4	4	4	4	36
21	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
22	4	4	3	4	4	4	3	3	5	34
23	3	4	4	4	5	3	4	3	4	34
24	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
25	4	4	3	4	4	4	4	4	5	36
26	3	5	4	4	4	4	3	3	4	34
27	4	4	4	4	4	3	5	4	4	36

28	4	4	3	4	4	4	4	4	2	33
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
30	4	3	4	4	3	4	4	5	4	35
31	4	4	4	4	3	5	4	4	4	36
32	4	4	3	2	4	4	4	4	4	33
33	4	3	5	4	4	4	3	2	3	32
34	3	4	4	5	3	2	5	4	3	33
35	4	3	4	3	3	4	4	5	3	33
36	4	4	3	4	4	5	4	3	4	35
37	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
39	4	3	4	3	4	4	4	5	4	35
40	4	2	4	4	3	4	4	4	4	33
41	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
42	4	3	3	3	3	3	3	2	3	27
43	4	4	4	3	4	4	5	4	3	35
44	4	3	5	4	4	3	4	5	3	35
45	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32
46	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32
47	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
48	4	2	4	4	3	3	3	4	4	31
49	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
50	4	3	3	3	3	4	4	3	4	31
51	4	4	4	3	4	3	4	4	3	33
52	4	4	4	4	3	4	3	4	3	33
53	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
54	4	4	4	3	3	4	3	3	3	31
55	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32
56	4	3	4	4	4	3	4	3	3	32

57	3	4	4	3	3	3	3	4	4	31
58	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32
59	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32
60	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32
61	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
62	4	3	4	4	4	5	4	2	3	33
63	3	4	4	2	3	3	4	5	4	32
64	4	3	4	5	4	3	5	3	3	34
65	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32
66	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
67	3	4	4	4	5	5	4	4	3	36
68	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
69	4	3	3	2	3	3	5	3	4	30
70	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33
71	4	3	3	4	4	4	5	3	4	34
72	3	2	3	5	3	3	4	4	3	30
73	4	4	3	4	3	5	4	3	5	35
74	3	4	3	2	4	4	4	4	4	32
75	5	4	4	4	3	4	5	4	3	36
76	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
77	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
78	3	4	4	4	3	4	4	4	5	35
79	5	4	4	5	4	4	4	4	3	37
80	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33
81	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
82	4	3	4	4	4	4	5	3	5	36
83	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32

Lampiran 3 Uji Validitas

1. Variabel Harga (X1)

		Correlations												
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	Total_X1
X1.1	Pearson	1	,221*	,407**	,314**	,376**	,330**	,210	,282**	,974**	,245*	,394**	,357**	,690**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)		,045	,000	,004	,000	,002	,057	,010	,000	,026	,000	,001	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1.2	Pearson	,221*	1	,234*	,175	,127	,222*	,328**	,397**	,220*	,963**	,256*	,195	,590**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,045		,033	,114	,253	,043	,002	,000	,046	,000	,020	,078	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1.3	Pearson	,407**	,234*	1	,424**	,160	,236*	,255*	,238*	,396**	,255*	,984**	,260*	,637**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,000	,033		,000	,149	,031	,020	,030	,000	,020	,000	,017	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

X1.4	Pearson	,314**	,175	,424**	1	,331**	,308**	,241*	,394**	,263*	,149	,440**	,316**	,569**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,004	,114	,000		,002	,005	,028	,000	,016	,179	,000	,004	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1.5	Pearson	,376**	,127	,160	,331**	1	,451**	,298**	,268*	,328**	,153	,149	,473**	,562**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,000	,253	,149	,002		,000	,006	,014	,002	,166	,180	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1.6	Pearson	,330**	,222*	,236*	,308**	,451**	1	,273*	,398**	,334**	,222*	,224*	,975**	,674**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,002	,043	,031	,005	,000		,013	,000	,002	,044	,042	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1.7	Pearson	,210	,328**	,255*	,241*	,298**	,273*	1	,392**	,219*	,296**	,242*	,250*	,530**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,057	,002	,020	,028	,006	,013		,000	,047	,007	,027	,023	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

X1.8	Pearson	,282**	,397**	,238*	,394**	,268*	,398**	,392**	1	,278*	,417**	,231*	,388**	,612**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,030	,000	,014	,000	,000		,011	,000	,035	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1.9	Pearson	,974**	,220*	,396**	,263*	,328**	,334**	,219*	,278*	1	,242*	,385**	,358**	,675**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,000	,046	,000	,016	,002	,002	,047	,011		,028	,000	,001	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1.10	Pearson	,245*	,963**	,255*	,149	,153	,222*	,296**	,417**	,242*	1	,276*	,219*	,604**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,026	,000	,020	,179	,166	,044	,007	,000	,028		,012	,047	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1.11	Pearson	,394**	,256*	,984**	,440**	,149	,224*	,242*	,231*	,385**	,276*	1	,249*	,634**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,000	,020	,000	,000	,180	,042	,027	,035	,000	,012		,023	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

X1.12	Pearson	,357**	,195	,260*	,316**	,473**	,975**	,250*	,388**	,358**	,219*	,249*	1	,683**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,001	,078	,017	,004	,000	,000	,023	,000	,001	,047	,023		,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Total_X1	Pearson	,690**	,590**	,637**	,569**	,562**	,674**	,530**	,612**	,675**	,604**	,634**	,683**	1
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

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

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

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

		Correlations															
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	Total_X2
X2.1	Pearson	1	,359**	,438**	,289**	,400**	,499**	,458**	,386**	,692**	,383**	,511**	,477**	,336**	,420**	,519**	,690**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,008	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000
N		83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.2	Pearson	,359**	1	,485**	,359**	,372**	,346**	,534**	,537**	,363**	,780**	,512**	,369**	,423**	,288**	,471**	,690**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,001	,001	,001	,000	,000	,001	,000	,000	,001	,000	,008	,000	,000
N		83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.3	Pearson	,438**	,485**	1	,293**	,420**	,327**	,479**	,415**	,393**	,567**	,810**	,422**	,502**	,359**	,408**	,700**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,007	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000
N		83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

X2.4	Pearson	,289**	,359**	,293**	1	,461**	,489**	,399**	,391**	,376**	,383**	,228*	,464**	,350**	,544**	,487**	,633**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,008	,001	,007		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,038	,000	,001	,000	,000	,000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.5	Pearson	,400**	,372**	,420**	,461**	1	,561**	,446**	,379**	,491**	,336**	,409**	,545**	,603**	,422**	,441**	,712**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.6	Pearson	,499**	,346**	,327**	,489**	,561**	1	,438**	,399**	,475**	,370**	,354**	,703**	,302**	,579**	,454**	,707**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,003	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,001	,000	,006	,000	,000	,000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.7	Pearson	,458**	,534**	,479**	,399**	,446**	,438**	1	,425**	,451**	,595**	,494**	,445**	,354**	,324**	,672**	,722**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,003	,000	,000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

X2.8	Pearson	,386**	,537**	,415**	,391**	,379**	,399**	,425**	1	,344**	,377**	,455**	,565**	,566**	,454**	,377**	,676**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.9	Pearson	,692**	,363**	,393**	,376**	,491**	,475**	,451**	,344**	1	,342**	,486**	,339**	,356**	,400**	,610**	,689**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,001		,002	,000	,002	,001	,000	,000	,000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.10	Pearson	,383**	,780**	,567**	,383**	,336**	,370**	,595**	,377**	,342**	1	,496**	,347**	,386**	,261*	,402**	,673**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,001	,000	,000	,002		,000	,001	,000	,017	,000	,000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.11	Pearson	,511**	,512**	,810**	,228*	,409**	,354**	,494**	,455**	,486**	,496**	1	,443**	,454**	,272*	,461**	,705**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,038	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,013	,000	,000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

X2.12	Pearson	,477**	,369**	,422**	,464**	,545**	,703**	,445**	,565**	,339**	,347**	,443**	1	,418**	,517**	,476**	,726**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,001	,000		,000	,000	,000	,000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.13	Pearson	,336**	,423**	,502**	,350**	,603**	,302**	,354**	,566**	,356**	,386**	,454**	,418**	1	,497**	,330**	,668**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,001	,000	,006	,001	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,002	,000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.14	Pearson	,420**	,288**	,359**	,544**	,422**	,579**	,324**	,454**	,400**	,261*	,272*	,517**	,497**	1	,417**	,655**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,001	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,017	,013	,000	,000		,000	,000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.15	Pearson	,519**	,471**	,408**	,487**	,441**	,454**	,672**	,377**	,610**	,402**	,461**	,476**	,330**	,417**	1	,724**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000		,000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

Total_X2	Pearson	,690**	,690**	,700**	,633**	,712**	,707**	,722**	,676**	,689**	,673**	,705**	,726**	,668**	,655**	,724**	1
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

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

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

3. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

		Correlations										
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Total_Y	
Y.1	Pearson Correlation	1	,470**	,601**	,465**	,602**	,653**	,617**	,546**	,449**	,771**	
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	
Y.2	Pearson Correlation	,470**	1	,603**	,514**	,586**	,614**	,399**	,584**	,615**	,778**	
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	

Y.3	Pearson Correlation	,601**	,603**	1	,587**	,560**	,548**	,525**	,667**	,496**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y.4	Pearson Correlation	,465**	,514**	,587**	1	,598**	,566**	,491**	,428**	,490**	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y.5	Pearson Correlation	,602**	,586**	,560**	,598**	1	,518**	,576**	,563**	,563**	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y.6	Pearson Correlation	,653**	,614**	,548**	,566**	,518**	1	,518**	,478**	,571**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y.7	Pearson Correlation	,617**	,399**	,525**	,491**	,576**	,518**	1	,553**	,590**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y.8	Pearson Correlation	,546**	,584**	,667**	,428**	,563**	,478**	,553**	1	,537**	,777**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y.9	Pearson Correlation	,449**	,615**	,496**	,490**	,563**	,571**	,590**	,537**	1	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Total_Y	Pearson Correlation	,771**	,778**	,807**	,739**	,797**	,783**	,747**	,777**	,763**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

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

Lampiran 4 Uji Reliabilitas

1. Variabel Harga (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,855	12

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,921	15

3. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,915	9

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.41392389
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.046
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

2. Uji Multikolineritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	8,210	4,862		1,941	,174		
	HARGA	,164	,53	,157	2,057	,002	,984	1,016
	KUALITAS PELAYANAN	,273	,49	,103	2,023	,012	,984	1,016

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

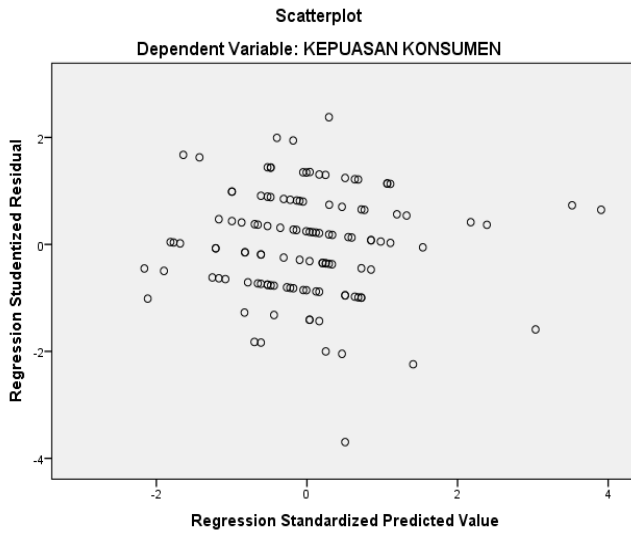
3. Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,358 ^a	,083	,042	5,495	2,023

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (X2), HARGA(X1)

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN (Y)

4. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 6 Analisis Regresi Linier berganda

Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Model						
1	(Constant)	8,210	4,862		1,941	,174
	HARGA (X1)	,164	,53	,157	2,057	,002
	KUALITAS PELAYANAN (X2)	,273	,49	,103	2,023	,012

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN (Y)

Lampiran 7 Uji Hipotesis

1. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,210	4,862		1,941	,174
	HARGA (X1)	,164	,53	,157	2,057	,002
	KUALITAS PELAYANAN (X2)	,273	,49	,103	2,023	,012

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN (Y)

2. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,046	2	14,023	10,133	,025 ^b
	Residual	2415,617	80	3,195		
	Total	2423,663	82			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN (Y)

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (X2), HARGA (X1)

Lampiran 8 Surat Izin 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>

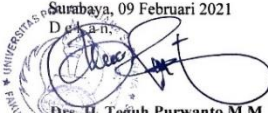
Nomor : 2100/NU/01/FEB/II/2021
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak Ibu Pemilik Usaha Jahit
Nurul Abadi Tailor
Jl. Raya Menyanggong No. 60, Kletek, Taman
di -
Sidoarjo

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 : Aisyatun Nahdhiyah
NIM : 171500173
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Jahit "Nurul Abadi Tailor" di Sidoarjo

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

Surabaya, 09 Februari 2021
Ditandatangani

Drs. H. Teguh Purwanto M.M.
NIP. 19601222.199003.1001

Lampiran 9 Surat Balasan Izin Penelitian

NURUL ABADI TAILOR
Jln. Raya Menyanggong Kletek No. 60 Taman
Kabupaten Sidoarjo

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Akhmad Arifin
Jabatan : Pemilik usaha jasa jahit "Nurul Abadi Tailor"

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Aisyatun Nahdhiyah
Nim : 171500173
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Merupakan mahasiswa dari Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang benar-benar telah melakukan penelitian pada usaha jasa jahit Nurul Abadi Tailor di Sidoarjo dengan judul penelitian "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Jahit "Nurul Abadi Tailor" Di Sidoarjo"

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 28 Mei 2021



Akhmad Arifin

Lampiran 10 Surat Persetujuan Sidang

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 21 Juni 2021

Dosen Pembimbing,



Dra. Siti Istikhoroh., M.Si
NIP. 19671019.199203.2001

Lampiran 11 Berita Acara Bimbingan Skripsi


BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Aisyatun Nahdhiyah
NIM : 171500173
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Jahit "Nurul Abadi Tailor" Di Sidoarjo
Dosen Pembimbing : Dra. Siti Istikhoroh., M.Si
Uraian Kepembimbingan:

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	Keterangan	Tanda Tangan
1	23/10/2020	Judul + Matrik	Revisi	h h
2	02/11/2020	Judul + Matrik	Acc	h h
3	09/11/2020	Penelitian Terdahulu	Revisi	h h
4	19/11/2020	Penelitian Terdahulu	Acc	h h
5	04/02/2021	Bab 1,2,3	Revisi	h h
6	11/02/2021	Bab 1,2,3	Revisi	h h
7	17/02/2021	Bab 1,2,3 + Proposal	Acc	h h
8	18/03/2021	Kuisisioner	Revisi	h h
9	31/03/2021	Kuisisioner	Acc	h h
10	09/06/2021	Bab 4 + Bab 5	Revisi	h h
11	15/06/2021	Bab 4 + Bab 5	Acc	h h

Bimbingan Selesai Pada Tanggal: 15 Juni 2021

Surabaya, 21 Juni 2021
Dosen Pembimbing,


Dra. Siti Istikhoroh., M.Si
NIP. 19671019.199203.2001

Lampiran 12 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI






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

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

BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

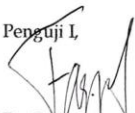
1. Nama : Aisyatun Nahdhiyah
2. NIM : 171500173
3. Program Studi : Manajemen
4. Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Jahit "Nurul Abadi Tailor" Di Sidoarjo
5. Tanggal Ujian Skripsi : 4 Juli 2021
6. Penguji : 1. Dr. Fachrudiy Asfari, S.Psi., M.M
2. Drs. Suharyanto, M.M

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji I	Paraf Penguji II
1.	15-07-2021	BAB I Penambahan kata menganalisis dan mengetahui		
2.	15-07-2021	BAB II Penambahan tabel penelitian terdahulu dan Hipotesis		
3.	15-07-2021	BAB III Revisi Teknik pengambilan sampel		
4.	15-07-2021	BAB IV Revisi Uji Validitas		


5.	15-07-2021	BAB V Revisi Simpulan	/	
6.	26-07-2021	ACC BAB I, II, III, IV, dan V	/	
7.	13-07-2021	BAB I Revisi Latar Belakang		
8.	13-07-2021	BAB II Revisi Kerangka Konseptual		
9.	13-07-2021	BAB III Revisi Rancangan Penelitian dan Populasi		
10.	13-07-2021	Penambahan nomer urut pada lampiran dan Revisi petunjuk pengisian Kuesioner		
11.	14-07-2021	ACC BAB I, II, III dan Lampiran		

Surabaya, 6 Agustus 2021

Penguji I,


Dr. Fachrudin Asjari, S.Psi., M.M
NPP. 1202612/DY

Penguji III,


Drs. Suharkanto, M.M
NPP. 1202612/DY

Lampiran 13 Matrik Penelitian

MATRIK PENELITIAN

NAMA : AISYATUN NAHDHIYAH

PRODI : MANAJEMEN G/2017

NIM : 171500173

JUDUL : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA JASA JAHIT “NURUL ABADI TAILOR” DI SIDOARJO

RUMUSAN MASALAH	KONSEP	VARIABEL DAN INDIKATOR PENELITIAN	HIPOTESIS A	POPULASI DAN SAMPEL	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	ANALISIS DATA
1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna	1. Menurut (Handoko, 2017), Harga adalah sejumlah uang	<u>Variabel</u> Variabel Independen: 1. Harga (X1) 2. Kualitas Pelayanan (X2)	H1: Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen	<u>Populasi</u> : Seluruh konsumen pada Penjahit “Nurul Abadi Tailor”	Kuesioner (Menggunakan Skala likert)	<u>Analisis Data</u> : Uji Instrumen: 1. Uji Validitas 2. Uji Reabilitas Uji Asumsi Klasik: 1. Uji Normalitas 2. Uji Multikolinieritas

<p>jasa jahit “Nurul Abadi Tailor” di Sidoarjo ?</p> <p>2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa jahit “Nurul Abadi Tailor” di</p>	<p>yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa.</p> <p>2. Menurut (Maramis et al, 2018) mendefinisikan kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan</p>	<p>Variabel Dependent : 1. Kepuasan konsumen (Y) Indikator Variabel Harga 1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat Kualitas Pelayanan</p>	<p>pada pengguna jasa jahit “Nurul Abadi Tailor” di Sidoarjo.</p> <p>H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa jahit</p>	<p>tahun 2020 yang berjumlah 516 konsumen</p> <p>Sampel : 83 konsumen</p> <p>-Teknik Insidental sampling</p> <p>-Penentuan jumlah sample menggunakan rumus slovin</p>	<p>3. Uji Autokorelasi 4. Uji Heteroskedastisitas Analisis Regresi Linier berganda dan Uji Hipotesis: 1. Uji t 2. Uji F</p> <p>Analisis regresi Linier Berganda digunakan untuk mengukur tingkat signifikan antara variabel independen dan variabel Dependent</p>
--	---	--	--	--	---

<p>Sidoarjo ?</p> <p>3. Apakah harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa jahit "Nurul Abadi Tailor" di Sidoarjo ?</p>	<p>kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen</p> <p>3. Menurut (Kotler & Keller, 2009, p.</p>	<p>1. Bukti Fisik (Tangible) lokasi penjahit, perlengkapan, peralatan dsb</p> <p>2. Empati (Empaty) Penjahit berupaya untuk memenuhi keinginan konsumen</p> <p>3. Keandalan (Reliability) Kinerja penjahit harus sesuai dengan yang diharapkan</p>	<p>"Nurul Abadi Tailor" di Sidoarjo</p> <p>H3: Harga dan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa jahit "Nurul Abadi</p>	<p>Rumus:</p> $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$		
--	--	---	---	--	--	--

	<p>138) Kepuasan (<i>satisfaction</i>) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk</p>	<p>konsumen 4. Daya Tanggap (Responsiveness) menyampaikan informasi kepada konsumen dengan jelas dan tepat . 5. Jaminan (Assurance) jaminan atas perbaikan /pembenahan jahitan jika konsumen kurang cocok. Kepuasan</p>	<p>Taylor" di Sidoarjo</p>			
--	--	---	----------------------------	--	--	--

	(hasil) terhadap ekspektasi mereka.	konsumen 1.Kesesuaian Harapan 2.Minat Berkunjung Kembali 3.Kesediaan Merekomendasi				
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--

Surabaya, 2 November 2020

Pembimbing,

Peneliti

Dra. Siti Istikhoroh., M. Si
NIP. 19671019.199203.2001

Aisyatun Nahdhiyah