

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, S. (2016). Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kebab kingabi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(1).
- Altje, T. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, Vol.3, No (1), 64-79.
- Anwar, Sanusi. 2003. *Metodologi Penelitian Praktis untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi*. Edisi I. Malang: Buntara Media.
- Assauri, Sofjan. (2009). *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*. Edisi Pertama. Jakarta: Rajagrafindo.
- Fardiani, A. N., & SUTOPO, S. (2012). analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan dyriana bakery & café pandanaran semarang (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Ghozali, I. (2009). *Ekonometrika: teori, konsep dan aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM*.
- Ghozali, I. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hassan, Ali. 2009. *Marketing, Edisi Baru*, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Heizer, Jay and Render, Barry. (2006). *Operations Management, 8th Edition*, Pearson Prentice Hall. New Jersey.
- Hermawan, A. (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Ilmu.

- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia Cetakan Kedua, Edisi 13, Jilid 2. Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta: PT. Erlangga
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi Milenium, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha
- Muhammad, S. (2017). *Manajemen Pemasaran*. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 1(2), 49-56.
<http://sciencemakarioz.org/jurnal/index.php/SIMANTEK/article/download/87/88>
- OFFSET.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. (2008). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press.
- Purwanti, A. D., & Febrian, A. M. (2019). PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KOPITIAM OEY SURABAYA. 53(9), 1689-1699.
- Sari, N. A. T. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Rolag Kopi Karah Surabaya)* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Setyaningrum, A., & Efendi. (2015). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- SINAGA, A., SIHOMBING, S., & SITANGGANG, D. (2020). PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFEENATICS MEDAN. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 6(1), 119-144.

- Sugiyono, (2008). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r & d. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono, (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Tjiotono, (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2009). Strategi pemasaran. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: CV ANDI
- Utami Christina Widya. 2008. Manajemen barang dagang dalam bisnis ritel. Malang: Penerbit BayumediaPublishing.
- Wulandari, N. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen, Skripsi. 59.
- Wulandari, N., & Mudiantono, M. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kopikita Semarang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

Lampiran 1



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI BISNIS
 Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
 Website : <http://www.unipasby.ac.id>

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	: ROSA MITHA PRASETJA
Prodi / NIM	: MANAJEMEN / 131500062
Judul Skripsi	: Pengaruh Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keruasan Konsumen di Cafe Galle Tropical Sidoarjo.
Dosen Pembimbing	: FERRY HARIJAWAN S.E., MM
Periode Kepembimbingan	: 20 Oktober 2020 s/d 25 Maret 2021

URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
1	21-10-2020	Konsultasi Judul		
2	23-10-2020	ACC Judul		
3	26-10-2020	Konsultasi Pemilihan Terdaftar		
4	02-11-2020	Konsultasi Bab I		
5	08-11-2020	Konsultasi Bab I dan II		
6	26-11-2020	ACC Bab I dan II		
7	12-12-2020	Konsultasi Bab 3		
8	20-01-2021	ACC Bab 3		
9	9-02-2021	Konsultasi Proffesal		
10	16-02-2021	Konsultasi Bab 4 dan 5		
11	11-03-2021	ACC BAB 4 dan 5		
12	23-03-2021	Konsultasi Artikel		
13	25-03-2021	ACC Artikel		

Bimbingan selesai pada tanggal

Dosen Pembimbing,

Ferry Hariawan



Mahasiswa,

Rosa Mittha Prasetja

Lampiran 2



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
 FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS

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

BERITA ACARA
BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Rosa Miha Prasetya
 NIM/Program Studi : 171500062 / Manajemen
 Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Galle Tropical Sidoarjo.
 Tanggal Ujian Skripsi : 9 April 2021
 Penguji : 1. Dra. Christina Mendi S. SE. M. M
2. Subarna Wisnu D. SE. M. M

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1	23/4/2021	cek lagi bab 1 - W	[Signature]
2	30/4/2021	cek detail - ace	
3			
4			
5			
6			
7			
8			

Penguji I,
 [Signature]
 Dra. Christina Mendi S

Surabaya, _____
 Penguji II,

Lampiran 3



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS

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

**BERITA ACARA
BIMBINGAN REVISI SKRIPSI**

Nama : ROSJA MITHA PRATIYTA
NIM/Program Studi : 17100062 / Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Galle Tropical Surabaya
Tanggal Ujian Skripsi : 9 April 2021
Penguji : 1. Dra. Christina Menek S.E.M.M
2. Sutarna Wisnu D, S.E.M.M

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1		CEK DOKUMEN	
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

Penguji I,

Surabaya, _____
Penguji II,

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 : 20018 /01/FEB/ X /2020
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
CAFE GALLE TROPICAL
Jl. Kav.DPR IV No H-17,Nggrekmas,Pagerwojo,Buduran
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 : Rosa Mitha Prasetya
NIM : 171500062
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh lokasi,promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Cafe Galle Tropical Sidoarjo.

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

Surabaya, 26 Oktober 2020

Dekan

Dr. H. Teguh Purwanto M.M.
NIP. 19601222.199003.1001

Surat Balasan Izin Penelitian



Jl. Kav. DPR IV No. H-17,
Buduran, Sidoarjo
Phone: 082331560451

SURAT KETERANGAN PENELITIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jodi Setiawan

Jabatan : Manager

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rosa Mitha Prasetya

Universitas : PGRI Adi Buana Surabaya

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan Penelitian Skripsi dengan judul " Pengaruh Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Galle Tropical Sidoarjo" dari bulan Oktober 2020 sampai Maret 2021

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya 28 Oktober 2020

Manager cafe Galle Tropical

Jodi Setiawan

KUESIONER PENELITIAN

Hal : Penelitian Kuesioner Penelitian

Kepada

Yth. Konsumen Cafe Galle Tropical

di

Galle Tropical, Sidoarjo.

Dengan hormat.

Dalam memenuhi tugas akhir Perguruan Tinggi yang berkaitan dengan penelitian, saya mahasiswi dari Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dari Universitas PGRI Adi Buana Surabaya memohon kesediaan Bapak / Ibu untuk memberikan dukungan kepada saya dengan mengisi kuesioner dibawah ini. Dengan judul penelitian “Pengaruh Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Galle Tropical Sidoarjo”

Kuesioner ini hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis. Atas kesediaan dan waktunya saya sampaikan terima kasih.

Surabaya, ____ 2020

Rosa Mitha Prasetya

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Alamat Email :

Kuisisioner Penelitian

Cara pengisian kuesioner :

Pilihlah jawaban yang sesuai pendapat saudara dengan memberikan tanda (√) pada kolom jawaban.

No	Pernyataan	Bobot
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (RG)	3
4	Kurang Setuju (KS)	2
5	Sangat Tidak Setujuh (STS)	1

Variable Lokasi (X1)

Kemudahan Untuk Mencari Lokasi

No	Pernyataan	SS	S	KS	RG	STS
1	Lokasi cafe galle tropical Sidoarjo cukup mudah untuk dijangkau					
2	Lokasi cafe galle tropical Sidoarjo sangat strategis berada di pusat kota Sidoarjo.					
3	Lokasi café galle tropical Sidoarjo mudah dicari melalui maps					

Akses Mudah Kerestoran

No	Pernyataan	SS	S	KS	RG	STS
1	Perjalanan menuju cafe galle tropical cukup mudah dijangkau					
2	Akses jalan menuju cafe galle tropical sangat aman					
3	Akses menuju cafe galle tropical Sidoarjo sangat strategis					

--	--	--	--	--	--	--

Area Parkir Yang Luas

No	Pernyataan	SS	S	KS	RG	STS
1	Memiliki area parkir yang dekat dengan lokasi cafe galle tropical Sidoarjo					
2	Tempat parkir pada cafe galle tropical Sidoarjo bisa bermuat puluhan kendaraan					
3	Tempat parkir pada cafe galle tropical Sidoarjo sangat mudah di akses					

Variable Promosi (X2)

Iklan Melalui Brosur Atau Media Sosial

No	Pernyataan	SS	S	KS	RG	STS
1	Saya mengetahui keberadaan cafe galle tropical melalui media sosial instagram					
2	Saya mengetahui lokasi cafe galle tropical melalui brosur yang					

	disebarkan pihak karyawan					
3	Saya mengetahui lokasi cafe galle tropical Sidaorjo melalui explore di instagram					

Iklan Melalui Spanduk Dan Poster

No	Pernyataan	SS	S	KS	RG	STS
1	Saya mengetahui lokasi cafe galle tropical melalui spanduk dan poster yang ditempel di jalan					
2	Iklan yang dilakukan melauai spanduk atau poster kurang sampai pada konsumen					
3	Saya tidak mengetahui iklan lokasi cafe galle tropical Sidoarjo melalui spanduk dan poster					

Promosi Melalui Iklan

No	Pernyataan	SS	S	KS	RG	STS
1	Saya mengetahui promosi yang diadakan cafe galle tropical melalui akun					

	instagram galle tropical					
2	Promosi yang dilakukan café galle tropical Sidoarjo sangat sesuai dan memuaskan					
3	Promosi yang dilakukan café galle tropical Sidoarjo kurang memuaskan					

Variable Kualitas Pelayanan (X3)

Tangibles

No	Pernyataan	SS	S	KS	RG	STS
1	Pelayanan yang diberikan cafe galle tropical sangat ramah					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan					
3	Pelayanan cafe galle tropical sidoarjo sudah memuaskan					

Reability

No	Pernyataan	SS	S	KS	RG	STS
1	Pelayan pada cafe galle tropical berpenampilan rapi dan menarik					
2	Pelayan pada cafe galle tropical melayani konsumen dengan senang hati					
3	Pelayan pada cafe galle tropical ramah pada saat melayani konsumen					

Responsiveness

No	Pernyataan	SS	S	KS	RG	STS
1	Pelayan cafe melayani permintaan konsumen dengan cepat					
2	Pelayan cafe bersikap sopan pada saat melayani konsumen					
3	Pelayan cafe galle tropical melayani sesuai permintaan konsumen					

Assurance

No	Pernyataan	SS	S	KS	RG	STS
1	Saya percaya pelayan / petugas cafe mempunyai keahlian dan kopetensi sesuai dengan tugas mereka					
2	Saya merasa aman ketika pelayan / petugas cafe memberikan pelayanan sesuai dengan yang saya harapkan					
3	Saya merasa aman ketika nongkrong di cafe galle tropical Sidoarjo					

Empathy

No	Pernyataan	SS	S	KS	RG	STS
1	Pelayan cafe galle tropical memiliki rasa empati yang sangat tinggi kepada konsumen yang berkunjung					
2	Saya mendapat perhatian secara individu dalam penyampaian pelayanan pada cafe galle tropical					

3	Saya mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang saya pesan					
---	---	--	--	--	--	--

Variable Kepuasan Konsumen (Y)

Kesesuaian Harapan

No	Pernyataan	SS	S	KS	RG	STS
1	Cita rasa makanan dan minuman sangat sesuai apa yang diinginkan konsumen					
2	Suasana cafe bernuasa summer dan hijau					
3	Menu makanan yang dipesan sesuai dengan keinginan konsumen					

Minat Berkunjung Kembali

No	Pernyataan	SS	S	KS	RG	STS
1	Saya mempunyai keinginan untuk melakukan pembelian ulang di cafe galle tropical sidoarjo					

2	Saya memutuskan untuk membeli makanan dan minuman di cafe galle tropical dari pada tempat lain					
3	Saya akan berkunjung kembali ke cafe galle tropical Sidoarjo					

Kesediaan Untuk Merekomendasi

No	Pernyataan	SS	S	KS	RG	STS
1	Saya akan memberi tau lokasi cafe galle tropical kepada teman atau saudara saya					
2	Saya akan merekomendasikan makanan dan minuman yang nikmat kepada teman dan saudara saya					
3	Saya akan merekomendasikan lokasi cafe galle tropical kepada followers instagram saya					

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Lokasi	75	29	45	36.88	3.397

Promosi	75	23	45	34.11	4.085
Kualitas	75	52	75	62.13	5.103
Pelayanan					
Kepuasan	75	22	45	36.71	4.155
Konsumen					
Valid N	75				
(listwise)					

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y1	4.03	.697	75
y2	4.19	.392	75
y3	4.16	.546	75
y4	4.17	.554	75
y5	3.85	.881	75
y6	4.09	.619	75
y7	4.15	.608	75
y8	4.09	.619	75
y9	3.97	.657	75

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	32.68	13.058	.739	.871
y2	32.52	16.091	.324	.899
y3	32.55	14.251	.658	.879
y4	32.53	14.009	.710	.875
y5	32.85	11.911	.753	.873
y6	32.61	13.808	.668	.878
y7	32.56	14.006	.634	.880
y8	32.61	13.727	.688	.876
y9	32.73	13.577	.672	.877

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36.71	17.264	4.155	9

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0

Total	75	100.0
-------	----	-------

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1.1	4.15	.538	75
x1.2	4.11	.452	75
x1.3	4.21	.576	75
x1.4	4.17	.578	75
x1.5	4.13	.475	75
x1.6	4.11	.559	75
x1.7	4.09	.640	75
x1.8	3.80	.788	75
x1.9	4.11	.606	75

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	32.73	9.468	.539	.804
x1.2	32.77	10.421	.313	.826
x1.3	32.67	9.495	.482	.810

x1.4	32.71	9.291	.543	.803
x1.5	32.75	9.489	.624	.797
x1.6	32.77	9.286	.569	.800
x1.7	32.79	9.035	.544	.803
x1.8	33.08	8.345	.565	.804
x1.9	32.77	9.043	.585	.798

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36.88	11.539	3.397	9

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x2.1	4.12	.770	75
x2.2	3.48	.921	75
x2.3	3.99	.830	75
x2.4	3.48	.978	75
x2.5	3.76	.732	75
x2.6	3.72	.909	75
x2.7	3.99	.780	75
x2.8	4.07	.684	75
x2.9	3.51	.991	75

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	29.99	13.662	.428	.648
x2.2	30.63	12.588	.498	.629
x2.3	30.12	13.161	.472	.638
x2.4	30.63	12.426	.480	.632
x2.5	30.35	14.608	.276	.676
x2.6	30.39	15.430	.061	.722
x2.7	30.12	13.675	.418	.650
x2.8	30.04	14.255	.381	.659
x2.9	30.60	13.541	.297	.677

cale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
34.11	16.691	4.085	9

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x3.1	4.24	.541	75
x3.2	4.24	.516	75
x3.3	4.16	.494	75

x3.4	4.16	.521	75
x3.5	4.17	.446	75
x3.6	4.13	.528	75
x3.7	4.04	.531	75
x3.8	4.16	.404	75
x3.9	4.16	.594	75
x3.10	4.15	.586	75
x3.11	4.21	.444	75
x3.12	4.20	.545	75
x3.13	3.99	.604	75
x3.14	3.93	.723	75
x3.15	4.19	.425	75

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	57.89	22.610	.609	.888
x3.2	57.89	22.772	.609	.888
x3.3	57.97	23.378	.505	.892
x3.4	57.97	22.486	.664	.886
x3.5	57.96	22.985	.666	.887
x3.6	58.00	22.811	.584	.889
x3.7	58.09	22.329	.682	.885
x3.8	57.97	23.702	.552	.891
x3.9	57.97	22.297	.604	.888

x3.1 0	57.99	23.311	.421	.896
x3.1 1	57.92	23.264	.601	.889
x3.1 2	57.93	22.955	.533	.891
x3.1 3	58.15	22.100	.629	.887
x3.1 4	58.20	22.432	.450	.898
x3.1 5	57.95	23.294	.624	.889

Scale Statistics

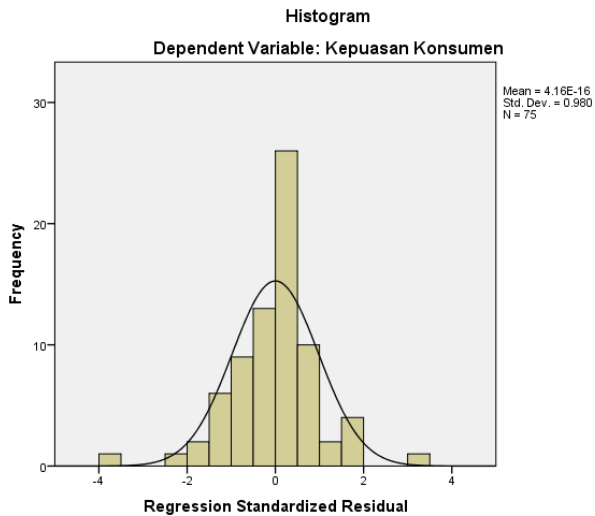
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
62.13	26.036	5.103	15

Uji Reliabilitas

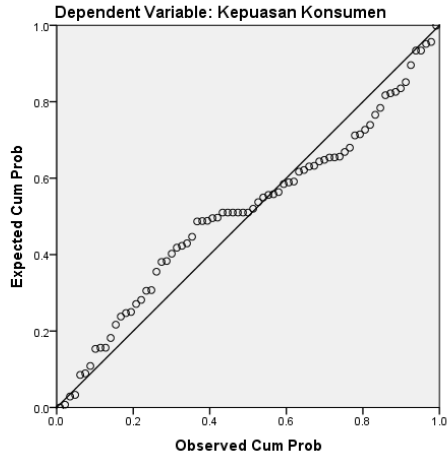
No.	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Lokasi	0,823	Reliabel
2.	Promosi	0,686	Reliabel
3.	Kualitas Pelayanan	0,896	Reliabel
4.	Kepuasan Konsumen	0,891	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.25152222
Most Extreme Differences	Absolute	.126
	Positive	.090
	Negative	-.126
Kolmogorov-Smirnov Z		1.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.181

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Uji Autokorelasi (Tes Durbin Watson)

Tabel .. Hasil Uji Autokorelasi

$du < d < 4 - du$	Keterangan
1,7092 < 2,185 < 2,2908	Tidak ada gejala autokorelasi

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 21

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.840 ^a	.706	.694	2.299	2.185

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Lampiran Output SP

c. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance

1	(Constant)	-7.494	3.524		-2.126	.037		
	Lokasi	.077	.098	.063	.780	.438	.640	1.562
	Promosi	.236	.077	.232	3.048	.003	.712	1.404
	Kualitas Pelayanan	.536	.068	.659	7.859	.000	.589	1.698

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

d. Uji Heteroskedastisitas

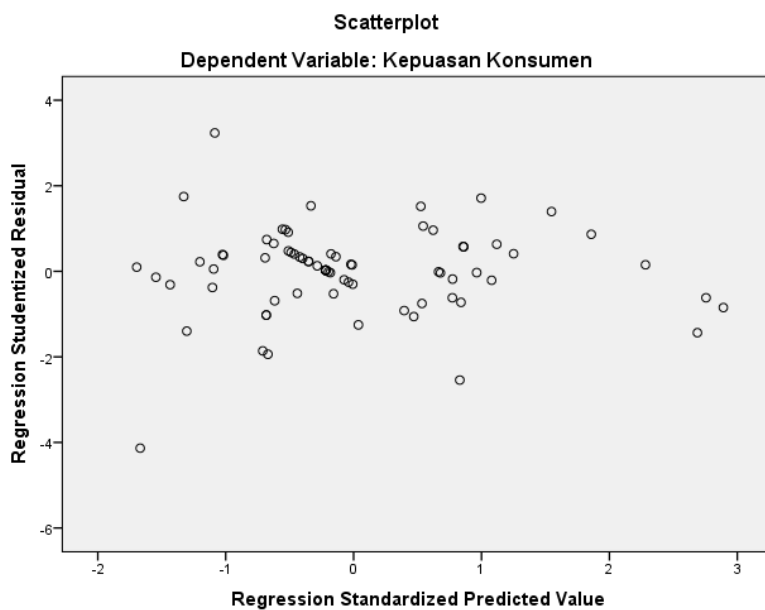
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.964	2.393		1.657	.102
1 Lokasi	-.139	.067	-.289	-2.086	.041
Promosi	-.105	.053	-.261	-1.988	.051
Kualitas Pelayanan	.101	.046	.315	2.180	.033

a. Dependent Variable: Abs_RES

N O	Variabel	Sig.	CUT OFF	Keterangan
1.	Lokasi	0,04 1	<0,05	Terjadi heteroskedastisitas
2.	Promosi	0,05 1	>0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
3.	Kinerja Pelayanan	0,03 3	<0,05	Terjadi heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



Analisis Regresi Berganda

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients (B)</i>	<i>Standardized Coefficients Beta</i>	T hitung	Sig.	Ket
Constant	-7,494				
Lokasi	0,077	0,063	0,780	0,438	Tidak Signifikan
Promosi	0,236	0,232	3,048	0,003	Signifikan
Kualitas Pelayanan	0,536	0,659	7,859	0,000	Signifikan
r					= 0,840
R Square					= 0,706
F hitung					= 56,932
Sig. F					= 0,000
a					= 0,05
Keterangan:					
- jumlah data					: 75
- dependen variabel					:Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-7.494	3.524		-2.126	.037
	Lokasi	.077	.098	.063	.780	.438
	Promosi	.236	.077	.232	3.048	.003
	Kualitas Pelayanan	.536	.068	.659	7.859	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Koefisien Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.840 ^a	.706	.694	2.299

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standard Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-7.494	3.524		-2.126	.037
1 Lokasi	.077	.098	.063	.780	.438
Promosi	.236	.077	.232	3.048	.003
Kualitas Pelayanan	.536	.068	.659	7.859	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	902.415	3	300.805	56.932	.000 ^b
Residual	375.132	71	5.284		
Total	1277.547	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.840 ^a	.706	.694	2.299

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen