

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan di Minimarket Pujomart Samigaluh Kulonprogo Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel harga ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) di Minimarket Pujomart Samigaluh Kulonprogo Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan nilai  $t_{hitung} = 2,465$  dan nilai Pvalue sebesar 0,016. Nilai Pvalue sebesar 0,016 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa harga ( $X_1$ ) signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).
2. Variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) di Minimarket Pujomart Samigaluh Kulonprogo Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan nilai  $t_{hitung} = 5,401$  dan P value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan menghasilkan  $b_1 = 0,536$  yang bernilai positif.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara serentak (Uji F) menunjukkan bahwa variabel harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) di

Minimarket Pujomart Samigaluh Kulonprogo Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan nilai  $F_{hitung} = 31.760$  dari nilai Pvalue sebesar 0,000.

4. Hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai Adjusted  $R^2 = 40,6\%$  variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ), sedangkan sisanya 59,4% (100% - 40,6%) dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan kesimpulan dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Minimarket Pujomart Samigaluh Kulonprogo Yogyakarta, sehingga dapat di implikasikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis dan hasil penelitian menunjukkan bahwa harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka pemilik usaha harus memperhatikan dan mempertimbangkan harga produk yang di jual Minimarket Pujomart agar harga yang ditawarkan dapat diterima oleh seluruh masyarakat dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan analisis dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Minimarket Pujomart, maka pemilik usaha harus

meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar pelanggan merasa senang pada saat berbelanja yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Minimarket Pujomart Samigaluh Kulonprogo Yogyakarta agar lebih memperhatikan harga yang ditawarkan bagi pelanggan yang akan berbelanja di Minimarket Pujomart, harga produk harus sesuai dengan kualitas produknya dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Karena variabel harga merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Bagi Minimarket Pujomart Samigaluh Kulonprogo Yogyakarta agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dalam hal pelayanan saat pelanggan memilih atau mencari produk dan pelayanan saat pelanggan melakukan pembayaran di kasir, hal tersebut dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.
3. Bagi penelitian yang akan datang diharapkan dapat menambah variabel lain seperti variabel lokasi, produk, promosi dan lain-lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto, Teguh dan Fandy Tjiptono. 1997. *Pemasaran Internasional*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Daryanto, dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Penerbit Gava Media.
- Gasperz, Vincent, 2005, *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS*, Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Penerbit CAPS.
- ([https://id.wikipedia.org/wiki/Usaha\\_Kecil\\_dan\\_Menengah](https://id.wikipedia.org/wiki/Usaha_Kecil_dan_Menengah) diunduh 25 November 2015)
- kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi ke Dua Belas. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Kane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke Tiga Belas. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Lesmana, Agus(2004). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Barang, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Pengambilan Kredit Di PT. Columbindo Perdana Cabang Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Pamungkas, Septiyana(2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Bus Trans Jogja*, Yogyakarta.2015.
- Safrida, Siti Rizqi Nur(2015), *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Usaha Emping Garut Bu Sami Di Kabupaten Bantul*, Yogyakarta.2015.
- Setiabudi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen*, Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit Kencana.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*, Edisi Kelima Revisi. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Sunarwan, Rizka Wahyu(2014). *Pengaruh Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ahass Trikarya Sakti Bantul Yogyakarta*. Yogyakarta. 2014.
- Swasta, Basu. 1999. *Asas-asas Pemasaran*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Sleman: Penerbit Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Wibowo, Ari Susanto(2013). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto*. Semarang.2013.
- Wijaya, Alfi Sukma. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Counter HP "JATIBIRD" Semarang*. Semarang.
- Walton, 2004. *The Brave New World of Neuromarketing is Here*. B&I (Australia). 19 November.
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Edisi Ketiga. Depok: Penerbit Ekonisia Fakultas Ekonomi UI.

# LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian



**UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jln. PGRI I Sonosewu No 117 Kotak Pos 1123 Yogyakarta-55182  
Tlp (0274) 376808, 373198, 373038 Fax (0274) 376808

Nomor : 60/FE-UPY/II/2016

Lamp. : -

H a l : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.

Minimarket Pujomart Samigaluh Kulonprogo

Yogyakarta

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta, memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan Ijin observasi dan menyebarkan kuisioner bagi :

Nama : SETYANI  
NPM : 12133200011  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Perguruan Tinggi : Universitas PGRI Yogyakarta  
Judul Penelitian : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus  
Minimarket Pujomart Samigaluh Kulonprogo Yogyakarta)  
Tempat Penelitian : Minimarket Pujomartt Samigaluh Kulonprogo Yogyakarta

Demikian surat permohonan ini disampaikan, dan atas kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Yogyakarta,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Hari Purnama, SE. MM  
NIS. 19620221 199503 1 004

Lampiran 2: Surat Balasan

**SURAT BALASAN**

Hal : Balasan

Kepada Yth:

Ketua Program Studi Manajemen

Di Universitas PGRI Yogyakarta

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Setyani

No. Mhs : 12133200011

Prodi : Manajemen

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada Minimarket kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul: **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Minimarket Pujomart Samigaluh Kulonprogo Yogyakarta)”**

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

Yogyakarta, 7 Maret 2016

Hormat Kami,

Pimpinan Minimarket Pujomart



Nur Rochmah Erinawati,SH,  
M.Pd.





## FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA

Jln. PGRI I Sonosewu No 117 Kotak Pos 1123 Yogyakarta-55182  
Tlp (0274) 376808, 373198, 373038 Fax (0274) 376808

### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Setyani  
 N P M : 12133200011  
 Program Studi : Manajemen  
 Dosen Pembimbing : Dra. Endang Tri Wahyuni, MM.  
 Judul Skripsi : Pengaruh harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Minimarket Pujomart Samigaluh Kulon Progo Yogyakarta)



NO	HARI/TGL	MATERI	TTD Pembimbing
1.	30 September 2015	PEMILIHAN LOKASI DAN JUDUL	
2.	7 Oktober 2015	KONSULTASI JUDUL DAN ACC	
3.	11 November 2015	PENGASUAN PROPOSAL	
4.	16 Desember 2015	REVISI PROPOSAL I	
5.	6 Januari 2016	REVISI PROPOSAL II	
6.	27 Januari 2016	PENGASUAN KUESIONER	
7.	10 Februari 2016	ACC PROPOSAL	
8.	19 Februari 2016	PENGASUAN BAB I, II, III	
9.	23 Februari 2016	BAB IV DAN BAB V	
10.	1 Maret 2016	REVISI BAB IV DAN V	
11.	7 Maret 2016	REVISI BAB IV DAN V	
12.	10 Maret 2016	KELEMPARAN LAMPIRAN DLL	
13.	14 Maret 2016	REVISI ABSTRAK	
14.	16 MARET '16	ACC SKRIPSI	

Yogyakarta, 16 MARET 2016...  
Dosen Pembimbing

ENDANG TW



Lampiran 4: Daftar Kuesioner



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA  
KOESIONER PENELITIAN MANAJEMEN**

---

Kepada

Yth. Bapak / Ibu / Saudara

Pelanggan Minimarket PUJOMART

Dengan hormat,

Dengan ini perkenankanlah saya mohon kesedian Bapak / Ibu / Saudara untuk meluangkan waktu sejenak guna membantu mengisi kuesioner yang saya sediakan dan sudilah kiranya Bapak / Ibu / Saudara untuk mengisi kuesioner tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Adapun kuesioner ini saya perlukan dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul ‘Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus Minimarket Pujomart Samigaluh Kulonprogo Yogyakarta)’. Guna memenuhi kelengkapan akademik dalam meraih gelar kesarjanaan di Universitas PGRI Yogyakarta, Strata Satu Program Studi Manajemen.

Apabila terdapat pernyataan yang kurang berkenan di hati Bapak / Ibu / Saudara, saya mohon maaf.

Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta,.....Februari 2016

Hormat Saya,

Setyani

\_\_\_\_\_  
NPM : 12133200011

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus Minimarket Pujomart Samigaluh  
Kulonprogo Yogyakarta)  
KUESIONER**

Berilah tanda (x) untuk jawaban yang sesuai dengan karakteristik anda.

Identitas Responden:

Nama : (boleh dikosongkan)

- |  |                      |                     |
|--|----------------------|---------------------|
| 1. Jenis Kelamin:                      | a. laki-laki         | b. perempuan        |
| 2. Usia anda saat ini:                 | a. 10-20 tahun       | d. 41-50 tahun      |
|  | b. 21-30 tahun       | e. >50 tahun        |
|  | c. 31-40 tahun       |                     |
| 3. Pendidikan terakhir:                | a. SD                | c. SMA/SMK          |
|  | b. SMP               | d. Sarjana          |
| 4. Frekuensi berkunjung dalam 1 bulan: | a. 1-2 kali          | c. 5- 6kali         |
|  | b. 3-4 kali          | d. >7 kali          |
| 5. pekerjaan:                          | a. pelajar/mahasiswa | d. ibu rumah tangga |
|  | b. wiraswasta        | d. lain-lain        |
|  | c. PNS               |                     |

Berilah tanda ( √ ) pada jawaban yang sesuai dengan karakteristk Anda. Skala yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

A. HARGA ( $X_1$ )

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	<b>HARGA YANG DITAWARKAN</b>					
1	Harga produk sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan					
2	Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kemampuan saya					
3	Harga produk sesuai dengan manfaat yang saya rasakan					
	<b>KESESUAIAN HARGA DENGAN HARGA PASAR</b>					
4	Harga produk yang ada di minimarket Pujomart sama dengan minimarket lain					
5	Harga cenderung lebih murah dibanding tempat lain					
	<b>HARGA TERJANGKAU BAGI KONSUMEN</b>					
6	Harga produk pada minimarket Pujomart terjangkau untuk seluruh masyarakat					
7	Harga produk di minimarket Pujomart sesuai dengan pendapatan saya					
	<b>HARGA YANG KOMPETITIF</b>					
8	Harga produk dapat bersaing dengan pasar tradisional					
9	Harga produk dapat bersaing dengan warung pengecer					
10	Harga produk dapat bersaing dengan minimarket lain					

B. KUALITAS PELAYANAN ( X<sub>2</sub> )

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	<b>KEHANDALAN</b>					
1	Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir minimarket Pujomart pada saat membayar tepat					
2	Kasir bekerja dengan baik dan cepat					
	<b>DAYA TANGGAP</b>					
3	Karyawan tanggap saat pelanggan kurang paham tata letak produk yang saya cari					
4	Karyawan membantu kesulitan pelanggan memilih produk					
	<b>JAMINAN</b>					
5	Karyawan memahami apa saja yang dijual pada minimarket					
6	Karyawan dapat meyakinkan kepada pelanggan atas apa yang dibeli					
	<b>EMPATI</b>					
7	Kebersihan minimarket terjaga dengan baik					
8	Keamanan minimarket terjaga dengan baik					
	<b>BUKTI LANGSUNG</b>					
9	Lokasi parkir memadai untuk konsumen					
10	Lokasi minimarket Pujomart mudah ditemukan					

C. KEPUASAN PELANGGAN (Y)

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	<b>KESESUAIAN HARAPAN</b>					
1	Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi yang saya harapkan					
2	Pelayanan dari karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang saya harapkan					
3	Fasilitas yang ada di minimarket membuat saya nyaman					
	<b>MINAT BERKUNJUNG KEMBALI</b>					
4	Saya berminat berkunjung untuk berbelanja di minimarket Pujomart karena harga produknya terjangkau					
5	Saya berminat untuk berbelanja kembali di minimarket Pujomart karena pelayanan yang diberikan memuaskan					
6	Saya berminat untuk berbelanja kembali karena manfaat produk yang saya peroleh setelah mengkonsumsi produk					
7	Saya berminat untuk berbelanja kembali karena fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan saya					
	<b>KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN</b>					
8	Saya akan merekomendasikan kepada saudara atau teman untuk berbelanja di minimarket Pujomart karena manfaat produk yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk					
9	Saya akan merekomendasikan kepada saudara atau teman untuk berbelanja di minimarket Pujomart karena Pelayanan yang diberikan memuaskan					
10	saya akan merekomendasikan minimarket Pujomart adalah minimarket yang memberikan kepuasan dalam berbelanja sangat memuaskan.					

Lampiran 5: Hasil frequencies Profil Responden

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

**Jeniskelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	41	45.1	45.1	45.1
	perempuan	50	54.9	54.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

b. Karakteristik Berdasarkan Usia

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	(10-20thn)	26	28.6	28.6	28.6
	(21-30thn)	27	29.7	29.7	58.2
	(1-40thn)	17	18.7	18.7	76.9
	(41-50thn)	16	17.6	17.6	94.5
	(>50thn)	5	5.5	5.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

c. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

**Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sd	3	3.3	3.3	3.3
	Smp	30	33.0	33.0	36.3
	Sma	43	47.3	47.3	83.5
	sarjana	15	16.5	16.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

d. Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Berkunjung

**Berkunjung**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	(1-2)	40	44.0	44.0	44.0
	(3-4)	27	29.7	29.7	73.6
	(5-6)	16	17.6	17.6	91.2
	(>7)	8	8.8	8.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

e. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pelajar	29	31.9	31.9	31.9
	wiraswasta	11	12.1	12.1	44.0
	pns	9	9.9	9.9	53.8
	ibu rumah tangga	23	25.3	25.3	79.1
	lain-lain	19	20.9	20.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	



Lampiran 6: Data tabulasi Uji Coba Kuesioner 30 Responden

Resp	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	TOTA	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	TOTB	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	TOT C
1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	24	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	25
2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	41	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	46
3	4	4	5	4	3	4	4	2	2	4	36	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	40
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	43	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
6	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	36
7	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	36	5	3	5	4	3	2	3	3	2	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	36
9	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	38
10	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	42	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	47	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47
11	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
12	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	47	5	4	5	3	4	4	4	5	3	5	42
13	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	47	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	44
15	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37
16	5	3	4	3	2	3	3	4	2	5	34	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	47	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	34
17	4	4	4	2	3	4	4	2	2	2	31	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	44	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	46
18	4	4	4	2	3	4	4	2	2	2	31	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	46
19	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	29	3	3	2	2	3	2	4	4	2	4	29	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	30
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	36	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	36
21	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	37	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	35
22	5	4	5	2	3	4	3	5	4	5	40	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	40	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	34
23	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	35	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	34
24	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	35	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
25	4	4	3	4	2	5	4	4	4	4	38	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	36	2	2	2	4	4	4	4	5	5	4	36
26	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36	4	2	2	4	4	4	4	4	2	5	35	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	33
27	4	3	4	2	5	4	3	4	4	4	37	5	1	4	4	4	4	5	5	4	5	41	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
28	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	34	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	39	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	33
29	5	5	4	3	3	3	3	2	2	4	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
30	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	40	2	3	4	4	4	4	3	3	3	5	35	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	36



H9	Pearson Correlation	-.059	.073	.000	.152	.322	.329	.313	.789**	1	.596**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.756	.703	1.000	.424	.082	.076	.092	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H10	Pearson Correlation	.331	.052	.131	.143	.010	.155	.030	.645**	.596**	1	.637**
	Sig. (2-tailed)	.074	.784	.491	.450	.957	.412	.873	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL H	Pearson Correlation	.364**	.406**	.366**	.412**	.410**	.608**	.576**	.710**	.754**	.637**	1
	Sig. (2-tailed)	.080	.026	.054	.024	.024	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 8: Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

		KUP1	KUP2	KUP3	KUP4	KUP5	KUP6	KUP7	KUP8	KUP9	KUP10	TOTAL KUP
KUP1	Pearson Correlation	1	.261	.474**	.502**	.389*	.315	.553**	.516**	.245	.338	.605**
	Sig. (2-tailed)		.164	.008	.005	.034	.090	.002	.004	.192	.068	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KUP2	Pearson Correlation	.261	1	.578**	.675**	.435*	.404*	.397*	.436*	.321	.146	.641**
	Sig. (2-tailed)	.164		.001	.000	.016	.027	.030	.016	.084	.441	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KUP3	Pearson Correlation	.474**	.578**	1	.741**	.422*	.349	.420*	.428*	.503**	.366*	.721**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001		.000	.020	.059	.021	.018	.005	.047	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KUP4	Pearson Correlation	.502**	.675**	.741**	1	.558**	.544**	.537**	.552**	.333	.410*	.787**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000		.001	.002	.002	.002	.072	.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KUP5	Pearson Correlation	.389*	.435*	.422*	.558**	1	.787**	.664**	.580**	.449*	.675**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.034	.016	.020	.001		.000	.000	.001	.013	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KUP6	Pearson Correlation	.315	.404*	.349	.544**	.787**	1	.514**	.619**	.546**	.425*	.744**
	Sig. (2-tailed)	.090	.027	.059	.002	.000		.004	.000	.002	.019	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KUP7	Pearson Correlation	.553**	.397*	.420*	.537**	.664**	.514**	1	.824**	.562**	.704**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.002	.030	.021	.002	.000	.004		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP8	Pearson Correlation	.516**	.436*	.428*	.552**	.580**	.619**	.824**	1	.661**	.567**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.004	.016	.018	.002	.001	.000	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KUP9	Pearson Correlation	.245	.321	.503**	.333	.449*	.546**	.562**	.661**	1	.550**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.192	.084	.005	.072	.013	.002	.001	.000		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KUP10	Pearson Correlation	.338	.146	.366*	.410*	.675**	.425*	.704**	.567**	.550**	1	.702**
	Sig. (2-tailed)	.068	.441	.047	.024	.000	.019	.000	.001	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL KUP	Pearson Correlation	.605**	.641**	.721**	.787**	.802**	.744**	.828**	.830**	.719**	.702**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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



KEP7	Pearson Correlation	.430*	.331	.523**	.392*	.720**	.430*	1	.561**	.568**	.734**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.018	.074	.003	.032	.000	.018		.001	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KEP8	Pearson Correlation	.435*	.414*	.429*	.246	.592**	.530**	.561**	1	.634**	.848**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.016	.023	.018	.191	.001	.003	.001		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KEP9	Pearson Correlation	.409*	.454*	.373*	.438*	.667**	.331	.568**	.634**	1	.725**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.025	.012	.042	.016	.000	.074	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KEP10	Pearson Correlation	.660**	.474**	.620**	.359	.707**	.469**	.734**	.848**	.725**	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	.051	.000	.009	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL KEP	Pearson Correlation	.741**	.693**	.720**	.521**	.816**	.646**	.761**	.772**	.769**	.902**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

## Lampiran 10: Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Harga

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	11



## Lampiran 11: Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	11

## Lampiran 12: Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Kapuasan Pelanggan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	11

Lampiran 13: Data Tabulasi Kuesioner 91 Responden

Resp	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	TOT A	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	TOT B	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	TOT C
1	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	32	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	35	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32
2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	41	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	37	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	39	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	43
5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	3	2	3	4	4	3	2	4	4	4	33	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	28	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
7	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	39	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	38	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	37
8	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	38	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3	37
9	3	1	2	3	3	3	2	4	4	3	28	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
10	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	38	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	34	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	33
12	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	33	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	33	4	3	2	2	3	4	5	5	4	3	35
13	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	36	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	36	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	36
14	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	36	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	36	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	36
15	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
16	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	31
17	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	35	3	4	4	5	4	3	4	4	1	2	34	4	3	2	5	4	3	2	2	3	4	32
18	4	3	2	4	3	2	5	4	3	4	34	4	3	2	4	3	3	5	4	3	2	33	5	4	3	2	3	4	5	5	4	3	38
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
21	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	34	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	38	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	36
22	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	36	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
23	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	35	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	29
24	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	33	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	33	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
25	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	30	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	37	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
26	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	45	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
27	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	34	3	3	4	3	3	3	3	2	1	4	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
28	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	2	2	4	4	1	3	5	33	4	4	1	2	4	4	4	2	1	4	30	4	4	1	4	4	4	1	2	3	1	28
30	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	35



61	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	40	2	3	4	4	4	4	3	3	3	5	35	4	3	3	4	4	2	4	4	2	4	34
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	5	5	4	4	5	4	2	5	43	2	4	4	5	3	4	4	3	4	2	35
63	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	35	5	4	3	3	4	3	4	3	2	4	35	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
64	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	26	5	4	3	2	4	2	4	3	1	5	33	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	27
65	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
66	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	35	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	37	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	34
67	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36
68	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	41	3	4	4	3	5	3	5	4	5	4	40	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	43
69	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	45	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	43	5	5	3	4	3	5	4	5	5	4	43
70	4	4	5	4	4	2	2	4	4	4	37	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	35	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
71	4	2	4	3	3	3	3	4	2	3	31	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	34	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	33
72	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	34	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	37	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	34
73	4	4	3	4	4	4	3	2	4	5	37	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	43	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	43
74	4	4	5	2	2	3	4	2	2	2	30	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	46	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	41
75	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	29	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	26	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	26
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	36	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	32
77	4	4	5	4	2	4	3	2	2	4	34	5	5	4	5	5	3	5	4	2	5	43	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
80	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	35	3	4	3	4	5	5	3	5	3	3	38	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	5	5	4	4	3	3	4	5	3	3	39	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32
82	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	29	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	28	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	27
83	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	39	5	5	4	5	3	4	5	4	2	5	42	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	41
84	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	34	5	5	4	4	5	3	5	5	2	4	42	5	5	5	4	4	3	2	3	4	4	39
85	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38	5	4	3	3	5	2	4	4	3	4	37	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	38
86	3	4	4	5	4	5	3	3	3	5	39	5	4	5	3	5	3	5	2	3	5	40	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	40
87	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	37	5	5	4	4	4	3	4	4	2	5	40	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	34
88	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	33	4	4	4	3	5	3	4	4	2	4	37	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
89	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	36	4	4	4	3	5	3	4	4	2	4	37	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	40
90	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43	4	5	4	4	4	3	5	4	2	4	39	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	40
91	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	5	5	4	4	5	3	4	3	2	5	40	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	43

Lampiran 14: Hasil Uji Partial (Uji t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	3.602	4.284		.841	.403
Harga	.321	.130	.230	2.465	.016
Pelayanan	.536	.099	.503	5.401	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Lampiran 15: Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1025.461	2	512.730	31.760	.000 <sup>a</sup>
Residual	1420.649	88	16.144		
Total	2446.110	90			

a. Predictors: (Constant), pelayanan, harga

b. Dependent Variable: kepuasan

Lampiran 16: Hasil Uji Regresi Linier Berganda

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	elayanan, harga <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 <sup>a</sup>	.419	.406	4.01793

a. Predictors: (Constant), pelayanan, harga

b. Dependent Variable: kepuasan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1025.461	2	512.730	31.760	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1420.649	88	16.144		
	Total	2446.110	90			

a. Predictors: (Constant), pelayanan, harga

b. Dependent Variable: kepuasan



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.602	4.284		.841	.403
	Harga	.321	.130	.230	2.465	.016
	pelayanan	.536	.099	.503	5.401	.000

a. Dependent Variable: kepuasan