

LAMPIRAN

LAMPIRAN 01: Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI *ZODIAC COFFEE & CO* CABANG KARANGASEM

Identitas Responden:

Nama :
Usia : th
Jenis Kelamin :
Pendidikan :

Petunjuk Pengisian:

Pilihlah salah satu dari lima alternatif pilihan jawaban pada setiap butir pernyataan kuesioner yang sesuai dengan pendapat anda sebagai responden. Berikan tanda *checklist* (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan sebenarnya. Dengan ketentuan penomoran sebagai berikut.

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Kurang Setuju (KS)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
A	Kualitas Produk					
1	Minuman kopi dan makanan di <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem memiliki tampilan yang menarik dan membangkitkan selera.					
2	Minuman kopi dan makanan di <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem disajikan dengan porsi yang sesuai dengan ekspektasi konsumen.					
3	Minuman kopi dan makanan di <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem disajikan dengan suhu yang sesuai dengan kategori produk dan sangat pas untuk dinikmati.					

4	Minuman kopi dan makanan di <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem memiliki tekstur yang memberikan kenikmatan ketika dinikmati.					
5	Minuman kopi dan makanan di <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem mengeluarkan aroma yang enak dan membangkitkan selera.					
6	Minuman kopi dan makanan di <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem dibuat dengan tingkat kematangan yang pas, sehingga terasa nikmat ketika dinikmati.					
7	Minuman kopi dan makanan di <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem memiliki karakter rasa yang sangat enak untuk dinikmati.					
B	Kualitas Pelayanan					
8	<i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten.					
9	<i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen serta cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.					
10	Karyawan di <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem bersikap sopan dan dapat dipercaya.					
11	Karyawan di <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem memahami keinginan konsumen dan memberikan perhatian khusus kepada konsumen.					
12	<i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem memiliki sejumlah fasilitas fisik (meja, kursi, toilet, smoking area, playground, AC dll) yang memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan kepuasan.					
C	Kepuasan Pelanggan					
13	Saya akan setia untuk waktu yang lebih lama kepada <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem karena produk dan pelayanannya memuaskan.					
14	Saya akan membeli lagi minuman kopi atau makanan di <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem terlebih lagi ketika ada produk/ menu baru.					
15	Saya akan menceritakan hal baik tentang <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem dan produknya kepada orang lain.					

16	Saya tidak terlalu memperhatikan merek <i>Coffee Shop</i> lain selain <i>Zodiac Coffee & Co</i> di Karangasem.					
17	Saya tidak terlalu sensitif terhadap harga yang ditetapkan di <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem					



LAMPIRAN 02: Gambaran Umum Responden

NO	Usia	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan
1	27 Tahun	Perempuan	S1
2	17 Tahun	Perempuan	SMA
3	18 Tahun	Laki-laki	SMA
4	27 Tahun	Laki-laki	S1
5	28 Tahun	Laki-laki	S1
6	31 Tahun	Laki-laki	S2
7	30 Tahun	Laki-laki	S1
8	31 Tahun	Laki-laki	S1
9	31 Tahun	Perempuan	S1
10	36 Tahun	Perempuan	S1
11	25 Tahun	Laki-laki	S1
12	25 Tahun	Perempuan	S1
13	26 Tahun	Perempuan	S1
14	30 Tahun	Laki-laki	S1
15	40 Tahun	Laki-laki	S1
16	30 Tahun	Laki-laki	S1
17	27 Tahun	Perempuan	S1
18	30 Tahun	Laki-laki	S2
19	30 Tahun	Perempuan	SMK
20	35 Tahun	Perempuan	SMA
21	29 Tahun	Laki-laki	D3
22	25 Tahun	Perempuan	S1
23	32 Tahun	Perempuan	SMK
24	30 Tahun	Perempuan	S1
25	37 Tahun	Perempuan	S1
26	22 Tahun	Laki-laki	D1
27	27 Tahun	Perempuan	S1
28	24 Tahun	Laki-laki	S1
29	41 Tahun	Laki-laki	S1
30	22 Tahun	Perempuan	S1
31	21 Tahun	Laki-laki	D1
32	21 Tahun	Laki-laki	SMA
33	22 Tahun	Laki-laki	SMA
34	22 Tahun	Laki-laki	SMA
35	21 Tahun	Laki-laki	SMA
36	21 Tahun	Laki-laki	SMA
37	17 Tahun	Laki-laki	SMA

NO	Usia	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan
38	21 Tahun	Laki-laki	S1
39	19 Tahun	Laki-laki	SMA
40	23 Tahun	Laki-laki	S1
41	18 Tahun	Laki-laki	SMK
42	17 Tahun	Laki-laki	SMA
43	17 Tahun	Laki-laki	SMA
44	17 Tahun	Laki-laki	SMK
45	21 Tahun	Laki-laki	S1
46	22 Tahun	Perempuan	S1
47	18 Tahun	Perempuan	SMA
48	28 Tahun	Perempuan	S2
49	30 Tahun	Laki-laki	S2
50	19 Tahun	Perempuan	SMA
51	17 Tahun	Laki-laki	SMK
52	26 Tahun	Perempuan	D3
53	17 Tahun	Laki-laki	SMK
54	23 Tahun	Laki-laki	S1
55	22 Tahun	Laki-laki	D3
56	20 Tahun	Laki-laki	SMA
57	20 Tahun	Laki-laki	SMA
58	20 Tahun	Laki-laki	Lainnya
59	18 Tahun	Perempuan	SMA
60	19 Tahun	Perempuan	SMA
61	17 Tahun	Perempuan	SMK
62	19 Tahun	Laki-laki	SMA
63	30 Tahun	Laki-laki	S1
64	48 Tahun	Perempuan	S1
65	19 Tahun	Laki-laki	Lainnya
66	47 Tahun	Perempuan	D3
67	27 Tahun	Perempuan	S1
68	20 Tahun	Perempuan	SMK
69	44 Tahun	Perempuan	S1
70	17 Tahun	Perempuan	SMK
71	19 Tahun	Laki-laki	D1
72	22 Tahun	Laki-laki	S1
73	19 Tahun	Laki-laki	D1
74	23 Tahun	Laki-laki	SMA
75	23 Tahun	Laki-laki	SMA
76	19 Tahun	Laki-laki	SMA

NO	Usia	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan
77	21 Tahun	Laki-laki	D1
78	22 Tahun	Laki-laki	SMA
79	27 Tahun	Laki-laki	S1
80	32 Tahun	Laki-laki	S2
81	20 Tahun	Laki-laki	SMA
82	20 Tahun	Laki-laki	D1
83	22 Tahun	Laki-laki	SMK
84	22 Tahun	Laki-laki	SMA
85	20 Tahun	Perempuan	D1
86	33 Tahun	Laki-laki	S1
87	23 Tahun	Laki-laki	D1
88	21 Tahun	Laki-laki	S1
89	19 Tahun	Laki-laki	SMA
90	21 Tahun	Laki-laki	SMA
91	22 Tahun	Laki-laki	S1
92	21 Tahun	Laki-laki	SMA
93	22 Tahun	Laki-laki	SMK
94	23 Tahun	Laki-laki	S1
95	19 Tahun	Laki-laki	SMA
96	17 Tahun	Laki-laki	SMA
97	21 Tahun	Laki-laki	SMA
98	21 Tahun	Perempuan	SMA
99	22 Tahun	Laki-laki	SMA
100	21 Tahun	Laki-laki	D1

LAMPIRAN 04: Hasil Kuesioner untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

KUALITAS PELAYANAN						
No	1	2	3	4	5	X ₂
1	4	3	4	5	5	21
2	3	3	4	5	5	20
3	3	3	4	4	4	18
4	4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	25
7	4	3	4	4	4	19
8	4	3	4	4	5	20
9	5	4	5	5	5	24
10	4	4	5	5	5	23
11	4	4	4	5	4	21
12	4	3	4	4	4	19
13	4	4	5	4	4	21
14	5	4	5	4	4	22
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	5	5	22
17	4	4	4	4	4	20
18	3	3	3	4	5	18
19	3	2	3	2	5	15
20	2	2	3	2	4	13
21	3	4	3	4	4	18
22	5	5	5	5	5	25
23	5	5	5	5	5	25
24	3	3	4	3	5	18
25	3	3	4	4	5	19
26	4	3	4	4	5	20
27	2	1	4	3	4	14
28	4	3	4	3	5	19
29	4	3	4	3	4	18
30	3	2	3	1	5	14

LAMPIRAN 05: Hasil Kuesioner untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

KEPUASAN PELANGGAN						
No	1	2	3	4	5	Y
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	4	4	5	23
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	4	3	2	17
7	4	4	4	4	3	19
8	5	4	4	4	4	21
9	4	4	4	3	4	19
10	5	4	5	5	5	24
11	5	4	5	3	4	21
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	5	5	5	25
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	5	25
18	5	4	4	5	5	23
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	5	5	25
22	4	5	4	3	3	19
23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	5	5	25
25	5	5	5	5	5	25
26	4	4	3	2	2	15
27	4	4	5	3	4	20
28	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25

LAMPIRAN 06: Hasil Kuesioner untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Produk

Data Ordinal

KUALITAS PRODUK								
No	1	2	3	4	5	6	7	X ₁
1	4	4	5	3	3	3	3	25
2	4	4	2	4	1	4	4	23
3	4	4	4	3	2	4	4	25
4	5	4	4	3	2	3	3	24
5	5	4	5	4	3	4	4	29
6	4	3	5	3	2	4	4	25
7	4	5	3	4	3	4	3	26
8	4	3	3	3	3	3	4	23
9	4	4	3	4	4	3	4	26
10	4	5	3	3	3	4	3	25
11	4	3	4	3	4	3	4	25
12	3	4	4	3	4	4	4	26
13	4	3	3	4	4	4	5	27
14	3	3	3	4	4	3	5	25
15	4	4	4	4	5	3	5	29
16	3	3	5	4	5	4	5	29
17	5	3	5	4	4	4	4	29
18	3	3	5	4	5	4	4	28
19	4	5	5	4	5	5	4	32
20	3	4	4	3	3	4	4	25
21	4	5	5	3	3	3	3	26
22	4	3	3	4	3	4	4	25
23	4	5	3	4	3	3	3	25
24	5	3	5	5	4	5	3	30
25	5	4	5	4	3	5	4	30
26	4	4	4	4	2	4	3	25
27	4	5	4	3	5	4	3	28
28	4	3	4	3	3	4	3	24
29	4	3	4	4	3	5	3	26
30	3	3	4	4	4	4	3	25
31	4	4	2	4	4	4	3	25
32	4	5	5	4	4	4	3	29
33	3	5	4	4	3	3	3	25
34	5	4	4	4	2	3	3	25
35	5	4	2	4	2	3	3	23
36	4	4	5	4	1	4	2	24

KUALITAS PRODUK								
No	1	2	3	4	5	6	7	X ₁
76	4	4	4	4	4	3	3	26
77	5	5	5	4	5	4	4	32
78	5	5	5	5	5	5	5	35
79	4	4	5	4	5	4	4	30
80	5	4	4	4	4	4	4	29
81	4	5	5	5	5	5	5	34
82	4	4	5	5	5	5	5	33
83	5	5	5	5	5	5	5	35
84	5	4	4	5	4	5	5	32
85	5	5	5	5	5	5	5	35
86	5	5	5	5	5	5	5	35
87	5	5	5	5	5	5	5	35
88	5	4	4	4	5	5	4	31
89	4	4	4	4	4	4	4	28
90	4	4	4	4	4	4	4	28
91	5	5	5	5	5	5	5	35
92	5	4	4	4	4	4	4	29
93	5	5	5	5	5	5	5	35
94	5	5	5	5	5	5	5	35
95	5	5	5	5	5	5	5	35
96	4	4	4	4	4	4	3	27
97	5	5	5	4	4	4	5	32
98	5	5	5	5	5	5	5	35
99	5	5	5	5	5	5	5	35
100	5	5	5	5	5	5	5	35
TOTAL								2821

Data Interval

KUALITAS PRODUK								
No	1	2	3	4	5	6	7	X₁
1	2.292	2.121	4.631	1.000	2.504	2.352	2.232	17.133
2	2.292	2.121	2.011	2.231	1.000	3.395	3.255	16.306
3	2.292	2.121	3.563	1.000	1.733	3.395	3.255	17.359
4	3.651	2.121	3.563	1.000	1.733	2.352	2.232	16.652
5	3.651	2.121	4.631	2.231	2.504	3.395	3.255	21.788
6	2.292	1.000	4.631	1.000	1.733	3.395	3.255	17.306
7	2.292	3.330	2.837	2.231	2.504	3.395	2.232	18.822
8	2.292	1.000	2.837	1.000	2.504	2.352	3.255	15.241
9	2.292	2.121	2.837	2.231	3.372	2.352	3.255	18.461
10	2.292	3.330	2.837	1.000	2.504	3.395	2.232	17.591
11	2.292	1.000	3.563	1.000	3.372	2.352	3.255	16.834
12	1.000	2.121	3.563	1.000	3.372	3.395	3.255	17.706
13	2.292	1.000	2.837	2.231	3.372	3.395	4.406	19.534
14	1.000	1.000	2.837	2.231	3.372	2.352	4.406	17.199
15	2.292	2.121	3.563	2.231	4.470	2.352	4.406	21.436
16	1.000	1.000	4.631	2.231	4.470	3.395	4.406	21.133
17	3.651	1.000	4.631	2.231	3.372	3.395	3.255	21.535
18	1.000	1.000	4.631	2.231	4.470	3.395	3.255	19.982
19	2.292	3.330	4.631	2.231	4.470	4.538	3.255	24.748
20	1.000	2.121	3.563	1.000	2.504	3.395	3.255	16.838
21	2.292	3.330	4.631	1.000	2.504	2.352	2.232	18.342
22	2.292	1.000	2.837	2.231	2.504	3.395	3.255	17.515
23	2.292	3.330	2.837	2.231	2.504	2.352	2.232	17.779
24	3.651	1.000	4.631	3.473	3.372	4.538	2.232	22.898
25	3.651	2.121	4.631	2.231	2.504	4.538	3.255	22.932
26	2.292	2.121	3.563	2.231	1.733	3.395	2.232	17.567
27	2.292	3.330	3.563	1.000	4.470	3.395	2.232	20.282
28	2.292	1.000	3.563	1.000	2.504	3.395	2.232	15.986
29	2.292	1.000	3.563	2.231	2.504	4.538	2.232	18.361
30	1.000	1.000	3.563	2.231	3.372	3.395	2.232	16.793
31	2.292	2.121	2.011	2.231	3.372	3.395	2.232	17.655
32	2.292	3.330	4.631	2.231	3.372	3.395	2.232	21.483
33	1.000	3.330	3.563	2.231	2.504	2.352	2.232	17.212
34	3.651	2.121	3.563	2.231	1.733	2.352	2.232	17.883
35	3.651	2.121	2.011	2.231	1.733	2.352	2.232	16.332
36	2.292	2.121	4.631	2.231	1.000	3.395	1.000	16.670
37	3.651	2.121	4.631	1.000	1.733	4.538	2.232	19.907
38	2.292	1.000	2.837	1.000	3.372	3.395	3.255	17.152

KUALITAS PRODUK								
No	1	2	3	4	5	6	7	X ₁
39	2.292	1.000	2.837	3.473	3.372	3.395	3.255	19.625
40	2.292	1.000	2.011	1.000	2.504	2.352	3.255	14.415
41	3.651	3.330	3.563	3.473	3.372	2.352	3.255	22.996
42	3.651	2.121	3.563	1.000	3.372	2.352	2.232	18.291
43	2.292	2.121	3.563	2.231	2.504	2.352	3.255	18.318
44	2.292	1.000	2.011	3.473	2.504	3.395	3.255	17.931
45	2.292	1.000	4.631	2.231	2.504	4.538	3.255	20.452
46	3.651	1.000	2.011	1.000	3.372	2.352	4.406	17.793
47	3.651	1.000	2.011	1.000	3.372	2.352	4.406	17.793
48	1.000	2.121	4.631	3.473	2.504	2.352	2.232	18.314
49	2.292	1.000	1.000	1.000	3.372	2.352	2.232	13.249
50	2.292	3.330	2.837	2.231	3.372	3.395	2.232	19.690
51	1.000	2.121	2.011	1.000	3.372	2.352	3.255	15.112
52	1.000	3.330	2.837	3.473	3.372	3.395	3.255	20.662
53	2.292	3.330	3.563	3.473	3.372	3.395	3.255	22.680
54	2.292	3.330	2.837	3.473	3.372	4.538	4.406	24.249
55	2.292	1.000	3.563	1.000	3.372	4.538	4.406	20.172
56	3.651	2.121	3.563	2.231	2.504	4.538	3.255	21.863
57	2.292	2.121	2.837	2.231	2.504	3.395	3.255	18.636
58	3.651	2.121	4.631	2.231	3.372	3.395	3.255	22.656
59	3.651	2.121	2.837	1.000	2.504	2.352	4.406	18.872
60	2.292	2.121	2.837	2.231	4.470	2.352	3.255	19.559
61	1.000	2.121	2.011	1.000	3.372	2.352	4.406	16.263
62	2.292	3.330	2.837	2.231	2.504	2.352	3.255	18.802
63	1.000	2.121	2.837	2.231	2.504	1.000	3.255	14.949
64	2.292	2.121	2.837	2.231	2.504	2.352	3.255	17.593
65	2.292	2.121	2.837	1.000	2.504	1.000	3.255	15.010
66	3.651	3.330	2.837	2.231	3.372	3.395	2.232	21.048
67	3.651	3.330	2.837	2.231	3.372	3.395	2.232	21.048
68	2.292	3.330	4.631	1.000	1.000	2.352	1.000	15.605
69	2.292	3.330	3.563	3.473	2.504	4.538	1.000	20.700
70	2.292	3.330	4.631	2.231	3.372	4.538	2.232	22.627
71	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
72	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
73	2.292	3.330	4.631	2.231	4.470	4.538	4.406	25.899
74	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
75	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
76	2.292	2.121	3.563	2.231	3.372	2.352	2.232	18.164
77	3.651	3.330	4.631	2.231	4.470	3.395	3.255	24.963

KUALITAS PRODUK								
No	1	2	3	4	5	6	7	X ₁
78	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
79	2.292	2.121	4.631	2.231	4.470	3.395	3.255	22.396
80	3.651	2.121	3.563	2.231	3.372	3.395	3.255	21.588
81	2.292	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	27.141
82	2.292	2.121	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	25.933
83	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
84	3.651	2.121	3.563	3.473	3.372	4.538	4.406	25.125
85	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
86	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
87	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
88	3.651	2.121	3.563	2.231	4.470	4.538	3.255	23.829
89	2.292	2.121	3.563	2.231	3.372	3.395	3.255	20.229
90	2.292	2.121	3.563	2.231	3.372	3.395	3.255	20.229
91	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
92	3.651	2.121	3.563	2.231	3.372	3.395	3.255	21.588
93	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
94	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
95	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
96	2.292	2.121	3.563	2.231	3.372	3.395	2.232	19.206
97	3.651	3.330	4.631	2.231	3.372	3.395	4.406	25.016
98	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
99	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500
100	3.651	3.330	4.631	3.473	4.470	4.538	4.406	28.500



LAMPIRAN 07: Hasil Kuesioner untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Pelayanan

Data Ordinal

KUALITAS PELAYANAN						
No	1	2	3	4	5	X ₂
1	4	2	4	3	4	17
2	2	2	4	3	5	16
3	3	3	4	3	5	18
4	3	2	4	3	5	17
5	3	3	4	4	4	18
6	3	3	3	4	4	17
7	4	3	4	3	4	18
8	3	3	3	2	5	16
9	3	3	4	3	5	18
10	4	5	4	4	5	22
11	4	5	4	4	5	22
12	3	4	3	4	5	19
13	3	4	3	4	5	19
14	2	2	3	3	5	15
15	4	3	4	4	4	19
16	3	3	3	4	4	17
17	3	3	4	3	5	18
18	4	3	4	3	5	19
19	3	3	4	4	4	18
20	3	4	4	4	4	19
21	4	5	5	4	4	22
22	4	4	5	3	5	21
23	4	5	5	4	5	23
24	4	4	5	4	5	22
25	3	4	3	4	5	19
26	3	4	4	4	5	20
27	2	1	3	2	5	13
28	3	2	2	2	5	14
29	4	3	3	3	5	18
30	4	3	4	4	5	20
31	1	1	3	3	5	13
32	3	2	3	3	4	15
33	3	3	2	2	4	14
34	3	3	2	2	4	14
35	2	2	2	1	5	12
36	2	2	3	2	5	14

KUALITAS PELAYANAN						
No	1	2	3	4	5	X ₂
37	3	3	4	3	4	17
38	4	5	5	5	5	24
39	4	5	5	4	5	23
40	3	3	4	4	5	19
41	3	3	4	4	5	19
42	4	4	5	4	5	22
43	4	4	5	4	5	22
44	3	4	5	4	5	21
45	3	4	4	3	4	18
46	4	4	5	4	5	22
47	3	1	2	2	4	12
48	3	4	3	4	4	18
49	3	2	2	3	4	14
50	2	3	2	3	4	14
51	2	2	3	3	4	14
52	3	2	3	3	5	16
53	2	2	2	1	5	12
54	4	3	3	3	5	18
55	3	3	4	3	5	18
56	3	3	4	4	5	19
57	4	3	4	4	5	20
58	3	3	4	3	5	18
59	3	3	4	3	4	17
60	5	4	4	4	4	21
61	4	4	5	4	5	22
62	4	4	5	4	5	22
63	3	3	4	3	5	18
64	3	4	4	4	4	19
65	3	3	4	3	4	17
66	2	2	3	3	4	14
67	4	3	3	3	5	18
68	1	1	3	2	5	12
69	4	3	3	3	4	17
70	4	2	3	3	5	17
71	4	3	4	5	5	21
72	3	3	4	5	5	20
73	3	3	4	4	4	18
74	4	4	5	4	5	22
75	5	5	5	5	5	25

KUALITAS PELAYANAN						
No	1	2	3	4	5	X ₂
76	5	5	5	5	5	25
77	4	3	4	4	4	19
78	4	3	4	4	5	20
79	5	4	5	5	5	24
80	4	4	5	5	5	23
81	4	4	4	5	4	21
82	4	3	4	4	4	19
83	4	4	5	4	4	21
84	5	4	5	4	4	22
85	5	5	5	5	5	25
86	4	4	4	5	5	22
87	4	4	4	4	4	20
88	3	3	3	4	5	18
89	3	2	3	2	5	15
90	2	2	3	2	4	13
91	3	4	3	4	4	18
92	5	5	5	5	5	25
93	5	5	5	5	5	25
94	3	3	4	3	5	18
95	3	3	4	4	5	19
96	4	3	4	4	5	20
97	2	1	4	3	4	14
98	4	3	4	3	5	19
99	4	3	4	3	4	18
100	3	2	3	1	5	14
TOTAL						1853

Data Interval

KUALITAS PELAYANAN						
No	1	2	3	4	5	X₂
1	4.089	1.928	3.018	2.706	1.000	12.741
2	1.938	1.928	3.018	2.706	2.624	12.214
3	2.982	2.864	3.018	2.706	2.624	14.194
4	2.982	1.928	3.018	2.706	2.624	13.258
5	2.982	2.864	3.018	3.737	1.000	13.601
6	2.982	2.864	2.021	3.737	1.000	12.604
7	4.089	2.864	3.018	2.706	1.000	13.677
8	2.982	2.864	2.021	1.833	2.624	12.324
9	2.982	2.864	3.018	2.706	2.624	14.194
10	4.089	4.772	3.018	3.737	2.624	18.240
11	4.089	4.772	3.018	3.737	2.624	18.240
12	2.982	3.792	2.021	3.737	2.624	15.155
13	2.982	3.792	2.021	3.737	2.624	15.155
14	1.938	1.928	2.021	2.706	2.624	11.217
15	4.089	2.864	3.018	3.737	1.000	14.708
16	2.982	2.864	2.021	3.737	1.000	12.604
17	2.982	2.864	3.018	2.706	2.624	14.194
18	4.089	2.864	3.018	2.706	2.624	15.301
19	2.982	2.864	3.018	3.737	1.000	13.601
20	2.982	3.792	3.018	3.737	1.000	14.529
21	4.089	4.772	4.204	3.737	1.000	17.802
22	4.089	3.792	4.204	2.706	2.624	17.415
23	4.089	4.772	4.204	3.737	2.624	19.426
24	4.089	3.792	4.204	3.737	2.624	18.445
25	2.982	3.792	2.021	3.737	2.624	15.155
26	2.982	3.792	3.018	3.737	2.624	16.153
27	1.938	1.000	2.021	1.833	2.624	9.416
28	2.982	1.928	1.000	1.833	2.624	10.367
29	4.089	2.864	2.021	2.706	2.624	14.304
30	4.089	2.864	3.018	3.737	2.624	16.332
31	1.000	1.000	2.021	2.706	2.624	9.351
32	2.982	1.928	2.021	2.706	1.000	10.637
33	2.982	2.864	1.000	1.833	1.000	9.679
34	2.982	2.864	1.000	1.833	1.000	9.679
35	1.938	1.928	1.000	1.000	2.624	8.489
36	1.938	1.928	2.021	1.833	2.624	10.343
37	2.982	2.864	3.018	2.706	1.000	12.571
38	4.089	4.772	4.204	4.935	2.624	20.624

KUALITAS PELAYANAN						
No	1	2	3	4	5	X ₂
39	4.089	4.772	4.204	3.737	2.624	19.426
40	2.982	2.864	3.018	3.737	2.624	15.225
41	2.982	2.864	3.018	3.737	2.624	15.225
42	4.089	3.792	4.204	3.737	2.624	18.445
43	4.089	3.792	4.204	3.737	2.624	18.445
44	2.982	3.792	4.204	3.737	2.624	17.339
45	2.982	3.792	3.018	2.706	1.000	13.498
46	4.089	3.792	4.204	3.737	2.624	18.445
47	2.982	1.000	1.000	1.833	1.000	7.815
48	2.982	3.792	2.021	3.737	1.000	13.532
49	2.982	1.928	1.000	2.706	1.000	9.616
50	1.938	2.864	1.000	2.706	1.000	9.508
51	1.938	1.928	2.021	2.706	1.000	9.593
52	2.982	1.928	2.021	2.706	2.624	12.261
53	1.938	1.928	1.000	1.000	2.624	8.489
54	4.089	2.864	2.021	2.706	2.624	14.304
55	2.982	2.864	3.018	2.706	2.624	14.194
56	2.982	2.864	3.018	3.737	2.624	15.225
57	4.089	2.864	3.018	3.737	2.624	16.332
58	2.982	2.864	3.018	2.706	2.624	14.194
59	2.982	2.864	3.018	2.706	1.000	12.571
60	5.279	3.792	3.018	3.737	1.000	16.826
61	4.089	3.792	4.204	3.737	2.624	18.445
62	4.089	3.792	4.204	3.737	2.624	18.445
63	2.982	2.864	3.018	2.706	2.624	14.194
64	2.982	3.792	3.018	3.737	1.000	14.529
65	2.982	2.864	3.018	2.706	1.000	12.571
66	1.938	1.928	2.021	2.706	1.000	9.593
67	4.089	2.864	2.021	2.706	2.624	14.304
68	1.000	1.000	2.021	1.833	2.624	8.478
69	4.089	2.864	2.021	2.706	1.000	12.680
70	4.089	1.928	2.021	2.706	2.624	13.367
71	4.089	2.864	3.018	4.935	2.624	17.530
72	2.982	2.864	3.018	4.935	2.624	16.423
73	2.982	2.864	3.018	3.737	1.000	13.601
74	4.089	3.792	4.204	3.737	2.624	18.445
75	5.279	4.772	4.204	4.935	2.624	21.814
76	5.279	4.772	4.204	4.935	2.624	21.814
77	4.089	2.864	3.018	3.737	1.000	14.708

KUALITAS PELAYANAN						
No	1	2	3	4	5	X ₂
78	4.089	2.864	3.018	3.737	2.624	16.332
79	5.279	3.792	4.204	4.935	2.624	20.834
80	4.089	3.792	4.204	4.935	2.624	19.644
81	4.089	3.792	3.018	4.935	1.000	16.834
82	4.089	2.864	3.018	3.737	1.000	14.708
83	4.089	3.792	4.204	3.737	1.000	16.822
84	5.279	3.792	4.204	3.737	1.000	18.012
85	5.279	4.772	4.204	4.935	2.624	21.814
86	4.089	3.792	3.018	4.935	2.624	18.458
87	4.089	3.792	3.018	3.737	1.000	15.636
88	2.982	2.864	2.021	3.737	2.624	14.228
89	2.982	1.928	2.021	1.833	2.624	11.388
90	1.938	1.928	2.021	1.833	1.000	8.719
91	2.982	3.792	2.021	3.737	1.000	13.532
92	5.279	4.772	4.204	4.935	2.624	21.814
93	5.279	4.772	4.204	4.935	2.624	21.814
94	2.982	2.864	3.018	2.706	2.624	14.194
95	2.982	2.864	3.018	3.737	2.624	15.225
96	4.089	2.864	3.018	3.737	2.624	16.332
97	1.938	1.000	3.018	2.706	1.000	9.662
98	4.089	2.864	3.018	2.706	2.624	15.301
99	4.089	2.864	3.018	2.706	1.000	13.677
100	2.982	1.928	2.021	1.000	2.624	10.554



LAMPIRAN 08: Hasil Kuesioner untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kepuasan Pelanggan

Data Ordinal

KEPUASAN PELANGGAN						
No	1	2	3	4	5	Y
1	4	3	3	3	2	15
2	3	3	2	2	2	12
3	3	4	3	3	3	16
4	3	4	3	3	2	15
5	5	4	4	3	3	19
6	3	3	2	2	2	12
7	4	3	3	2	2	14
8	3	4	3	3	2	15
9	3	4	3	3	3	16
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	4	4	5	23
12	5	5	4	4	4	22
13	5	5	4	4	4	22
14	4	3	3	3	2	15
15	4	4	4	3	3	18
16	4	4	4	3	3	18
17	5	4	4	4	3	20
18	5	5	4	4	4	22
19	4	4	4	3	3	18
20	4	4	4	4	3	19
21	5	4	4	4	3	20
22	5	5	5	4	4	23
23	4	5	5	4	4	22
24	4	5	4	4	4	21
25	5	4	4	4	5	22
26	3	4	3	2	2	14
27	3	4	3	3	2	15
28	3	2	2	2	1	10
29	5	4	4	4	4	21
30	5	4	4	4	3	20
31	3	3	2	2	2	12
32	3	3	2	2	2	12
33	3	2	2	1	1	9
34	3	2	2	1	1	9
35	3	2	2	1	2	10
36	3	3	1	2	2	11

KEPUASAN PELANGGAN						
No	1	2	3	4	5	Y
37	4	4	4	3	3	18
38	5	5	4	4	5	23
39	5	5	5	4	5	24
40	5	5	5	4	5	24
41	5	5	5	5	4	24
42	5	5	5	5	4	24
43	5	5	5	4	4	23
44	5	5	5	5	4	24
45	5	5	5	5	4	24
46	3	4	4	4	3	18
47	3	3	2	2	2	12
48	4	4	4	3	3	18
49	3	2	1	2	2	10
50	3	2	1	2	2	10
51	3	3	2	2	2	12
52	4	4	3	3	3	17
53	4	4	3	3	3	17
54	4	4	4	3	3	18
55	4	4	3	3	3	17
56	5	4	4	3	3	19
57	4	5	4	4	3	20
58	4	4	4	4	3	19
59	4	4	3	4	3	18
60	4	5	3	3	3	18
61	4	5	5	5	4	23
62	5	5	5	5	4	24
63	3	4	2	2	2	13
64	5	5	4	5	4	23
65	3	4	3	3	2	15
66	3	4	3	3	2	15
67	4	4	3	3	2	16
68	2	1	1	1	1	6
69	3	3	2	2	2	12
70	4	3	3	2	2	14
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	4	4	5	23
74	5	5	5	5	5	25
75	5	5	5	5	5	25

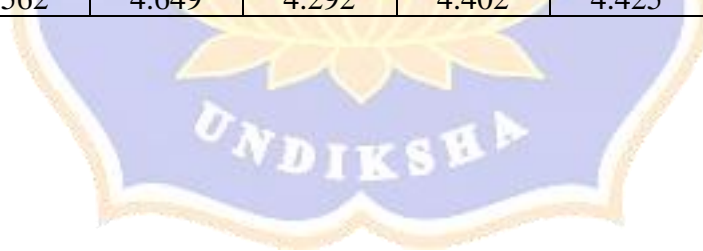
KEPUASAN PELANGGAN						
No	1	2	3	4	5	Y
76	4	4	4	3	2	17
77	4	4	4	4	3	19
78	5	4	4	4	4	21
79	4	4	4	3	4	19
80	5	4	5	5	5	24
81	5	4	5	3	4	21
82	5	5	5	5	5	25
83	5	5	5	5	5	25
84	4	4	4	4	4	20
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	5	25
88	5	4	4	5	5	23
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	4	20
91	5	5	5	5	5	25
92	4	5	4	3	3	19
93	5	5	5	5	5	25
94	5	5	5	5	5	25
95	5	5	5	5	5	25
96	4	4	3	2	2	15
97	4	4	5	3	4	20
98	5	5	5	5	5	25
99	5	5	5	5	5	25
100	5	5	5	5	5	25
TOTAL						1900

Data Interval

KEPUASAN PELANGGAN						
No	1	2	3	4	5	Y
1	3.418	2.523	2.485	2.718	2.130	13.274
2	2.452	2.523	1.845	1.943	2.130	10.893
3	2.452	3.398	2.485	2.718	2.923	13.976
4	2.452	3.398	2.485	2.718	2.130	13.183
5	4.562	3.398	3.206	2.718	2.923	16.806
6	2.452	2.523	1.845	1.943	2.130	10.893
7	3.418	2.523	2.485	1.943	2.130	12.499
8	2.452	3.398	2.485	2.718	2.130	13.183
9	2.452	3.398	2.485	2.718	2.923	13.976
10	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
11	4.562	4.649	3.206	3.426	4.425	20.269
12	4.562	4.649	3.206	3.426	3.518	19.361
13	4.562	4.649	3.206	3.426	3.518	19.361
14	3.418	2.523	2.485	2.718	2.130	13.274
15	3.418	3.398	3.206	2.718	2.923	15.663
16	3.418	3.398	3.206	2.718	2.923	15.663
17	4.562	3.398	3.206	3.426	2.923	17.515
18	4.562	4.649	3.206	3.426	3.518	19.361
19	3.418	3.398	3.206	2.718	2.923	15.663
20	3.418	3.398	3.206	3.426	2.923	16.371
21	4.562	3.398	3.206	3.426	2.923	17.515
22	4.562	4.649	4.292	3.426	3.518	20.448
23	3.418	4.649	4.292	3.426	3.518	19.304
24	3.418	4.649	3.206	3.426	3.518	18.218
25	4.562	3.398	3.206	3.426	4.425	19.017
26	2.452	3.398	2.485	1.943	2.130	12.408
27	2.452	3.398	2.485	2.718	2.130	13.183
28	2.452	1.872	1.845	1.943	1.000	9.112
29	4.562	3.398	3.206	3.426	3.518	18.110
30	4.562	3.398	3.206	3.426	2.923	17.515
31	2.452	2.523	1.845	1.943	2.130	10.893
32	2.452	2.523	1.845	1.943	2.130	10.893
33	2.452	1.872	1.845	1.000	1.000	8.169
34	2.452	1.872	1.845	1.000	1.000	8.169
35	2.452	1.872	1.845	1.000	2.130	9.298
36	2.452	2.523	1.000	1.943	2.130	10.048
37	3.418	3.398	3.206	2.718	2.923	15.663
38	4.562	4.649	3.206	3.426	4.425	20.269

KEPUASAN PELANGGAN						
No	1	2	3	4	5	Y
39	4.562	4.649	4.292	3.426	4.425	21.355
40	4.562	4.649	4.292	3.426	4.425	21.355
41	4.562	4.649	4.292	4.402	3.518	21.423
42	4.562	4.649	4.292	4.402	3.518	21.423
43	4.562	4.649	4.292	3.426	3.518	20.448
44	4.562	4.649	4.292	4.402	3.518	21.423
45	4.562	4.649	4.292	4.402	3.518	21.423
46	2.452	3.398	3.206	3.426	2.923	15.406
47	2.452	2.523	1.845	1.943	2.130	10.893
48	3.418	3.398	3.206	2.718	2.923	15.663
49	2.452	1.872	1.000	1.943	2.130	9.397
50	2.452	1.872	1.000	1.943	2.130	9.397
51	2.452	2.523	1.845	1.943	2.130	10.893
52	3.418	3.398	2.485	2.718	2.923	14.942
53	3.418	3.398	2.485	2.718	2.923	14.942
54	3.418	3.398	3.206	2.718	2.923	15.663
55	3.418	3.398	2.485	2.718	2.923	14.942
56	4.562	3.398	3.206	2.718	2.923	16.806
57	3.418	4.649	3.206	3.426	2.923	17.623
58	3.418	3.398	3.206	3.426	2.923	16.371
59	3.418	3.398	2.485	3.426	2.923	15.651
60	3.418	4.649	2.485	2.718	2.923	16.193
61	3.418	4.649	4.292	4.402	3.518	20.279
62	4.562	4.649	4.292	4.402	3.518	21.423
63	2.452	3.398	1.845	1.943	2.130	11.768
64	4.562	4.649	3.206	4.402	3.518	20.337
65	2.452	3.398	2.485	2.718	2.130	13.183
66	2.452	3.398	2.485	2.718	2.130	13.183
67	3.418	3.398	2.485	2.718	2.130	14.149
68	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	5.000
69	2.452	2.523	1.845	1.943	2.130	10.893
70	3.418	2.523	2.485	1.943	2.130	12.499
71	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
72	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
73	4.562	4.649	3.206	3.426	4.425	20.269
74	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
75	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
76	3.418	3.398	3.206	2.718	2.130	14.870
77	3.418	3.398	3.206	3.426	2.923	16.371

KEPUASAN PELANGGAN						
No	1	2	3	4	5	Y
78	4.562	3.398	3.206	3.426	3.518	18.110
79	3.418	3.398	3.206	2.718	3.518	16.258
80	4.562	3.398	4.292	4.402	4.425	21.079
81	4.562	3.398	4.292	2.718	3.518	18.488
82	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
83	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
84	3.418	3.398	3.206	3.426	3.518	16.966
85	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
86	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
87	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
88	4.562	3.398	3.206	4.402	4.425	19.993
89	3.418	3.398	3.206	3.426	3.518	16.966
90	3.418	3.398	3.206	3.426	3.518	16.966
91	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
92	3.418	4.649	3.206	2.718	2.923	16.914
93	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
94	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
95	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
96	3.418	3.398	2.485	1.943	2.130	13.374
97	3.418	3.398	4.292	2.718	3.518	17.344
98	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
99	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330
100	4.562	4.649	4.292	4.402	4.425	22.330



LAMPIRAN 09: Tabulasi Data Analisis Regresi Linier Berganda

TABULASI DATA ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA			
NO	X₁	X₂	Y
1	17.133	12.741	13.274
2	16.306	12.214	10.893
3	17.359	14.194	13.976
4	16.652	13.258	13.183
5	21.788	13.601	16.806
6	17.306	12.604	10.893
7	18.822	13.677	12.499
8	15.241	12.324	13.183
9	18.461	14.194	13.976
10	17.591	18.240	22.330
11	16.834	18.240	20.269
12	17.706	15.155	19.361
13	19.534	15.155	19.361
14	17.199	11.217	13.274
15	21.436	14.708	15.663
16	21.133	12.604	15.663
17	21.535	14.194	17.515
18	19.982	15.301	19.361
19	24.748	13.601	15.663
20	16.838	14.529	16.371
21	18.342	17.802	17.515
22	17.515	17.415	20.448
23	17.779	19.426	19.304
24	22.898	18.445	18.218
25	22.932	15.155	19.017
26	17.567	16.153	12.408
27	20.282	9.416	13.183
28	15.986	10.367	9.112
29	18.361	14.304	18.110
30	16.793	16.332	17.515
31	17.655	9.351	10.893
32	21.483	10.637	10.893
33	17.212	9.679	8.169
34	17.883	9.679	8.169
35	16.332	8.489	9.298
36	16.670	10.343	10.048
37	19.907	12.571	15.663

TABULASI DATA ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA			
NO	X₁	X₂	Y
38	17.152	20.624	20.269
39	19.625	19.426	21.355
40	14.415	15.225	21.355
41	22.996	15.225	21.423
42	18.291	18.445	21.423
43	18.318	18.445	20.448
44	17.931	17.339	21.423
45	20.452	13.498	21.423
46	17.793	18.445	15.406
47	17.793	7.815	10.893
48	18.314	13.532	15.663
49	13.249	9.616	9.397
50	19.690	9.508	9.397
51	15.112	9.593	10.893
52	20.662	12.261	14.942
53	22.680	8.489	14.942
54	24.249	14.304	15.663
55	20.172	14.194	14.942
56	21.863	15.225	16.806
57	18.636	16.332	17.623
58	22.656	14.194	16.371
59	18.872	12.571	15.651
60	19.559	16.826	16.193
61	16.263	18.445	20.279
62	18.802	18.445	21.423
63	14.949	14.194	11.768
64	17.593	14.529	20.337
65	15.010	12.571	13.183
66	21.048	9.593	13.183
67	21.048	14.304	14.149
68	15.605	8.478	5.000
69	20.700	12.680	10.893
70	22.627	13.367	12.499
71	28.500	17.530	22.330
72	28.500	16.423	22.330
73	25.899	13.601	20.269
74	28.500	18.445	22.330
75	28.500	21.814	22.330
76	18.164	21.814	14.870

TABULASI DATA ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA			
NO	X₁	X₂	Y
77	24.963	21.814	16.371
78	28.500	21.814	18.110
79	22.396	14.708	16.258
80	21.588	16.332	21.079
81	27.141	20.834	18.488
82	25.933	19.644	22.330
83	28.500	16.834	22.330
84	25.125	14.708	16.966
85	28.500	16.822	22.330
86	28.500	18.012	22.330
87	28.500	21.814	22.330
88	23.829	18.458	19.993
89	20.229	15.636	16.966
90	20.229	14.228	16.966
91	28.500	11.388	22.330
92	21.588	8.719	16.914
93	28.500	13.532	22.330
94	28.500	21.814	22.330
95	28.500	21.814	22.330
96	19.206	14.194	13.374
97	25.016	15.225	17.344
98	28.500	16.332	22.330
99	28.500	9.662	22.330
100	28.500	15.301	22.330

LAMPIRAN 10: Hasil Output SPSS

1. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Produk

Output Uji Validitas Kuesioner Kualitas Produk:

		Correlations							
		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.533**	.318	.480**	.318	.467**	.507**	.615**
	Sig. (2-tailed)		.002	.087	.007	.087	.009	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_2	Pearson Correlation	.533**	1	.853**	.636**	.693**	.614**	.741**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_3	Pearson Correlation	.318	.853**	1	.636**	.830**	.608**	.756**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.087	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_4	Pearson Correlation	.480**	.636**	.636**	1	.636**	.815**	.797**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_5	Pearson Correlation	.318	.693**	.830**	.636**	1	.748**	.632**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.087	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_6	Pearson Correlation	.467**	.614**	.608**	.815**	.748**	1	.855**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_7	Pearson Correlation	.507**	.741**	.756**	.797**	.632**	.855**	1	.919**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
skor_total	Pearson Correlation	.615**	.863**	.851**	.863**	.825**	.887**	.919**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Output Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Produk:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	7

2. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Output Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan:

		Correlations					
		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.835**	.781**	.638**	.255	.900**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.174	.000
	N	30	30	30	30	30	30
item_2	Pearson Correlation	.835**	1	.718**	.749**	.219	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.246	.000
	N	30	30	30	30	30	30
item_3	Pearson Correlation	.781**	.718**	1	.658**	.185	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.329	.000
	N	30	30	30	30	30	30
item_4	Pearson Correlation	.638**	.749**	.658**	1	.201	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.287	.000
	N	30	30	30	30	30	30
item_5	Pearson Correlation	.255	.219	.185	.201	1	.375*
	Sig. (2-tailed)	.174	.246	.329	.287		.041
	N	30	30	30	30	30	30
skor_total	Pearson Correlation	.900**	.922**	.850**	.860**	.375*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.041	
	N	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).

Output Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan:**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	5

3. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Output Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan:

		Correlations					
		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.653**	.709**	.773**	.816**	.882**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
item_2	Pearson Correlation	.653**	1	.639**	.653**	.632**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
item_3	Pearson Correlation	.709**	.639**	1	.715**	.764**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
item_4	Pearson Correlation	.773**	.653**	.715**	1	.873**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
item_5	Pearson Correlation	.816**	.632**	.764**	.873**	1	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
skor_total	Pearson Correlation	.882**	.781**	.856**	.933**	.946**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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



Output Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	5

4. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.72664539
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.038
Test Statistic		.063
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.

Hasil Uji Multikolinearitas:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2.219	1.604		-1.384	.170		
Kualitas Produk	.451	.067	.448	6.754	.000	.927	1.079
Kualitas Pelayanan	.654	.083	.526	7.927	.000	.927	1.079

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Hasil Uji Heteroskedastisitas:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.813	.894		2.028	.045
Kualitas Produk	-.036	.037	-.100	-.962	.339
Kualitas Pelayanan	.080	.046	.180	1.737	.086

a. Dependent Variable: RES_2

5. Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.605	.597	2.754612

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Produk (X1)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1125.774	2	562.887	74.182	.000 ^b
	Residual	736.025	97	7.588		
	Total	1861.799	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Produk (X1)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	-2.219	1.604		1.384	.170			
Kualitas Produk (X1)	.451	.067	.448	6.754	.000	.590	.566	.431
Kualitas Pelayanan (X2)	.654	.083	.526	7.927	.000	.647	.627	.506

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)