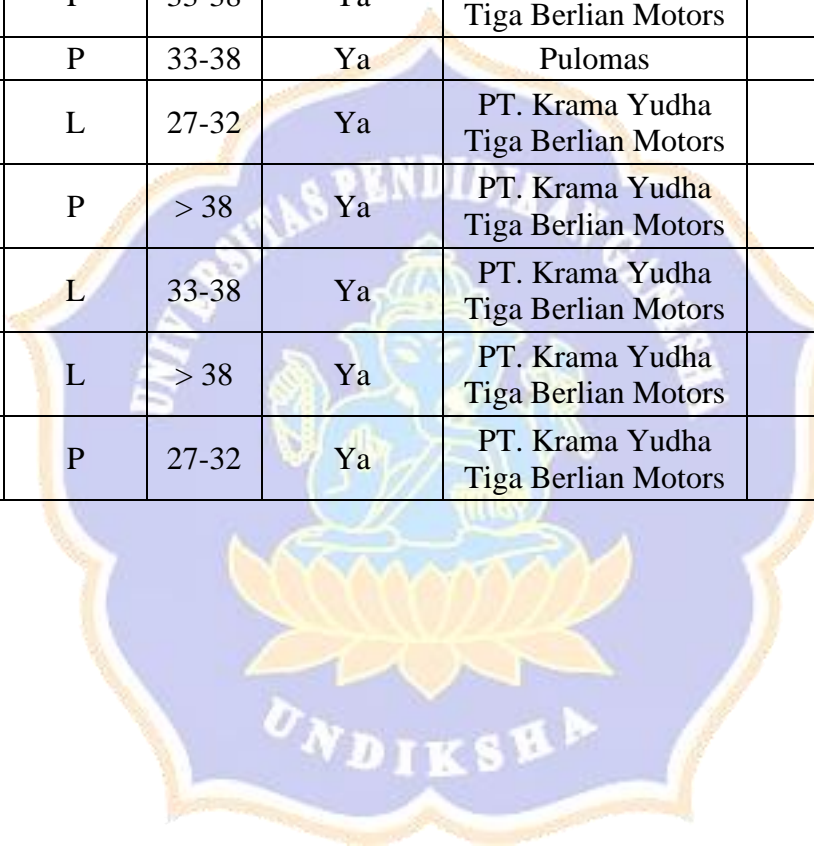




Lampiran 01. Identitas Responden Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

No Resp.	Jenis Kelamin	Umur	Bekerja di domisili Kec. Pulo Gadung	Tempat Kerja	Riwayat Berbelanja di Alfamart & Indomaret
1	L	27-32	Ya	Jakarta	Ya
2	L	33-38	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
3	P	27-32	Ya	SMP Notre Dame	Ya
4	L	33-38	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
5	L	33-38	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
6	L	27-32	Ya	PT. Impack Pratama	Ya
7	L	27-32	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
8	L	27-32	Ya	Pulogadung	Ya
9	L	27-32	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
10	L	33-38	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
11	L	27-32	Ya	Jl. MH Thamrin	Ya
12	L	27-32	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
13	P	> 38	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
14	L	27-32	Ya	Industri Pulo Gadung	Ya
15	L	27-32	Ya	Kementerian PUPR	Ya
16	P	27-32	Ya	BCA	Ya
17	L	27-32	Ya	Traktor Nusantara Astra	Ya
18	L	27-32	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
19	L	> 38	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
20	L	27-32	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
21	P	27-32	Ya	PT. Akasha Wira International Tbk	Ya

No Resp.	Jenis Kelamin	Umur	Bekerja di domisili Kec. Pulo Gadung	Tempat Kerja	Riwayat Berbelanja di Alfamart & Indomaret
22	P	27-32	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
23	L	27-32	Ya	PT Central Semesta Sealindo	Ya
24	P	33-38	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
25	P	33-38	Ya	Pulomas	Ya
26	L	27-32	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
27	P	> 38	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
28	L	33-38	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
29	L	> 38	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya
30	P	27-32	Ya	PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors	Ya



Lampiran 02. Data Ordinal Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1) Kualitas Pelayanan (X)

No Resp.	Kualitas Pelayanan (X)																Total X
	Reliabilitas			Daya Tanggap			Jaminan			Empati			Bukti Fisik				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
1	4	4	3	3	3	3	5	4	4	1	2	5	4	1	2	3	51
2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	1	1	3	51
3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	71
4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	63
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	60
6	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	63
7	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	72
8	3	3	2	4	3	5	3	5	4	2	4	4	3	1	3	4	53
9	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	73
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	59
12	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	53
13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	65
14	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	66
15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	78
16	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	53
17	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	5	72
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	33
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63
21	5	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	2	2	4	61
22	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	61
23	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	59
24	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	72
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	74
26	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	57
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	63
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
29	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	73
30	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	67

2) Kepuasan Pelanggan (Y)

No Resp.	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total Y
	P17	P18	P19	P20	
1	4	2	4	4	14
2	3	3	3	3	12
3	5	5	5	5	20
4	4	5	4	4	17
5	3	3	3	3	12
6	4	3	4	5	16

No Resp.	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total Y
	P17	P18	P19	P20	
7	4	4	5	5	18
8	3	2	3	3	11
9	5	5	4	5	19
10	4	4	4	4	16
11	4	4	3	3	14
12	4	4	4	3	15
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	3	15
15	4	4	5	4	17
16	3	4	3	3	13
17	5	5	5	5	20
18	1	1	1	1	4
19	2	2	2	2	8
20	4	3	3	3	13
21	5	5	5	3	18
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	5	4	4	5	18
25	5	5	5	3	18
26	4	4	4	3	15
27	4	4	4	4	16
28	5	5	5	5	20
29	5	5	5	5	20
30	4	4	4	4	16

P14	Pearson Correlation	.500*	.544*	.659*	.530*	.658*	.659*	.613*	.471*	.639*	.808*	.526*	.468*	.612*	1	.713*	.670*	.778*
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.000	.003	.000	.000	.000	.009	.000	.000	.003	.009	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.408*	.522*	.446*	.418*	.593*	.701*	.536*	.497*	.575*	.633*	.546*	.467*	.550*	.713*	1	.666*	.711*
	Sig. (2-tailed)	.025	.003	.013	.022	.001	.000	.002	.005	.001	.000	.002	.009	.002	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.695**	.622**	.682**	.792**	.824**	.933**	.778**	.813**	.835**	.766**	.744**	.598**	.719**	.670**	.666**	1	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000			.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.816**	.785**	.851**	.836**	.873**	.875**	.883**	.830**	.887**	.875**	.799**	.690**	.858**	.778**	.711**	.914**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	30	30	30	30	30	30	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).

2) Hasil Output Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

		P17	P18	P19	P20	TOTAL
P17	Pearson Correlation	1	.841**	.887**	.759**	.955**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	.841**	1	.802**	.602**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	.887**	.802**	1	.751**	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P20	Pearson Correlation	.759**	.602**	.751**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.955**	.893**	.942**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Lampiran 04. Hasil Output Uji Reliabilitas Instrumen Menggunakan SPSS

- 1) Hasil Output Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

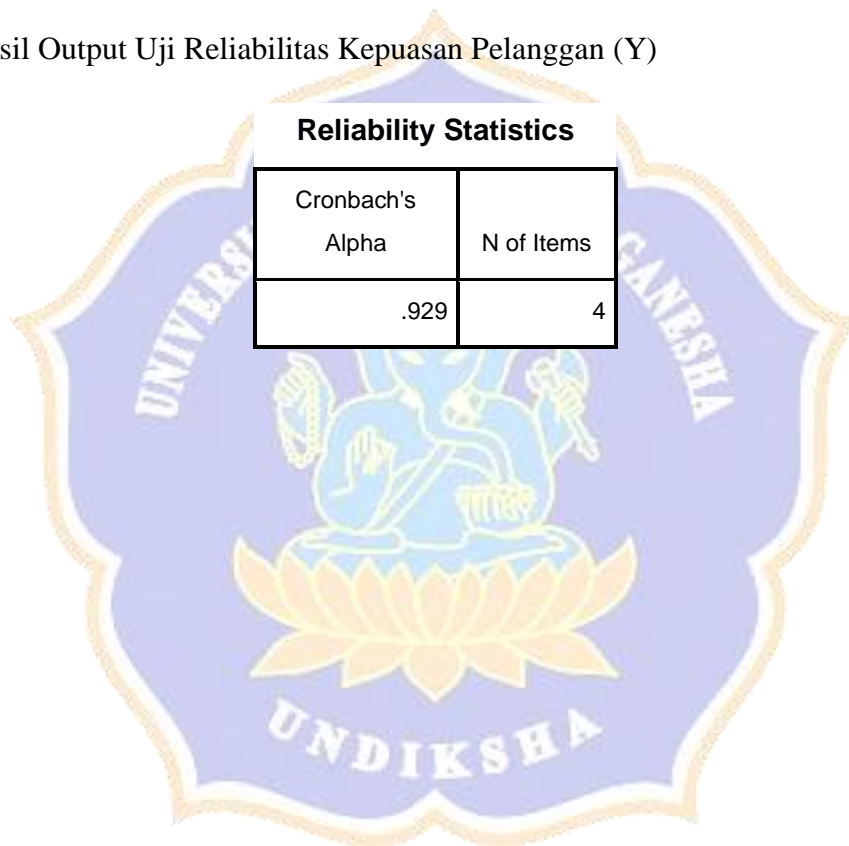
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.968	16

- 2) Hasil Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	4



Lampiran 05. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Alfamart dan Indomaret di Kecamatan Buleleng

Om swastiastu. Salam sejahtera bagi kita semua. Sebelumnya izinkan saya memperkenalkan diri terlebih dahulu.

Nama : Lea Sherina T

NIM : 1917041049

Prodi : S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha)

Dalam rangka menyelesaikan studi S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha, dengan ini saya melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Alfamart dan Indomaret di Kecamatan Buleleng”**.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak dan berkenan mengisi kuesioner di bawah ini dengan baik dan benar. Kontribusi saudara/i sangat berarti dalam kesuksesan serta penyelesaian penelitian ini. Saya selaku peneliti mengucapkan terima kasih atas waktu dan kesediannya.

Bagian I. Identitas Data Responden

- 1) Nama Lengkap :
- 2) Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
- 3) Umur :
 - 17-20 tahun
 - 21-24 tahun
 - 24-27 tahun
 - > 27 tahun
- 4) Pekerjaan :
 - Mahasiswa
 - Karyawan swasta
 - PNS
 - Ibu Rumah Tangga (IRT)
 - Lainnya
- 5) Apakah Anda berdomisili, bekerja, atau menepuh studi di Kecamatan Buleleng saat ini?
 - Ya
 - Tidak
- 6) Apakah Anda pernah berbelanja di minimarket Alfamart dan Indomaret?
 - Ya
 - Tidak
- 7) Minimarket manakah yang lebih sering Anda kunjungi?
 - Alfamart
 - Indomaret

Bagian II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Petunjuk Pengisian:

Pilihlah salah satu jawaban yang memenuhi persepsi Bapak/Ibu/Saudara/I dengan cara memberi tanda centang (✓)

Kriteria Penilaian:

(SS) Sangat Setuju = 5

(S) Setuju = 4

(N) Netral = 3

(TS) Tidak Setuju = 2

(STS) Sangat Tidak Setuju = 1

Ketentuan Skor:

Skor Tertinggi = 5

Skor Terendah = 1

Bagian III. Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan

Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>)						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	(Alfamart/Indomaret) konsisten dalam ketepatan waktu operasional toko					
2	Pegawai (Alfamart/Indomaret) selalu mengupayakan layanan yang bebas dari kesalahan					
3	(Alfamart/Indomaret) memberikan struk belanja yang sesuai dengan ketetapan harga produk di setiap transaksi					

Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
4	Pegawai (Alfamart/Indomaret) sigap melayani dan membantu saat pelanggan kesulitan mencari suatu produk					
5	Pegawai (Alfamart/Indomaret) merespon keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat					
6	Pegawai (Alfamart/Indomaret) menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					

Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
7	Pegawai (Alfamart/Indomaret) tidak mendiskriminasi (membedakan) pelanggan					
8	Saya merasa aman dan nyaman saat berbelanja di (Alfamart/Indomaret)					
9	Pegawai (Alfamart/Indomaret) bersikap sopan terhadap pelanggan					

Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
10	Pegawai (Alfamart/Indomaret) mengutamakan kepentingan pelanggan					
11	Pegawai (Alfamart/Indomaret) mampu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan					
12	Pegawai (Alfamart/Indomaret) memberikan perhatian individual kepada pelanggan					

Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
13	Kondisi toko yang bersih dan rapi					
14	Ketersediaan area parkir yang nyaman dan aman					
15	Terdapat fasilitas seperti toilet umum, mesin ATM dan tempat duduk					
16	Pegawai (Alfamart/Indomaret) berpenampilan bersih, rapi, dan menarik					

Bagian III. Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
17	Produk yang ditawarkan (Alfamart/Indomaret) dapat menjadi solusi bagi kebutuhan saya					
18	Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan (Alfamart/Indomaret) sehingga akan berkunjung kembali untuk berbelanja					
19	Saya bersedia merekomendasikan pada teman atau keluarga untuk berbelanja di (Alfamart/Indomaret)					
20	Saya lebih memilih berbelanja di minimarket (Alfamart/Indomaret) dibandingkan minimarket lainnya					

Lampiran 06. Kuesioner Penelitian (Google Formulir)

- 1) Tautan Google Formulir : <https://forms.gle/mUgKYEhf1h6PTDwb9>
- 2) Bagian pertama



ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MINIMARKET ALFAMART DAN INDOMARET DI KECAMATAN BULELENG

Om swastiastu.
Salam sejahtera bagi kita semua.
Sebelumnya izinkan saya memperkenalkan diri terlebih dahulu.
Nama : Lea Sherina T
NIM : 1917041049
Prodi : S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha)

Dalam rangka menyelesaikan studi S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha, dengan ini saya melakukan penelitian yang berjudul "**Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Alfamart dan Indomaret di Kecamatan Buleleng**".

Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak dan berkenan mengisi kuesioner di bawah ini dengan baik dan benar. Kontribusi saudara/i sangat berarti dalam kesuksesan serta penyelesaian penelitian ini. Saya selaku peneliti mengucapkan terima kasih atas waktu dan kesediannya.

Nama Lengkap *

Jawaban Anda _____

Jenis Kelamin *

Laki-laki
 Perempuan

Umur *

17-20 tahun
 21-24 tahun
 24-27 tahun
 > 27 tahun

Pekerjaan *

Mahasiswa
 Karyawan swasta
 PNS
 Ibu Rumah Tangga (IRT)
 Yang lain: _____

Apakah anda berdomisili, bekerja atau menempuh studi di Kecamatan Buleleng saat ini? *

Ya
 Tidak

Apakah anda pernah berbelanja di minimarket Alfamart dan Indomaret? *

Ya
 Tidak

Minimarket manakah yang lebih sering Anda kunjungi? *

Alfamart
 Indomaret

Berikutnya Kosongkan formulir

3) Bagian kedua

MINIMARKET ALFAMART	
<p>Petunjuk Pengisian: Pilihlah salah satu jawaban yang memenuhi persepsi Bapak/Ibu/Saudara/I dengan cara memberi tanda centang (✓)</p> <p>Kriteria Penilaian: (SS) Sangat Setuju = 5 (S) Setuju = 4 (N) Netral = 3 (TS) Tidak Setuju = 2 (STS) Sangat Tidak Setuju = 1</p> <p>Ketentuan Skor: Skor Tertinggi = 5 Skor Terendah = 1</p>	
<p>KUALITAS PELAYANAN a) Reliabilitas (Reliability)</p> <p>Alfamart konsisten dalam ketepatan waktu operasional toko *</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Pegawai Alfamart selalu mengupayakan layanan yang bebas dari kesalahan *</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Alfamart memberikan struk belanja yang sesuai dengan ketepatan harga produk di setiap transaksi *</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	
<p>KUALITAS PELAYANAN b) Daya Tanggap (Responsiveness)</p> <p>Pegawai Alfamart sigap melayani dan membantu saat pelanggan kesulitan mencari suatu produk *</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	
<p>Pegawai Alfamart merespon keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Pegawai Alfamart menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	
<p>KUALITAS PELAYANAN c) Jaminan (Assurance)</p> <p>Pegawai Alfamart tidak mendiskriminasi (membeda-bedakan) pelanggan *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Saya merasa aman dan nyaman saat berbelanja di Alfamart *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Pegawai Alfamart bersikap sopan terhadap pelanggan *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	
<p>KUALITAS PELAYANAN d) Empati (Empathy)</p> <p>Pegawai Alfamart mengutamakan kepentingan pelanggan *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Pegawai Alfamart mampu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Pegawai Alfamart memberikan perhatian individual kepada pelanggan *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	
<p>KUALITAS PELAYANAN e) Bukti Fisik (Tangible)</p> <p>Kondisi toko yang bersih dan rapi *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Ketersediaan area parkir yang nyaman dan aman *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Terdapat fasilitas seperti toilet umum, mesin ATM dan tempat duduk *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Pegawai Alfamart berpemampilan bersih, rapi, dan menarik *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	
<p>KEPUASAN PELANGGAN</p> <p>Produk yang ditawarkan oleh Alfamart dapat menjadi solusi bagi kebutuhan saya *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan Alfamart sehingga akan berkunjung kembali untuk berbelanja *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Saya bersedia merekomendasikan pada teman atau keluarga untuk berbelanja di Alfamart *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Saya lebih memilih berbelanja di minimarket Alfamart dibandingkan minimarket lainnya *</p> <p>1 2 3 4 5 Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	



4) Bagian ketiga

MINIMARKET INDOMARET

Petunjuk Pengisian:
Pilihlah salah satu jawaban yang memenuhi persepsi Bapak/Ibu/Saudara/I dengan cara memberi tanda centang (✓)

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

Ketentuan Skor:
Skor Tertinggi = 5
Skor Terendah = 1

KUALITAS PELAYANAN
a) Reliabilitas (Reliability)

Indomaret konsisten dalam ketepatan waktu operasional toko *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Pegawai Indomaret selalu mengupayakan layanan yang bebas dari kesalahan *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Indomaret memberikan struk belanja yang sesuai dengan ketetapan harga * produk di setiap transaksi

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

KUALITAS PELAYANAN
b) Daya Tanggap (Responsiveness)

Pegawai Indomaret sigap melayani dan membantu saat pelanggan kesulitan mencari suatu produk *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Pegawai Indomaret merespon keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Pegawai Indomaret menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

KUALITAS PELAYANAN
c) Jaminan (Assurance)

Pegawai Indomaret tidak mendiskriminasi (membeda-bedakan) pelanggan *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Saya merasa aman dan nyaman saat berbelanja di Indomaret *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Pegawai Indomaret bersikap sopan terhadap pelanggan *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

KUALITAS PELAYANAN
d) Empati (Empathy)

Pegawai Indomaret mengutamakan kepentingan pelanggan *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Pegawai Indomaret mampu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Pegawai Indomaret memberikan perhatian individual kepada pelanggan *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

KUALITAS PELAYANAN
e) Bukti Fisik (Tangible)

Kondisi toko yang bersih dan rapi *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Ketersediaan area parkir yang nyaman dan aman *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Terdapat fasilitas seperti toilet umum, mesin ATM dan tempat duduk *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Pegawai Indomaret berpakaian bersih, rapi, dan menarik *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

KEPUJASAN PELANGGAN

Produk yang ditawarkan oleh Indomaret dapat menjadi solusi bagi kebutuhan saya *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan Indomaret sehingga akan berkunjung kembali untuk berbelanja *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Saya bersedia merekomendasikan pada teman atau keluarga untuk berbelanja di Indomaret *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Saya lebih memilih berbelanja di minimarket Indomaret dibandingkan minimarket lainnya *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju



Lampiran 07. Identitas Responden Penelitian

Nama Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Domisili, Kerja & Menempuh Studi di Buleleng	Riwayat Berbelanja di Alfamart & Indomaret
Resp. 1	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 2	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 3	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 4	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 5	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 6	L	21-24	Pengusaha	Ya	Ya
Resp. 7	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 8	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 9	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 10	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 11	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 12	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 13	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 14	P	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 15	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 16	P	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 17	L	24-27	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 18	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 19	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 20	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 21	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 22	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 23	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 24	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 25	L	24-27	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 26	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 27	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 28	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 29	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 30	P	> 27	Karyawan swasta	Ya	Ya

Nama Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Domisili, Kerja & Menempuh Studi di Buleleng	Riwayat Berbelanja di Alfamart & Indomaret
Resp. 31	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 32	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 33	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 34	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 35	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 36	P	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 37	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 38	P	21-24	Pedagang	Ya	Ya
Resp. 39	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 40	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 41	L	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 42	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 43	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 44	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 45	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 46	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 47	L	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 48	P	> 27	PNS	Ya	Ya
Resp. 49	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 50	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 51	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 52	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 53	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 54	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 55	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 56	L	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 57	P	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 58	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 59	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 60	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 61	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 62	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya

Nama Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Domisili, Kerja & Menempuh Studi di Buleleng	Riwayat Berbelanja di Alfamart & Indomaret
Resp. 63	L	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 64	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 65	P	> 27	PNS	Ya	Ya
Resp. 66	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 67	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 68	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 69	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 70	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 71	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 72	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 73	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 74	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 75	L	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 76	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 77	L	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 78	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 79	L	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 80	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 81	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 82	P	24-27	Ibu Rumah Tangga (IRT)	Ya	Ya
Resp. 83	L	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 84	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 85	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 86	P	24-27	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 87	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 88	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 89	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 90	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 91	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 92	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya

Nama Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Domisili, Kerja & Menempuh Studi di Buleleng	Riwayat Berbelanja di Alfamart & Indomaret
Resp. 93	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 94	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 95	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 96	P	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 97	P	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 98	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 99	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 100	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 101	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 102	L	> 27	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 103	L	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 104	P	24-27	Tenaga kontrak	Ya	Ya
Resp. 105	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 106	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 107	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 108	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 109	P	> 27	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 110	P	24-27	Ibu Rumah Tangga (IRT)	Ya	Ya
Resp. 111	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 112	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 113	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 114	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 115	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 116	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 117	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 118	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 119	L	> 27	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 120	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya

Nama Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Domisili, Kerja & Menempuh Studi di Buleleng	Riwayat Berbelanja di Alfamart & Indomaret
Resp. 121	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 122	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 123	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 124	P	21-24	Pengangguran	Ya	Ya
Resp. 125	P	24-27	Guru Swasta	Ya	Ya
Resp. 126	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 127	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 128	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 129	P	> 27	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 130	P	> 27	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 131	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 132	P	> 27	Praktek drg	Ya	Ya
Resp. 133	P	> 27	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 134	L	> 27	Pengangguran Sukses	Ya	Ya
Resp. 135	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 136	P	24-27	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 137	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 138	P	> 27	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 139	P	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 140	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 141	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 142	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 143	P	> 27	Ibu Rumah Tangga (IRT)	Ya	Ya
Resp. 144	L	> 27	Wiraswasta	Ya	Ya
Resp. 145	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya

Nama Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Domisili, Kerja & Menempuh Studi di Buleleng	Riwayat Berbelanja di Alfamart & Indomaret
Resp. 146	L	> 27	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 147	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 148	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 149	P	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 150	P	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 151	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 152	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 153	P	> 27	Book rental owner	Ya	Ya
Resp. 154	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 155	L	17-20	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 156	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 157	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 158	P	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 159	P	21-24	Pegawai BUMN	Ya	Ya
Resp. 160	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 161	L	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 162	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 163	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 164	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 165	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 166	L	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 167	P	21-24	Karyawan	Ya	Ya
Resp. 168	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 169	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 170	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 171	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 172	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya

Nama Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Domisili, Kerja & Menempuh Studi di Buleleng	Riwayat Berbelanja di Alfamart & Indomaret
Resp. 173	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 174	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 175	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 176	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 177	L	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 178	P	21-24	Pedagang	Ya	Ya
Resp. 179	P	21-24	PNS	Ya	Ya
Resp. 180	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 181	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 182	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 183	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 184	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 185	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 186	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 187	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 188	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 189	L	24-27	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 190	L	24-27	Guru	Ya	Ya
Resp. 191	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 192	P	21-24	Guru	Ya	Ya
Resp. 193	P	21-24	Karyawan swasta	Ya	Ya
Resp. 194	P	> 27	Entrepreneur	Ya	Ya
Resp. 195	L	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 196	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 197	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 198	L	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 199	P	21-24	Mahasiswa	Ya	Ya
Resp. 200	P	17-20	Mahasiswa	Ya	Ya

Lampiran 08. Distribusi Jawaban Responden

Bagian I. Kualitas Pelayanan (X)

1) Dimensi Reliabilitas

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Reliabilitas			
		X.1	X.2	X.3	
Resp. 1	Alfamart	5	3	4	12
Resp. 2	Alfamart	5	3	5	13
Resp. 3	Alfamart	5	3	5	13
Resp. 4	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 5	Alfamart	3	5	5	13
Resp. 6	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 7	Alfamart	4	4	5	13
Resp. 8	Alfamart	5	4	3	12
Resp. 9	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 10	Alfamart	5	4	5	14
Resp. 11	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 12	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 13	Alfamart	4	4	5	13
Resp. 14	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 15	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 16	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 17	Alfamart	3	2	4	9
Resp. 18	Alfamart	5	3	4	12
Resp. 19	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 20	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 21	Alfamart	4	4	5	13
Resp. 22	Alfamart	4	4	3	11
Resp. 23	Alfamart	4	4	3	11
Resp. 24	Alfamart	4	4	5	13
Resp. 25	Alfamart	5	4	5	14
Resp. 26	Alfamart	4	4	2	10
Resp. 27	Alfamart	4	3	3	10
Resp. 28	Alfamart	2	5	4	11
Resp. 29	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 30	Alfamart	5	3	4	12
Resp. 31	Alfamart	3	2	3	8
Resp. 32	Alfamart	5	4	5	14
Resp. 33	Alfamart	4	4	5	13

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Reliabilitas			
		X.1	X.2	X.3	
Resp. 34	Alfamart	4	5	5	14
Resp. 35	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 36	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 37	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 38	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 39	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 40	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 41	Alfamart	4	3	5	12
Resp. 42	Alfamart	4	3	3	10
Resp. 43	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 44	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 45	Alfamart	3	4	2	9
Resp. 46	Alfamart	4	3	3	10
Resp. 47	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 48	Alfamart	5	4	4	13
Resp. 49	Alfamart	4	4	5	13
Resp. 50	Alfamart	3	4	5	12
Resp. 51	Alfamart	4	3	4	11
Resp. 52	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 53	Alfamart	5	4	5	14
Resp. 54	Alfamart	5	3	4	12
Resp. 55	Alfamart	4	3	3	10
Resp. 56	Alfamart	5	3	4	12
Resp. 57	Alfamart	5	5	4	14
Resp. 58	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 59	Alfamart	3	3	4	10
Resp. 60	Alfamart	5	4	5	14
Resp. 61	Alfamart	4	3	4	11
Resp. 62	Alfamart	4	5	4	13
Resp. 63	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 64	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 65	Alfamart	4	4	5	13
Resp. 66	Alfamart	4	5	5	14
Resp. 67	Alfamart	4	4	5	13
Resp. 68	Alfamart	5	3	3	11
Resp. 69	Alfamart	3	4	4	11
Resp. 70	Alfamart	3	4	2	9
Resp. 71	Alfamart	4	4	5	13
Resp. 72	Alfamart	5	4	5	14

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Reliabilitas			
		X.1	X.2	X.3	
Resp. 73	Alfamart	5	3	5	13
Resp. 74	Alfamart	5	1	1	7
Resp. 75	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 76	Alfamart	4	5	3	12
Resp. 77	Alfamart	3	3	4	10
Resp. 78	Alfamart	5	5	4	14
Resp. 79	Alfamart	5	5	4	14
Resp. 80	Alfamart	5	4	2	11
Resp. 81	Alfamart	4	3	4	11
Resp. 82	Alfamart	4	3	4	11
Resp. 83	Alfamart	4	4	3	11
Resp. 84	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 85	Alfamart	4	3	3	10
Resp. 86	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 87	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 88	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 89	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 90	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 91	Indomaret	5	3	2	10
Resp. 92	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 93	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 94	Indomaret	3	4	5	12
Resp. 95	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 96	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 97	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 98	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 99	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 100	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 101	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 102	Indomaret	5	4	5	14
Resp. 103	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 104	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 105	Indomaret	5	3	4	12
Resp. 106	Indomaret	4	3	3	10
Resp. 107	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 108	Indomaret	5	4	4	13
Resp. 109	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 110	Indomaret	4	3	4	11
Resp. 111	Indomaret	5	3	3	11

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Reliabilitas			
		X.1	X.2	X.3	
Resp. 112	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 113	Indomaret	5	5	4	14
Resp. 114	Indomaret	5	3	4	12
Resp. 115	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 116	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 117	Indomaret	4	5	5	14
Resp. 118	Indomaret	3	4	4	11
Resp. 119	Indomaret	5	3	5	13
Resp. 120	Indomaret	5	3	4	12
Resp. 121	Indomaret	3	4	3	10
Resp. 122	Indomaret	3	2	3	8
Resp. 123	Indomaret	5	3	2	10
Resp. 124	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 125	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 126	Indomaret	5	5	3	13
Resp. 127	Indomaret	1	2	2	5
Resp. 128	Indomaret	4	3	3	10
Resp. 129	Indomaret	4	3	4	11
Resp. 130	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 131	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 132	Indomaret	4	2	4	10
Resp. 133	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 134	Indomaret	4	5	5	14
Resp. 135	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 136	Indomaret	5	4	5	14
Resp. 137	Indomaret	5	3	1	9
Resp. 138	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 139	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 140	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 141	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 142	Indomaret	3	3	4	10
Resp. 143	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 144	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 145	Indomaret	5	3	4	12
Resp. 146	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 147	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 148	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 149	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 150	Indomaret	5	4	5	14

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Reliabilitas			
		X.1	X.2	X.3	
Resp. 151	Indomaret	5	4	4	13
Resp. 152	Indomaret	5	3	4	12
Resp. 153	Indomaret	4	3	3	10
Resp. 154	Indomaret	3	4	5	12
Resp. 155	Indomaret	1	4	4	9
Resp. 156	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 157	Indomaret	5	4	4	13
Resp. 158	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 159	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 160	Indomaret	5	5	3	13
Resp. 161	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 162	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 163	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 164	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 165	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 166	Indomaret	5	4	5	14
Resp. 167	Indomaret	5	4	5	14
Resp. 168	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 169	Indomaret	4	5	5	14
Resp. 170	Indomaret	4	3	5	12
Resp. 171	Indomaret	5	2	5	12
Resp. 172	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 173	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 174	Indomaret	5	4	4	13
Resp. 175	Indomaret	3	4	5	12
Resp. 176	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 177	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 178	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 179	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 180	Indomaret	3	3	2	8
Resp. 181	Indomaret	3	3	4	10
Resp. 182	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 183	Indomaret	4	4	2	10
Resp. 184	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 185	Indomaret	5	4	5	14
Resp. 186	Indomaret	5	2	5	12
Resp. 187	Indomaret	1	1	5	7
Resp. 188	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 189	Indomaret	4	4	3	11

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Reliabilitas			
		X.1	X.2	X.3	
Resp. 190	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 191	Indomaret	3	4	5	12
Resp. 192	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 193	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 194	Indomaret	5	2	2	9
Resp. 195	Indomaret	5	3	3	11
Resp. 196	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 197	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 198	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 199	Indomaret	5	4	5	14
Resp. 200	Indomaret	3	3	4	10

2) Dimensi Daya Tanggap

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Daya Tanggap			
		X.4	X.5	X.6	
Resp. 1	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 2	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 3	Alfamart	4	5	6	15
Resp. 4	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 5	Alfamart	3	5	7	15
Resp. 6	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 7	Alfamart	5	4	3	12
Resp. 8	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 9	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 10	Alfamart	3	5	7	15
Resp. 11	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 12	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 13	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 14	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 15	Alfamart	5	4	3	12
Resp. 16	Alfamart	4	3	2	9
Resp. 17	Alfamart	2	1	0	3
Resp. 18	Alfamart	3	5	7	15
Resp. 19	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 20	Alfamart	2	3	4	9
Resp. 21	Alfamart	4	4	4	12

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Daya Tanggap			
		X.4	X.5	X.6	
Resp. 22	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 23	Alfamart	2	2	2	6
Resp. 24	Alfamart	3	4	5	12
Resp. 25	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 26	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 27	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 28	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 29	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 30	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 31	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 32	Alfamart	2	3	4	9
Resp. 33	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 34	Alfamart	4	5	6	15
Resp. 35	Alfamart	3	4	5	12
Resp. 36	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 37	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 38	Alfamart	5	4	3	12
Resp. 39	Alfamart	5	4	3	12
Resp. 40	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 41	Alfamart	3	4	5	12
Resp. 42	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 43	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 44	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 45	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 46	Alfamart	4	3	2	9
Resp. 47	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 48	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 49	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 50	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 51	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 52	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 53	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 54	Alfamart	5	4	3	12
Resp. 55	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 56	Alfamart	5	4	3	12
Resp. 57	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 58	Alfamart	5	4	3	12
Resp. 59	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 60	Alfamart	5	4	3	12

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Daya Tanggap			
		X.4	X.5	X.6	
Resp. 61	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 62	Alfamart	4	5	6	15
Resp. 63	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 64	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 65	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 66	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 67	Alfamart	3	4	5	12
Resp. 68	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 69	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 70	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 71	Alfamart	4	5	6	15
Resp. 72	Alfamart	1	5	9	15
Resp. 73	Alfamart	5	4	3	12
Resp. 74	Alfamart	2	2	2	6
Resp. 75	Alfamart	5	3	1	9
Resp. 76	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 77	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 78	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 79	Alfamart	5	4	3	12
Resp. 80	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 81	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 82	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 83	Alfamart	3	4	5	12
Resp. 84	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 85	Alfamart	4	3	2	9
Resp. 86	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 87	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 88	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 89	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 90	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 91	Indomaret	3	4	5	12
Resp. 92	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 93	Indomaret	4	3	2	9
Resp. 94	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 95	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 96	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 97	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 98	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 99	Indomaret	5	5	5	15

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Daya Tanggap			
		X.4	X.5	X.6	
Resp. 100	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 101	Indomaret	2	4	6	12
Resp. 102	Indomaret	5	3	1	9
Resp. 103	Indomaret	4	3	2	9
Resp. 104	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 105	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 106	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 107	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 108	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 109	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 110	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 111	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 112	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 113	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 114	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 115	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 116	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 117	Indomaret	4	5	6	15
Resp. 118	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 119	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 120	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 121	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 122	Indomaret	4	3	2	9
Resp. 123	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 124	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 125	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 126	Indomaret	3	4	5	12
Resp. 127	Indomaret	2	2	2	6
Resp. 128	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 129	Indomaret	4	5	6	15
Resp. 130	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 131	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 132	Indomaret	4	3	2	9
Resp. 133	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 134	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 135	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 136	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 137	Indomaret	2	3	4	9
Resp. 138	Indomaret	4	4	4	12

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Daya Tanggap			
		X.4	X.5	X.6	
Resp. 139	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 140	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 141	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 142	Indomaret	4	3	2	9
Resp. 143	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 144	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 145	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 146	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 147	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 148	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 149	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 150	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 151	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 152	Indomaret	5	3	1	9
Resp. 153	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 154	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 155	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 156	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 157	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 158	Indomaret	4	3	2	9
Resp. 159	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 160	Indomaret	5	3	1	9
Resp. 161	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 162	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 163	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 164	Indomaret	4	3	2	9
Resp. 165	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 166	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 167	Indomaret	5	3	1	9
Resp. 168	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 169	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 170	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 171	Indomaret	5	2	-1	6
Resp. 172	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 173	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 174	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 175	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 176	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 177	Indomaret	4	3	2	9

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Daya Tanggap			
		X.4	X.5	X.6	
Resp. 178	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 179	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 180	Indomaret	4	3	2	9
Resp. 181	Indomaret	4	3	2	9
Resp. 182	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 183	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 184	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 185	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 186	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 187	Indomaret	1	1	1	3
Resp. 188	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 189	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 190	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 191	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 192	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 193	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 194	Indomaret	2	4	6	12
Resp. 195	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 196	Indomaret	4	3	2	9
Resp. 197	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 198	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 199	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 200	Indomaret	3	3	3	9

3) Dimensi Jaminan

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Jaminan			
		X.7	X.8	X.9	
Resp. 1	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 2	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 3	Alfamart	4	5	5	14
Resp. 4	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 5	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 6	Alfamart	3	4	4	11
Resp. 7	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 8	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 9	Alfamart	4	5	4	13

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Jaminan			
		X.7	X.8	X.9	
Resp. 10	Alfamart	5	5	3	13
Resp. 11	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 12	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 13	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 14	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 15	Alfamart	4	5	4	13
Resp. 16	Alfamart	4	3	4	11
Resp. 17	Alfamart	4	5	4	13
Resp. 18	Alfamart	3	4	3	10
Resp. 19	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 20	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 21	Alfamart	4	5	4	13
Resp. 22	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 23	Alfamart	4	5	4	13
Resp. 24	Alfamart	5	5	4	14
Resp. 25	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 26	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 27	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 28	Alfamart	1	4	4	9
Resp. 29	Alfamart	4	5	4	13
Resp. 30	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 31	Alfamart	3	5	5	13
Resp. 32	Alfamart	3	4	4	11
Resp. 33	Alfamart	4	5	5	14
Resp. 34	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 35	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 36	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 37	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 38	Alfamart	4	4	5	13
Resp. 39	Alfamart	5	5	4	14
Resp. 40	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 41	Alfamart	5	3	4	12
Resp. 42	Alfamart	4	3	4	11
Resp. 43	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 44	Alfamart	4	5	5	14
Resp. 45	Alfamart	1	5	5	11
Resp. 46	Alfamart	4	3	3	10
Resp. 47	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 48	Alfamart	5	5	5	15

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Jaminan			
		X.7	X.8	X.9	
Resp. 49	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 50	Alfamart	3	4	4	11
Resp. 51	Alfamart	5	5	4	14
Resp. 52	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 53	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 54	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 55	Alfamart	3	4	3	10
Resp. 56	Alfamart	4	4	5	13
Resp. 57	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 58	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 59	Alfamart	4	5	5	14
Resp. 60	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 61	Alfamart	2	3	3	8
Resp. 62	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 63	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 64	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 65	Alfamart	5	4	5	14
Resp. 66	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 67	Alfamart	4	5	4	13
Resp. 68	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 69	Alfamart	5	5	4	14
Resp. 70	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 71	Alfamart	5	4	5	14
Resp. 72	Alfamart	5	5	4	14
Resp. 73	Alfamart	3	3	4	10
Resp. 74	Alfamart	3	3	1	7
Resp. 75	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 76	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 77	Alfamart	3	5	5	13
Resp. 78	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 79	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 80	Alfamart	4	5	4	13
Resp. 81	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 82	Alfamart	5	4	4	13
Resp. 83	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 84	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 85	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 86	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 87	Indomaret	4	4	4	12

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Jaminan			
		X.7	X.8	X.9	
Resp. 88	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 89	Indomaret	4	5	5	14
Resp. 90	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 91	Indomaret	3	3	4	10
Resp. 92	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 93	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 94	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 95	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 96	Indomaret	4	5	5	14
Resp. 97	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 98	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 99	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 100	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 101	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 102	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 103	Indomaret	4	5	4	13
Resp. 104	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 105	Indomaret	3	4	3	10
Resp. 106	Indomaret	3	4	3	10
Resp. 107	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 108	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 109	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 110	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 111	Indomaret	3	3	4	10
Resp. 112	Indomaret	3	5	5	13
Resp. 113	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 114	Indomaret	3	3	4	10
Resp. 115	Indomaret	3	5	4	12
Resp. 116	Indomaret	3	4	3	10
Resp. 117	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 118	Indomaret	5	4	5	14
Resp. 119	Indomaret	4	5	3	12
Resp. 120	Indomaret	3	4	4	11
Resp. 121	Indomaret	3	4	4	11
Resp. 122	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 123	Indomaret	5	3	4	12
Resp. 124	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 125	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 126	Indomaret	5	5	5	15

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Jaminan			
		X.7	X.8	X.9	
Resp. 127	Indomaret	2	2	2	6
Resp. 128	Indomaret	4	3	3	10
Resp. 129	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 130	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 131	Indomaret	5	4	4	13
Resp. 132	Indomaret	5	4	4	13
Resp. 133	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 134	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 135	Indomaret	4	5	4	13
Resp. 136	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 137	Indomaret	4	3	2	9
Resp. 138	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 139	Indomaret	3	4	3	10
Resp. 140	Indomaret	3	3	4	10
Resp. 141	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 142	Indomaret	3	4	4	11
Resp. 143	Indomaret	4	5	4	13
Resp. 144	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 145	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 146	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 147	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 148	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 149	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 150	Indomaret	5	5	4	14
Resp. 151	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 152	Indomaret	3	4	4	11
Resp. 153	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 154	Indomaret	5	3	3	11
Resp. 155	Indomaret	5	4	5	14
Resp. 156	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 157	Indomaret	4	4	5	13
Resp. 158	Indomaret	5	4	5	14
Resp. 159	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 160	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 161	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 162	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 163	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 164	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 165	Indomaret	1	1	1	3

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Jaminan			
		X.7	X.8	X.9	
Resp. 166	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 167	Indomaret	5	4	5	14
Resp. 168	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 169	Indomaret	5	5	4	14
Resp. 170	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 171	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 172	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 173	Indomaret	4	5	4	13
Resp. 174	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 175	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 176	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 177	Indomaret	3	4	5	12
Resp. 178	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 179	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 180	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 181	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 182	Indomaret	4	5	4	13
Resp. 183	Indomaret	5	4	4	13
Resp. 184	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 185	Indomaret	5	5	3	13
Resp. 186	Indomaret	3	5	3	11
Resp. 187	Indomaret	3	3	1	7
Resp. 188	Indomaret	4	5	5	14
Resp. 189	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 190	Indomaret	5	4	4	13
Resp. 191	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 192	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 193	Indomaret	5	4	5	14
Resp. 194	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 195	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 196	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 197	Indomaret	2	5	5	12
Resp. 198	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 199	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 200	Indomaret	3	3	3	9

4) Dimensi Empati

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Empati			
		X.10	X.11	X.12	
Resp. 1	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 2	Alfamart	5	5	3	13
Resp. 3	Alfamart	5	5	3	13
Resp. 4	Alfamart	4	4	3	11
Resp. 5	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 6	Alfamart	3	4	4	11
Resp. 7	Alfamart	5	4	5	14
Resp. 8	Alfamart	4	5	3	12
Resp. 9	Alfamart	4	3	3	10
Resp. 10	Alfamart	3	3	2	8
Resp. 11	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 12	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 13	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 14	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 15	Alfamart	4	4	3	11
Resp. 16	Alfamart	5	2	4	11
Resp. 17	Alfamart	3	2	2	7
Resp. 18	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 19	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 20	Alfamart	3	3	2	8
Resp. 21	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 22	Alfamart	4	4	3	11
Resp. 23	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 24	Alfamart	5	4	4	13
Resp. 25	Alfamart	5	5	4	14
Resp. 26	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 27	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 28	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 29	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 30	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 31	Alfamart	5	4	4	13
Resp. 32	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 33	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 34	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 35	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 36	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 37	Alfamart	5	5	5	15

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Empati			
		X.10	X.11	X.12	
Resp. 38	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 39	Alfamart	5	5	4	14
Resp. 40	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 41	Alfamart	4	5	4	13
Resp. 42	Alfamart	3	4	4	11
Resp. 43	Alfamart	4	4	3	11
Resp. 44	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 45	Alfamart	5	5	3	13
Resp. 46	Alfamart	4	4	3	11
Resp. 47	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 48	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 49	Alfamart	4	4	3	11
Resp. 50	Alfamart	4	4	3	11
Resp. 51	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 52	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 53	Alfamart	5	4	4	13
Resp. 54	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 55	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 56	Alfamart	5	5	4	14
Resp. 57	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 58	Alfamart	5	4	4	13
Resp. 59	Alfamart	4	5	4	13
Resp. 60	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 61	Alfamart	4	4	3	11
Resp. 62	Alfamart	4	5	5	14
Resp. 63	Alfamart	5	5	5	15
Resp. 64	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 65	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 66	Alfamart	3	4	2	9
Resp. 67	Alfamart	4	3	3	10
Resp. 68	Alfamart	4	3	3	10
Resp. 69	Alfamart	3	4	3	10
Resp. 70	Alfamart	3	3	3	9
Resp. 71	Alfamart	4	5	4	13
Resp. 72	Alfamart	4	4	3	11
Resp. 73	Alfamart	5	5	3	13
Resp. 74	Alfamart	1	1	1	3
Resp. 75	Alfamart	4	5	3	12
Resp. 76	Alfamart	5	5	5	15

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Empati			
		X.10	X.11	X.12	
Resp. 77	Alfamart	4	4	3	11
Resp. 78	Alfamart	5	5	3	13
Resp. 79	Alfamart	5	4	4	13
Resp. 80	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 81	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 82	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 83	Alfamart	4	3	4	11
Resp. 84	Alfamart	4	4	4	12
Resp. 85	Alfamart	4	4	3	11
Resp. 86	Alfamart	3	5	1	9
Resp. 87	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 88	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 89	Indomaret	5	5	4	14
Resp. 90	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 91	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 92	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 93	Indomaret	5	5	3	13
Resp. 94	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 95	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 96	Indomaret	5	4	4	13
Resp. 97	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 98	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 99	Indomaret	5	5	4	14
Resp. 100	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 101	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 102	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 103	Indomaret	4	3	3	10
Resp. 104	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 105	Indomaret	3	4	3	10
Resp. 106	Indomaret	3	4	3	10
Resp. 107	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 108	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 109	Indomaret	5	5	4	14
Resp. 110	Indomaret	5	4	1	10
Resp. 111	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 112	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 113	Indomaret	5	5	4	14
Resp. 114	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 115	Indomaret	5	5	5	15

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Empati			
		X.10	X.11	X.12	
Resp. 116	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 117	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 118	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 119	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 120	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 121	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 122	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 123	Indomaret	2	3	3	8
Resp. 124	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 125	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 126	Indomaret	5	5	4	14
Resp. 127	Indomaret	2	2	2	6
Resp. 128	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 129	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 130	Indomaret	4	3	3	10
Resp. 131	Indomaret	5	4	4	13
Resp. 132	Indomaret	4	3	3	10
Resp. 133	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 134	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 135	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 136	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 137	Indomaret	1	3	1	5
Resp. 138	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 139	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 140	Indomaret	3	4	4	11
Resp. 141	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 142	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 143	Indomaret	3	2	2	7
Resp. 144	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 145	Indomaret	5	4	4	13
Resp. 146	Indomaret	4	3	3	10
Resp. 147	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 148	Indomaret	5	5	3	13
Resp. 149	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 150	Indomaret	4	5	5	14
Resp. 151	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 152	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 153	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 154	Indomaret	4	3	3	10

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Empati			
		X.10	X.11	X.12	
Resp. 155	Indomaret	4	4	2	10
Resp. 156	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 157	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 158	Indomaret	4	4	2	10
Resp. 159	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 160	Indomaret	4	3	4	11
Resp. 161	Indomaret	4	4	1	9
Resp. 162	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 163	Indomaret	3	3	3	9
Resp. 164	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 165	Indomaret	4	5	5	14
Resp. 166	Indomaret	5	5	4	14
Resp. 167	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 168	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 169	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 170	Indomaret	5	4	3	12
Resp. 171	Indomaret	5	5	2	12
Resp. 172	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 173	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 174	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 175	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 176	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 177	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 178	Indomaret	5	4	4	13
Resp. 179	Indomaret	4	2	3	9
Resp. 180	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 181	Indomaret	3	3	2	8
Resp. 182	Indomaret	4	3	4	11
Resp. 183	Indomaret	4	4	2	10
Resp. 184	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 185	Indomaret	4	3	3	10
Resp. 186	Indomaret	4	3	5	12
Resp. 187	Indomaret	2	2	2	6
Resp. 188	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 189	Indomaret	5	5	3	13
Resp. 190	Indomaret	4	4	3	11
Resp. 191	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 192	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 193	Indomaret	5	4	4	13

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)			Total
		Dimensi Empati			
		X.10	X.11	X.12	
Resp. 194	Indomaret	2	2	2	6
Resp. 195	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 196	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 197	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 198	Indomaret	5	5	5	15
Resp. 199	Indomaret	4	4	4	12
Resp. 200	Indomaret	3	3	3	9

5) Dimensi Bukti Fisik

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)				Total
		Dimensi Bukti Fisik				
		X.13	X.14	X.15	X.16	
Resp. 1	Alfamart	5	5	5	3	18
Resp. 2	Alfamart	5	4	3	5	17
Resp. 3	Alfamart	5	4	5	5	19
Resp. 4	Alfamart	3	4	3	4	14
Resp. 5	Alfamart	5	3	5	5	18
Resp. 6	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 7	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 8	Alfamart	4	5	5	5	19
Resp. 9	Alfamart	4	4	4	5	17
Resp. 10	Alfamart	5	5	4	5	19
Resp. 11	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 12	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 13	Alfamart	4	5	4	4	17
Resp. 14	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 15	Alfamart	5	4	4	4	17
Resp. 16	Alfamart	4	4	5	5	18
Resp. 17	Alfamart	4	4	5	4	17
Resp. 18	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 19	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 20	Alfamart	3	3	3	3	12
Resp. 21	Alfamart	4	4	5	4	17
Resp. 22	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 23	Alfamart	4	4	3	5	16
Resp. 24	Alfamart	4	4	5	4	17
Resp. 25	Alfamart	4	5	3	5	17

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)				Total
		Dimensi Bukti Fisik				
		X.13	X.14	X.15	X.16	
Resp. 26	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 27	Alfamart	4	4	3	3	14
Resp. 28	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 29	Alfamart	4	5	5	5	19
Resp. 30	Alfamart	4	4	2	4	14
Resp. 31	Alfamart	3	5	1	3	12
Resp. 32	Alfamart	4	3	3	4	14
Resp. 33	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 34	Alfamart	3	4	3	4	14
Resp. 35	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 36	Alfamart	4	4	5	5	18
Resp. 37	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 38	Alfamart	5	5	4	4	18
Resp. 39	Alfamart	4	5	4	4	17
Resp. 40	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 41	Alfamart	3	2	2	5	12
Resp. 42	Alfamart	5	4	2	3	14
Resp. 43	Alfamart	4	4	3	4	15
Resp. 44	Alfamart	5	5	5	4	19
Resp. 45	Alfamart	4	5	1	2	12
Resp. 46	Alfamart	3	4	5	5	17
Resp. 47	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 48	Alfamart	5	5	4	5	19
Resp. 49	Alfamart	4	5	5	4	18
Resp. 50	Alfamart	4	4	3	4	15
Resp. 51	Alfamart	5	4	3	4	16
Resp. 52	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 53	Alfamart	4	4	3	5	16
Resp. 54	Alfamart	5	5	4	5	19
Resp. 55	Alfamart	4	4	4	3	15
Resp. 56	Alfamart	5	4	3	5	17
Resp. 57	Alfamart	5	5	3	4	17
Resp. 58	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 59	Alfamart	4	4	3	4	15
Resp. 60	Alfamart	4	5	4	5	18
Resp. 61	Alfamart	4	3	3	3	13
Resp. 62	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 63	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 64	Alfamart	5	5	5	5	20

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)				Total
		Dimensi Bukti Fisik				
		X.13	X.14	X.15	X.16	
Resp. 65	Alfamart	5	5	4	5	19
Resp. 66	Alfamart	5	5	3	4	17
Resp. 67	Alfamart	5	4	4	4	17
Resp. 68	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 69	Alfamart	4	4	4	5	17
Resp. 70	Alfamart	4	4	4	3	15
Resp. 71	Alfamart	5	4	5	5	19
Resp. 72	Alfamart	3	4	4	4	15
Resp. 73	Alfamart	5	2	1	2	10
Resp. 74	Alfamart	2	2	2	2	8
Resp. 75	Alfamart	5	5	3	5	18
Resp. 76	Alfamart	5	5	3	5	18
Resp. 77	Alfamart	5	5	4	3	17
Resp. 78	Alfamart	5	4	3	5	17
Resp. 79	Alfamart	5	5	4	5	19
Resp. 80	Alfamart	4	4	4	5	17
Resp. 81	Alfamart	4	4	3	4	15
Resp. 82	Alfamart	4	5	5	4	18
Resp. 83	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 84	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 85	Alfamart	3	4	3	4	14
Resp. 86	Alfamart	5	5	4	5	19
Resp. 87	Indomaret	4	4	3	4	15
Resp. 88	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 89	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 90	Indomaret	4	4	3	4	15
Resp. 91	Indomaret	2	3	5	5	15
Resp. 92	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 93	Indomaret	4	4	3	4	15
Resp. 94	Indomaret	5	5	3	4	17
Resp. 95	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 96	Indomaret	5	5	4	4	18
Resp. 97	Indomaret	3	3	3	3	12
Resp. 98	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 99	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 100	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 101	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 102	Indomaret	4	5	4	4	17
Resp. 103	Indomaret	4	4	4	4	16

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)				Total
		Dimensi Bukti Fisik				
		X.13	X.14	X.15	X.16	
Resp. 104	Indomaret	5	5	4	5	19
Resp. 105	Indomaret	3	5	4	4	16
Resp. 106	Indomaret	3	3	2	3	11
Resp. 107	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 108	Indomaret	5	5	4	4	18
Resp. 109	Indomaret	5	5	5	4	19
Resp. 110	Indomaret	3	3	2	4	12
Resp. 111	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 112	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 113	Indomaret	5	4	3	4	16
Resp. 114	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 115	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 116	Indomaret	4	4	4	3	15
Resp. 117	Indomaret	5	5	4	5	19
Resp. 118	Indomaret	5	5	3	3	16
Resp. 119	Indomaret	2	4	1	4	11
Resp. 120	Indomaret	3	3	3	4	13
Resp. 121	Indomaret	3	3	3	3	12
Resp. 122	Indomaret	4	4	3	4	15
Resp. 123	Indomaret	4	2	2	3	11
Resp. 124	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 125	Indomaret	5	5	4	5	19
Resp. 126	Indomaret	5	4	3	5	17
Resp. 127	Indomaret	2	2	2	2	8
Resp. 128	Indomaret	3	3	3	4	13
Resp. 129	Indomaret	3	3	4	4	14
Resp. 130	Indomaret	4	4	3	3	14
Resp. 131	Indomaret	5	4	4	5	18
Resp. 132	Indomaret	4	3	3	4	14
Resp. 133	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 134	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 135	Indomaret	5	4	4	5	18
Resp. 136	Indomaret	4	4	5	4	17
Resp. 137	Indomaret	2	4	3	4	13
Resp. 138	Indomaret	3	4	4	4	15
Resp. 139	Indomaret	4	4	5	4	17
Resp. 140	Indomaret	4	4	3	4	15
Resp. 141	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 142	Indomaret	4	4	3	4	15

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)				Total
		Dimensi Bukti Fisik				
		X.13	X.14	X.15	X.16	
Resp. 143	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 144	Indomaret	3	3	4	4	14
Resp. 145	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 146	Indomaret	4	4	5	5	18
Resp. 147	Indomaret	3	4	3	3	13
Resp. 148	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 149	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 150	Indomaret	4	5	5	5	19
Resp. 151	Indomaret	5	5	4	4	18
Resp. 152	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 153	Indomaret	4	4	5	3	16
Resp. 154	Indomaret	4	3	2	3	12
Resp. 155	Indomaret	5	1	5	5	16
Resp. 156	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 157	Indomaret	4	3	5	3	15
Resp. 158	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 159	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 160	Indomaret	5	5	4	4	18
Resp. 161	Indomaret	4	4	3	4	15
Resp. 162	Indomaret	5	5	3	4	17
Resp. 163	Indomaret	4	3	3	3	13
Resp. 164	Indomaret	4	5	2	4	15
Resp. 165	Indomaret	5	5	4	5	19
Resp. 166	Indomaret	5	5	3	5	18
Resp. 167	Indomaret	5	5	5	4	19
Resp. 168	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 169	Indomaret	4	4	3	4	15
Resp. 170	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 171	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 172	Indomaret	4	4	3	4	15
Resp. 173	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 174	Indomaret	3	4	4	4	15
Resp. 175	Indomaret	5	4	4	5	18
Resp. 176	Indomaret	5	5	3	4	17
Resp. 177	Indomaret	4	4	4	5	17
Resp. 178	Indomaret	4	5	5	5	19
Resp. 179	Indomaret	3	3	3	3	12
Resp. 180	Indomaret	5	4	4	4	17
Resp. 181	Indomaret	4	2	4	4	14

Nama Responden	Minimarket	Kualitas Pelayanan (X)				Total
		Dimensi Bukti Fisik				
		X.13	X.14	X.15	X.16	
Resp. 182	Indomaret	4	4	5	5	18
Resp. 183	Indomaret	3	4	4	4	15
Resp. 184	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 185	Indomaret	4	3	4	4	15
Resp. 186	Indomaret	5	4	5	5	19
Resp. 187	Indomaret	4	1	1	3	9
Resp. 188	Indomaret	5	5	3	4	17
Resp. 189	Indomaret	2	3	3	4	12
Resp. 190	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 191	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 192	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 193	Indomaret	5	4	5	5	19
Resp. 194	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 195	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 196	Indomaret	5	3	4	4	16
Resp. 197	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 198	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 199	Indomaret	4	4	3	4	15
Resp. 200	Indomaret	3	3	3	3	12

Bagian II. Kepuasan Pelanggan (Y)

Nama Responden	Minimarket	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
Resp. 1	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 2	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 3	Alfamart	4	5	5	4	18
Resp. 4	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 5	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 6	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 7	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 8	Alfamart	5	5	4	4	18
Resp. 9	Alfamart	3	5	4	5	17
Resp. 10	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 11	Alfamart	4	3	5	5	17
Resp. 12	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 13	Alfamart	4	3	3	2	12

Nama Responden	Minimarket	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
Resp. 14	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 15	Alfamart	4	4	4	5	17
Resp. 16	Alfamart	3	5	5	4	17
Resp. 17	Alfamart	5	4	3	3	15
Resp. 18	Alfamart	4	3	3	3	13
Resp. 19	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 20	Alfamart	3	3	3	3	12
Resp. 21	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 22	Alfamart	4	4	3	4	15
Resp. 23	Alfamart	4	4	4	5	17
Resp. 24	Alfamart	4	4	4	5	17
Resp. 25	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 26	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 27	Alfamart	3	3	3	3	12
Resp. 28	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 29	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 30	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 31	Alfamart	3	4	3	3	13
Resp. 32	Alfamart	4	4	3	4	15
Resp. 33	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 34	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 35	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 36	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 37	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 38	Alfamart	4	4	4	5	17
Resp. 39	Alfamart	5	5	5	4	19
Resp. 40	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 41	Alfamart	4	4	5	4	17
Resp. 42	Alfamart	4	4	3	3	14
Resp. 43	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 44	Alfamart	4	5	5	5	19
Resp. 45	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 46	Alfamart	2	4	4	2	12
Resp. 47	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 48	Alfamart	5	5	5	4	19
Resp. 49	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 50	Alfamart	4	4	3	3	14
Resp. 51	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 52	Alfamart	5	5	5	5	20

Nama Responden	Minimarket	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
Resp. 53	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 54	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 55	Alfamart	3	3	3	3	12
Resp. 56	Alfamart	4	4	4	3	15
Resp. 57	Alfamart	5	5	5	4	19
Resp. 58	Alfamart	4	5	5	5	19
Resp. 59	Alfamart	4	4	4	5	17
Resp. 60	Alfamart	4	5	4	4	17
Resp. 61	Alfamart	3	4	4	3	14
Resp. 62	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 63	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 64	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 65	Alfamart	5	5	3	3	16
Resp. 66	Alfamart	5	4	4	4	17
Resp. 67	Alfamart	3	4	4	4	15
Resp. 68	Alfamart	5	5	5	1	16
Resp. 69	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 70	Alfamart	4	5	5	5	19
Resp. 71	Alfamart	4	4	5	5	18
Resp. 72	Alfamart	4	4	3	3	14
Resp. 73	Alfamart	5	4	3	2	14
Resp. 74	Alfamart	3	3	3	3	12
Resp. 75	Alfamart	3	4	4	1	12
Resp. 76	Alfamart	5	5	5	5	20
Resp. 77	Alfamart	3	3	3	4	13
Resp. 78	Alfamart	5	5	5	4	19
Resp. 79	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 80	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 81	Alfamart	4	4	4	3	15
Resp. 82	Alfamart	4	4	4	5	17
Resp. 83	Alfamart	4	3	4	4	15
Resp. 84	Alfamart	4	4	4	4	16
Resp. 85	Alfamart	4	4	3	3	14
Resp. 86	Alfamart	5	5	5	3	18
Resp. 87	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 88	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 89	Indomaret	4	5	4	4	17
Resp. 90	Indomaret	4	4	4	3	15
Resp. 91	Indomaret	5	5	5	2	17

Nama Responden	Minimarket	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
Resp. 92	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 93	Indomaret	3	4	3	4	14
Resp. 94	Indomaret	5	5	5	4	19
Resp. 95	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 96	Indomaret	4	4	5	5	18
Resp. 97	Indomaret	4	3	3	3	13
Resp. 98	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 99	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 100	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 101	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 102	Indomaret	5	4	4	4	17
Resp. 103	Indomaret	4	4	3	4	15
Resp. 104	Indomaret	5	5	4	4	18
Resp. 105	Indomaret	3	4	3	3	13
Resp. 106	Indomaret	3	3	3	3	12
Resp. 107	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 108	Indomaret	5	5	4	3	17
Resp. 109	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 110	Indomaret	4	4	5	2	15
Resp. 111	Indomaret	4	4	4	3	15
Resp. 112	Indomaret	3	4	4	4	15
Resp. 113	Indomaret	4	4	5	5	18
Resp. 114	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 115	Indomaret	3	5	5	5	18
Resp. 116	Indomaret	3	3	3	3	12
Resp. 117	Indomaret	4	5	4	3	16
Resp. 118	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 119	Indomaret	2	3	1	1	7
Resp. 120	Indomaret	4	4	4	3	15
Resp. 121	Indomaret	3	3	3	3	12
Resp. 122	Indomaret	4	4	4	3	15
Resp. 123	Indomaret	3	3	3	2	11
Resp. 124	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 125	Indomaret	5	5	5	4	19
Resp. 126	Indomaret	4	5	5	5	19
Resp. 127	Indomaret	2	2	2	2	8
Resp. 128	Indomaret	3	4	3	3	13
Resp. 129	Indomaret	4	4	5	5	18
Resp. 130	Indomaret	4	4	4	3	15

Nama Responden	Minimarket	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
Resp. 131	Indomaret	5	4	4	5	18
Resp. 132	Indomaret	3	4	4	4	15
Resp. 133	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 134	Indomaret	5	5	5	3	18
Resp. 135	Indomaret	4	4	5	4	17
Resp. 136	Indomaret	4	3	4	3	14
Resp. 137	Indomaret	4	4	3	5	16
Resp. 138	Indomaret	5	4	4	4	17
Resp. 139	Indomaret	3	3	3	3	12
Resp. 140	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 141	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 142	Indomaret	3	3	3	3	12
Resp. 143	Indomaret	4	5	5	4	18
Resp. 144	Indomaret	4	3	3	4	14
Resp. 145	Indomaret	4	5	5	5	19
Resp. 146	Indomaret	4	4	3	3	14
Resp. 147	Indomaret	3	4	4	4	15
Resp. 148	Indomaret	4	5	5	4	18
Resp. 149	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 150	Indomaret	5	5	4	5	19
Resp. 151	Indomaret	4	4	5	4	17
Resp. 152	Indomaret	4	4	4	5	17
Resp. 153	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 154	Indomaret	5	4	3	5	17
Resp. 155	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 156	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 157	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 158	Indomaret	4	5	4	5	18
Resp. 159	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 160	Indomaret	5	5	5	3	18
Resp. 161	Indomaret	4	4	3	3	14
Resp. 162	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 163	Indomaret	4	4	3	4	15
Resp. 164	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 165	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 166	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 167	Indomaret	4	4	4	5	17
Resp. 168	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 169	Indomaret	5	4	4	3	16

Nama Responden	Minimarket	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
Resp. 170	Indomaret	4	4	4	5	17
Resp. 171	Indomaret	5	4	5	5	19
Resp. 172	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 173	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 174	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 175	Indomaret	5	5	5	4	19
Resp. 176	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 177	Indomaret	5	5	5	4	19
Resp. 178	Indomaret	5	4	4	4	17
Resp. 179	Indomaret	3	3	3	3	12
Resp. 180	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 181	Indomaret	4	4	3	4	15
Resp. 182	Indomaret	5	5	5	4	19
Resp. 183	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 184	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 185	Indomaret	5	5	5	3	18
Resp. 186	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 187	Indomaret	1	2	1	1	5
Resp. 188	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 189	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 190	Indomaret	3	3	1	4	11
Resp. 191	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 192	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 193	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 194	Indomaret	5	5	5	3	18
Resp. 195	Indomaret	3	5	5	5	18
Resp. 196	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 197	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 198	Indomaret	5	5	5	5	20
Resp. 199	Indomaret	4	4	4	4	16
Resp. 200	Indomaret	4	3	3	3	13

Bagian III. Total Skor Per Variabel

Nama Responden	Minimarket	TOTAL SKOR	
		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pelanggan (Y)
Resp. 1	Alfamart	72	20
Resp. 2	Alfamart	73	20
Resp. 3	Alfamart	74	18
Resp. 4	Alfamart	61	16
Resp. 5	Alfamart	76	20
Resp. 6	Alfamart	62	16
Resp. 7	Alfamart	74	20
Resp. 8	Alfamart	73	18
Resp. 9	Alfamart	64	17
Resp. 10	Alfamart	69	20
Resp. 11	Alfamart	74	17
Resp. 12	Alfamart	64	16
Resp. 13	Alfamart	66	12
Resp. 14	Alfamart	80	20
Resp. 15	Alfamart	65	17
Resp. 16	Alfamart	61	17
Resp. 17	Alfamart	49	15
Resp. 18	Alfamart	65	13
Resp. 19	Alfamart	64	16
Resp. 20	Alfamart	47	12
Resp. 21	Alfamart	67	16
Resp. 22	Alfamart	62	15
Resp. 23	Alfamart	55	17
Resp. 24	Alfamart	69	17
Resp. 25	Alfamart	72	16
Resp. 26	Alfamart	72	20
Resp. 27	Alfamart	51	12
Resp. 28	Alfamart	60	16
Resp. 29	Alfamart	68	20
Resp. 30	Alfamart	62	20
Resp. 31	Alfamart	55	13
Resp. 32	Alfamart	60	15
Resp. 33	Alfamart	71	20
Resp. 34	Alfamart	73	20
Resp. 35	Alfamart	61	16
Resp. 36	Alfamart	78	20
Resp. 37	Alfamart	80	20

Nama Responden	Minimarket	TOTAL SKOR	
		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pelanggan (Y)
Resp. 38	Alfamart	67	17
Resp. 39	Alfamart	69	19
Resp. 40	Alfamart	64	16
Resp. 41	Alfamart	61	17
Resp. 42	Alfamart	58	14
Resp. 43	Alfamart	62	16
Resp. 44	Alfamart	69	19
Resp. 45	Alfamart	54	20
Resp. 46	Alfamart	57	12
Resp. 47	Alfamart	80	20
Resp. 48	Alfamart	77	19
Resp. 49	Alfamart	66	16
Resp. 50	Alfamart	61	14
Resp. 51	Alfamart	65	16
Resp. 52	Alfamart	80	20
Resp. 53	Alfamart	73	20
Resp. 54	Alfamart	73	20
Resp. 55	Alfamart	56	12
Resp. 56	Alfamart	68	15
Resp. 57	Alfamart	76	19
Resp. 58	Alfamart	75	19
Resp. 59	Alfamart	67	17
Resp. 60	Alfamart	74	17
Resp. 61	Alfamart	55	14
Resp. 62	Alfamart	77	20
Resp. 63	Alfamart	80	20
Resp. 64	Alfamart	77	20
Resp. 65	Alfamart	64	16
Resp. 66	Alfamart	61	17
Resp. 67	Alfamart	65	15
Resp. 68	Alfamart	68	16
Resp. 69	Alfamart	64	16
Resp. 70	Alfamart	51	19
Resp. 71	Alfamart	74	18
Resp. 72	Alfamart	69	14
Resp. 73	Alfamart	58	14
Resp. 74	Alfamart	31	12
Resp. 75	Alfamart	63	12
Resp. 76	Alfamart	75	20

Nama Responden	Minimarket	TOTAL SKOR	
		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pelanggan (Y)
Resp. 77	Alfamart	60	13
Resp. 78	Alfamart	74	19
Resp. 79	Alfamart	73	16
Resp. 80	Alfamart	65	16
Resp. 81	Alfamart	62	15
Resp. 82	Alfamart	66	17
Resp. 83	Alfamart	59	15
Resp. 84	Alfamart	68	16
Resp. 85	Alfamart	56	14
Resp. 86	Alfamart	73	18
Resp. 87	Indomaret	62	16
Resp. 88	Indomaret	64	16
Resp. 89	Indomaret	76	17
Resp. 90	Indomaret	60	15
Resp. 91	Indomaret	56	17
Resp. 92	Indomaret	64	16
Resp. 93	Indomaret	65	14
Resp. 94	Indomaret	74	19
Resp. 95	Indomaret	65	20
Resp. 96	Indomaret	72	18
Resp. 97	Indomaret	59	13
Resp. 98	Indomaret	80	20
Resp. 99	Indomaret	76	20
Resp. 100	Indomaret	80	20
Resp. 101	Indomaret	64	16
Resp. 102	Indomaret	67	17
Resp. 103	Indomaret	59	15
Resp. 104	Indomaret	76	18
Resp. 105	Indomaret	60	13
Resp. 106	Indomaret	50	12
Resp. 107	Indomaret	67	16
Resp. 108	Indomaret	67	17
Resp. 109	Indomaret	73	16
Resp. 110	Indomaret	63	15
Resp. 111	Indomaret	61	15
Resp. 112	Indomaret	72	15
Resp. 113	Indomaret	74	18
Resp. 114	Indomaret	63	20
Resp. 115	Indomaret	77	18

Nama Responden	Minimarket	TOTAL SKOR	
		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pelanggan (Y)
Resp. 116	Indomaret	52	12
Resp. 117	Indomaret	74	16
Resp. 118	Indomaret	68	16
Resp. 119	Indomaret	54	7
Resp. 120	Indomaret	60	15
Resp. 121	Indomaret	51	12
Resp. 122	Indomaret	56	15
Resp. 123	Indomaret	50	11
Resp. 124	Indomaret	64	16
Resp. 125	Indomaret	79	19
Resp. 126	Indomaret	71	19
Resp. 127	Indomaret	31	8
Resp. 128	Indomaret	54	13
Resp. 129	Indomaret	70	18
Resp. 130	Indomaret	60	15
Resp. 131	Indomaret	68	18
Resp. 132	Indomaret	56	15
Resp. 133	Indomaret	77	20
Resp. 134	Indomaret	79	18
Resp. 135	Indomaret	67	17
Resp. 136	Indomaret	66	14
Resp. 137	Indomaret	45	16
Resp. 138	Indomaret	64	17
Resp. 139	Indomaret	61	12
Resp. 140	Indomaret	57	16
Resp. 141	Indomaret	77	20
Resp. 142	Indomaret	54	12
Resp. 143	Indomaret	60	18
Resp. 144	Indomaret	58	14
Resp. 145	Indomaret	72	19
Resp. 146	Indomaret	71	14
Resp. 147	Indomaret	62	15
Resp. 148	Indomaret	71	18
Resp. 149	Indomaret	80	20
Resp. 150	Indomaret	73	19
Resp. 151	Indomaret	67	17
Resp. 152	Indomaret	59	17
Resp. 153	Indomaret	61	16
Resp. 154	Indomaret	57	17

Nama Responden	Minimarket	TOTAL SKOR	
		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pelanggan (Y)
Resp. 155	Indomaret	64	20
Resp. 156	Indomaret	80	20
Resp. 157	Indomaret	64	20
Resp. 158	Indomaret	61	18
Resp. 159	Indomaret	80	20
Resp. 160	Indomaret	66	18
Resp. 161	Indomaret	60	14
Resp. 162	Indomaret	68	20
Resp. 163	Indomaret	55	15
Resp. 164	Indomaret	64	20
Resp. 165	Indomaret	60	20
Resp. 166	Indomaret	73	20
Resp. 167	Indomaret	67	17
Resp. 168	Indomaret	80	20
Resp. 169	Indomaret	66	16
Resp. 170	Indomaret	71	17
Resp. 171	Indomaret	65	19
Resp. 172	Indomaret	59	16
Resp. 173	Indomaret	66	16
Resp. 174	Indomaret	73	20
Resp. 175	Indomaret	69	19
Resp. 176	Indomaret	65	16
Resp. 177	Indomaret	62	19
Resp. 178	Indomaret	74	17
Resp. 179	Indomaret	60	12
Resp. 180	Indomaret	60	20
Resp. 181	Indomaret	53	15
Resp. 182	Indomaret	67	19
Resp. 183	Indomaret	57	16
Resp. 184	Indomaret	80	20
Resp. 185	Indomaret	64	18
Resp. 186	Indomaret	69	20
Resp. 187	Indomaret	32	5
Resp. 188	Indomaret	70	20
Resp. 189	Indomaret	63	16
Resp. 190	Indomaret	62	11
Resp. 191	Indomaret	74	20
Resp. 192	Indomaret	64	16
Resp. 193	Indomaret	71	20

Nama Responden	Minimarket	TOTAL SKOR	
		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pelanggan (Y)
Resp. 194	Indomaret	62	18
Resp. 195	Indomaret	73	18
Resp. 196	Indomaret	64	16
Resp. 197	Indomaret	77	20
Resp. 198	Indomaret	80	20
Resp. 199	Indomaret	65	16
Resp. 200	Indomaret	49	13



Lampiran 09. Hasil Output Uji Asumsi Klasik Menggunakan SPSS

1) Uji Normalitas

b. Minimarket Alfamart

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.83451713
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.097
	Negative	-.076
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.045 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.372
Point Probability		.000

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

c. Minimarket Indomaret

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		114
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.97400300
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.087
	Negative	-.090
Test Statistic		.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.023 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.291
Point Probability		.000

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

2) Uji Linearitas

a. Minimarket Alfamart

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	374.556	29	12.916	4.098	.000
		Linearity	264.971	1	264.971	84.080	.000
		Deviation from Linearity	109.585	28	3.914	1.242	.241
	Within Groups	176.479	56	3.151			
Total			551.035	85			

b. Minimarket Indomaret

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	665.988	33	20.181	4.897	.000
		Linearity	555.332	1	555.332	134.761	.000
		Deviation from Linearity	110.656	32	3.458	.839	.705
	Within Groups	329.670	80	4.121			
Total			995.658	113			

3) Uji Heteroskedastisitas

a. Minimarket Alfamart

Correlations

			Unstandardized Residual	X
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	.187
		Sig. (2-tailed)	.	.085
		N	86	86
X		Correlation Coefficient	.187	1.000
		Sig. (2-tailed)	.085	.
		N	86	86

b. Minimarket Indomaret

Correlations

			Unstandardized Residual	X
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	-.016
		Sig. (2-tailed)	.	.868
		N	114	114
X		Correlation Coefficient	-.016	1.000
		Sig. (2-tailed)	.868	.
		N	114	114

Lampiran 10. Hasil Output Analisis Regresi Linear Menggunakan SPSS

1) Alfamart

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 ^a	.481	.475	1.84540

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	264.971	1	264.971	77.806	.000 ^b
	Residual	286.064	84	3.406		
	Total	551.035	85			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.362	1.542		2.181	.032
	Kualitas Pelayanan	.204	.023	.693	8.821	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2) Indomaret

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.558	.554	1.98280

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	555.332	1	555.332	141.253	.000 ^b
	Residual	440.326	112	3.931		
	Total	995.658	113			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.772	1.349		.572	.568
	Kualitas Pelayanan	.241	.020	.747	11.885	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 11. Hasil Output Uji *Independent Sample T-Test*

1) Kualitas Pelayanan

a. Uji Normalitas

Tests of Normality

Minimarket	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.	
Kualitas_Pelayanan	Alfamart	.074	86	.200 [*]	.947	86	.002
	Indomaret	.071	114	.200 [*]	.948	114	.000

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

a. Lilliefors Significance Correction

b. Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variance

Kualitas_Pelayanan	Based on	Levene	df1	df2	Sig.
		Statistic			
Kualitas_Pelayanan	Based on Mean	.182	1	198	.670
	Based on Median	.184	1	198	.669
	Based on Median and with adjusted df	.184	1	197.062	.669
	Based on trimmed mean	.171	1	198	.680

c. Uji *Independent Sample T-Test*

Group Statistics

Kualitas_Pelayanan	Minimarket	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
	Alfamart		86	66.1977	8.66612
Indomaret		114	65.8070	9.18336	.86010

Independent Samples Test

Kualitas_Pelayanan	Equal variances assumed	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kualitas_Pelayanan	Equal variances assumed	.182	.670	.305	198	.761	.39066	1.28045	-2.13441	2.91572
	Equal variances not assumed			.308	188.342	.759	.39066	1.27006	-2.11471	2.89602

Lampiran 12. Hasil Output Uji *Mann Whitney*

Ranks				
	Minimarket	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kepuasan_Pelanggan	Alfamart	86	101.05	8690.50
	Indomaret	114	100.08	11409.50
	Total	200		

Test Statistics^a

Kepuasan_Pelanggan	
Mann-Whitney U	4854.500
Wilcoxon W	11409.500
Z	-.119
Asymp. Sig. (2-tailed)	.905

a. Grouping Variable: Minimarket

