

LAMPIRAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I

Hal : Kuesioner Penelitian

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, maka dengan ini saya bermaksud melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Hirotito Motor Sudirman.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi sebagai responden dengan mengisi kuesioner penelitian ini. Jawaban yang diberikan akan digunakan sebagai data penelitian dan dijamin kerahasiaannya, serta hanya dipergunakan untuk kepentingan ilmiah. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Winda Kurniasih

NIM. 2217041202

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian

A. Screening Question

Apakah anda pernah menggunakan jasa servis kendaraan di Bengkel Hirotito Motor Sudirman?

☐ Ya

☐ Tidak

B. Identitas Responden

Beri tanda centang (✓) pada kotak jawaban berikut ini:

1. Nama :
2. Usia :
3. Pekerjaan :
4. Pendapatan :



C. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan Bapak/Ibu/Saudara/i memberikan jawaban yang paling sesuai dengan pendapat dan pengalaman Anda terhadap pernyataan-pernyataan yang tercantum dalam kuesioner ini dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban.

Keterangan Skala Penilaian:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

CS = Cukup Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

D. Daftar Pernyataan Kuesioner

Variabel Harga (X_1)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Harga jasa servis di Bengkel Hirotito Motor Sudirman terjangkau bagi saya					
2	Harga servis sesuai dengan kualitas pelayanan yang saya terima					
3	Informasi harga disampaikan dengan jelas sebelum servis dilakukan					
4	Harga servis di bengkel ini konsisten setiap kali saya melakukan servis.					
5	Tidak terdapat biaya tambahan yang tidak dijelaskan sebelumnya					
6	Saya bersedia kembali melakukan servis di bengkel ini karena harga yang ditetapkan.					

Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Fasilitas bengkel terlihat bersih dan rapi					
2	Karyawan bengkel melayani pelanggan dengan cepat					
3	Karyawan bengkel tanggap terhadap keluhan pelanggan					
4	Karyawan bengkel bersikap ramah					
5	Saya merasa aman mempercayakan kendaraan saya kepada bengkel ini					

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa puas terhadap pelayanan Bengkel Hirotito Motor Sudirman					
2	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya					
3	Saya bersedia kembali menggunakan jasa Bengkel Hirotito Motor Sudirman					
4	Saya bersedia merekomendasikan bengkel ini kepada orang lain					

Lampiran 02. Karakteristik Responden

No	Usia	Pekerjaan	Pendapatan
1	21	Mahasiswa	Rp 2,000,000
2	24	Swasta	Rp 2,000,000
3	21	Mahasiswa	Rp 1,800,000
4	21	karyawan salon	Rp 3,500,000
5	18	Pelajar	Rp -
6	18	Siswa sma	Rp -
7	51	Guru	Rp 3,500,000
8	26	Wirausaha	Rp 5,000,000
9	24	Villa	Rp 1,500,000
10	21	Mahasiswa	Rp -
11	24	housekeeper	Rp 3,900,000
12	26	PNS	Rp 5,000,000
13	22	mahasiswi	Rp 2,000,000
14	22	Mahasiswa	Rp -
15	22	Mahasiswa	Rp -
16	38	Wiraswasta	Rp 4,000,000
17	22	Mahasiswa	Rp -
18	41	Petani	Rp -
19	22	Mahasiswa	Rp -
20	28	karyawan swasta	Rp 9,000,000
21	21	Mahasiswa	Rp -
22	30	Petani	Rp 5,000,000
23	23	Karyawan swasta	Rp 3,000,000
24	18	Swasta	Rp 4,000,000
25	20	Mahasiswa	Rp -
26	18	Siswa	Rp -
27	22	metik apel	Rp 250,000
28	22	Mahasiswa	Rp -
29	19	karyawan swasta	Rp 3,600,000
30	21	Siswa	Rp -
31	31	Swasta	Rp 3,500,000
32	23	Mekanik	Rp 6,000,000
33	21	Mahasiswa	Rp -
34	38	Tukang masak	Rp 2,000,000
35	21	Mahasiswa	Rp 1,000,000
36	22	Mahasiswa	Rp -

37	22	Swasta	Rp 3,500,000
38	21	Mahasiswa	Rp 500,000
39	21	Mahasiswa	Rp -
40	42	Wira swasta	Rp 3,000,000
41	19	Siswa	Rp -
42	25	Swasta	Rp 3,500,000
43	20	mahasiswa	Rp -
44	30	Swasta	Rp 2,500,000
45	28	BUMN	Rp 4,500,000
46	25	Kerja di toko buket	Rp 800,000
47	21	Kasir	Rp 1,900,000
48	27	Wiraswasta	Rp 3,000,000
49	22	Kurir	Rp 5,000,000
50	22	Sales marketing	Rp 6,000,000
51	20	Mahasiswa	Rp -
52	22	Mahasiswa	Rp -
53	17	Salon	Rp 3,000,000
54	25	Usaha	Rp 3,000,000
55	17	Siswa	Rp -
56	21	Swasta	Rp 3,500,000
57	19	Pelajar	Rp -
58	21	-	Rp -
59	19	Housekeeping	Rp 500,000
60	23	Housekeping	Rp 11,000,000
61	21	Swasta	Rp 8,000,000
62	18	Siswa	Rp 300,000
63	52	Bengkel las	Rp 5,000,000
64	46	Ibu rumah tangga	Rp 1,500,000
65	53	Petani	Rp 3,000,000
66	30	Karyawan swasta	Rp 3,400,000
67	21	Mahasiswa	Rp -
68	21	Freelance	Rp -
69	22	Pegawai kontrak	Rp 2,000,000
70	18	Rumah makan	Rp 200,000
71	25	Penjualan kopi	Rp 2,400,000
72	23	Wiraswasta	Rp 2,500,000

73	22	Photographer	Rp 2,500,000
74	23	Mahasiswa	Rp 2,300,000
75	21	Mahasiswa	Rp -
76	25	Mahasiswa	Rp 1,000,000
77	21	Mahasiswa dan Part Time Job	Rp 1,800,000
78	21	Staff operational	Rp 3,200,000
79	22	Pelajar/Guru Les	Rp. 300.000
80	21	Mahasiswa	Rp -
81	45	usaha	Rp 3,000,000
82	22	karyawan kontrak	Rp 4,500,000
83	23	Swasta	Rp 2,200,000
84	22	mahasiswa	Rp 1,500,000
85	23	Ibu rumah tangga	Rp 1,000,000
86	22	Mahasiswa	Rp 5,000,000
87	22	Mahasiswa	Rp 500,000
88	19	Ibu rumah tangga	Rp 700,000
89	17	Siswa	Rp 500,000
90	23	Helper	Rp 3,000,000
91	22	Mahasiswa	Rp 1,500,000
92	25	Perawat	Rp 3,500,000
93	22	Mahasiswa	Rp 2,000,000
94	27	Guru Les	Rp 3,000,000
95	26	Salon	Rp 1,500,000
96	27	Pemerintahan	Rp 3,500,000
97	28	Usaha	Rp 2,000,000
98	27	Photographer	Rp 3,700,000
99	23	Fo hotel	Rp 3,000,000
100	27	Rs balimed	Rp 2,900,000
101	37	Karyawan Toko	Rp 900,000
102	32	Staff Finance	Rp 2,500,000
103	30	Admin sosial media	Rp 2,000,000
104	27	Spg	Rp 1,500,000
105	55	kurir	Rp 2,500,000
106	40	koordinator	Rp 3,000,000
107	32	guru	Rp 3,500,000
108	30	marketing	Rp 3,000,000

109	42	Karyawan	Rp 1,000,000
110	45	Pegawai toko	Rp 1,900,000
111	25	Part time	Rp 5,000,000
112	22	mahasiswa	Rp 500,000
113	23	Jaga Stand	Rp 2,200,000
114	25	Sales marketing	Rp 3,500,000
115	25	Admin	Rp 3,200,000
116	28	Helper	Rp 3,000,000
117	22	Mahasiswa	Rp 2,000,000
118	21	Mahasiswa	Rp 1,500,000
119	29	kasir	Rp 2,300,000
120	33	staf toko	Rp 3,700,000
121	30	Kurir	Rp 2,800,000
122	45	P3k	Rp 2,000,000
123	47	penjaga gudang	Rp 1,500,000
124	32	Satpam	Rp 1,500,000
125	20	Mahasiswa	Rp 1,000,000
126	20	Mahasiswa	Rp 1,500,000
127	37	Optik	Rp 1,000,000
128	30	Kasir	Rp 3,400,000
129	27	Barista	Rp 2,300,000
130	28	Kejaksaaan	Rp 2,700,000
131	22	Polisi	Rp 3,000,000
132	17	Pelajar	Rp -
133	25	Admin toko	Rp 1,000,000
134	40	Wiraswasta	Rp 2,500,000
135	18	Pelajar	Rp -
136	47	Pedagang	Rp 3,800,000
137	19	mahasiswa	Rp 500,000
138	42	Driver Online	Rp 3,200,000
139	46	Pengusaha	Rp 1,800,000
140	36	Teknisi	Rp 2,000,000
141	22	Mahasiswa	Rp 1,000,000
142	32	karyawan Swasta	Rp 3,500,000
143	26	Penjaga Kafe	Rp 2,000,000
144	23	Mahasiswa	Rp 1,700,000
145	53	Penjahit	Rp 2,200,000
146	30	Swasta	Rp 3,000,000
147	55	Pengangkut Sampah	Rp 1,000,000

148	32	Tukang masak	Rp 1,500,000
149	25	Housekeeping	Rp 2,000,000
150	21	Mahasiswa	Rp 3,000,000

Lampiran 03. Data Tabulasi (N = 150 Sampel)

No Res	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	x1_6	Total X1
1	4	5	2	4	3	4	22
2	4	2	1	2	3	2	14
3	3	5	3	4	4	4	23
4	5	5	5	5	5	5	30
5	2	3	1	3	2	3	14
6	2	5	5	3	2	3	20
7	5	4	5	3	5	5	27
8	3	3	4	5	5	3	23
9	2	1	1	3	3	1	11
10	2	5	4	5	3	5	24
11	5	3	1	2	3	1	15
12	2	2	3	3	1	1	12
13	3	4	5	3	5	2	22
14	1	1	1	3	1	2	9
15	1	4	2	1	1	1	10
16	2	2	1	3	1	4	13
17	3	2	1	2	1	1	10
18	5	5	5	4	5	4	28
19	1	2	1	1	1	1	7
20	1	1	4	2	2	4	14
21	5	4	5	5	5	3	27
22	1	4	2	2	3	3	15
23	1	5	4	3	3	4	20
24	3	3	2	1	1	2	12
25	5	4	3	4	4	2	22
26	3	3	1	1	2	3	13
27	2	1	1	1	1	2	8
28	4	4	3	4	3	3	21
29	5	2	2	4	4	4	21
30	4	4	3	3	4	5	23
31	2	1	2	2	2	1	10
32	5	5	4	5	5	4	28
33	1	3	4	1	3	3	15

34	2	1	2	1	4	5	15
35	3	3	5	5	4	3	23
36	1	1	3	1	2	4	12
37	3	5	4	2	4	5	23
38	1	1	1	1	1	1	6
39	4	1	1	2	1	2	11
40	5	2	1	3	3	5	19
41	4	4	4	2	4	4	22
42	5	5	4	4	3	3	24
43	3	3	3	4	4	2	19
44	2	1	1	3	3	1	11
45	3	1	1	3	2	1	11
46	3	2	3	1	2	1	12
47	1	1	2	1	2	2	9
48	4	5	5	3	2	3	22
49	2	3	4	3	4	4	20
50	1	2	1	1	1	1	7
51	5	5	4	3	4	4	25
52	5	4	2	3	1	4	19
53	1	2	2	1	4	1	11
54	5	2	3	5	4	5	24
55	4	5	4	4	5	5	27
56	4	5	4	5	3	3	24
57	1	2	2	2	3	4	14
58	2	3	2	3	1	3	14
59	4	4	5	4	3	2	22
60	4	4	3	5	5	5	26
61	3	2	2	3	2	3	15
62	3	2	2	4	3	3	17
63	1	1	3	2	3	2	12
64	1	1	2	2	2	1	9
65	4	4	5	4	4	5	26
66	5	5	3	5	5	3	26
67	4	3	3	2	5	3	20
68	3	5	5	5	4	3	25
69	4	1	4	3	4	2	18
70	3	4	4	1	3	4	19
71	2	5	3	4	5	5	24
72	5	3	5	4	5	5	27
73	2	3	5	4	4	2	20
74	5	5	4	4	4	5	27

75	1	1	1	1	2	1	7
76	2	3	5	2	3	5	20
77	1	2	5	3	3	5	19
78	3	5	2	1	2	3	16
79	4	4	3	1	3	4	19
80	1	2	1	2	1	1	8
81	4	4	1	4	3	3	19
82	2	2	2	4	4	3	17
83	5	5	4	4	5	5	28
84	1	3	1	2	3	4	14
85	1	1	2	2	2	1	9
86	2	3	3	1	4	1	14
87	3	4	5	5	5	2	24
88	3	3	2	5	2	4	19
89	4	3	4	2	3	1	17
90	3	4	3	4	4	1	19
91	5	3	3	3	3	4	21
92	3	5	5	2	5	5	25
93	3	1	1	2	2	2	11
94	5	4	3	2	3	4	21
95	1	3	3	1	2	2	12
96	1	1	2	1	1	1	7
97	4	4	4	5	2	5	24
98	3	2	5	4	2	3	19
99	4	4	2	2	5	3	20
100	2	2	2	3	2	3	14
101	1	1	1	3	1	1	8
102	2	4	2	3	1	4	16
103	4	2	2	3	2	2	15
104	2	1	4	1	1	1	10
105	3	1	4	4	5	4	21
106	3	5	3	4	5	2	22
107	5	4	4	5	4	5	27
108	3	5	4	4	5	3	24
109	4	1	3	5	4	5	22
110	2	5	4	2	2	4	19
111	1	1	1	2	1	1	7
112	5	3	1	3	5	4	21
113	5	2	5	5	1	5	23
114	5	5	5	5	4	5	29
115	5	3	2	5	4	3	22

116	3	5	3	4	5	2	22
117	1	3	3	2	4	2	15
118	1	2	2	1	2	1	9
119	2	4	5	4	5	4	24
120	4	4	5	5	5	4	27
121	4	5	4	5	5	4	27
122	4	1	1	1	2	2	11
123	5	4	3	5	5	5	27
124	1	2	1	4	1	2	11
125	5	4	4	5	3	4	25
126	3	5	5	5	5	3	26
127	2	2	1	2	1	1	9
128	3	3	3	2	2	2	15
129	2	3	3	4	2	2	16
130	4	1	4	1	1	3	14
131	2	1	4	1	1	3	12
132	3	2	2	1	5	5	18
133	2	2	1	2	3	1	11
134	5	2	5	5	2	5	24
135	2	3	3	1	1	2	12
136	5	5	5	5	5	5	30
137	2	2	3	1	1	1	10
138	2	4	2	1	2	2	13
139	5	5	5	4	4	4	27
140	1	3	3	3	1	2	13
141	4	1	4	5	3	4	21
142	4	3	5	4	3	5	24
143	2	1	2	2	1	1	9
144	4	4	4	3	4	5	24
145	5	4	5	3	1	5	23
146	4	3	5	5	4	2	23
147	1	2	1	2	1	1	8
148	1	1	1	1	2	2	8
149	3	3	5	5	4	2	22
150	4	2	2	5	5	3	21

No Res	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	Total X2
1	2	4	4	5	1	16
2	1	3	4	3	5	16
3	3	1	2	1	1	8
4	4	3	3	1	2	13
5	3	3	4	1	2	13
6	1	2	1	1	4	9
7	4	5	5	5	3	22
8	4	4	5	4	5	22
9	1	2	1	1	2	7
10	4	5	5	5	4	23
11	2	1	3	1	1	8
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	2	5	5	20
14	1	1	1	3	2	8
15	5	4	5	4	5	23
16	3	3	3	3	4	16
17	4	5	3	1	4	17
18	4	5	5	5	5	24
19	2	2	3	2	2	11
20	1	4	3	1	3	12
21	2	3	1	2	2	10
22	3	2	1	2	1	9
23	1	2	2	3	4	12
24	2	2	2	3	4	13
25	4	3	5	4	3	19
26	3	5	4	5	4	21
27	2	5	4	2	4	17
28	5	5	5	5	5	25
29	2	2	4	3	1	12
30	5	5	5	5	5	25
31	4	4	4	5	2	19
32	1	1	2	2	1	7
33	3	2	1	3	1	10
34	3	3	4	4	5	19
35	3	2	1	2	4	12
36	4	2	5	4	5	20
37	5	4	3	2	5	19
38	4	2	3	3	3	15
39	2	1	2	2	1	8

40	1	1	1	1	1	5
41	3	2	3	2	3	13
42	3	5	3	2	5	18
43	5	5	4	3	5	22
44	1	1	1	1	2	6
45	3	2	3	4	4	16
46	3	4	5	2	5	19
47	1	1	1	3	1	7
48	2	3	2	2	2	11
49	4	4	3	4	3	18
50	1	3	1	2	1	8
51	2	3	4	3	2	14
52	4	3	4	5	4	20
53	5	3	5	3	3	19
54	5	3	5	5	4	22
55	2	1	1	2	1	7
56	1	2	1	1	2	7
57	2	5	4	5	4	20
58	5	3	5	4	2	19
59	3	5	3	4	5	20
60	5	5	5	5	5	25
61	5	4	5	4	2	20
62	5	3	4	5	4	21
63	4	2	2	5	3	16
64	5	5	4	2	3	19
65	2	3	2	4	3	14
66	5	3	4	2	4	18
67	2	2	2	3	1	10
68	3	3	3	4	1	14
69	4	1	3	1	3	12
70	3	2	3	3	1	12
71	5	5	5	5	5	25
72	2	1	1	1	1	6
73	3	4	4	4	5	20
74	1	1	1	2	1	6
75	1	3	1	4	1	10
76	2	4	5	5	5	21
77	5	1	2	2	5	15
78	1	3	2	1	3	10
79	2	1	2	1	2	8
80	3	3	5	3	3	17

81	2	2	2	3	3	12
82	4	4	3	5	2	18
83	4	2	3	1	4	14
84	1	2	2	1	3	9
85	5	5	5	5	5	25
86	4	4	2	4	5	19
87	1	1	1	1	1	5
88	5	3	2	4	2	16
89	3	1	3	1	2	10
90	4	4	5	4	2	19
91	3	1	2	3	1	10
92	4	1	3	3	2	13
93	3	4	4	3	3	17
94	3	5	5	4	4	21
95	2	1	1	1	1	6
96	2	1	3	2	4	12
97	2	3	3	2	2	12
98	3	4	3	4	2	16
99	5	5	5	5	5	25
100	3	2	4	3	4	16
101	2	1	1	2	2	8
102	5	5	5	4	3	22
103	5	5	5	5	5	25
104	5	3	2	5	4	19
105	1	1	1	1	1	5
106	1	1	4	3	1	10
107	5	5	4	3	4	21
108	3	4	3	1	3	14
109	4	4	5	2	4	19
110	4	4	5	4	4	21
111	2	1	3	4	3	13
112	1	1	4	5	3	14
113	1	1	1	1	1	5
114	1	2	1	2	1	7
115	2	2	2	1	3	10
116	2	5	1	1	1	10
117	5	5	5	4	2	21
118	1	1	1	1	1	5
119	1	2	2	2	4	11
120	3	4	4	3	4	18
121	5	5	5	3	5	23

122	1	1	3	2	2	9
123	4	5	4	3	5	21
124	3	2	3	3	3	14
125	1	4	1	4	1	11
126	4	5	2	3	3	17
127	3	3	2	1	4	13
128	3	3	2	2	4	14
129	2	3	2	4	3	14
130	2	3	1	5	2	13
131	4	4	1	2	3	14
132	3	3	4	5	5	20
133	5	4	3	5	3	20
134	1	2	2	1	1	7
135	5	5	5	5	5	25
136	1	1	1	1	1	5
137	1	2	2	3	2	10
138	2	4	3	4	4	17
139	2	5	4	5	3	19
140	3	1	4	2	4	14
141	2	3	1	3	3	12
142	5	4	2	2	2	15
143	1	2	2	2	3	10
144	4	4	4	4	3	19
145	5	2	3	4	5	19
146	4	2	1	1	2	10
147	5	4	4	5	5	23
148	4	4	2	3	2	15
149	5	5	5	5	2	22
150	4	5	4	4	5	22

No Res	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Total Y
1	3	2	2	1	8
2	2	4	3	1	10
3	3	2	3	5	13
4	5	5	4	5	19
5	2	2	5	2	11
6	4	3	4	3	14
7	5	5	5	4	19
8	4	3	4	3	14
9	2	1	3	3	9
10	4	4	2	5	15
11	1	2	2	1	6
12	4	5	5	4	18
13	5	5	3	4	17
14	1	1	1	2	5
15	5	5	5	3	18
16	2	4	3	2	11
17	3	2	4	2	11
18	3	5	5	5	18
19	1	2	3	3	9
20	1	1	1	1	4
21	5	4	4	3	16
22	4	2	4	1	11
23	2	2	2	2	8
24	4	4	4	4	16
25	2	1	1	5	9
26	3	2	3	1	9
27	2	4	4	5	15
28	5	4	5	5	19
29	4	4	4	3	15
30	5	5	5	5	20
31	4	1	4	3	12
32	3	2	1	3	9
33	3	3	2	2	10
34	3	1	2	3	9
35	4	4	4	5	17
36	2	3	2	2	9
37	3	3	2	1	9
38	3	1	2	1	7
39	1	1	1	1	4

40	1	3	1	2	7
41	3	4	4	4	15
42	4	5	5	3	17
43	4	3	2	3	12
44	1	1	2	2	6
45	1	1	1	3	6
46	5	4	3	1	13
47	1	1	1	1	4
48	1	4	2	2	9
49	2	3	1	4	10
50	1	1	1	1	4
51	4	5	3	2	14
52	5	3	4	5	17
53	4	4	4	3	15
54	4	4	3	3	14
55	1	5	3	2	11
56	1	5	3	2	11
57	2	3	2	2	9
58	3	3	3	1	10
59	5	4	4	5	18
60	5	5	5	5	20
61	3	3	4	4	14
62	5	5	5	4	19
63	3	3	3	3	12
64	5	4	2	3	14
65	5	5	5	5	20
66	3	5	5	5	18
67	2	3	1	2	8
68	2	3	3	3	11
69	3	2	3	3	11
70	2	1	1	3	7
71	5	5	5	5	20
72	3	4	5	4	16
73	5	5	4	5	19
74	4	5	2	5	16
75	2	3	3	4	12
76	5	4	4	2	15
77	2	3	3	5	13
78	2	2	4	3	11
79	5	5	3	4	17
80	1	2	2	1	6

81	1	1	1	2	5
82	2	3	4	3	12
83	2	1	4	2	9
84	3	1	1	2	7
85	1	4	3	5	13
86	5	4	4	4	17
87	1	3	2	2	8
88	5	5	5	5	20
89	3	3	3	2	11
90	4	2	1	4	11
91	1	2	1	4	8
92	5	4	3	4	16
93	4	2	1	1	8
94	4	5	5	4	18
95	3	1	1	2	7
96	1	2	2	1	6
97	1	1	1	1	4
98	4	3	3	2	12
99	4	5	5	4	18
100	5	4	5	5	19
101	1	1	1	1	4
102	3	3	4	5	15
103	5	5	4	5	19
104	2	2	3	4	11
105	1	2	1	1	5
106	4	4	2	4	14
107	5	4	5	3	17
108	3	2	4	3	12
109	3	2	2	4	11
110	4	4	2	5	15
111	1	1	2	1	5
112	2	1	2	1	6
113	1	1	1	1	4
114	5	5	5	4	19
115	3	2	3	3	11
116	2	3	2	1	8
117	5	5	5	5	20
118	1	1	1	1	4
119	5	3	4	5	17
120	3	5	3	4	15
121	5	5	5	5	20

122	2	2	5	4	13
123	5	5	5	5	20
124	3	3	3	2	11
125	3	4	4	2	13
126	5	5	5	4	19
127	3	1	2	2	8
128	2	2	3	1	8
129	2	4	5	4	15
130	2	1	1	1	5
131	1	1	1	2	5
132	2	1	1	1	5
133	1	4	4	3	12
134	4	3	2	4	13
135	4	5	5	5	19
136	3	2	2	3	10
137	4	4	5	4	17
138	1	1	3	1	6
139	2	3	1	3	9
140	2	3	2	2	9
141	4	2	2	2	10
142	4	2	2	3	11
143	1	1	1	1	4
144	2	3	3	3	11
145	4	2	5	2	13
146	4	2	4	5	15
147	2	2	1	4	9
148	1	1	1	1	4
149	3	4	4	4	15
150	4	3	5	4	16

Lampiran 04. Deskripsi Data Responden

1. Jenis Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17-25 tahun	73	48,6 %
26-35 tahun	35	23,3 %
36-45 tahun	25	16,6 %
>45 tahun	17	11,3 %
Total	150	100 %

Lampiran 05. Hasil Uji Instrumen Penelitian Sampel (N = 150)

1. Uji Validitas

Variabel Harga

Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Harga
X1.1	Pearson Correlation	1	0.443	0.383	0.547	0.477	0.510	0.746
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
X1.2	Pearson Correlation	0.443	1	0.517	0.430	0.513	0.460	0.747
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
X1.3	Pearson Correlation	0.383	0.517	1	0.473	0.470	0.490	0.740
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
X1.4	Pearson Correlation	0.547	0.430	0.473	1	0.527	0.443	0.759
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
X1.5	Pearson Correlation	0.477	0.513	0.470	0.527	1	0.460	0.765
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	150	150	150	150	150	150	150

X1.6	Pearson Correlation	0.510	0.460	0.490	0.443	0.460	1	0.747
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
Harga	Pearson Correlation	0.746	0.747	0.740	0.759	0.765	0.747	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	150	150	150	150	150	150	150

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

Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations					Kualitas Pelayanan
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
X2.1	Pearson Correlation	1	0.563	0.607	0.477	0.510	0.796
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	150	150	150	150	150	150
X2.2	Pearson Correlation	0.563	1	0.590	0.533	0.530	0.811
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	150	150	150	150	150	150
X2.3	Pearson Correlation	0.607	0.590	1	0.570	0.560	0.839
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	150	150	150	150	150	150
X2.4	Pearson Correlation	0.477	0.533	0.570	1	0.420	0.757

	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	150	150	150	150	150	150
X2.5	Pearson Correlation	0.510	0.530	0.560	0.420	1	0.762
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	150	150	150	150	150	150
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	0.796	0.811	0.839	0.757	0.762	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	150	150	150	150	150	150

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

Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepuasan Pelanggan
Y.1	Pearson Correlation	1	0.630	0.617	0.838	0.838
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	150	150	150	150	150
Y.2	Pearson Correlation	0.630	1	0.673	0.864	0.864
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	150	150	150	150	150
Y.3	Pearson Correlation	0.617	0.673	1	0.848	0.848
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	150	150	150	150	150

Y.4	Pearson Correlation	0.570	0.600	0.560	0.812	0.812
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	150	150	150	150	150
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	0.838	0.864	0.848	1	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		
	N	150	150	150	150	150

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

2. Uji Reliabilitas

Variabel Harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	150	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.845	6

Variabel Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	150	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.852	5

Variabel Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	150	100.0

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

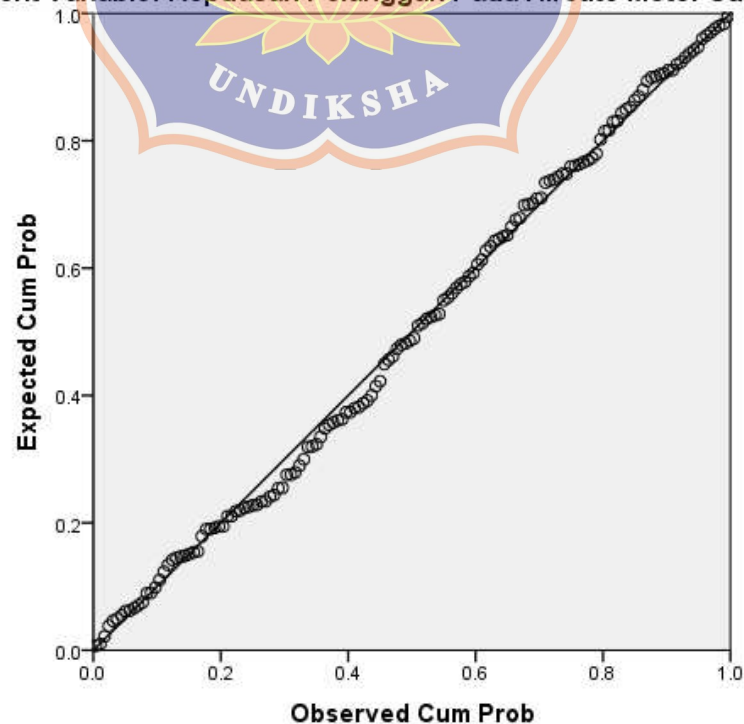
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.861	4

Lampiran 06. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

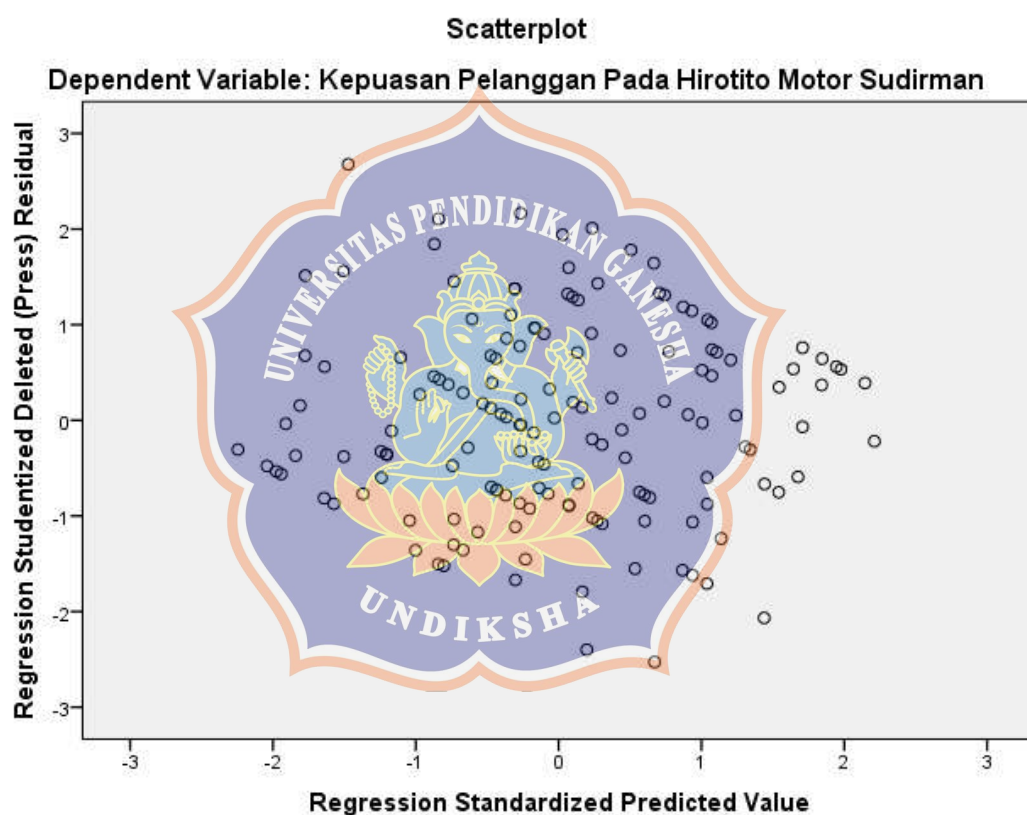
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Pada Hiroto Motor Sudirman



2. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Harga (X1)	1.000	1.000	Tidak terjadi Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan (X2)	1.000	1.000	Tidak terjadi Multikolinieritas

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.974	0.681		4.370	0.000
	Harga	0.014	0.027	0.042	0.512	0.609
	Kualitas Pelayanan	-0.016	0.030	-0.043	-0.518	0.606

Lampiran 07. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.270	1.194		0.226	0.822
	Harga	0.308	0.047	0.412	6.534	0.000
	Kualitas Pelayanan	0.413	0.054	0.487	7.716	0.000

Lampiran 08. Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.059 ^a	0.004	-0.010	2.09390

2. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		<i>Sum of Squares</i>	df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
1	<i>Regression</i>	2.281	2	1.140	0.260	0.771 ^b
	<i>Residual</i>	644.511	147	4.384		
	Total	646.792	149			

3. Uji t (Parsial)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	0.270	1.194		0.226	0.822		
	Harga	0.308	0.047	0.412	6.534	0.000	1.000	1.000
	Kualitas Pelayanan	0.413	0.054	0.487	7.716	0.000	1.000	1.000

Lampiran 09. Dokumen









11.26 4G 91

**PENGARUH HARGA
DAN KUALITAS
PELAYANAN
TERHADAP
KEPUASAN
PELANGGAN PADA
HIROTITO MOTOR
SUDIRMAN**

Jawaban Anda telah direkam.

[Kirim jawaban lain](#)

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. -
[Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? Laporkan

docs.google.com