

LAMPIRAN



Lampiran 01. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA PADA KEPUASAN PELANGGAN DI BISMA MUSIK STUDIO SINGARAJA

Kepada

Yth. Pelanggan Bisma Musik Studio Singaraja

di - tempat

Penelitian ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan persyaratan akademik guna menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.

Adapun identitas peneliti adalah sebagai berikut:

Nama : Komang Ridha Kusuma Putra Yasa

NIM : 2217041229

Program Studi : Manajemen

Kegiatan penelitian ini bertujuan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga pada Kepuasan Pelanggan di Bisma Musik Studio Singaraja”**. Seluruh data yang diperoleh akan dimanfaatkan untuk keperluan akademik dan dijaga kerahasiaannya. Peneliti mengharapkan kesediaan responden untuk berpartisipasi dengan memberikan jawaban yang mencerminkan pengalaman yang sebenarnya. Kontribusi yang diberikan sangat berarti dalam mendukung kelengkapan data penelitian ini, sehingga peneliti menyampaikan apresiasi dan terima kasih atas waktu serta partisipasi yang telah diberikan.

Peneliti,

Komang Ridha Kusuma Putra Yasa

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia : tahun

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMA ☐ Sarjana (S1)
☐ SMP ☐ Diploma ☐ Magister (S2)

Pekerjaan : ☐ Pelajar ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya
☐ Swasta ☐ PNS

Rentang Pendapatan per Bulan : ☐ < 1 juta ☐ 4-6 juta ☐ > 10 juta
☐ 1- 3 juta ☐ 7-9 juta

Jumlah Kunjungan ke Bisma Musik Studio : ☐ 1-3 kali ☐ 7-9 kali
☐ 4-6 kali ☐ ≥ 10 kali

Lama Menjadi Pelanggan Bisma Musik Studio : ☐ < 1 bulan ☐ 5-8 bulan ☐ > 1 tahun
☐ 1-4 bulan ☐ 9-12 bulan

II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Setiap pernyataan dalam kuesioner ini diisi dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai dengan kondisi atau pengalaman yang dirasakan.
2. Penilaian jawaban menggunakan skala Likert dengan lima kategori, yaitu: (1) STS = Sangat Tidak Setuju, (2) TS = Tidak Setuju, (3) CS = Cukup Setuju, (4) S = Setuju, dan (5) SS = Sangat Setuju.
3. Responden diharapkan memberikan jawaban secara jujur, objektif, dan konsisten sesuai dengan keadaan yang sebenarnya agar data yang diperoleh dapat mencerminkan kondisi yang akurat.

No	Pernyataan Kepuasan Pelanggan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
10	Saya bersedia menyarankan Bisma Musik Studio kepada teman yang membutuhkan tempat latihan musik					
Kesetiaan/loyalitas pelanggan						
11	Saya lebih memilih menggunakan Bisma Musik Studio dibandingkan studio lain yang sejenis					
Umpan balik positif						
12	Saya memberikan tanggapan positif mengenai Bisma Musik Studio setelah menggunakan layanannya					
Kesenjangan harapan dan kinerja						
13	Pengalaman saya menggunakan Bisma Musik Studio sesuai dengan harapan sebelum menggunakan layanan					



Lampiran 02. Data Responden Uji Instrumen

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia
1	Gede Rama Kusuma	Laki-laki	26 tahun
2	Ni Kadek Putri Andini	Perempuan	22 tahun
3	I Made Adi Pratama	Laki-laki	20 tahun
4	Ahmad Fauzan	Laki-laki	22 tahun
5	Ni Luh Eka Dewi	Perempuan	23 tahun
6	Kadek Bayu Saputra	Laki-laki	21 tahun
7	Muhammad Rizky	Laki-laki	21 tahun
8	Komang Arya Wijaya	Laki-laki	19 tahun
9	Putu Yogi Pratama	Laki-laki	22 tahun
10	Ni Made Ayu Lestari	Perempuan	20 tahun
11	Nyoman Agus Saputra	Laki-laki	22 tahun
12	Andi Pratama	Laki-laki	23 tahun
13	Nyoman Aditya Nugraha	Laki-laki	23 tahun
14	Dewi Safitri	Perempuan	22 tahun
15	Ketut Agus Wirawan	Laki-laki	24 tahun
16	Made Dwi Pratama	Laki-laki	22 tahun
17	Siti Aisyah	Perempuan	21 tahun
18	Komang Dika Pramana	Laki-laki	20 tahun
19	Wayan Budi Santosa	Laki-laki	25 tahun
20	Putu Eka Saputra	Laki-laki	21 tahun
21	Ni Komang Sri Wahyuni	Perempuan	21 tahun
22	I Ketut Arimbawa	Laki-laki	23 tahun
23	Gede Surya Mahendra	Laki-laki	24 tahun
24	Komang Edi Saputra	Laki-laki	24 tahun
25	Nurul Hidayah	Perempuan	24 tahun
26	Wayan Agus Setiawan	Laki-laki	25 tahun
27	Made Arya Putra	Laki-laki	23 tahun
28	I Wayan Putra Dharma	Laki-laki	21 tahun
29	Ketut Dharma Wijaya	Laki-laki	27 tahun
30	Kadek Yoga Pramana	Laki-laki	20 tahun

Lampiran 03. Data Responden Penelitian Utama

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia
1	Gede Rio Suta	laki-laki	24 tahun
2	Daniel Cipta Dana	laki-laki	20 tahun
3	Gracia Baby Debora Simarmata	perempuan	21 tahun
4	Raffi Kurniansyah	laki-laki	22 tahun
5	Yohanes Cipta Dana	laki-laki	24 tahun
6	Gede Krisna Widiadharm	laki-laki	23 tahun
7	Akbar Ramadhan	laki-laki	29 tahun
8	Putu Rista Wahyuni	perempuan	29 tahun
9	Gede Krisna Mahadi Karang	laki-laki	23 tahun
10	Gede Jendra Swastika	laki-laki	23 tahun
11	Komang Adi Sagita Putra	laki-laki	23 tahun
12	Kadek Rama Sanjaya	laki-laki	25 tahun
13	Luh Putu Aderima Putri	perempuan	23 tahun
14	Bulan Kusuma	perempuan	23 tahun
15	Kadek Satya Warsada	laki-laki	23 tahun
16	Kadek Suarma	laki-laki	24 Tahun
17	Ganda Gotama	laki-laki	23 tahun
18	Halim Farhanilhami	laki-laki	23 tahun
19	Made Dian liani Larasati	perempuan	29 tahun
20	Ketut Yulisia Ermayani	perempuan	23 tahun
21	Bonaventura Vioncy Soptae Andu	laki-laki	23 tahun
22	I Gede Dimas Arya Wiryanata	laki-laki	20 tahun
23	I Gede Yoga Adi Putra	laki-laki	20 tahun
24	Ni Kadek Rusmita Dewi	perempuan	19 tahun
25	Kadek Erwin Setiawan	laki-laki	20 tahun
26	Kadek Anggun Sari Pramesta Kori	perempuan	19 tahun
27	Putu Divanya Candy Fortuna	perempuan	20 tahun
28	Nyoman Arta Wiguna	laki-laki	20 tahun
29	Ni Wayan Dayuh Amiliya Selena	perempuan	20 tahun
30	I Dewa Ayu Mirah Puspandani Pemayun	laki-laki	19 tahun
31	Putu Indah Susanti	perempuan	19 tahun
32	Elfarezhel Agung Dwisantra	laki-laki	20 tahun
33	Kadek Krisna Dipayana	laki-laki	19 tahun
34	Ni Made Diva Indri Swari	perempuan	19 tahun
35	Komang Wulan Cantika Taradiva	perempuan	20 tahun
36	Ni Kadek Gita Dwi Ardiani	perempuan	20 tahun
37	Mesycha Adel Mangesa Patoding	perempuan	19 tahun
38	Ni Putu Sri Nadira Narayan	perempuan	19 tahun
39	Putu Vita Amaylia Pradnyadiva	perempuan	20 tahun
40	Kadek Dhea Pranitasari	perempuan	20 tahun
41	Putri Aprilia Widianari	perempuan	20 tahun
42	Putu Ari Laksmi	perempuan	19 tahun
43	Kadek Bayu An Dibrata	laki-laki	20 tahun

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia
44	Komang Margareta Ratnasih	perempuan	19 tahun
45	Siti Nayla Khairunnisa	perempuan	19 tahun
46	Komang Ayu Dina Sari	perempuan	19 tahun
47	Zevanya Dikki HB Pardede	laki-laki	20 tahun
48	I Putu Ryan Cahya Adi Merta	laki-laki	20 tahun
49	Windy Gloria Matuankotta	perempuan	20 tahun
50	Reva Yenni R.Ginting	perempuan	20 tahun
51	Vincent Delfino Cias	laki-laki	19 tahun
52	Dila Amanda	perempuan	19 tahun
53	I Made Heri Sancitha	laki-laki	20 tahun
54	Gusti Ayu Maha Himahera Prawista	perempuan	21 tahun
55	Ni Putu Diyana Maheswari	perempuan	20 tahun
56	Evita Febrianti Agustin	perempuan	20 tahun
57	Komang Mahesa Prabayeni	perempuan	19 tahun
58	Indiria Nanda Nata Br Sembiring	perempuan	20 tahun
59	Kezia Azhary	laki-laki	19 tahun
60	Enjel Mindo Br. Hasibuan	laki-laki	20 tahun
61	Aulia Italiana Brenina	perempuan	19 tahun
62	Michael Marcel Hartono	laki-laki	19 tahun
63	I Wayan Ika Wirestana	perempuan	20 tahun
64	Ni Putu Diah Puspita	perempuan	20 tahun
65	Luh Rista Kirana Putri	perempuan	19 tahun
66	I Gusti Ngurah Tegar Rai Wicaksana	laki-laki	21 tahun
67	Gede Dira Agastya	laki-laki	22 tahun
68	Vincentia Den Paula	laki-laki	19 tahun
69	I Nyoman Made Avataravada	laki-laki	19 tahun
70	Gusti Ayu Pradnyawati	perempuan	20 tahun
71	Kharen Josephine Br Tarigan	laki-laki	21 tahun
72	Trisara Aprilia Lantakai	perempuan	19 tahun
73	Gladys Natalia br Barus	perempuan	20 tahun
74	Kadek Tata Sri Artawani	perempuan	19 tahun
75	I Ketut Alit Junaedi Wardana	laki-laki	20 tahun
76	I Gusti Bagus Agung Mega Meha Permana	laki-laki	19 tahun
77	I Putu Jehoshua Defta Daniel	laki-laki	20 tahun
78	Komang Raditya	laki-laki	19 tahun
79	Ni Putu Ayu Ilya Noviola	perempuan	20 tahun
80	Gusti Putu Eka Rahayu	perempuan	20 tahun
81	Farel Hafiz Yuril Kemal	laki-laki	20 tahun
82	I Kadek Putra Prastajaya	laki-laki	19 tahun
83	I Gusti Agung Rama Divayana	laki-laki	20 tahun
84	Kadek Raditya	laki-laki	19 tahun
85	Putu Aditya Pratama Artha Putra	laki-laki	20 tahun
86	Nengah Kariawan	laki-laki	19 tahun
87	Made Mahestra Wilootama	laki-laki	19 tahun

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia
88	Made Juan Karnayasa	laki-laki	20 tahun
89	Jaysen Natanael Kartiko	laki-laki	19 tahun
90	Yoel Putu Akwila Terinathe	perempuan	20 tahun
91	I Gede Dimas Arya Wiryanatha	laki-laki	19 tahun
92	I Gusti Ngurah Agung Mahaputra	laki-laki	20 tahun
93	Kadek Christian Paramartha Dwipayana	perempuan	20 tahun
94	I Made Wesnawa Ary Putra	laki-laki	19 tahun
95	Luh Indah Artha Metia	perempuan	19 tahun
96	Luh Gede Susanthi Agustini	perempuan	19 tahun
97	Feroma Riski Nainggolan	laki-laki	20 tahun
98	Kadek Okky Sujayanti	perempuan	19 tahun
99	Ni Made Rina Smerti Utami	perempuan	20 tahun
100	Luh Diah Prasetya Eka Putri	perempuan	19 tahun
101	Ni Kadek Dwi Wahyuni	perempuan	20 tahun
102	Gede Clif Wiliam	laki-laki	23 tahun
103	Ngurah Prema	laki-laki	23 tahun
104	Kadek Dwik Suryawan	laki-laki	25 tahun
105	Dany Indrawan	laki-laki	25 tahun
106	Kadek Dwik Septa Ariani	perempuan	20 tahun
107	Luh Eka Wahyuni	perempuan	23 tahun
108	Zelda Aldani	perempuan	23 tahun
109	Ketut Agus Surya Kusuma	laki-laki	23 tahun
110	Komang Dananda Saputra Nesa	laki-laki	25 tahun
111	Kadek Diana Karisna Putri	perempuan	24 tahun
112	Ketut Wahyu Pratama Esa	laki-laki	24 tahun
113	Putu Intan Cahyani	perempuan	24 tahun
114	Citra Yudistira	laki-laki	23 tahun
115	Dinda Ariyesi	perempuan	23 tahun
116	Mita Anjani	perempuan	24 tahun
117	Kadek Agus Krisna	laki-laki	23 tahun
118	Gede Parna	laki-laki	23 tahun
119	Baskara Pramudya	laki-laki	24 Tahun
120	Timoty Hilmawan L Tobing	laki-laki	24 Tahun
121	Michelle Debora	perempuan	19 tahun
122	Raka Mahendra	laki-laki	20 tahun
123	Putu Bayu Wartama Putra	laki-laki	20 tahun
124	Azriel Rafael	laki-laki	23 tahun
125	Eka Kurniawan	laki-laki	20 tahun
126	Kadek Audi Wiranata	laki-laki	23 tahun
127	Ezra Purba	perempuan	19 tahun
128	Krisna Febrian	laki-laki	23 tahun
129	Joseph hidayat	laki-laki	19 tahun
130	Kadek Mila Arsini	perempuan	20 tahun

Lampiran 04. Tabulasi Data Responden Uji Instrumen

A) Variabel Kepuasan Pelanggan

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

B) Variabel Kualitas Pelayanan

No Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Tot_X1
1	3	4	3	3	13
2	4	4	4	4	16
3	5	5	4	4	18
4	4	4	3	3	14
5	4	4	4	4	16
6	3	4	3	3	13
7	3	4	4	3	14
8	4	3	4	3	14
9	4	3	3	4	14
10	3	4	3	3	13
11	4	3	3	3	13
12	5	5	5	4	19
13	5	5	4	5	19
14	3	4	4	4	15
15	4	4	4	4	16
16	3	4	4	4	15
17	4	4	4	3	15
18	3	3	3	3	12
19	5	5	4	5	19
20	5	4	4	5	18
21	3	4	4	3	14
22	4	4	4	4	16
23	3	4	3	4	14
24	3	3	3	3	12
25	4	3	3	3	13
26	5	4	5	4	18
27	3	3	3	3	12
28	3	4	3	4	14
29	4	3	3	3	13
30	3	4	3	3	13

C) Variabel Persepsi Harga

No Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Tot_X2
1	4	4	3	4	15
2	3	4	3	4	14
3	4	5	5	5	19
4	3	3	4	4	14
5	3	3	4	4	14
6	3	3	4	4	14
7	3	3	3	3	12
8	3	3	3	4	13
9	3	4	4	4	15
10	3	3	3	3	12
11	4	4	3	4	15
12	5	4	4	5	18
13	5	5	4	4	18
14	3	4	3	3	13
15	4	4	3	4	15
16	3	3	4	3	13
17	3	3	3	3	12
18	3	3	3	4	13
19	5	5	4	5	19
20	4	5	4	4	17
21	4	3	4	4	15
22	3	4	4	3	14
23	4	3	3	4	14
24	3	3	3	4	13
25	4	4	3	4	15
26	5	4	4	5	18
27	3	3	3	4	13
28	4	3	3	4	14
29	3	3	4	4	14
30	3	3	3	3	12

Lampiran 05. Hasil Uji Validitas

A) Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.614**	.746**	.709**	.516**	.903**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.614**	1	.566**	.397*	.460*	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.030	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.746**	.566**	1	.600**	.382*	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.037	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.709**	.397*	.600**	1	.564**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.030	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.516**	.460*	.382*	.564**	1	.709**
	Sig. (2-tailed)	.004	.011	.037	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	.903**	.770**	.824**	.805**	.709**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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



B) Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.430*	.588**	.608**	.828**
	Sig. (2-tailed)		.018	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.430*	1	.565**	.601**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.018		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.588**	.565**	1	.510**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.004	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.608**	.601**	.510**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_X1	Pearson Correlation	.828**	.782**	.808**	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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



C) Uji Validitas Variabel Persepsi Harga

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.641**	.290	.678**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.120	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.641**	1	.416*	.455*	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.022	.012	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.290	.416*	1	.446*	.652**
	Sig. (2-tailed)	.120	.022		.013	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.678**	.455*	.446*	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.013		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	.851**	.820**	.652**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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



Lampiran 06. Hasil Uji Reliabilitas

A) Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	14.8333	4.213	.821	.794
Y.2	14.7333	4.892	.618	.851
Y.3	14.9000	4.921	.718	.824
Y.4	15.0333	5.068	.696	.830
Y.5	14.9000	5.472	.571	.859

B) Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	11.0667	2.616	.646	.791
X1.2	10.9667	3.068	.622	.796
X1.3	11.2333	3.013	.665	.778
X1.4	11.2333	2.806	.696	.762

C) Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	11.0000	2.276	.691	.695
X2.2	10.9667	2.378	.636	.726
X2.3	11.0667	3.099	.445	.811
X2.4	10.6667	2.644	.663	.716

Lampiran 07. Tabulasi Data Responden Penelitian Utama

A) Variabel Kepuasan Pelanggan

No Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Tot_Y
1	4	3	3	3	3	16
2	4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	4	17
4	3	3	3	3	4	16
5	4	3	3	4	4	18
6	4	4	4	4	4	20
7	3	3	3	4	3	16
8	4	3	4	4	4	19
9	5	5	5	5	4	24
10	5	5	5	4	5	24
11	3	4	4	3	4	18
12	4	4	4	4	4	20
13	3	4	3	2	4	16
14	4	3	4	4	4	19
15	4	4	3	3	4	18
16	4	4	4	4	4	20
17	3	3	3	3	4	16
18	5	4	3	3	4	19
19	3	4	4	3	4	18
20	4	3	4	4	4	19
21	3	3	4	3	3	16
22	5	5	4	4	4	22
23	5	5	4	4	5	23
24	3	4	3	3	4	17
25	4	3	4	4	4	19
26	3	4	3	4	4	18
27	3	3	3	3	4	16
28	4	4	4	3	4	19
29	5	5	4	4	4	22
30	3	4	3	3	4	17
31	4	5	4	3	5	21
32	5	4	4	5	4	22
33	3	4	4	4	4	19
34	5	4	4	5	5	23
35	4	4	3	4	4	19
36	3	3	3	3	3	15
37	5	5	4	4	4	22
38	4	4	5	4	5	22
39	5	5	4	3	4	21
40	3	4	3	3	3	16
41	4	4	5	3	5	21
42	3	4	3	3	4	17
43	4	4	4	3	3	18
44	5	5	5	5	4	24
45	4	3	3	3	3	16

No Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Tot_Y
46	4	4	4	4	4	20
47	3	4	3	3	4	17
48	3	3	3	3	4	16
49	4	3	3	4	4	18
50	4	4	4	4	4	20
51	3	3	3	4	3	16
52	4	3	4	4	4	19
53	5	5	5	5	4	24
54	5	5	5	4	5	24
55	3	4	4	3	4	18
56	4	4	4	4	4	20
57	3	4	3	2	4	16
58	4	3	4	4	4	19
59	4	4	3	3	4	18
60	4	4	4	4	4	20
61	3	3	3	3	4	16
62	5	4	3	3	4	19
63	3	4	4	3	4	18
64	4	3	4	4	4	19
65	3	3	4	3	3	16
66	5	5	4	4	4	22
67	5	5	4	4	5	23
68	3	4	3	3	4	17
69	4	3	4	4	4	19
70	3	4	3	4	4	18
71	3	3	3	3	4	16
72	4	4	4	3	4	19
73	5	5	4	4	4	22
74	3	4	3	3	4	17
75	3	3	3	3	4	16
76	4	4	4	3	3	18
77	3	4	3	3	4	17
78	3	3	3	3	4	16
79	4	3	4	4	4	19
80	4	4	4	4	4	20
81	3	4	4	3	4	18
82	3	4	3	4	4	18
83	3	4	3	3	4	17
84	3	3	3	3	4	16
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	3	5	23
87	3	3	3	3	4	16
88	3	4	3	3	4	17
89	4	3	4	4	4	19
90	4	3	4	4	4	19
91	3	3	3	3	4	16
92	4	5	4	3	5	21
93	5	4	4	5	4	22
94	3	4	4	4	4	19

No Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Tot_Y
95	5	4	4	5	5	23
96	4	4	3	4	4	19
97	3	3	3	3	3	15
98	5	5	4	4	4	22
99	4	4	5	4	5	22
100	5	5	4	3	4	21
101	3	4	3	3	3	16
102	4	4	5	3	5	21
103	3	4	3	3	4	17
104	4	4	4	3	3	18
105	5	5	5	5	4	24
106	4	3	3	3	3	16
107	4	4	4	4	4	20
108	3	4	3	3	4	17
109	3	3	3	3	4	16
110	4	3	3	4	4	18
111	4	4	4	4	4	20
112	3	3	3	4	3	16
113	4	3	4	4	4	19
114	5	5	5	5	4	24
115	5	5	5	4	5	24
116	3	4	4	3	4	18
117	4	4	4	4	4	20
118	3	4	3	2	4	16
119	4	3	4	4	4	19
120	4	4	3	3	4	18
121	4	4	4	4	4	20
122	3	3	3	3	4	16
123	5	4	3	3	4	19
124	3	4	4	3	4	18
125	4	3	4	4	4	19
126	3	3	4	3	3	16
127	5	5	4	4	4	22
128	5	5	4	4	5	23
129	3	4	3	3	4	17
130	4	3	4	4	4	19

B) Variabel Kualitas Pelayanan

No Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Tot_X1
1	3	3	4	4	14
2	3	3	4	4	14
3	3	3	3	4	13
4	3	3	3	3	12
5	3	3	4	4	14
6	3	4	4	4	15
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	16
9	5	4	5	5	19
10	5	5	5	4	19
11	3	4	3	3	13
12	4	4	4	4	16
13	4	4	3	4	15
14	3	3	4	4	14
15	4	4	4	4	16
16	4	3	4	4	15
17	3	3	3	3	12
18	3	3	5	4	15
19	3	3	3	3	12
20	3	3	4	3	13
21	3	3	3	4	13
22	5	5	5	5	20
23	4	5	5	4	18
24	4	3	3	4	14
25	3	4	4	3	14
26	4	3	3	4	14
27	3	3	3	4	13
28	4	4	4	4	16
29	5	4	5	5	19
30	3	3	3	4	13
31	5	5	4	5	19
32	5	5	4	4	18
33	3	4	3	4	14
34	5	5	4	5	19
35	4	4	3	4	15
36	3	3	3	3	12
37	4	4	4	5	17
38	4	4	4	5	17
39	4	4	3	5	16
40	3	3	3	4	13
41	5	5	4	5	19
42	4	4	3	4	15
43	3	4	3	4	14
44	4	5	5	5	19
45	3	3	4	4	14
46	3	3	4	4	14

No Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Tot_X1
47	3	3	4	4	14
48	3	3	3	3	12
49	3	3	3	4	13
50	3	4	4	4	15
51	3	3	3	3	12
52	4	4	3	4	15
53	5	4	4	5	18
54	5	5	4	4	18
55	3	4	3	3	13
56	4	4	3	4	15
57	4	4	3	4	15
58	3	3	3	4	13
59	4	4	3	4	15
60	4	3	3	4	14
61	3	3	3	3	12
62	3	3	4	4	14
63	3	3	4	3	13
64	3	3	3	3	12
65	3	3	3	4	13
66	5	5	4	5	19
67	4	5	4	4	17
68	4	3	4	4	15
69	3	4	4	3	14
70	4	3	3	4	14
71	3	3	3	4	13
72	4	4	3	4	15
73	5	4	4	5	18
74	3	3	3	4	13
75	4	3	3	4	14
76	3	3	4	4	14
77	3	3	3	3	12
78	3	3	3	3	12
79	4	4	3	3	14
80	4	4	3	4	15
81	3	3	2	3	11
82	4	3	3	4	14
83	3	3	3	3	12
84	3	3	3	3	12
85	5	5	4	4	18
86	5	4	4	5	18
87	3	4	2	4	13
88	4	4	2	4	14
89	3	4	3	3	13
90	4	3	4	3	14
91	3	3	3	2	11
92	5	5	4	5	19
93	5	5	4	4	18
94	3	4	3	4	14
95	5	5	4	5	19

No Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Tot_X1
96	4	4	3	4	15
97	3	3	3	3	12
98	4	4	4	5	17
99	4	4	4	5	17
100	4	4	3	5	16
101	3	3	3	4	13
102	5	5	4	5	19
103	4	4	3	4	15
104	3	4	3	4	14
105	4	5	5	5	19
106	3	3	4	4	14
107	3	3	4	4	14
108	3	3	4	4	14
109	3	3	3	3	12
110	3	3	3	4	13
111	3	4	4	4	15
112	3	3	3	3	12
113	4	4	3	4	15
114	5	4	4	5	18
115	5	5	4	4	18
116	3	4	3	3	13
117	4	4	3	4	15
118	4	4	3	4	15
119	3	3	3	4	13
120	4	4	3	4	15
121	4	3	3	4	14
122	3	3	3	3	12
123	3	3	4	4	14
124	3	3	4	3	13
125	3	3	3	3	12
126	3	3	3	4	13
127	5	5	4	5	19
128	4	5	4	4	17
129	4	3	4	4	15
130	3	4	4	3	14

C) Variabel Persepsi Harga

No Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Tot_X2
1	4	3	3	3	13
2	4	4	4	3	15
3	4	3	3	3	13
4	4	4	3	3	14
5	3	4	3	4	14
6	3	3	4	4	14
7	4	3	3	3	13
8	3	3	3	3	12
9	5	5	4	5	19
10	5	4	5	4	18
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	3	3	3	3	12
14	4	3	3	3	13
15	3	3	3	3	12
16	4	4	4	4	16
17	4	3	3	4	14
18	3	3	4	3	13
19	4	4	4	3	15
20	4	4	3	3	14
21	3	3	3	3	12
22	5	4	5	3	17
23	4	4	5	4	17
24	4	4	3	3	14
25	4	4	4	3	15
26	4	3	4	3	14
27	3	3	3	4	13
28	3	3	3	3	12
29	4	5	4	5	18
30	3	3	3	3	12
31	4	4	4	4	16
32	4	5	4	5	18
33	4	5	4	5	18
34	4	5	4	5	18
35	4	3	4	3	14
36	3	4	3	4	14
37	5	5	5	5	20
38	5	5	5	5	20
39	3	4	3	4	14
40	3	3	3	3	12
41	4	4	4	4	16
42	3	3	3	3	12
43	4	3	4	3	14
44	4	5	4	5	18
45	3	3	3	3	12
46	4	3	4	3	14

No Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Tot_X2
47	3	3	3	3	12
48	3	3	3	3	12
49	3	4	3	4	14
50	4	4	4	4	16
51	3	3	3	3	12
52	3	3	3	3	12
53	4	5	4	5	18
54	5	4	5	4	18
55	4	4	4	4	16
56	4	4	4	4	16
57	3	3	3	3	12
58	3	3	3	3	12
59	3	3	3	3	12
60	4	4	4	4	16
61	3	4	3	4	14
62	4	3	4	3	14
63	4	3	4	3	14
64	3	3	3	3	12
65	3	3	3	3	12
66	5	3	5	3	16
67	5	4	5	4	18
68	3	3	3	3	12
69	4	3	4	3	14
70	4	3	4	3	14
71	3	4	3	4	14
72	3	3	3	3	12
73	4	5	4	5	18
74	3	3	3	3	12
75	4	3	4	3	14
76	3	3	3	3	12
77	3	3	3	3	12
78	4	3	4	3	14
79	4	3	4	3	14
80	4	3	4	3	14
81	4	3	4	3	14
82	3	4	3	4	14
83	3	3	3	3	12
84	4	3	4	3	14
85	4	4	4	4	16
86	5	5	5	5	20
87	3	3	3	3	12
88	3	3	3	3	12
89	4	3	4	3	14
90	4	3	4	3	14
91	4	3	4	3	14
92	4	4	4	4	16
93	4	5	4	5	18
94	4	5	4	5	18
95	4	5	4	5	18

No Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Tot_X2
96	4	3	4	3	14
97	3	4	3	4	14
98	5	5	5	5	20
99	5	5	5	5	20
100	3	4	3	4	14
101	3	3	3	3	12
102	4	4	4	4	16
103	3	3	3	3	12
104	4	3	4	3	14
105	4	5	4	5	18
106	3	3	3	3	12
107	4	3	4	3	14
108	3	3	3	3	12
109	3	3	3	3	12
110	3	4	3	4	14
111	4	4	4	4	16
112	3	3	3	3	12
113	3	3	3	3	12
114	4	5	4	5	18
115	5	4	5	4	18
116	4	4	4	4	16
117	4	4	4	4	16
118	3	3	3	3	12
119	3	3	3	3	12
120	3	3	3	3	12
121	4	4	4	4	16
122	3	4	3	4	14
123	4	3	4	3	14
124	4	3	4	3	14
125	3	3	3	3	12
126	3	3	3	3	12
127	5	3	5	3	16
128	5	4	5	4	18
129	3	3	3	3	12
130	4	3	4	3	14

Lampiran 08. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Kualitas Pelayanan	130	11.00	20.00	14.7615	.19802	2.25782
Persepsi Harga	130	12.00	20.00	14.4923	.20438	2.33027
Kepuasan Pelanggan	130	15.00	25.00	18.9538	.22028	2.51156
Valid N (listwise)	130					

A) Variabel Kualitas Pelayanan



Statistics						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total X1
N	Valid	130	130	130	130	130
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.6538	3.6769	3.5077	3.9231	14.7615
Std. Error of Mean		.06526	.06388	.05700	.05842	.19802
Median		3.0000	4.0000	3.0000	4.0000	14.0000
Std. Deviation		.74409	.72833	.64994	.66607	2.25782
Variance		.554	.530	.422	.444	5.098
Range		2.00	2.00	3.00	3.00	9.00
Minimum		3.00	3.00	2.00	2.00	11.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
Sum		475.00	478.00	456.00	510.00	1919.00

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	66	50.8	50.8	50.8
	S	43	33.1	33.1	83.8
	SS	21	16.2	16.2	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	62	47.7	47.7	47.7
	S	48	36.9	36.9	84.6
	SS	20	15.4	15.4	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	2.3	2.3	2.3
	CS	66	50.8	50.8	53.1
	S	53	40.8	40.8	93.8
	SS	8	6.2	6.2	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	.8	.8	.8
	CS	31	23.8	23.8	24.6
	S	75	57.7	57.7	82.3
	SS	23	17.7	17.7	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Total_X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11.00	2	1.5	1.5	1.5
	12.00	18	13.8	13.8	15.4
	13.00	22	16.9	16.9	32.3
	14.00	30	23.1	23.1	55.4
	15.00	22	16.9	16.9	72.3
	16.00	6	4.6	4.6	76.9
	17.00	6	4.6	4.6	81.5
	18.00	10	7.7	7.7	89.2

19.00	13	10.0	10.0	99.2
20.00	1	.8	.8	100.0
Total	130	100.0	100.0	

B) Variabel Persepsi Harga

Statistics

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2
N Valid	130	130	130	130	130
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.7000	3.5846	3.6538	3.5538	14.4923
Std. Error of Mean	.05742	.06348	.05852	.06374	.20438
Median	4.0000	3.0000	4.0000	3.0000	14.0000
Std. Deviation	.65474	.72374	.66719	.72670	2.33027
Variance	.429	.524	.445	.528	5.430
Range	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00
Minimum	3.00	3.00	3.00	3.00	12.00
Maximum	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
Sum	481.00	466.00	475.00	462.00	1884.00

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	53	40.8	40.8	40.8
S	63	48.5	48.5	89.2
SS	14	10.8	10.8	100.0
Total	130	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	72	55.4	55.4	55.4
S	40	30.8	30.8	86.2
SS	18	13.8	13.8	100.0
Total	130	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	59	45.4	45.4	45.4
	S	57	43.8	43.8	89.2
	SS	14	10.8	10.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	76	58.5	58.5	58.5
	S	36	27.7	27.7	86.2
	SS	18	13.8	13.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Total_X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12.00	39	30.0	30.0	30.0
	13.00	6	4.6	4.6	34.6
	14.00	39	30.0	30.0	64.6
	15.00	3	2.3	2.3	66.9
	16.00	18	13.8	13.8	80.8
	17.00	2	1.5	1.5	82.3
	18.00	17	13.1	13.1	95.4
	19.00	1	.8	.8	96.2
	20.00	5	3.8	3.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

C) Variabel Kepuasan Pelanggan

		Statistics					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
N	Valid	130	130	130	130	130	130
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.8308	3.8615	3.7000	3.5615	4.0000	18.9538
Std. Error of Mean		.06744	.06154	.05742	.05881	.04368	.22028
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	19.0000
Std. Deviation		.76896	.70165	.65474	.67058	.49806	2.51156
Variance		.591	.492	.429	.450	.248	6.308
Range		2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	10.00
Minimum		3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	15.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
Sum		498.00	502.00	481.00	463.00	520.00	2464.00

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	51	39.2	39.2	39.2
	S	50	38.5	38.5	77.7
	SS	29	22.3	22.3	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	42	32.3	32.3	32.3
	S	64	49.2	49.2	81.5
	SS	24	18.5	18.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	53	40.8	40.8	40.8
	S	63	48.5	48.5	89.2
	SS	14	10.8	10.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	2.3	2.3	2.3
	CS	61	46.9	46.9	49.2
	S	56	43.1	43.1	92.3
	SS	10	7.7	7.7	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	16	12.3	12.3	12.3
	S	98	75.4	75.4	87.7
	SS	16	12.3	12.3	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Total_Y

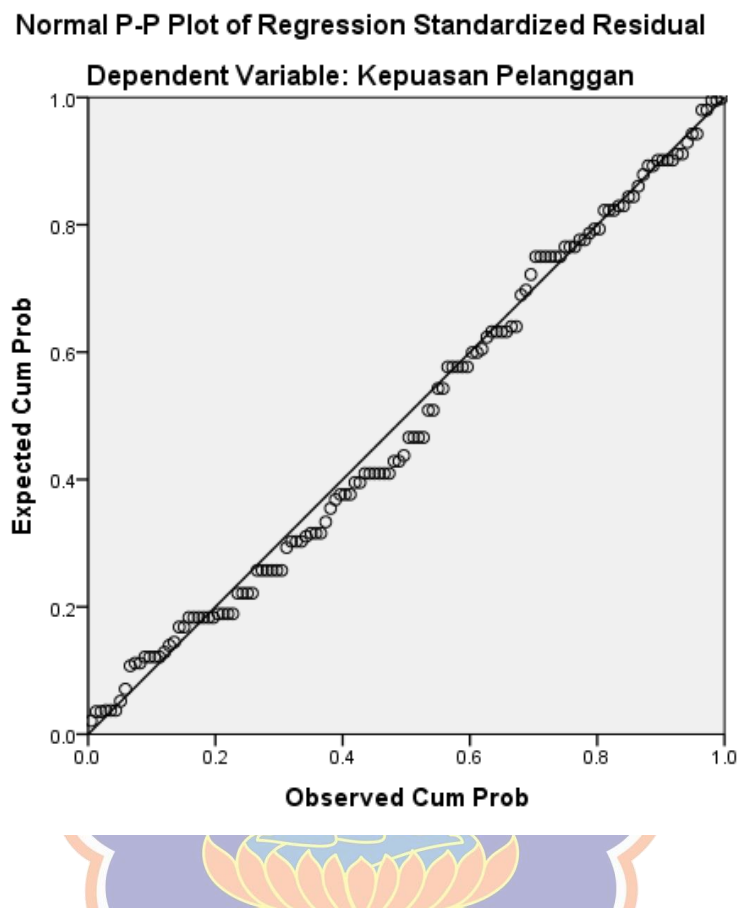
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15.00	2	1.5	1.5	1.5
	16.00	27	20.8	20.8	22.3
	17.00	13	10.0	10.0	32.3
	18.00	19	14.6	14.6	46.9
	19.00	24	18.5	18.5	65.4
	20.00	13	10.0	10.0	75.4
	21.00	6	4.6	4.6	80.0
	22.00	11	8.5	8.5	88.5
	23.00	6	4.6	4.6	93.1

24.00	8	6.2	6.2	99.2
25.00	1	.8	.8	100.0
Total	130	100.0	100.0	



Lampiran 09. Hasil Uji Asumsi Klasik

A) Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.09828425
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.052
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

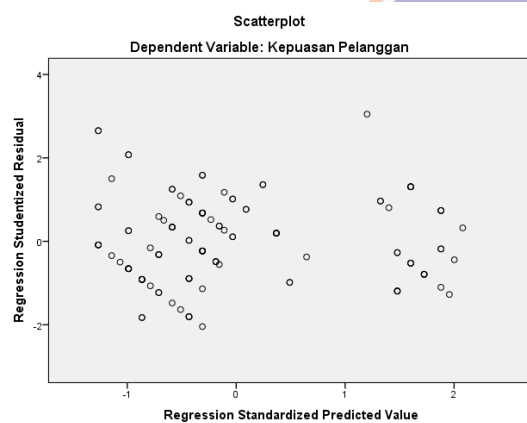
B) Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.139	.689		4.555	.000		
Kualitas Pelayanan	.627	.058	.564	10.851	.000	.558	1.792
Persepsi Harga	.453	.056	.420	8.082	.000	.558	1.792

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

C) Uji Heteroskedastisitas



Correlations

			Kualitas Pelayanan	Persepsi Harga	ABS_RES
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.537**	.030
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.736
		N	130	130	130
	Persepsi Harga	Correlation Coefficient	.537**	1.000	.018
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.842
		N	130	130	130
	ABS_RES	Correlation Coefficient	.030	.018	1.000
		Sig. (2-tailed)	.736	.842	.
		N	130	130	130

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

Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis

Hasil Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.899 ^a	.809	.806	1.10690

a. Predictors: (Constant), Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	658.120	2	329.060	268.571	.000 ^b
	Residual	155.603	127	1.225		
	Total	813.723	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.139	.689		4.555	.000
	Kualitas Pelayanan	.627	.058	.564	10.851	.000
	Persepsi Harga	.453	.056	.420	8.082	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian