

Lampiran 01. Data Penjualan Minimarket Cahaya Baru dan KSA Toserba Surapati (Januari - September 2020)

Bulan (Per triwulan)	Penjualan (Rp)	
	Cahaya Baru	KSA Toserba Surapati
Januari – Maret	33.875.841	24.788.250
April - Juni	40.568.137	20.805.190
Juli - September	41.859.002	22.985.709

Lampiran 02. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Total Variabel Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan.

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentang Skor Kuesioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban (KS) diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden

b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pernyataan = 5

Jumlah Responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 5 \times 1 = 25$

Skor Terendah = $1 \times 5 \times 1 = 5$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{25 - 5}{5} = 4$

Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
21-25	Sangat Tinggi
16-20	Tinggi
11-15	Sedang
6-10	Rendah
1-5	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentang Skor Kuesioner Awal Nilai Pelanggan.

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentang Skor Kuesioner Awal :

1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

3) Apabila jawaban (KS) diberikan skor 3

4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden

b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pernyataan = 4

Jumlah Responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 1 = 20$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 1 = 4$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{20 - 4}{5} = 3$

Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
17-20	Sangat Tinggi
13-16	Tinggi
9-12	Sedang
5-8	Rendah
1-4	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentang Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan.

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentang Skor Kuesioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban (KS) diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden

b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pernyataan = 4

Jumlah Responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 1 = 20$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 1 = 4$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{20 - 4}{5} = 3$

Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
17-20	Sangat Tinggi
13-16	Tinggi
9-12	Sedang
5-8	Rendah
1-4	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan Secara Total

a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden

b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pernyataan = 5

Jumlah Responden = 10

Skor Tertinggi = $5 \times 5 \times 10 = 250$

Skor Terendah = $1 \times 5 \times 10 = 50$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{250 - 50}{5} = 40$

Rentangan Skor Variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
201-250	Sangat Tinggi
151-200	Tinggi
101-150	Sedang
51-100	Rendah
1-50	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Nilai Pelanggan Secara Total

a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden

b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pernyataan = 4

Jumlah Responden = 10

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 10 = 200$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 4 \times 10 = 40$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{200 - 40}{5} = 32$$

Rentangan Skor Variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
161-200	Sangat Tinggi
121-160	Tinggi
81-120	Sedang
41-80	Rendah
1-40	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan Secara Total

a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden

b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden

$$\text{Nilai Tertinggi} = 5$$

$$\text{Nilai Terendah} = 1$$

$$\text{Jumlah Pernyataan} = 4$$

$$\text{Jumlah Responden} = 10$$

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 4 \times 10 = 200$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 4 \times 10 = 40$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{200 - 40}{5} = 32$$

Rentangan Skor Variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
161-200	Sangat Tinggi
121-160	Tinggi
81-120	Sedang
41-80	Rendah
1-40	Sangat Rendah

Lampiran 03. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Minimarket Cahaya Baru Singaraja

Kepada,

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal :Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Minimarket Cahaya Baru Singaraja**”.

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini sesuai dengan kenyataan sebenarnya sebagai data yang akan digunakan dalam penelitian. Demikian saya sampaikan, atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, Januari 2021

Peneliti

Kadek Linda Pratiwi Handayani
NIM. 1717041238

A. Identitas Responden

Berilah tanda *check* (\surd) pada salah satu pilihan jawaban dan tuliskan jawaban singkat apabila jawaban Anda tidak tersedia pada pilihan jawaban dalam kuesioner ini.

2. Usia : 17-30 tahun 41-50 tahun
 31-40 tahun > 50 tahun

2. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

3. Pekerjaan : Mahasiswa
 Ibu Rumah Tangga
 Pegawai Negeri Sipil
 Karyawan Swasta
 Wiraswasta

Lainnya:.....

4. Telah berbelanja di Minimarket Cahaya Baru lebih dari 2 kali.

IYA TIDAK

B. Pentunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda *check* (\surd) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda pada kolom yang tersedia. Penilaian dapat Anda berikan berdasarkan pilihan berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

C. Daftar Pernyataan

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya akan bersedia berbelanja kembali di Minimarket Cahaya Baru.					
2.	Saya bersedia merekomendasikan pada teman atau keluarga untuk berbelanja di Minimarket Cahaya Baru.					
3.	Kenyataan yang saya peroleh pada saat berbelanja di Minimarket Cahaya Baru sesuai dengan yang diharapkan.					
4.	Saya puas terhadap usaha Minimarket Cahaya Baru dalam mengetahui dan menindaklanjuti ketidakpuasan yang saya alami.					
5.	Secara keseluruhan, saya puas berbelanja di Minimarket Cahaya Baru.					

KUALITAS PELAYANAN (X₁)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Kondisi ruangan di Minimarket Cahaya Baru tertata rapi dan bersih.					
2.	Produk-produk yang dijual di Minimarket Cahaya Baru lengkap.					
3.	Saya merasa pegawai Minimarket Cahaya Baru sigap dalam melayani konsumen.					
4.	Saya merasa pelayanan saat di kasir Minimarket Cahaya Baru cepat.					
5.	Saya tidak pernah lupa diberikan <i>struck</i> belanja oleh pegawai					

	Minimarket Cahaya Baru.					
6.	Pegawai Minimarket Cahaya Baru melayani dengan ramah dan sopan.					
7.	Saya merasa pegawai Minimarket Cahaya Baru memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.					

NILAI PELANGGAN (X₂)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di Minimarket Cahaya Baru.					
2.	Minimarket Cahaya Baru merupakan tempat pemenuhan kebutuhan sehari-hari yang tepat untuk konsumen.					
3.	Minimarket Cahaya Baru menyediakan produk-produk dengan kualitas baik dengan harga yang murah.					
4.	Harga produk di Minimarket Cahaya Baru yang relatif rendah membuat konsumen ingin berbelanja kembali.					

Lampiran 04: Tabulasi Data Sampel Kecil Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Nilai Pelanggan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Skor Kepuasan Pelanggan				Total	Ketegori
	Y. ₁	Y. ₂	Y. ₃	Y. ₄		
1	4	4	4	4	16	Tinggi
2	4	4	5	4	17	Sangat Tinggi
3	5	4	4	5	18	Sangat Tinggi
4	4	4	4	5	17	Sangat Tinggi
5	4	5	4	3	16	Tinggi
6	5	4	3	3	15	Tinggi
7	4	4	4	3	15	Tinggi
8	5	5	4	5	19	Sangat Tinggi
9	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
10	4	4	3	4	15	Tinggi
Jumlah	44	43	40	41	168	Sangat Tinggi

Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Skor Kualitas Pelayanan					Total	Keterangan
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}		
1	5	4	4	4	5	22	Sangat Tinggi
2	4	4	4	4	4	20	Tinggi
3	5	5	4	4	4	22	Sangat Tinggi
4	5	3	4	4	5	21	Sangat Tinggi
5	5	4	3	3	5	20	Tinggi
6	4	4	4	4	4	20	Tinggi
7	5	4	4	5	4	22	Sangat Tinggi
8	4	4	4	4	4	20	Tinggi
9	5	5	4	4	4	22	Sangat Tinggi
10	5	3	4	4	4	20	Tinggi
Jumlah	47	40	39	40	43	209	Sangat Tinggi

Nilai Pelanggan (X₂)

No	Skor Nilai Pelanggan				Total	Keterangan
	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}		
1	4	4	4	4	16	Tinggi
2	4	4	3	5	16	Tinggi
3	4	4	4	3	15	Sedang

4	4	4	5	4	17	Sangat Tinggi
5	4	4	4	4	16	Sangat Tinggi
6	5	4	3	4	16	Tinggi
7	4	3	4	5	16	Tinggi
8	5	4	5	4	18	Sangat Tinggi
9	4	4	4	5	17	Sangat Tinggi
10	4	4	4	5	17	Sangat Tinggi
Jumlah	42	39	40	43	164	Sangat Tinggi

Lampiran 05. Hasil Data Pernyataan Responden Variabel

X1									X2						Y							
No	1	2	3	4	5	6	7	Total	No	1	2	3	4	Total	No	1	2	3	4	5	Total	
1	5	3	4	4	4	4	5	29	1	2	3	2	3	10	1	4	4	4	4	4	4	20
2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	3	2	9	2	3	3	3	3	3	3	15
3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	2	5	3	15	3	5	5	5	5	4	4	24
4	3	3	3	3	4	4	4	24	4	2	2	4	2	10	4	3	3	3	3	3	3	15
5	5	4	4	3	4	5	5	30	5	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	4	4	28	6	3	4	4	5	16	6	4	4	5	4	4	4	21
7	3	3	3	4	4	4	4	25	7	4	2	3	3	12	7	3	3	3	3	3	3	15
8	4	5	5	5	5	4	4	32	8	4	4	4	5	17	8	5	4	4	4	4	4	21
9	5	4	5	4	4	5	4	31	9	5	5	5	5	20	9	5	4	4	5	4	4	22
10	3	3	3	3	3	3	3	21	10	2	2	2	2	8	10	3	3	3	3	3	3	15
11	4	3	4	3	4	4	3	25	11	3	3	5	5	16	11	4	4	4	4	4	4	20
12	3	3	4	4	3	3	4	24	12	3	2	2	4	11	12	3	3	3	3	3	3	15
13	5	5	4	4	5	5	5	33	13	4	4	3	5	16	13	5	5	5	5	5	5	25
14	5	5	3	5	4	5	4	31	14	4	4	4	3	15	14	5	5	5	5	5	5	25
15	4	4	4	4	4	4	4	28	15	2	2	4	2	10	15	4	4	4	4	4	4	20
16	5	5	5	4	4	4	4	31	16	4	4	4	3	15	16	4	4	4	4	4	5	21
17	5	5	5	5	5	5	5	35	17	4	4	4	2	14	17	5	5	5	4	4	4	23
18	4	4	4	4	4	4	4	28	18	3	4	3	3	13	18	4	4	4	5	5	5	22
19	4	4	4	4	4	4	4	28	19	4	4	4	4	16	19	4	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	4	4	28	20	3	4	3	3	13	20	4	4	4	4	4	4	20

21	5	5	5	5	5	5	5	35	21	4	4	4	4	16	21	5	5	5	5	5	25
22	4	5	4	5	4	5	4	31	22	4	4	4	4	16	22	4	5	4	5	4	22
23	5	4	3	2	4	3	2	23	23	3	3	3	3	12	23	4	4	4	4	4	20
24	5	4	4	5	5	4	5	32	24	5	5	4	5	19	24	5	5	4	4	5	23
25	5	4	3	4	4	5	4	29	25	4	4	4	4	16	25	4	4	4	4	5	21
26	4	4	4	4	4	4	4	28	26	4	4	4	4	16	26	4	4	4	4	3	19
27	4	4	4	4	4	4	4	28	27	4	4	4	4	16	27	4	4	4	4	4	20
28	5	4	4	3	5	4	4	29	28	4	4	5	4	17	28	5	4	4	4	4	21
29	5	4	4	4	4	3	4	28	29	4	4	4	4	16	29	4	4	4	3	4	19
30	3	3	3	3	3	3	3	21	30	4	4	3	4	15	30	3	4	4	3	3	17
31	4	5	4	4	5	5	4	31	31	4	4	5	4	17	31	5	5	4	4	5	23
32	4	4	4	4	5	4	4	29	32	5	5	5	5	20	32	5	5	5	5	5	25
33	4	5	4	4	5	4	3	29	33	3	3	4	4	14	33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	5	5	5	4	31	34	5	5	5	4	19	34	5	4	5	4	4	22
35	4	3	3	4	4	4	4	26	35	4	4	4	4	16	35	4	4	4	3	4	19
36	4	4	4	4	3	4	3	26	36	3	4	3	3	13	36	3	3	3	3	3	15
37	4	3	4	4	4	4	3	26	37	4	4	4	4	16	37	4	4	4	3	4	19
38	4	4	3	3	4	4	4	26	38	3	2	2	3	10	38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	4	4	28	39	2	3	3	2	10	39	4	4	4	4	4	20
40	3	3	3	3	3	3	3	21	40	4	3	1	2	10	40	3	3	3	3	3	15
41	5	4	4	4	4	4	4	29	41	4	1	2	3	10	41	4	4	4	4	4	20
42	4	5	5	4	5	4	4	31	42	3	3	3	2	11	42	5	5	4	4	5	23
43	4	4	4	4	4	4	4	28	43	4	4	4	4	16	43	5	5	4	5	5	24
44	5	3	4	5	4	5	4	30	44	4	4	4	4	16	44	5	4	5	5	5	24

45	5	4	4	5	5	4	4	31	45	5	4	4	4	17	45	5	5	4	4	5	23
46	5	4	4	4	5	4	5	31	46	5	4	4	4	17	46	5	4	4	4	4	21
47	5	3	4	4	4	4	4	28	47	4	4	4	4	16	47	5	5	4	5	5	24
48	5	4	4	3	4	4	4	28	48	5	4	4	4	17	48	5	4	4	5	4	22
49	5	3	4	5	5	4	4	30	49	4	4	4	4	16	49	4	4	4	4	4	20
50	5	3	4	4	5	4	4	29	50	3	3	3	3	12	50	5	4	4	4	5	22
51	3	3	3	3	3	3	3	21	51	5	4	3	4	16	51	4	4	4	4	5	21
52	4	4	4	4	4	4	4	28	52	4	4	4	4	16	52	4	4	4	4	4	20
53	4	3	3	4	4	4	4	26	53	3	3	3	4	13	53	5	5	4	4	5	23
54	4	4	4	4	4	4	4	28	54	4	4	4	3	15	54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	5	4	4	4	29	55	5	4	3	4	16	55	4	4	4	4	4	20
56	5	3	4	4	4	4	3	27	56	4	4	4	4	16	56	5	5	4	4	4	22
57	4	4	4	5	5	4	4	30	57	4	4	4	4	16	57	4	4	3	4	4	19
58	4	4	4	4	4	4	4	28	58	4	4	4	4	16	58	4	4	3	4	3	18
59	4	4	4	4	4	4	4	28	59	4	4	3	4	15	59	4	4	4	4	5	21
60	5	3	4	3	4	4	4	27	60	4	2	4	4	14	60	4	4	4	4	3	19
61	4	4	4	4	4	4	4	28	61	4	4	3	4	15	61	4	4	4	4	4	20
62	5	3	4	4	5	4	4	29	62	4	4	4	4	16	62	4	3	4	3	4	18
63	5	3	4	5	4	4	4	29	63	3	3	3	3	12	63	5	5	5	5	5	25
64	4	4	3	4	4	4	4	27	64	4	4	4	5	17	64	4	4	4	5	5	22
65	4	4	4	4	4	4	5	29	65	5	5	3	4	17	65	4	4	4	4	5	21
66	4	4	4	4	4	4	4	28	66	5	5	4	4	18	66	4	4	4	4	5	21
67	4	4	4	5	5	4	5	31	67	4	3	3	4	14	67	4	4	4	4	3	19
68	4	4	3	4	5	4	4	28	68	3	3	2	5	13	68	4	4	3	4	4	19

69	5	4	4	4	4	4	4	29	69	5	4	3	4	16	69	5	4	4	4	5	22
70	5	4	4	3	4	4	4	28	70	4	4	4	3	15	70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	4	4	4	4	28	71	3	4	3	4	14	71	5	5	5	5	5	25
72	4	4	4	4	4	4	4	28	72	4	4	3	5	16	72	4	4	4	4	4	20
73	4	3	3	4	4	4	4	26	73	4	4	4	4	16	73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	4	4	28	74	5	5	4	5	19	74	4	4	4	4	5	21
75	3	3	3	3	3	3	3	21	75	4	4	4	4	16	75	3	3	3	3	3	15
76	4	4	4	4	5	4	4	29	76	4	4	3	5	16	76	4	4	4	5	5	22
77	5	4	4	4	4	4	4	29	77	4	4	4	3	15	77	5	5	4	5	5	24
78	4	3	4	4	4	4	5	28	78	3	3	3	3	12	78	5	4	4	3	4	20
79	4	4	4	4	5	5	5	31	79	2	3	5	5	15	79	4	4	4	4	4	20
80	3	2	4	3	4	4	5	25	80	4	4	3	5	16	80	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	5	4	4	4	29	81	4	4	4	4	16	81	4	4	4	4	5	21
82	5	3	4	4	4	4	4	28	82	4	4	4	4	16	82	5	4	4	4	4	21
83	5	4	4	3	4	4	4	28	83	3	4	4	4	15	83	4	3	4	4	4	19
84	5	4	4	4	4	4	4	29	84	4	4	4	4	16	84	5	4	4	4	5	22
85	5	3	4	3	4	4	4	27	85	5	4	4	4	17	85	4	4	4	4	5	21
86	4	3	5	4	4	5	4	29	86	5	4	5	4	18	86	4	4	5	4	4	21
87	4	2	4	3	4	4	4	25	87	4	4	4	4	16	87	3	3	3	3	3	15
88	4	4	4	4	4	4	4	28	88	4	4	4	4	16	88	4	4	4	4	3	19
89	3	4	3	4	4	5	4	27	89	3	3	4	4	14	89	4	4	4	3	4	19
90	4	3	4	4	5	4	4	28	90	4	4	4	4	16	90	4	4	3	4	4	19
91	5	4	4	3	4	4	4	28	91	4	4	4	4	16	91	4	4	4	5	5	22
92	4	4	3	4	4	4	4	27	92	3	4	4	5	16	92	4	4	4	4	4	20

93	4	4	4	4	4	4	4	28	93	4	4	3	5	16	93	5	4	4	4	4	21
94	4	4	3	4	5	4	5	29	94	5	4	4	5	18	94	4	4	4	4	5	21
95	5	4	4	4	4	4	4	29	95	4	4	3	4	15	95	4	4	4	3	4	19
96	5	4	4	4	4	3	3	27	96	4	4	3	5	16	96	4	4	4	4	3	19
97	5	3	4	3	4	4	4	27	97	5	4	4	4	17	97	4	5	4	4	4	21
98	2	2	2	2	2	2	2	14	98	3	3	3	3	12	98	3	3	3	3	3	15
99	4	4	3	4	5	4	4	28	99	3	4	4	5	16	99	4	4	4	4	4	20
100	4	2	4	4	5	4	3	26	100	4	4	4	4	16	100	4	4	4	4	4	20
101	5	4	4	4	4	3	4	28	101	4	4	3	4	15	101	5	4	4	4	5	22
102	4	4	4	4	4	4	4	28	102	4	4	3	3	14	102	4	4	3	4	4	19
103	4	3	4	4	4	4	3	26	103	3	3	3	3	12	103	4	4	4	4	4	20
104	4	3	4	3	4	4	4	26	104	2	4	4	5	15	104	4	4	4	4	4	20
105	4	3	4	4	4	4	3	26	105	2	4	4	5	15	105	4	4	4	4	4	20
106	4	4	3	4	4	4	4	27	106	4	4	4	4	16	106	5	5	5	4	4	23
107	4	4	4	4	4	4	3	27	107	4	4	4	5	17	107	5	4	4	5	4	22
108	5	4	4	3	4	4	3	27	108	4	4	3	5	16	108	4	4	4	4	3	19
109	4	4	4	4	4	4	4	28	109	5	4	3	4	16	109	5	4	4	3	4	20
110	4	4	4	4	4	4	4	28	110	4	3	4	5	16	110	3	3	3	5	4	18
111	5	4	4	4	4	4	4	29	111	3	3	2	5	13	111	4	4	4	4	4	20
112	5	3	4	3	4	4	4	27	112	4	4	4	4	16	112	4	4	4	4	5	21
113	5	3	4	4	5	4	4	29	113	4	3	3	4	14	113	5	4	4	4	4	21
114	4	4	4	4	4	4	4	28	114	5	4	3	4	16	114	3	3	3	3	3	15
115	4	4	4	4	4	4	4	28	115	3	3	3	3	12	115	4	4	4	4	4	20
116	4	4	4	3	4	4	4	27	116	4	4	4	4	16	116	4	4	4	4	4	20

117	4	4	4	3	4	4	5	28	117	4	4	4	4	16	117	5	4	4	4	5	22
118	5	4	5	4	5	5	5	33	118	3	3	3	4	13	118	4	4	4	3	4	19
119	4	3	3	4	4	4	4	26	119	3	3	3	3	12	119	3	3	4	3	3	16
120	4	4	3	3	4	5	3	26	120	4	4	4	4	16	120	4	4	4	4	4	20
121	5	3	4	4	4	4	2	26	121	4	4	3	4	15	121	4	4	3	4	4	19
122	5	5	5	5	5	5	5	35	122	4	4	4	4	16	122	5	5	5	5	5	25
123	4	4	4	4	4	4	4	28	123	3	3	4	5	15	123	4	4	4	3	4	19
124	3	3	3	3	3	3	3	21	124	4	3	4	4	15	124	3	3	3	3	3	15
125	4	4	4	3	4	4	4	27	125	3	3	4	5	15	125	4	4	4	4	4	20
126	4	3	4	4	4	4	4	27	126	4	3	3	5	15	126	5	4	4	4	4	21
127	4	4	4	4	4	4	4	28	127	4	2	2	2	10	127	4	4	4	4	4	20
128	4	4	4	4	4	4	5	29	128	4	4	4	4	16	128	4	3	4	4	4	19
129	5	4	4	3	5	4	4	29	129	3	3	2	2	10	129	4	4	4	4	3	19
130	4	5	4	3	4	4	3	27	130	3	4	4	4	15	130	4	4	4	4	3	19

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130
X1.7	Pearson Correlation	.289**	.315**	.397**	.410**	.497**	.519**	1	.693**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130
kualitas pelayanan	Pearson Correlation	.652**	.657**	.714**	.691**	.775**	.755**	.693**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130

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

Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.825	7

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

Uji Validitas Pelanggan

Kuesioner Nilai

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

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	nilai pelanggan
X2.1	Pearson Correlation	1	.547**	.282**	.297**	.714**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.2	Pearson Correlation	.547**	1	.465**	.492**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.3	Pearson Correlation	.282**	.465**	1	.351**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.4	Pearson Correlation	.297**	.492**	.351**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130
nilai pelanggan	Pearson Correlation	.714**	.835**	.697**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130

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

Uji Reliabilitas Kuesioner Nilai Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.729	4

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

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

Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Correlations							
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	kepuasan pelanggan
Y.1	Pearson Correlation	1	.750**	.646**	.566**	.615**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
Y.2	Pearson Correlation	.750**	1	.657**	.608**	.590**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
Y.3	Pearson Correlation	.646**	.657**	1	.518**	.494**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
Y.4	Pearson Correlation	.566**	.608**	.518**	1	.575**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
Y.5	Pearson Correlation	.615**	.590**	.494**	.575**	1	.811**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
kepuasan pelanggan	Pearson Correlation	.868**	.866**	.786**	.794**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.880	5

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

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

Lampiran 07.

Uji Asumsi

1. Hasil Uji

Hasil Output SPSS

Klasik

Normalitas

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.77932105
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.066
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Pelayanan	0,902	1,109	Bebas multikolinieritas
Nilai Pelanggan	0,902	1,109	Bebas multikolinieritas

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.658	1.051		2.530	.013
	kualitas pelayanan	-.031	.037	-.079	-.847	.399
	nilai pelanggan	-.030	.047	-.060	-.645	.520

a. Dependent Variable: ABRESID

Lampiran 08. Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675 ^a	.456	.447	1.793

a. Predictors: (Constant), nilai pelanggan, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	341.711	2	170.856	53.129	.000 ^b
	Residual	408.412	127	3.216		
	Total	750.123	129			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), nilai pelanggan, kualitas pelayanan



Coefficients ^a						
Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	kualitas pelayanan	.648	.602	.556	.902	1.109
	nilai pelanggan	.383	.249	.189	.902	1.109

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.763	1.612		2.334	.021
	kualitas pelayanan	.481	.057	.585	8.493	.000
	nilai pelanggan	.208	.072	.199	2.892	.005

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan