

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Nana. H., & Achmad S. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Penerbit CV PUSTAKA SETIA
- Arie Sulistyawati, N., & Seminari, N. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Astuti, N.F. 2011. *Pengaruh Sales Promotion terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Cafe Milan Bandung: Survei terhadap Konsumen Café Milan Bandung*. Skripsi. Bandung: Universitas Pendidikan Bandung.
- Patricia, R.S. 2018. Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy. *Jurnal Digest Marketing*.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartanto, Anggit Dwi dan Rosyid, Abdul Muhammad. 2013. Analisis dan Perancangan Aplikasi E-hotel yang Terintegrasi Dengan SMS Gateway dan Reservasi Engine.
- Hayati, Indah. K. 2017. *The Influence of Human Resource on Employees Performance*. Journal of Binaniaga. ISSN: 2527-4317.Vol.. 02 No. 01.
- Kotler, P dan Keller, K.L. 2012. *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Ndari, D. P. 2015. Pengaruh Potongan Harga Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Pada Ud Upindo Raya Cabang Tanah Grogot. *Journal Administrasi Bisnis*. <https://doi.org/2355-5408>
- Nugroho, H. 2011. Sistem Informasi Terintegrasi Alat Tulis Kantor Pada Bank Internasional Indonesia Cabang Lampung. *Jurnal Informatika Darmajaya*. <https://doi.org/10.30873/ji.v11i1.172>
- Philip Kotler & Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran jilid 2: edisi 13*. (Alih Bahasa Bob Sabran). Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Prihastama, B. V. 2016. Pengaruh Price Discount dan bonus Pack terhadap Impuls Buying pada Pelanggan Minimarket. *Jurnal Manajemen*.
- Rahman, A. 2017. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Cakrawala*, 17(2), 237.
- Sangadiji, Etta Mamang dan Sopiah.. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta:

Penerbit Andi.

- Setiawan, Yogi. 2018. *Pengaruh Harga, Produk, Lokasi, Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Berkunjung Pada Cafe Taman Selfie Di Kota Binjai*. Universitas Sumatra Utara.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Simamora, Henry. 2010. *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jilid II, Cetakan Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Soegoto, A. S., & Emor, R. Y. 2015. Pengaruh Potongan Harga, Citra Merek, Dan Servicescape Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Indomaret Tanjung Batu. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta
- Sulaeman, E. R. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*.
- Stemvelt, Robert C, 2010. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Sundalangi, M, Mandey, S. L, & Jorie R,L 2014. Kualitas Produk, Daya Tarik Iklan, Dan Potongan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pizza Hut Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i1.3829>
- Sudrajat, A.S., Kumara, G.K., & Susandi, N. 2014. Complaint Handling and service recovery analysis at low cost carrier airline and effects on customer satisfaction in Indonesia. *International Journal of Science and Research*, 3 (1), 181-186.
- Surbakti, Nurhayati & Widyarini, Maria. 2010. Pengaruh Service Recovery Pada Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus AUTO 2000 Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis Unpar*.
- Sugiyono, 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung :

Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra G. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction* (3<sup>rd</sup>ed.) Yogyakarta:

Andi Offset

Tjiptono, Fandy., & Chandra G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Andi

Wahyono, T. 2012. *Analisis Statistik Mudah Dengan SPSS 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Wardhani, Y & Prasetya, S. G. 2017. *The Management Journal of Binaniaga*.  
ISSN: 2527-4317. Vol 02, No.02 December 2017

Zeithamal, Valerie A., Mary Jo Bitner & Dwayne D. Gemler. 2013. *Service Marketing integrating customer focus across the firm*. 4<sup>th</sup> ed. Mc. New York

# LAMPIRAN

**Lampiran 1**  
Kuesioner Penelitian

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERINTEGRASI, *SERVICE RECOVERY* DAN *PRICE DISCOUNT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI *WORKSHOP* PT. INDOMOBIL TRADA NASIONAL NISSAN DATSUN YASMIN BOGOR**

**Kuesioner Pelanggan**

Yth. Bapak/Ibu/Saudara(i)

Saya Hana Yuniarti, mahasiswa Program Studi Manajemen Pemasaran Universitas Binaniaga Indonesia Bogor, sedang melakukan penelitian tentang “**Analisis Pengaruh Pelayanan Terintegrasi, *Service Recovery* dan *Price Discount* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di *Workshop* PT. Indomobil Nasional Nissan Datsun Yasmin Bogor.**”

Kuesioner ini merupakan sumber data utama penelitian ini dalam rangka pemecahan masalah pengembangan kualitas pelayanan jasa Workshop Bengkel Nissan Datsun Cabang Yasmin Bogor, maka dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur dan objektif terhadap permasalahan yang ada.

Semua informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan digunakan untuk kepentingan akademis. Atas partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Hana Yuniarti

**I. Identitas Responden**

Berilah tanda *check* (√) pada salah satu pilihan jawaban dan tuliskan jawaban singkat bila jawaban anda tidak tersedia pada pilihan jawaban pada kuesioner ini.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki ( ) Perempuan
3. Berapa usia Bapak/Ibu/Saudara(i) saat ini?

- 18-25 tahun                       26-35 tahun  
 36-45 tahun                       Lainnya..
4. No Polisi Mobil :
5. Pekerjaan :  Pegawai Swasta                       Wiraswasta  
 Pegawai Negeri Sipil                       Lainnya...
6. Jenis Mobil :  Grand Livina                       Livina  
 Latio                       Juke  
 March                       Evalia  
 Datsun CROSS                       Datsun GO  
 Datsun GO+                       Serena  
 X-Trail                       Elgrand  
 Teana                       Lainnya..
7. Tahun Pembelian :  2005                       2006                       2007  
 2008                       2009                       2010  
 2011                       2012                       2013  
 2014                       2015                       2016  
 2017                       2018                       2019
8. Berapa kali Bapak/Ibu/Saudara(i) menggunakan pelayanan jasa bengkel dalam 6 bulan terakhir di Bengkel Nissan Datsun Yasmin Bogor ?
- 2-5 kali                       >10 kali  
 6-10 kali
9. Menurut Bapak/Ibu/Saudara(i), bagaimana harga jual mobil Nissan/Datsun (jawaban boleh lebih dari 1)?
- Mahal, tidak terjangkau                       Murah  
 Sedang, terjangkau
10. Mengapa Bapak/Ibu/Saudara(i) memilih mobil Nissan/Datsun (jawaban boleh lebih dari 1)?
- Kenyamanan                       Harga  
 Irit Bahan Baku                       Lainnya...

## II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

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

- SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 N : Netral  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

### III. Daftar Pertanyaan

#### 1. Pelayanan Terintegrasi (X<sub>1</sub>)

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Menyediakan Informasi Akurat, Tepat Waktu, Serta Relevan</b>						
1.	Petugas dapat memberikan informasi secara akurat, tepat waktu, dan relevan.					
2.	Petugas merespon permintaan pelanggan dalam waktu singkat.					
<b>Menciptakan nilai-nilai yang mempengaruhi tingkat pengulangan</b>						
3.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan mampu mempengaruhi tingkat pengulangan pembelian produk atau jasa.					
4.	Petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang ditentukan.					

#### 2. Service Recovery (X<sub>2</sub>)

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Respon</b>						
1.	Petugas cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah pelanggan.					
2.	Petugas cepat dalam menghadapi masalah teknis.					
<b>Tindakan</b>						
3.	Petugas mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan tepat.					
4.	Petugas mampu memberikan perhatian dan menunjukkan rasa kepedulian dalam menangani dan menyelesaikan masalah.					
<b>Informasi</b>						
5.	Kepekaan petugas menerima keluhan maupun pengaduan pelayanan.					
6.	Petugas dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan (tepat waktu, hasil memuaskan).					
<b>Kompensasi</b>						
7.	Bengkel mampu memberikan kompensasi atau hasil akhir sesuai tingkat ketidakpuasan pelanggan.					

### 3. Price Discount (X<sub>3</sub>)

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Kemenarikan program potongan harga</b>						
1.	Program potongan harga yang dilakukan Workshop Nissan Datsun Yasmin efektif dalam menarik pelanggan.					
2.	Workshop Nissan Datsun Yasmin membuat program diskon menarik khusus sehingga terjangkau bagi pelanggan.					
<b>Ketepatan program potongan harga dalam mempengaruhi untuk membeli</b>						
3.	Potongan harga pada saat servis mampu mendorong minat pembelian kembali.					
4.	Potongan harga pada saat servis mampu mendorong minat dalam jangka panjang.					
5.	Potongan harga yang diberikan mampu mendorong pelanggan untuk setia dalam melakukan servis di Workshop Nissan Datsun Yasmin.					
<b>Frekuensi program potongan harga</b>						
6.	Saya merasa program yang dibuat Workshop Nissan Datsun Yasmin untuk menarik pelanggan memiliki waktu yang singkat.					
7.	Saya merasa program yang dibuat oleh Workshop Nissan Datsun Yasmin berlangsung diwaktu yang sangat tepat.					

### 4. Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Kesesuaian harapan</b>						
1.	Saya merasa puas dengan fasilitas perlengkapan yang disediakan (ac, toilet, kids corner, parkir) bersih dan dalam keadaan baik.					
2.	Saya merasa puas terhadap kualitas pelayanan jasa servis yang diberikan Workshop Nissan Datsun Yasmin.					
3.	Saya merasa puas dengan hasil penanganan keluhan yang dilakukan oleh Workshop Nissan Datsun Yasmin.					



No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
4.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan petugas.					
5.	Saya merasa puas dengan kesopanan dan keramahan yang dimiliki petugas.					
<b>Minat Kunjungan Kembali</b>						
6.	Saya berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan.					
7.	Saya berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk atau jasa.					
8.	Saya berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.					
9.	Jika saya ingin service kembali, saya pasti akan di Workshop Nissan Datsun Yasmin.					
10.	Saya menganggap Workshop Nissan Datsun Yasmin adalah pilihan utama untuk perbaikan kendaraan saya.					
<b>Kesediaan merekomendasikan</b>						
11.	Saya akan mengatakan hal positif tentang jasa perbaikan kendaraan di Workshop Nissan Datsun Yasmin kepada orang lain.					
12.	Saya merekomendasikan jasa perbaikan kendaraan di Workshop Nissan Datsun Yasmin kepada orang lain.					
13.	Saya akan merekomendasikan Workshop Nissan Datsun Yasmin sebagai tempat servis yang tepat kepada kerabat dan teman.					

Kritik dan Saran anda untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pada Workshop Nissan Datsun Yasmin Bogor :

.....

.....

.....

.....

**-TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA-**

**Lampiran 2**  
Data Tabulasi Kuesioner 30 Responden

**1. Pelayanan Terintegrasi (X<sub>1</sub>)**

No	Nama/Email	Pelayanan Terintegrasi				TOTAL
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	INDRASTONO	4	4	4	4	16
2	ANDRI H	3	3	2	4	12
3	SYAHRIZAL	5	4	5	5	19
4	DWI SUTRIARGA	5	4	4	4	17
5	MINDA	5	4	5	5	19
6	LYNA SARI	4	3	4	4	15
7	MADSOLEH	5	5	3	5	18
8	RIZKY	4	4	4	4	16
9	HASAN	4	5	4	4	17
10	SYAIFUL YA'KUB	4	4	4	4	16
11	BENAYA SIEN	5	5	5	5	20
12	DHARMA	3	4	4	5	16
13	RISKA	5	5	4	4	18
14	KARDIAWAN	5	5	5	5	20
15	LULU	4	4	5	5	18
16	YUSUF HARAHAP	4	5	4	5	18
17	BAMBANG IRWANTO	5	5	4	4	18
18	AGUS SUHENDAR	4	4	4	4	16
19	FARHAN	5	5	5	4	19
20	ARUL	4	4	4	4	16
21	KUNTADI	5	5	4	4	18
22	M.ZUBIR	4	4	4	4	16
23	DADANG RAHMADI	5	4	4	5	18
24	ALFIDIANSYAH	5	5	5	5	20
25	RYAN	4	3	5	5	17
26	SUPARIO	5	5	5	5	20
27	HENDRI	4	4	4	4	16
28	A.KUSYAERI	5	5	5	5	20
29	M.RIZKI	4	4	4	4	16
30	H.SENTOT SUBANDONO	4	3	3	4	14
TOTAL		132	128	126	133	519

## 2. Service Recovery (X<sub>2</sub>)

No	Nama/Email	Service Recovery							TOTAL
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	
1	INDRASTONO	4	4	5	4	4	4	4	29
2	ANDRI H	3	4	2	4	4	2	2	21
3	SYAHRIZAL	4	4	4	4	5	4	4	29
4	DWI SUTRIARGA	4	4	4	4	4	4	3	27
5	MINDA	4	4	4	4	4	4	4	28
6	LYNA SARI	5	4	4	3	5	4	5	30
7	MADSOLEH	3	3	5	5	4	5	4	29
8	RIZKY	4	3	3	4	4	4	3	25
9	HASAN	4	5	5	4	4	4	3	29
10	SYAIFUL YA'KUB	4	4	4	4	4	4	4	28
11	BENAYA SIEN	5	5	5	5	5	5	4	34
12	DHARMA	3	4	5	5	4	4	4	29
13	RISKA	5	5	4	4	4	4	4	30
14	KARDIAWAN	5	5	5	5	5	5	5	35
15	LULU	4	4	4	4	4	4	4	28
16	YUSUF HARAHAHAP	5	5	4	5	4	4	4	31
17	BAMBANG IRWANTO	5	4	4	4	4	4	4	29
18	AGUS SUHENDAR	4	4	4	4	4	4	4	28
19	FARHAN	4	4	5	5	5	5	4	32
20	ARUL	4	4	4	5	4	4	4	29
21	KUNTADI	5	5	5	5	5	5	5	35
22	M.ZUBIR	4	4	4	4	4	4	4	28
23	DADANG RAHMADI	4	4	4	5	4	4	4	29
24	ALFIDIANSYAH	4	4	4	4	4	4	4	28
25	RYAN	4	4	4	3	3	3	4	25
26	SUPARIO	5	5	5	5	5	5	5	35
27	HENDRI	4	4	4	4	4	4	4	28
28	A.KUSYAERI	4	4	4	4	4	4	4	28
29	M.RIZKI	4	4	4	4	4	4	4	28
30	H.SENTOT SUBANDONO	4	3	3	3	4	4	3	24
TOTAL		125	124	125	127	126	123	118	868

### 3. Price Discount (X<sub>3</sub>)

No	Nama/Email	Price Discount							TOTAL
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	
1	INDRASTONO	4	5	4	4	4	4	4	29
2	ANDRI H	5	5	5	5	5	3	3	31
3	SYAHRIZAL	4	4	5	5	5	4	4	31
4	DWI SUTRIARGA	2	2	2	2	2	3	3	16
5	MINDA	3	3	3	3	3	3	3	21
6	LYNA SARI	4	5	4	4	5	3	3	28
7	MADSOLEH	3	3	3	3	4	4	4	24
8	RIZKY	3	3	4	4	4	4	4	26
9	HASAN	4	5	4	4	5	4	5	31
10	SYAIFUL YA'KUB	4	5	5	5	5	4	4	32
11	BENAYA SIEN	4	3	5	5	5	4	4	30
12	DHARMA	4	3	4	4	4	4	4	27
13	RISKA	4	4	4	4	4	4	4	28
14	KARDIAWAN	5	5	3	3	3	4	4	27
15	LULU	3	3	4	4	4	3	3	24
16	YUSUF HARAHAHAP	4	4	4	5	4	4	5	30
17	BAMBANG IRWANTO	3	4	3	5	5	4	3	27
18	AGUS SUHENDAR	5	5	4	4	4	5	4	31
19	FARHAN	4	4	4	4	4	4	4	28
20	ARUL	5	5	5	5	5	5	5	35
21	KUNTADI	4	4	4	4	4	4	4	28
22	M.ZUBIR	4	4	5	5	5	5	4	32
23	DADANG RAHMADI	3	3	3	4	4	3	3	23
24	ALFIDIANSYAH	5	5	5	5	5	5	5	35
25	RYAN	3	4	4	4	4	4	4	27
26	SUPARIO	5	5	5	5	5	5	5	35
27	HENDRI	4	4	4	4	4	3	4	27
28	A.KUSYAERI	5	4	4	5	5	4	5	32
29	M.RIZKI	4	5	4	4	4	4	5	30
30	H.SENTOT SUBANDONO	3	3	3	2	3	3	3	20
TOTAL		117	121	120	124	127	117	119	845

#### 4. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Nama/Email	Kepuasan Pelanggan													TOTAL
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	
1	INDRASTONO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	53
2	ANDRI H	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	2	5	51
3	SYAHRIZAL	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	61
4	DWI SUTRIARGA	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	54
5	MINDA	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
6	LYNA SARI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
7	MADSOLEH	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
8	RIZKY	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
9	HASAN	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	59
10	SYAIFUL YA'KUB	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
11	BENAYA SIEN	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	60
12	DHARMA	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	59
13	RISKA	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	61
14	KARDIAWAN	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	56
15	LULU	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
16	YUSUF HARAHAP	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57
17	BAMBANG IRWANTO	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	56
18	AGUS SUHENDAR	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	51
19	FARHAN	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	55
20	ARUL	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	57
21	KUNTADI	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	59
22	M.ZUBIR	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
23	DADANG RAHMADI	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	62
24	ALFIDIANSYAH	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50
25	RYAN	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	55
26	SUPARIO	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
27	HENDRI	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	58
28	A.KUSYAERI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
29	M.RIZKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
30	H.SENTOT SUBANDONO	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	45
TOTAL		131	135	129	130	124	130	126	128	127	126	126	125	129	1666

**Lampiran 3**  
Output Hasil Olahan SPSS  
Uji Validitas

**1. Pelayanan Terintegrasi (X1)**

		Correlations				
		X.1	X.2	X.3	X.4	TOTAL_X1
X.1	Pearson Correlation	1	,626**	,513**	,308	,815**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,097	,000
	N	30	30	30	30	30
X.2	Pearson Correlation	,626**	1	,377*	,251	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000		,040	,182	,000
	N	30	30	30	30	30
X.3	Pearson Correlation	,513**	,377*	1	,517**	,804**
	Sig. (2-tailed)	,004	,040		,003	,000
	N	30	30	30	30	30
X.4	Pearson Correlation	,308	,251	,517**	1	,641**
	Sig. (2-tailed)	,097	,182	,003		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,815**	,764**	,804**	,641**	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).

**2. Service Recovery (X2)**

		Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,646**	,264	,078	,481**	,431	,577**	,660**
	Sig. (2-tailed)		,000	,159	,684	,007	,017	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,646**	1	,461	,392	,399	,258	,403	,683**
	Sig. (2-tailed)	,000		,010	,032	,029	,168	,027	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,264	,461	1	,538**	,408	,772**	,643**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,159	,010		,002	,025	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,078	,392	,538**	1	,409	,571**	,298	,644**
	Sig. (2-tailed)	,684	,032	,002		,025	,001	,109	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,481**	,399	,408	,409	1	,633**	,490	,717**
	Sig. (2-tailed)	,007	,029	,025	,025		,000	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,431	,258	,772**	,571**	,633**	1	,639**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,017	,168	,000	,001	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	,577**	,403	,643**	,298	,490	,639**	1	,793**
	Sig. (2-tailed)	,001	,027	,000	,109	,006	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,660**	,683**	,812**	,644**	,717**	,841**	,793**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

### 3. Price Discount (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,777**	,654**	,569**	,538**	,565**	,592**	,841**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,002	,001	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,777**	1	,541**	,489**	,539**	,474**	,487**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,006	,002	,008	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,654**	,541**	1	,814**	,792**	,529**	,487**	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000	,000	,003	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,569**	,489**	,814**	1	,884**	,509**	,454**	,847**
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,000		,000	,004	,012	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,538**	,539**	,792**	,884**	1	,451**	,387**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,000	,000		,012	,035	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	,565**	,474**	,529**	,509**	,451**	1	,718**	,737**
	Sig. (2-tailed)	,001	,008	,003	,004	,012		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.7	Pearson Correlation	,592**	,487**	,487**	,454**	,387**	,718**	1	,719**
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,006	,012	,035	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,841**	,779**	,862**	,847**	,825**	,737**	,719**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

#### 4. Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,236	,063	,234	,157	,033	,505**	,467**	,037	-,020	,244	,086	,332	,452
	Sig. (2-tailed)		,209	,742	,214	,408	,861	,004	,009	,848	,917	,194	,650	,073	,012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,236	1	,697**	,566**	,175	,141	,246	,130	,298	,140	,123	,262	,190	,516**
	Sig. (2-tailed)	,209		,000	,001	,356	,456	,190	,493	,109	,461	,517	,162	,314	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,063	,697**	1	,672**	,316	,000	,023	-,050	,102	,293	,023	,149	,036	,407
	Sig. (2-tailed)	,742	,000		,000	,089	1,000	,902	,795	,591	,116	,902	,431	,850	,026
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	,234	,566**	,672**	1	,247	,250	,261	,184	,337	,297	,261	,259	,134	,574**
	Sig. (2-tailed)	,214	,001	,000		,188	,183	,163	,330	,068	,111	,163	,167	,479	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	,157	,175	,316	,247	1	,340	,339	,421	,162	,110	,097	,091	,399	,516**
	Sig. (2-tailed)	,408	,356	,089	,188		,066	,067	,021	,394	,562	,611	,631	,029	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	,033	,141	,000	,250	,340	1	,653**	,598**	,591**	,446	,392	,481**	,403	,654**
	Sig. (2-tailed)	,861	,456	1,000	,183	,066		,000	,000	,001	,014	,032	,007	,027	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	,505**	,246	,023	,261	,339	,653**	1	,889**	,617**	,362	,432	,387	,491**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,004	,190	,902	,163	,067	,000		,000	,000	,049	,017	,035	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	,467**	,130	-,050	,184	,421	,598**	,889**	1	,482	,191	,288	,170	,569**	,677**
	Sig. (2-tailed)	,009	,493	,795	,330	,021	,000	,000		,007	,311	,122	,368	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	,037	,298	,102	,337	,162	,591**	,617**	,482**	1	,702**	,507**	,640**	,442	,723**
	Sig. (2-tailed)	,848	,109	,591	,068	,394	,001	,000	,007		,000	,004	,000	,014	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y10	Pearson Correlation	-,020	,140	,293	,297	,110	,446	,362	,191	,702**	1	,491**	,660**	,293	,602**
	Sig. (2-tailed)	,917	,461	,116	,111	,562	,014	,049	,311	,000		,006	,000	,116	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y11	Pearson Correlation	,244	,123	,023	,261	,097	,392	,432	,288	,507**	,491**	1	,870**	,608**	,669**
	Sig. (2-tailed)	,194	,517	,902	,163	,611	,032	,017	,122	,004	,006		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y12	Pearson Correlation	,086	,262	,149	,259	,091	,481**	,387	,170	,640**	,660**	,870**	1	,547**	,695**
	Sig. (2-tailed)	,650	,162	,431	,167	,631	,007	,035	,368	,000	,000	,000		,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y13	Pearson Correlation	,332	,190	,036	,134	,399	,403	,491**	,569**	,442	,293	,608**	,547**	1	,695**
	Sig. (2-tailed)	,073	,314	,850	,479	,029	,027	,006	,001	,014	,116	,000	,002		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,452**	,516**	,407	,574**	,516**	,654**	,781**	,677**	,723**	,602**	,669**	,695**	,695**	1
	Sig. (2-tailed)	,012	,004	,026	,001	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	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).



**Lampiran 4**  
Output Hasil Olahan SPSS  
Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Terintegrasi ( $X_1$ )

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,871	4

2. Hasil Uji Reliabilitas *Service Recovery* ( $X_2$ )

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,858	7

3. Hasil Uji Reliabilitas *Price Discount* ( $X_3$ )

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,907	7

4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,852	13

**Lampiran 5**  
Data Tabulasi Kuesioner 100 Responden

**1. Pelayanan Terintegrasi (X<sub>1</sub>)**

No	Nama/Email	Pelayanan Terintegrasi				TOTAL
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	Ysusuf	5	5	5	5	20
2	Fadli	4	5	4	4	17
3	Albertus	5	4	5	5	19
4	Adrian	4	5	4	4	17
5	Windy	3	3	3	3	12
6	Dani	5	2	5	5	17
7	Sri Suzijanti	5	5	5	5	20
8	Hajrah	5	4	5	5	19
9	Subiarto	4	2	4	4	14
10	Nia Nurapriani	5	5	5	5	20
11	Didiek	4	3	4	4	15
12	Rizky Triwibawa	4	4	4	4	16
13	Ajeng Y	2	4	2	2	10
14	Linda	4	3	4	4	15
15	Yanti	5	5	5	5	20
16	Hasan Aditya	3	4	3	3	13
17	Erryzory	5	5	5	5	20
18	Dadan Rohimat	3	4	2	3	12
19	Aswadi	4	5	4	4	17
20	Amanda	4	4	4	4	16
21	Seteo	5	4	5	5	19
22	M Rizaldy	4	3	4	4	15
23	Andi Mulya	4	5	4	4	17
24	Rijal	5	5	5	5	20
25	Hanafi	3	5	3	3	14
26	Fitri Velani	3	4	3	3	13
27	Iwan Setiawan	4	5	4	4	17
28	Sutiyono	3	4	2	3	12
29	Rina	5	5	5	5	20
30	Asep Supriyatna	3	4	3	3	13
31	Narto	5	5	5	5	20
32	Etty	5	4	5	5	19

No	Nama/Email	Pelayanan Terintegrasi				TOTAL
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
33	Asep	4	5	4	4	17
34	Rahmadina	5	4	5	5	19
35	Lenny	3	3	3	3	12
36	Yank Rizky	4	4	4	4	16
37	Arif	5	5	5	5	20
38	Eko Supriyanto	5	5	5	5	20
39	Dinar	3	3	2	3	11
40	Ramses	5	4	5	5	19
41	Stephanie	4	3	4	4	15
42	Mia	4	3	4	4	15
43	Yosep budiawan	5	3	5	5	18
44	Sri Mulyana SE	5	4	5	5	19
45	Barita	4	4	4	4	16
46	Febri N C	3	4	4	4	15
47	Yudistira P	4	3	4	2	13
48	Yuni Kartika	3	4	2	3	12
49	Antoni	5	5	5	5	20
50	Anadya putri	3	4	3	3	13
51	yuli mardiyanti	5	4	5	5	19
52	Arif Nurhakim	4	3	4	4	15
53	Arif Sena Aji	3	4	3	3	13
54	Oey Pau H.	5	4	5	5	19
55	P. Ferdian	3	5	3	3	14
56	Kemas	5	4	5	5	19
57	ahmad sopandi	4	3	4	4	15
58	Ridho baihaqi	3	3	3	3	12
59	Vidi	5	4	5	5	19
60	Darusman	5	4	5	5	19
61	Ryan Muhammad	3	5	3	3	14
62	Putri	4	5	4	4	17
63	Yogi ismail	5	5	5	5	20
64	Hati Sukmara	3	4	2	3	12
65	Laksito Anindy	4	5	4	4	17
66	Kusnadi	3	4	3	3	13
67	widi herlambang	5	5	5	5	20
68	Alkim mustakim	4	5	4	4	17
69	octa soehartono	3	4	3	3	13

No	Nama/Email	Pelayanan Terintegrasi				TOTAL
		X1. 1	X1.2	X1.3	X1.4	
70	Budi setiyawan	5	5	5	5	20
71	Davi nur aprianto	3	5	3	3	14
72	Denni Fajar N.	3	4	3	3	13
73	Antik Farida	4	3	4	4	15
74	Adolf	3	3	3	3	12
75	Turinto	5	5	5	5	20
76	Sukamto	5	2	5	5	17
77	Firman	4	3	4	4	15
78	Ahmad Idrus	5	5	5	5	20
79	Ahmad D	4	5	4	4	17
80	Widiyanto	3	4	2	3	12
81	Badru Zaman	4	5	4	4	17
82	Tulus Sujadi	4	4	4	4	16
83	Aggry Tiharapitra	4	2	4	4	14
84	Dimas P Priangga	4	4	4	4	16
85	Antonius	4	4	4	4	16
86	Muhtadin	4	5	4	4	17
87	Akbar Alfarezy	4	5	4	4	17
88	Yadih Gunawan	4	2	4	4	14
89	Erich	4	5	4	4	17
90	Slamet Iriyanto	4	5	4	4	17
91	Dekarson	4	2	4	4	14
92	Iva Sudaryo	3	4	2	3	12
93	Badru Salam	5	4	5	5	19
94	Luky Hendra	4	3	4	4	15
95	Firmansyah	4	5	4	4	17
96	Edwin	4	5	4	4	17
97	Noni	5	2	5	5	17
98	Mariana	4	3	4	4	15
99	Ahmad yani	5	5	5	5	20
100	Hary hermawan	4	2	4	4	14
<b>Total</b>		<b>408</b>	<b>404</b>	<b>402</b>	<b>407</b>	<b>1621</b>
<b>Rata -Rata Skor</b>		<b>4,08</b>	<b>4,04</b>	<b>4,02</b>	<b>4,07</b>	<b>4,0525</b>

## 2. Service Recovery (X<sub>2</sub>)

No	Nama/Email	Service Recovery							TOTAL
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	
1	Ysusuf	4	3	4	3	4	4	4	26
2	Fadli	5	5	3	2	3	4	4	26
3	Albertus	4	4	3	4	4	3	4	26
4	Adrian	4	4	4	4	4	4	3	27
5	Windy	5	3	4	2	3	5	4	26
6	Dani	4	4	4	4	3	4	4	27
7	Sri Suzijanti	4	4	4	3	4	3	4	26
8	Hajrah	4	2	2	4	4	4	2	22
9	Subiarto	4	3	4	4	4	5	4	28
10	Nia Nurapriani	5	4	4	2	5	3	4	27
11	Didiek	5	4	3	4	3	4	4	27
12	Rizky T	5	3	3	4	4	4	4	27
13	Ajeng Y	4	4	3	4	4	4	3	26
14	Linda	4	4	4	3	4	3	3	25
15	Yanti	5	4	3	4	4	3	3	26
16	Hasan Aditya	4	4	4	4	4	4	4	28
17	Errzory	4	4	3	4	4	4	3	26
18	Dadan R	4	4	3	4	4	3	3	25
19	Aswadi	5	5	4	4	3	3	5	29
20	Amanda	4	4	4	4	3	4	3	26
21	Seteo	5	5	4	5	4	4	5	32
22	M Rizaldy	4	4	4	4	4	3	2	25
23	Andi Mulya	5	5	4	4	4	5	4	31
24	Rijal	4	5	4	4	3	4	4	28
25	Hanafi	5	4	4	3	4	5	4	29
26	Fitri Velani	4	4	4	4	4	4	4	28
27	Iwan Setiawan	5	4	4	5	3	4	4	29
28	Sutiyono	4	4	4	4	4	4	3	27
29	Rina	4	4	3	3	3	3	3	23
30	Asep S	5	4	3	4	5	4	4	29
31	Narto	4	5	4	4	5	5	4	31
32	Etty	5	4	4	5	4	4	4	30
33	Asep	4	4	4	4	4	4	3	27
34	Rahmadina	4	4	4	4	4	4	4	28
35	Lenny	4	5	4	4	5	5	4	31

No	Nama/Email	Service Recovery							TOTAL
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	
36	Yank rizky	4	4	4	4	4	4	4	28
37	Arif	4	4	5	4	4	3	4	28
38	Eko S	5	5	4	4	4	4	5	31
39	Dinar	4	4	4	4	4	4	4	28
40	Ramses	4	3	3	4	4	4	4	26
41	Stephanie	4	3	3	4	3	3	4	24
42	Mia	4	4	4	4	4	3	4	27
43	Yosep B	4	5	4	4	4	4	4	29
44	Sri Mulyana	5	4	3	5	3	4	5	29
45	Barita	4	4	3	4	4	4	4	27
46	Febri N C	5	5	4	4	5	4	5	32
47	Yudistira P	5	5	5	4	5	4	5	33
48	Yuni Kartika	4	4	4	4	4	4	4	28
49	Antoni	5	5	5	5	5	5	5	35
50	Anadya putri	2	2	2	2	2	2	2	14
51	yuli mardiyanti	4	4	4	4	4	4	5	29
52	Arif Nurhakim	5	5	5	5	5	5	5	35
53	Arif Sena Aji	5	4	4	5	5	4	4	31
54	Oey Pau H.	4	4	4	4	4	4	4	28
55	P. Ferdian	5	5	5	5	5	5	4	34
56	Kemas	4	4	4	4	3	3	3	25
57	ahmad sopandi	5	5	5	5	5	5	4	34
58	Ridho baihaqi	4	2	4	3	2	4	4	23
59	Vidi	4	4	4	3	4	4	3	26
60	Darusman	4	4	4	4	3	4	4	27
61	Ryan	5	5	5	5	4	4	4	32
62	Putri	5	4	4	3	4	3	5	28
63	Yogi ismail	4	4	5	4	5	5	4	31
64	Hati Sukmara	4	4	2	4	4	4	2	24
65	Laksito	4	4	4	4	4	4	5	29
66	Kusnadi	4	4	4	4	4	4	4	28
67	Widi H	3	5	3	3	5	4	5	28
68	Alkim M	4	4	5	4	4	4	4	29
69	Octa S	4	4	4	4	4	4	4	28
70	Budi S	3	4	2	3	5	3	4	24
71	Davi nur	5	5	5	5	5	5	5	35
72	Denni Fajar N.	5	4	4	5	5	4	4	31

No	Nama/Email	Service Recovery							TOTAL
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	
73	Antik Farida	4	5	3	4	4	4	4	28
74	Adolf	2	2	3	3	2	3	2	17
75	Turinto	5	5	4	5	5	5	5	34
76	Sukamto	4	5	4	5	4	4	4	30
77	Firman	4	4	5	3	5	5	4	30
78	Ahmad Idrus	4	5	4	4	5	4	4	30
79	Ahmad D	4	5	3	3	4	4	4	27
80	Widiyanto	5	4	4	4	4	5	4	30
81	Badru Zaman	4	3	4	4	5	5	4	29
82	Tulus Sujadi	5	4	5	3	4	3	4	28
83	Aggry	3	3	3	3	3	3	3	21
84	Dimas P	3	3	3	3	3	3	3	21
85	Antonius	4	4	4	4	4	4	4	28
86	Muhtadin	4	4	4	3	4	4	3	26
87	Akbar A	4	3	4	4	4	4	4	27
88	Yadiah G	5	3	4	4	4	5	4	29
89	Erich	4	4	3	4	4	4	3	26
90	Slamet I	3	3	4	3	3	4	3	23
91	Dekarson	4	4	4	4	4	4	2	26
92	Iva Sudaryo	5	2	3	5	5	5	5	30
93	Badru Salam	5	4	5	4	2	4	5	29
94	Luky Hendra	4	3	4	4	4	4	4	27
95	Firmansyah	3	4	3	3	4	3	4	24
96	Edwin	4	3	4	2	3	3	4	23
97	Noni	4	5	3	4	3	4	4	27
98	Mariana	4	3	4	3	2	3	4	23
99	Ahmad yani	4	3	3	3	3	3	3	22
100	Hary H	3	4	3	4	4	3	4	25
<b>Total</b>		<b>421</b>	<b>398</b>	<b>379</b>	<b>384</b>	<b>392</b>	<b>392</b>	<b>386</b>	<b>2752</b>
<b>Rata -Rata Skor</b>		<b>4,21</b>	<b>3,98</b>	<b>3,79</b>	<b>3,84</b>	<b>3,92</b>	<b>3,92</b>	<b>3,86</b>	<b>3,93143</b>

### 3. Price Discount (X<sub>3</sub>)

No	Nama/Email	Price Discount							TOTAL
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	
1	Ysusuf	3	4	4	5	4	4	4	28
2	Fadli	4	5	5	4	3	5	5	31
3	Albertus	3	3	5	5	4	3	3	26
4	Adrian	3	3	4	4	4	3	3	24
5	Windy	4	5	4	5	5	4	4	31
6	Dani	4	5	4	3	4	4	4	28
7	Sri Suzijanti	4	5	5	4	5	4	4	31
8	Hajrah	3	2	4	2	3	4	2	20
9	Subiarto	4	5	5	3	4	4	3	28
10	Nia Nurapriani	5	5	5	5	5	5	5	35
11	Didiek	3	5	5	4	4	4	5	30
12	Rizky	4	5	5	5	5	5	5	34
13	Ajeng Y	5	5	5	4	5	5	5	34
14	Linda	4	5	4	5	4	3	3	28
15	Yanti	4	3	3	4	4	4	4	26
16	Hasan Aditya	3	5	4	5	4	3	3	27
17	Erryory	4	3	4	3	3	2	4	23
18	Dadan R	3	3	5	3	4	3	3	24
19	Aswadi	5	4	4	2	3	4	4	26
20	Amanda	3	5	4	5	3	4	4	28
21	Seteo	4	3	3	5	4	5	5	29
22	M Rizaldy	3	4	5	3	3	2	5	25
23	Andi Mulya	3	4	4	4	4	3	3	25
24	Rijal	4	5	4	4	4	4	4	29
25	Hanafi	4	5	4	5	5	4	3	30
26	Fitri Velani	4	5	4	4	4	3	4	28
27	Iwan Setiawan	4	4	3	5	4	4	3	27
28	Sutiyono	4	5	5	5	5	4	4	32
29	Rina	5	5	5	5	5	5	5	35
30	Asep S	4	5	5	4	5	5	5	33
31	Narto	4	5	5	5	5	5	5	34
32	Etty	3	3	3	3	3	3	3	21
33	Asep	4	5	5	4	5	5	5	33
34	Rahmadina	4	4	5	4	4	4	5	30
35	Lenny	4	4	5	3	4	3	4	27



No	Nama/Email	Price Discount							TOTAL
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	
36	Yank rizky	4	4	4	4	4	4	4	28
37	Arif	4	4	4	4	4	4	3	27
38	Eko S	4	4	4	4	5	4	4	29
39	Dinar	4	4	4	4	4	4	4	28
40	Ramses	4	5	5	5	5	4	4	32
41	Stephanie	5	4	5	5	4	3	4	30
42	Mia	3	4	4	4	4	4	4	27
43	Yosep B	3	5	5	5	4	4	4	30
44	Sri Mulyana	5	4	4	3	4	3	4	27
45	Barita	3	3	3	3	3	3	3	21
46	Febri N C	5	5	5	4	3	3	4	29
47	Yudistira P	5	5	5	4	3	4	4	30
48	Yuni Kartika	4	4	4	4	4	4	4	28
49	Antoni	4	5	4	4	4	4	4	29
50	Anadya putri	3	3	3	3	3	3	3	21
51	yuli mardiyanti	5	5	5	4	4	2	4	29
52	Arif Nurhakim	5	5	5	5	5	5	5	35
53	Arif Sena Aji	4	4	5	4	4	3	4	28
54	Oey Pau H.	4	4	5	4	5	5	4	31
55	P. Ferdian	4	4	4	4	4	3	3	26
56	Kemas	3	3	4	3	4	3	4	24
57	ahmad sopandi	5	5	5	5	5	3	5	33
58	Ridho baihaqi	4	4	5	5	5	4	4	31
59	Vidi	5	5	4	5	5	5	3	32
60	Darusman	4	4	4	3	3	3	4	25
61	Ryan M	5	4	4	5	4	3	4	29
62	Putri	4	3	4	4	5	5	5	30
63	Yogi ismail	5	4	5	4	4	4	4	30
64	Hati Sukmara	4	5	2	3	2	4	3	23
65	Laksito A	3	4	4	4	4	4	4	27
66	Kusnadi	4	4	4	4	4	4	4	28
67	Widi H	5	4	4	5	5	3	4	30
68	Alkim M	4	4	5	5	5	4	4	31
69	Octa S	4	3	4	4	4	4	3	26
70	Budi S	5	5	5	5	5	5	5	35
71	Davi nur	4	4	3	5	4	5	5	30
72	Denni Fajar N.	5	4	4	3	4	3	3	26

No	Nama/Email	Price Discount							TOTAL
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	
73	Antik Farida	4	4	5	3	2	4	4	26
74	Adolf	3	3	3	2	3	3	2	19
75	Turinto	3	4	3	4	2	5	5	26
76	Sukamto	5	4	3	4	2	4	5	27
77	Firman	4	4	4	3	3	4	3	25
78	Ahmad Idrus	4	4	4	4	4	4	4	28
79	Ahmad D	4	4	4	3	3	4	4	26
80	Widiyanto	3	3	4	4	4	3	3	24
81	Badru Zaman	5	4	4	5	4	4	4	30
82	Tulus Sujadi	5	5	3	4	5	3	3	28
83	Aggry T	4	3	4	4	3	5	3	26
84	Dimas P	4	4	3	4	4	4	3	26
85	Antonius	5	4	4	4	3	4	4	28
86	Muhtadin	4	5	4	5	4	2	3	27
87	Akbar A	4	5	4	3	3	4	2	25
88	Yadiah G	4	4	3	4	4	5	5	29
89	Erich	4	4	4	3	4	4	5	28
90	Slamet I	3	3	4	3	5	2	3	23
91	Dekarson	4	4	4	2	2	4	3	23
92	Iva Sudaryo	5	4	3	3	5	2	4	26
93	Badru Salam	4	4	5	4	4	4	4	29
94	Luky Hendra	4	2	4	3	4	3	4	24
95	Firmansyah	3	4	3	4	4	4	3	25
96	Edwin	4	4	5	5	4	4	4	30
97	Noni	4	4	3	3	4	4	3	25
98	Mariana	3	3	3	4	4	4	3	24
99	Ahmad yani	5	3	4	3	4	3	4	26
100	Hary H	4	4	3	5	4	4	5	29
<b>Total</b>		<b>400</b>	<b>412</b>	<b>414</b>	<b>398</b>	<b>397</b>	<b>379</b>	<b>387</b>	<b>2787</b>
<b>Rata -Rata Skor</b>		<b>4</b>	<b>4,12</b>	<b>4,14</b>	<b>3,98</b>	<b>3,97</b>	<b>3,79</b>	<b>3,87</b>	<b>3,9814</b>

#### 4. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Nama/Email	Kepuasan Pelanggan													TOTAL
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	
1	Ysusuf	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	55
2	Fadli	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
3	Albertus	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	45
4	Adrian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	Windy	5	3	3	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	55
6	Dani	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
7	Sri Suzijanti	5	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	52
8	Hajrah	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	50
9	Subiarto	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	54
10	Nia Nurapriani	4	4	5	5	4	2	2	5	4	3	3	5	5	51
11	Didiek	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	55
12	Rizky Triwibawa	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	55
13	Ajeng Y	4	5	5	3	5	2	2	4	5	5	5	5	5	55
14	Linda	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	2	2	2	43
15	Yanti	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	50
16	Hasan Aditya	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	50
17	Erryory	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	49
18	Dadan Rohimat	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	47
19	Aswadi	4	5	4	3	2	4	4	4	3	4	5	5	5	52
20	Amanda	5	4	3	4	3	3	3	2	5	5	4	4	4	49
21	Seteo	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	61
22	M Rizaldy	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	44
23	Andi Mulya	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	55
24	Rijal	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	57
25	Hanafi	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	60
26	Fitri Velani	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	53
27	Iwan Setiawan	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	56
28	Sutiyono	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
29	Rina	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	60
30	Asep Supriyatna	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	5	5	56
31	Narto	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	56
32	Etty	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	56
33	Asep	4	3	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	55
34	Rahmadina	5	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	54
35	Lenny	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	55
36	Yank rizkyirawand	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	51
37	Arif	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	50

No	Nama/Email	Kepuasan Pelanggan													TOTAL
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	
38	Eko Supriyanto	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	51
39	Dinar	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	49
40	Ramses	4	5	5	4	2	5	5	3	3	5	5	5	5	56
41	stephanie	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	46
42	Mia	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	46
43	Yosep budiawan	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	54
44	Sri Mulyana SE	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	53
45	Barita	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	50
46	Febri N C	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	53
47	Yudistira Permana	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	47
48	Yuni Kartika	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	53
49	Antoni	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	60
50	Anadya putri	2	2	2	2	3	4	4	2	3	3	4	2	3	36
51	yuli mardiyanti	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	51
52	Arif Nurhakim	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	54
53	Arif Sena Aji	5	3	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4	2	50
54	Oey Pau H.	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	51
55	P. Ferdian	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	52
56	Kemas	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	49
57	ahmad sopandi	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	57
58	Ridho baihaqi	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	51
59	vidi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	51
60	Darusman	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	59
61	Ryan Muhammad C	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	56
62	Putri	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	59
63	Yogi ismail	4	4	5	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	54
64	Hati Sukmara	4	3	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	42
65	Laksito Anindyoy	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	45
66	Kusnadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	51
67	widi herlambang	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	60
68	Alkim mustakim	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	5	49
69	octa soehartono	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	51
70	Budi setiyawan	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	58
71	Davi nur aprianto	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	63
72	Denni Fajar N.	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
73	Antik Farida	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	61
74	Adolf	4	3	2	2	4	2	3	4	4	3	4	5	4	44
75	Turinto	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	60
76	Sukamto	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	57
77	Firman	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	55
78	Ahmad Idrus	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	56
79	Ahmad D	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	58
80	Widiyanto	4	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	2	47
81	Badru Zaman	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	52
82	Tulus Sujadi	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	57
83	Aggry Tiharapitra	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	44
84	Dimas P Priangga	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	43
85	Antonius	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	54
86	Muhtadin	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	43
87	Akbar Alfarezy	3	3	4	3	4	3	4	5	3	2	4	4	4	46
88	Yadh Gunawan	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	58
89	Erich	2	5	3	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	53
90	Slamet Iriyanto	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	53
91	Dekarson	5	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	43
92	Iva Sudaryo	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	50
93	Badru Salam	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	5	4	4	55
94	Luky Hendra	4	5	3	3	5	5	5	5	4	2	3	4	4	52
95	Firmansyah	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	49
96	Edwin	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	57
97	Noni	5	4	5	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	49
98	Mariana	5	3	2	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	53
99	Ahmad yani	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	49
100	Hary hermawan	4	5	4	5	3	3	4	3	2	4	4	2	4	47
<b>Total</b>		<b>425</b>	<b>412</b>	<b>414</b>	<b>399</b>	<b>395</b>	<b>393</b>	<b>392</b>	<b>396</b>	<b>397</b>	<b>394</b>	<b>403</b>	<b>402</b>	<b>398</b>	<b>5220</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>4,25</b>	<b>4,12</b>	<b>4,14</b>	<b>3,99</b>	<b>3,95</b>	<b>3,93</b>	<b>3,92</b>	<b>3,96</b>	<b>3,97</b>	<b>3,94</b>	<b>4,03</b>	<b>4,02</b>	<b>3,98</b>	<b>4,01538</b>

**Lampiran 6**  
**Tabel r**

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601

**Lampiran 7**  
**Tabel t**

df \ Pr	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	0,50	0,20	0,10	0,050	0,02	0,010	0,002
1	1,00000	3,07768	6,31375	12,70620	31,82052	63,65674	318,30884
2	0,81650	1,88562	2,91999	4,30265	6,96456	9,92484	22,32712
3	0,76489	1,63774	2,35336	3,18245	4,54070	5,84091	10,21453
4	0,74070	1,53321	2,13185	2,77645	3,74695	4,60409	7,17318
5	0,72669	1,47588	2,01505	2,57058	3,36493	4,03214	5,89343
6	0,71756	1,43976	1,94318	2,44691	3,14267	3,70743	5,20763
7	0,71114	1,41492	1,89458	2,36462	2,99795	3,49948	4,78529
8	0,70639	1,39682	1,85955	2,30600	2,89646	3,35539	4,50079
9	0,70272	1,38303	1,83311	2,26216	2,82144	3,24984	4,29681
10	0,69981	1,37218	1,81246	2,22814	2,76377	3,16927	4,14370
11	0,69745	1,36343	1,79588	2,20099	2,71808	3,10581	4,02470
12	0,69548	1,35622	1,78229	2,17881	2,68100	3,05454	3,92963
13	0,69383	1,35017	1,77093	2,16037	2,65031	3,01228	3,85198
14	0,69242	1,34503	1,76131	2,14479	2,62449	2,97684	3,78739
15	0,69120	1,34061	1,75305	2,13145	2,60248	2,94671	3,73283
16	0,69013	1,33676	1,74588	2,11991	2,58349	2,92078	3,68615
17	0,68920	1,33338	1,73961	2,10982	2,56693	2,89823	3,64577
18	0,68836	1,33039	1,73406	2,10092	2,55238	2,87844	3,61048
19	0,68762	1,32773	1,72913	2,09302	2,53948	2,86093	3,57940
20	0,68695	1,32534	1,72472	2,08596	2,52798	2,84534	3,55181
21	0,68635	1,32319	1,72074	2,07961	2,51765	2,83136	3,52715
22	0,68581	1,32124	1,71714	2,07387	2,50832	2,81876	3,50499
23	0,68531	1,31946	1,71387	2,06866	2,49987	2,80734	3,48496
24	0,68485	1,31784	1,71088	2,06390	2,49216	2,79694	3,46678
25	0,68443	1,31635	1,70814	2,05954	2,48511	2,78744	3,45019
26	0,68404	1,31497	1,70562	2,05553	2,47863	2,77871	3,43500
27	0,68368	1,31370	1,70329	2,05183	2,47266	2,77068	3,42103
28	0,68335	1,31253	1,70113	2,04841	2,46714	2,76326	3,40816
29	0,68304	1,31143	1,69913	2,04523	2,46202	2,75639	3,39624
30	0,68276	1,31042	1,69726	2,04227	2,45726	2,75000	3,38518
31	0,68249	1,30946	1,69552	2,03951	2,45282	2,74404	3,37490
32	0,68223	1,30857	1,69389	2,03693	2,44868	2,73848	3,36531
33	0,68200	1,30774	1,69236	2,03452	2,44479	2,73328	3,35634
34	0,68177	1,30695	1,69092	2,03224	2,44115	2,72839	3,34793
35	0,68156	1,30621	1,68957	2,03011	2,43772	2,72381	3,34005
36	0,68137	1,30551	1,68830	2,02809	2,43449	2,71948	3,33262
37	0,68118	1,30485	1,68709	2,02619	2,43145	2,71541	3,32563
38	0,68100	1,30423	1,68595	2,02439	2,42857	2,71156	3,31903
39	0,68083	1,30364	1,68488	2,02269	2,42584	2,70791	3,31279
40	0,68067	1,30308	1,68385	2,02108	2,42326	2,70446	3,30688

df \ Pr	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	0,50	0,20	0,10	0,050	0,02	0,010	0,002
81	0,67753	1,29209	1,66388	1,98969	2,37327	2,63790	3,19392
82	0,67749	1,29196	1,66365	1,98932	2,37269	2,63712	3,19262
83	0,67746	1,29183	1,66342	1,98896	2,37212	2,63637	3,19135
84	0,67742	1,29171	1,66320	1,98861	2,37156	2,63563	3,19011
85	0,67739	1,29159	1,66298	1,98827	2,37102	2,63491	3,18890
86	0,67735	1,29147	1,66277	1,98793	2,37049	2,63421	3,18772
87	0,67732	1,29136	1,66256	1,98761	2,36998	2,63353	3,18657
88	0,67729	1,29125	1,66235	1,98729	2,36947	2,63286	3,18544
89	0,67726	1,29114	1,66216	1,98698	2,36898	2,63220	3,18434
90	0,67723	1,29103	1,66196	1,98667	2,36850	2,63157	3,18327
91	0,67720	1,29092	1,66177	1,98638	2,36803	2,63094	3,18222
92	0,67717	1,29082	1,66159	1,98609	2,36757	2,63033	3,18119
93	0,67714	1,29072	1,66140	1,98580	2,36712	2,62973	3,18019
94	0,67711	1,29062	1,66123	1,98552	2,36667	2,62915	3,17921
95	0,67708	1,29053	1,66105	1,98525	2,36624	2,62858	3,17825
96	0,67705	1,29043	1,66088	1,98498	2,36582	2,62802	3,17731
97	0,67703	1,29034	1,66071	1,98472	2,36541	2,62747	3,17639
98	0,67700	1,29025	1,66055	1,98447	2,36500	2,62693	3,17549
99	0,67698	1,29016	1,66039	1,98422	2,36461	2,62641	3,17460
100	0,67695	1,29007	1,66023	1,98397	2,36422	2,62589	3,17374
101	0,67693	1,28999	1,66008	1,98373	2,36384	2,62539	3,17289
102	0,67690	1,28991	1,65993	1,98350	2,36346	2,62489	3,17206
103	0,67688	1,28982	1,65978	1,98326	2,36310	2,62441	3,17125
104	0,67686	1,28974	1,65964	1,98304	2,36274	2,62393	3,17045
105	0,67683	1,28967	1,65950	1,98282	2,36239	2,62347	3,16967
106	0,67681	1,28959	1,65936	1,98260	2,36204	2,62301	3,16890
107	0,67679	1,28951	1,65922	1,98238	2,36170	2,62256	3,16815
108	0,67677	1,28944	1,65909	1,98217	2,36137	2,62212	3,16741
109	0,67675	1,28937	1,65895	1,98197	2,36105	2,62169	3,16669
110	0,67673	1,28930	1,65882	1,98177	2,36073	2,62126	3,16598
111	0,67671	1,28922	1,65870	1,98157	2,36041	2,62085	3,16528
112	0,67669	1,28916	1,65857	1,98137	2,36010	2,62044	3,16460
113	0,67667	1,28909	1,65845	1,98118	2,35980	2,62004	3,16392
114	0,67665	1,28902	1,65833	1,98099	2,35950	2,61964	3,16326
115	0,67663	1,28896	1,65821	1,98081	2,35921	2,61926	3,16262
116	0,67661	1,28889	1,65810	1,98063	2,35892	2,61888	3,16198
117	0,67659	1,28883	1,65798	1,98045	2,35864	2,61850	3,16135
118	0,67657	1,28877	1,65787	1,98027	2,35837	2,61814	3,16074
119	0,67656	1,28871	1,65776	1,98010	2,35809	2,61778	3,16013
120	0,67654	1,28865	1,65765	1,97993	2,35782	2,61742	3,15954

## Lampiran 8

Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18,51	19,00	19,16	19,25	19,30	19,33	19,35	19,37	19,38	19,40	19,40	19,41	19,42	19,42	19,43
3	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,76	8,74	8,73	8,71	8,70
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,94	5,91	5,89	5,87	5,86
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,70	4,68	4,66	4,64	4,62
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,03	4,00	3,98	3,96	3,94
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,60	3,57	3,55	3,53	3,51
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,31	3,28	3,26	3,24	3,22
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,10	3,07	3,05	3,03	3,01
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,94	2,91	2,89	2,86	2,85
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,82	2,79	2,76	2,74	2,72
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,72	2,69	2,66	2,64	2,62
13	4,67	3,81	3,41	3,18	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,63	2,60	2,58	2,55	2,53
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,57	2,53	2,51	2,48	2,46
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,51	2,48	2,45	2,42	2,40
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,46	2,42	2,40	2,37	2,35
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,41	2,38	2,35	2,33	2,31
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,37	2,34	2,31	2,29	2,27
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,34	2,31	2,28	2,26	2,23
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,31	2,28	2,25	2,22	2,20
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,28	2,25	2,22	2,20	2,18
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,26	2,23	2,20	2,17	2,15
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,24	2,20	2,18	2,15	2,13
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,22	2,18	2,15	2,13	2,11
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,20	2,16	2,14	2,11	2,09
26	4,23	3,37	2,98	2,74	2,59	2,47	2,39	2,32	2,27	2,22	2,18	2,15	2,12	2,09	2,07
27	4,21	3,35	2,96	2,73	2,57	2,46	2,37	2,31	2,25	2,20	2,17	2,13	2,10	2,08	2,06
28	4,20	3,34	2,95	2,71	2,56	2,45	2,36	2,29	2,24	2,19	2,15	2,12	2,09	2,06	2,04
29	4,18	3,33	2,93	2,70	2,55	2,43	2,35	2,28	2,22	2,18	2,14	2,10	2,08	2,05	2,03
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,13	2,09	2,06	2,04	2,01
31	4,16	3,30	2,91	2,68	2,52	2,41	2,32	2,25	2,20	2,15	2,11	2,08	2,05	2,03	2,00
32	4,15	3,29	2,90	2,67	2,51	2,40	2,31	2,24	2,19	2,14	2,10	2,07	2,04	2,01	1,99
33	4,14	3,28	2,89	2,66	2,50	2,39	2,30	2,23	2,18	2,13	2,09	2,06	2,03	2,00	1,98
34	4,13	3,28	2,88	2,65	2,49	2,38	2,29	2,23	2,17	2,12	2,08	2,05	2,02	1,99	1,97
35	4,12	3,27	2,87	2,64	2,49	2,37	2,29	2,22	2,16	2,11	2,07	2,04	2,01	1,99	1,96
36	4,11	3,26	2,87	2,63	2,48	2,36	2,28	2,21	2,15	2,11	2,07	2,03	2,00	1,98	1,95
37	4,11	3,25	2,86	2,63	2,47	2,36	2,27	2,20	2,14	2,10	2,06	2,02	2,00	1,97	1,95
38	4,10	3,24	2,85	2,62	2,46	2,35	2,26	2,19	2,14	2,09	2,05	2,02	1,99	1,96	1,94
39	4,09	3,24	2,85	2,61	2,46	2,34	2,26	2,19	2,13	2,08	2,04	2,01	1,98	1,95	1,93
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,04	2,00	1,97	1,95	1,92
41	4,08	3,23	2,83	2,60	2,44	2,33	2,24	2,17	2,12	2,07	2,03	2,00	1,97	1,94	1,92
42	4,07	3,22	2,83	2,59	2,44	2,32	2,24	2,17	2,11	2,06	2,03	1,99	1,96	1,94	1,91
43	4,07	3,21	2,82	2,59	2,43	2,32	2,23	2,16	2,11	2,06	2,02	1,99	1,96	1,93	1,91
44	4,06	3,21	2,82	2,58	2,43	2,31	2,23	2,16	2,10	2,05	2,01	1,98	1,95	1,92	1,90
45	4,06	3,20	2,81	2,58	2,42	2,31	2,22	2,15	2,10	2,05	2,01	1,97	1,94	1,92	1,89



Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4,05	3,20	2,81	2,57	2,42	2,30	2,22	2,15	2,09	2,04	2,00	1,97	1,94	1,91	1,89
47	4,05	3,20	2,80	2,57	2,41	2,30	2,21	2,14	2,09	2,04	2,00	1,96	1,93	1,91	1,88
48	4,04	3,19	2,80	2,57	2,41	2,29	2,21	2,14	2,08	2,03	1,99	1,96	1,93	1,90	1,88
49	4,04	3,19	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,08	2,03	1,99	1,96	1,93	1,90	1,88
50	4,03	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,03	1,99	1,95	1,92	1,89	1,87
51	4,03	3,18	2,79	2,55	2,40	2,28	2,20	2,13	2,07	2,02	1,98	1,95	1,92	1,89	1,87
52	4,03	3,18	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,07	2,02	1,98	1,94	1,91	1,89	1,86
53	4,02	3,17	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,06	2,01	1,97	1,94	1,91	1,88	1,86
54	4,02	3,17	2,78	2,54	2,39	2,27	2,18	2,12	2,06	2,01	1,97	1,94	1,91	1,88	1,86
55	4,02	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,06	2,01	1,97	1,93	1,90	1,88	1,85
56	4,01	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,05	2,00	1,96	1,93	1,90	1,87	1,85
57	4,01	3,16	2,77	2,53	2,38	2,26	2,18	2,11	2,05	2,00	1,96	1,93	1,90	1,87	1,85
58	4,01	3,16	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,05	2,00	1,96	1,92	1,89	1,87	1,84
59	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,04	2,00	1,96	1,92	1,89	1,86	1,84
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,95	1,92	1,89	1,86	1,84
61	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,25	2,16	2,09	2,04	1,99	1,95	1,91	1,88	1,86	1,83
62	4,00	3,15	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	1,99	1,95	1,91	1,88	1,85	1,83
63	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	1,98	1,94	1,91	1,88	1,85	1,83
64	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,24	2,16	2,09	2,03	1,98	1,94	1,91	1,88	1,85	1,83
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36	2,24	2,15	2,08	2,03	1,98	1,94	1,90	1,87	1,85	1,82
66	3,99	3,14	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,03	1,98	1,94	1,90	1,87	1,84	1,82
67	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02	1,98	1,93	1,90	1,87	1,84	1,82
68	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02	1,97	1,93	1,90	1,87	1,84	1,82
69	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,15	2,08	2,02	1,97	1,93	1,90	1,86	1,84	1,81
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,14	2,07	2,02	1,97	1,93	1,89	1,86	1,84	1,81
71	3,98	3,13	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,97	1,93	1,89	1,86	1,83	1,81
72	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89	1,86	1,83	1,81
73	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89	1,86	1,83	1,81
74	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,22	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89	1,85	1,83	1,80
75	3,97	3,12	2,73	2,49	2,34	2,22	2,13	2,06	2,01	1,96	1,92	1,88	1,85	1,83	1,80
76	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,01	1,96	1,92	1,88	1,85	1,82	1,80
77	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,96	1,92	1,88	1,85	1,82	1,80
78	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88	1,85	1,82	1,80
79	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88	1,85	1,82	1,79
80	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,21	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88	1,84	1,82	1,79
81	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00	1,95	1,91	1,87	1,84	1,82	1,79
82	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00	1,95	1,91	1,87	1,84	1,81	1,79
83	3,96	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95	1,91	1,87	1,84	1,81	1,79
84	3,95	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95	1,90	1,87	1,84	1,81	1,79
85	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,94	1,90	1,87	1,84	1,81	1,79
86	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,94	1,90	1,87	1,84	1,81	1,78
87	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,20	2,12	2,05	1,99	1,94	1,90	1,87	1,83	1,81	1,78
88	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,20	2,12	2,05	1,99	1,94	1,90	1,86	1,83	1,81	1,78
89	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,11	2,04	1,99	1,94	1,90	1,86	1,83	1,80	1,78
90	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,11	2,04	1,99	1,94	1,90	1,86	1,83	1,80	1,78

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
93	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,83	1,80	1,78
94	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,83	1,80	1,77
95	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,82	1,80	1,77
96	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,80	1,77
97	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,80	1,77
98	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
99	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,97	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
101	3,94	3,09	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,93	1,88	1,85	1,82	1,79	1,77
102	3,93	3,09	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,82	1,79	1,77
103	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,82	1,79	1,76
104	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,82	1,79	1,76
105	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,81	1,79	1,76
106	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,79	1,76
107	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,18	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,79	1,76
108	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,18	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
109	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
110	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
111	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
112	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,96	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
113	3,93	3,08	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,92	1,87	1,84	1,81	1,78	1,76
114	3,92	3,08	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,81	1,78	1,75
115	3,92	3,08	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,81	1,78	1,75
116	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,81	1,78	1,75
117	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,80	1,78	1,75
118	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,80	1,78	1,75
119	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,78	1,75
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,78	1,75
121	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
122	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
123	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17	2,08	2,01	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
124	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
125	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
126	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
127	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,86	1,83	1,80	1,77	1,75
128	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,86	1,83	1,80	1,77	1,75
129	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,80	1,77	1,74
130	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,80	1,77	1,74
131	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,80	1,77	1,74
132	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,79	1,77	1,74
133	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,79	1,77	1,74
134	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,79	1,77	1,74
135	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,82	1,79	1,77	1,74

**Lampiran 9**  
Output Hasil Deskriptif Responden Olahan SPSS

1. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Jenis\_Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	76	76,0	76,0	76,0
	Perempuan	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

2. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 Tahun	8	8,0	8,0	8,0
	26-35 Tahun	31	31,0	31,0	39,0
	36-45 Tahun	33	33,0	33,0	72,0
	Lainnya	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

3. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Tahun Pembelian

**Tahun\_Pembelian**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2005-2010	7	7,0	7,0	7,0
	2011-2015	52	52,0	52,0	59,0
	2016-2020	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

4. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Kunjungan

**Kunjungan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-5 kali	86	86,0	86,0	86,0
	6-10 kali	7	7,0	7,0	93,0
	>10 kali	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## 5. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Mobil

**Jenis\_Mobil**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Grand Livina	41	41,0	41,0	41,0
	Livina	3	3,0	3,0	44,0
	Latio	1	1,0	1,0	45,0
	Juke	2	2,0	2,0	47,0
	March	9	9,0	9,0	56,0
	Evalia	4	4,0	4,0	60,0
	Datsun CROSS	5	5,0	5,0	65,0
	Datsun GO	2	2,0	2,0	67,0
	Datsun GO+	15	15,0	15,0	82,0
	Serena	5	5,0	5,0	87,0
	X-Trail	10	10,0	10,0	97,0
	Elgrand	1	1,0	1,0	98,0
	Teana	1	1,0	1,0	99,0
	Lainnya	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## 6. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Harga Jual Mobil

**Harga\_Jual\_Mobil**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahal, tidak terjangkau	2	2,0	2,0	2,0
	Sedang, terjangkau	93	93,0	93,0	95,0
	Murah	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## 7. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Alasan Memilih

**Alasan\_Memilih**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kenyamanan	68	68,0	68,0	68,0
	Harga	14	14,0	14,0	82,0
	Irit Bahan Baku	17	17,0	17,0	99,0
	Lainnya	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Lampiran 10**  
Frekuensi Tanggapan Responden Pada Kuesioner

**1. Service Recovery (X<sub>2</sub>)**

Petugas cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah pelanggan.

<b>X2.1</b>						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0	4,21
	Netral	7	7,0	7,0	9,0	
	Setuju	59	59,0	59,0	68,0	
	Sangat Setuju	32	32,0	32,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

**2. Price Discount (X<sub>3</sub>)**

Workshop Nissan Datsun Yasmin membuat program diskon menarik khusus sehingga terjangkau bagi pelanggan.

<b>X3.2</b>						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0	4,12
	Netral	18	18,0	18,0	20,0	
	Setuju	46	46,0	46,0	66,0	
	Sangat Setuju	34	34,0	34,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

Potongan harga pada saat servis mampu mendorong minat pembelian kembali.

<b>X3.3</b>						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0	4,14
	Netral	18	18,0	18,0	19,0	
	Setuju	47	47,0	47,0	66,0	
	Sangat Setuju	34	34,0	34,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

### 3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Saya merasa puas dengan fasilitas perlengkapan yang disediakan (ac, toilet, kids corner, parkir) bersih dan dalam keadaan baik.

Y1					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0	4,25
Netral	13	13,0	13,0	15,0	
Setuju	43	43,0	43,0	58,0	
Sangat Setuju	42	42,0	42,0	100,0	
Total	100	100,0	100,0		

Saya merasa puas terhadap kualitas pelayanan jasa servis yang diberikan Workshop Nissan Datsun Yasmin.

Y2					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0	4,12
Netral	16	16,0	16,0	18,0	
Setuju	50	50,0	50,0	68,0	
Sangat Setuju	32	32,0	32,0	100,0	
Total	100	100,0	100,0		

Saya merasa puas dengan hasil penanganan keluhan yang dilakukan oleh Workshop Nissan Datsun Yasmin.

Y3					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid Tidak Setuju	5	5,0	5,0	5,0	4,14
Netral	12	12,0	12,0	17,0	
Setuju	47	47,0	47,0	64,0	
Sangat Setuju	36	36,0	36,0	100,0	
Total	100	100,0	100,0		

Saya merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan petugas.

Y4					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid Tidak Setuju	5	5,0	5,0	5,0	3,99
Netral	14	14,0	14,0	19,0	
Setuju	58	58,0	58,0	77,0	
Sangat Setuju	23	23,0	23,0	100,0	
Total	100	100,0	100,0		

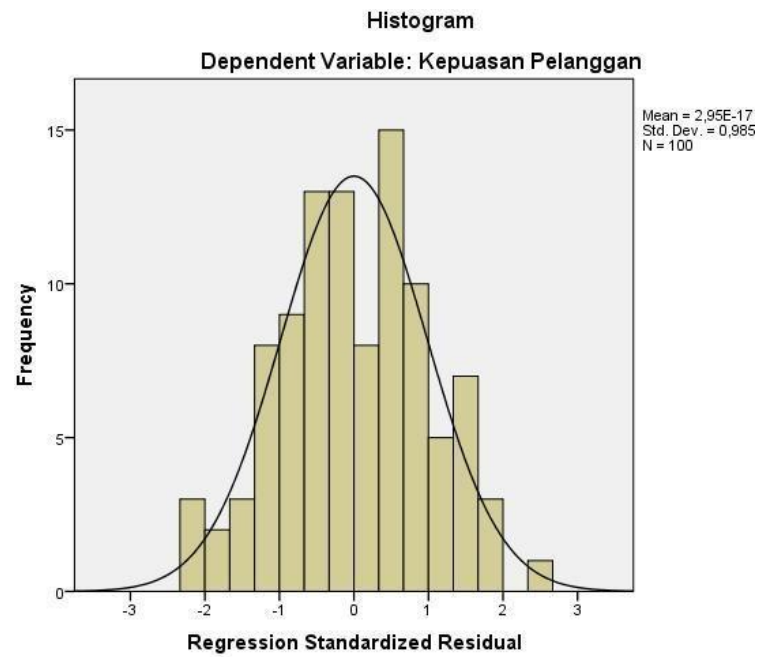
Saya merekomendasikan jasa perbaikan kendaraan di Workshop Nissan Datsun Yasmin kepada orang lain.

Y12					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0	4,02
Netral	17	17,0	17,0	20,0	
Setuju	55	55,0	55,0	75,0	
Sangat Setuju	25	25,0	25,0	100,0	
Total	100	100,0	100,0		

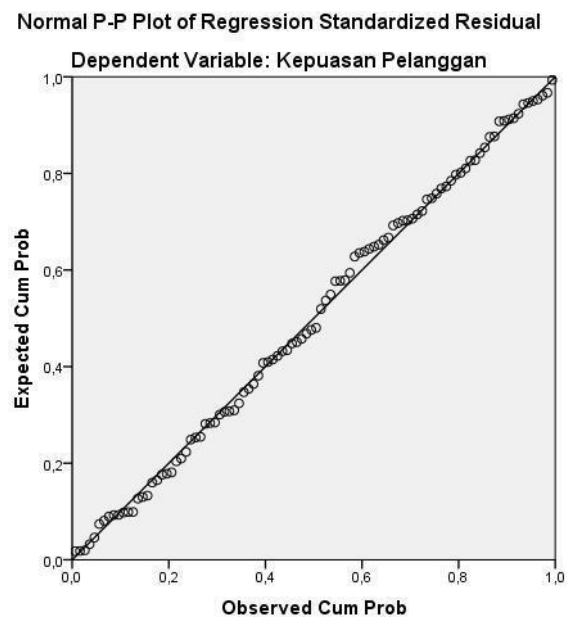
## Lampiran 11

### Output Uji Asumsi Klasik dan Analisa Data

#### 1. Uji Normalitas

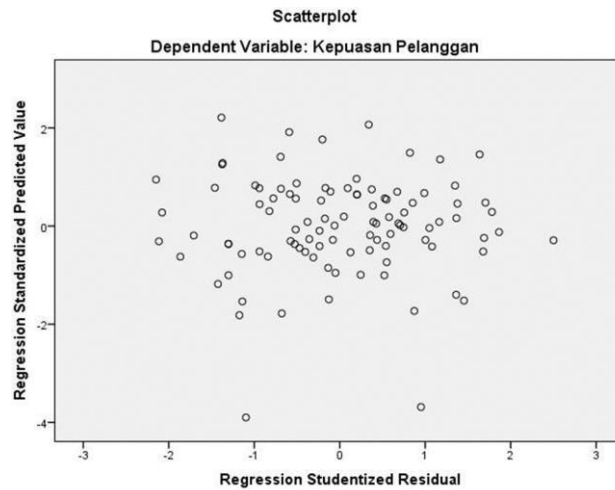


#### 2. Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





### 3. Uji Heterokedastisitas



### 4. Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17,901	4,364		4,102	,000		
	Pelayanan Terintegrasi (X1)	,386	,143	,214	2,693	,008	,985	1,015
	Service Recovery (X2)	,617	,119	,430	5,181	,000	,904	1,106
	Price Discount (X3)	,397	,122	,272	3,256	,002	,894	1,118

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

### 5. Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,901	4,364		4,102	,000
	Pelayanan Terintegrasi (X1)	,386	,143	,214	2,693	,008
	Service Recovery (X2)	,617	,119	,430	5,181	,000
	Price Discount (X3)	,397	,122	,272	3,256	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

## 6. Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	985,806	3	328,602	21,457	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1470,194	96	15,315		
	Total	2456,000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Price Discount (X3), Pelayanan Terintegrasi (X1), Service Recovery (X2)

7. Koefisien Determinasi ( $r^2$ )Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,634 <sup>a</sup>	,401	,383	3,913

a. Predictors: (Constant), Price Discount (X3), Pelayanan Terintegrasi (X1), Service Recovery (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	39,89	59,18	52,20	3,156	100
Std. Predicted Value	-3,900	2,212	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,396	1,650	,744	,243	100
Adjusted Predicted Value	39,97	59,66	52,19	3,158	100
Residual	-8,221	9,714	,000	3,854	100
Std. Residual	-2,101	2,482	,000	,985	100
Stud. Residual	-2,149	2,502	,001	1,005	100
Deleted Residual	-8,636	9,867	,010	4,013	100
Stud. Deleted Residual	-2,191	2,574	,001	1,013	100
Mahal. Distance	,026	16,607	2,970	2,824	100
Cook's Distance	,000	,090	,010	,015	100
Centered Leverage Value	,000	,168	,030	,029	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)



