

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, A., Komara, A. T., Roslina, N. Y., & Jatmika, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 104–114. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Amanah, D. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Asia Teknik Kreasindo. *Toward a Media History of Documents*, 2(1), 12–26. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/HNGVJ>
- Anggita, R., & Ali, H. (2016). The Influence of Product Quality, Service Quality and Price to Purchase Decision of SGM Bunda Milk (Study on PT. Sarihusada Generasi Mahardika Region Jakarta, South Tangerang District). *A Multidisciplinary Journal*, 3(6), 239–244. <https://doi.org/10.21276/sb>
- Arikunto, S. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Revisi). PT. Rineka Cipta.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Oto Resto. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Carvalho, H. D. F., Saldanha, E. D. S., & Amaral, A. M. (2020). The Mediation Effects of Customer Satisfaction on the Relations Between Product Price, Service Quality and Purchasing Decision. *Timor Leste Journal of Business and Management*, 2(1), 14–26. <https://doi.org/10.51703/bm.v2i2.18>
- Chaerudin, S. M., & Syafarudin, A. (2021). The Effect Of Product Quality, Service Quality, Price On Product Purchasing Decisions On Consumer Satisfaction. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 2(1), 61–70. <https://doi.org/10.52728/ijtc.v2i1.202>
- Christono, A. B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Zigot Mediatama. *Journal of Economics & Business*, 8(1), 1–17.
- Dwijantoro, R., Dwi, B., & Syarief, N. (2022). Pengaruh harga, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Marketplace Shopee. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 63–76. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2021.162.392>
- Fauzi, Y. (2015). Manajemen Pemasaran Perspektif Maqasid Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(03), 143–160. <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i03.51>

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(September), 171–180.
- Ibrahim, M., & Thawil Sitti, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mobile Broadband Di Kota Palembang. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 176–182. <https://doi.org/10.32524/jkb.v16i1.573>
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. BPFE.
- Jackson R.S. Weenas. (2015). Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Emba*, 1(4), 607–618. <https://doi.org/2303-1174>
- Kanedi, I., Utami, F. H., Zulita, L. N., & Pseudocode, J. (2017). *Sistem pelayanan untuk peningkatan kepuasan pengunjung pada perpustakaan arsip dan dokumentasi kota bengkulu*. 4(1), 37–46.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Manajemen. In *Ebook of Marketing Management 13th edition* (Vol. 1).
- Lolo, P. J. (2020). Study The Effects Of Corporate Image, Service Quality And Price Perceptions On Customer Satisfaction And Purchase Loyalty (A Survey On Pertamina In South Sulawesi Province). *European Journal of Business and Management Research*, 5(2), 1–5. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.2.243>
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran* (Pertama). Mitra Wacana Media.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134–146.
- Mayliza, R. (2019). Analisis Customer Satisfaction dan Behavioral Intention dilihat

dari Service Quality, Food Quality dan Price/Value di Restoran Mcdonald'S Depok. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Padang*, 2(2), 1–13.

Mukarom, Z., & Muhibudin. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.

Nel, A. (2015). Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16(02), 68–81.

Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2015). Pengaruh Kualitsa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–9.

Pratama, Y., Heryanto, I., Dwiyana, A., & Megawati, I. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2). <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.231>

Priangani, A. (2015). Memperkuat Manajemen Pemasaran Dalam Konteks persaingan Global. *Jurnal Kebangsaan*, 2(4), 1–9.

Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifatama Publishing.

Putro, S. W. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–9.

Rabiah, R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Nesmilo Di Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 8(1), 65–74. <https://doi.org/10.54144/jadbis.v8i1.3259>

Rahim, E., & Mohamad, R. (2021). Strategi Bauran Pemasaran ( Marketing Mix ) Dalam Perspektif Syariah. *MUTAWAZIN (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 2(1), 15–26. <https://doi.org/10.54045/mutawazin.v2i1.234>

Saniah, S., & Ariadi, B. Y. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kedai Pesen kopi di Kota Malang. *Journal of Agricultural Socioeconomic and Business*, 3(1), 40–49.

Selang, C. A. . (2016). Bauran Pemasaran ( Marketing Mix) Pengaruh nya terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Baru Mall Manado Oleh: Christian A.D Selang. *Jurnal EMBA*, 1(3), 71–80.

- Sembiring, I. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 15(1), 1–10.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autowork.” *Fakultas Manajemen Bisnis, Universitas Ciputra, Surabaya*, 1(6), 756–764.
- Sinurat Krisna, L. A. D. (2022). Sistem Informasi penyakit pada Ikan Hias Berbasis Multimedia Interaktif. *Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen*, 10(1), 89–99.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2016). *Salesmanship/Kepengjualan* (1st ed.). Bumi Aksara.
- Sugiharto, A., & Darmawan, M. F. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Janji Jiwa Coffee Citra Raya. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 4(2), 24–32. <https://doi.org/10.54783/japp.v4i2.454>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.CV.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT. Alfabeta.
- Sumarsid, A. B. P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood(Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83.
- Suminar, R. (2017). Pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Hypermarket. *Sekretari*, 4(1), 1–27. <https://doi.org/10.32493/skr.v4i1.605>
- Suntoyo, D. (2019). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)* (3rd ed.). PT. Buku Seru.
- Susanti, N., & Jasmani, J. (2020). The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Mitra 10 in Depok. *Jurnal Office*, 5(2), 75–84. <https://doi.org/10.26858/jo.v5i2.13379>

- Tjiptono, F. & G. C. (2014). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tombeng, B., Roring, F., & Rumokoy, S. F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makam Raja Oci Manado*. 7(1), 891–900.
- Umar, H. (2016). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali.
- Widodo, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan harga terhadap kepuasan Konsumen Molivia Cafe (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan). *Angewandte Chemie International Edition*, 13(1), 101–122.
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. *Python Cookbook*, 4(2), 1–10.  
<http://oreilly.com/catalog/errata.csp?isbn=9781449340377>

## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tirta Akatsuki Solaris**

Digunakan Dalam Rangka Penyusunan Skripsi Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Binaniaga Indonesia

---

Responden Yang Terhormat,

Mohon untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan jujur. Kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap PT. Tirta Akatsuki Solaris Dengan segala kerendahan hati, saya mengharapkan kesediaan anda untuk membantu mengisi kuisisioner guna melengkapi skripsi saya. Semua informasi yang diperoleh dari kuisisioner ini akan disimpan dan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Hormat Saya,

Ayu Lestari

#### 1. Petunjuk Pengisian :

Bacalah setiap butir pernyataan dan berikan tanda *checklist* pada kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.

<b>Keterangan</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1



<b>KETANGGAPAN</b>						
3	Pelayanan pegawai Solaris tepat waktu					
<b>JAMINAN</b>						
4	Merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di Solaris					
5	Kebutuhan yang di cari Pelanggan selalu sesuai					
6	Pegawai solaris tidak pernah lupa memberikan informasi mengenai ikan yang baik					
<b>EMPATI</b>						
7	Pegawai solaris melayani dengan ramah/senyum					
8	Pegawai solaris memberikan sapaan kepada Pelanggan					
<b>BERWUJUD</b>						
9	Kondisi farm/kantor tertata rapi dan bersih					
10	Penampilan dari pegawai solaris rapih					
11	Ikan ikan import yang dijual sehat dan baik					

## B. Kualitas Produk

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
<b>PERFORMANCE</b>						
1	Kualitas produk yang tersedia di Solaris lebih bagus daripada toko ikan import lain					
<b>DESAIN</b>						
2	Ikan yang tersedia di Solaris Sudah jelas baik dengan kualitas yang didapatkan					
<b>KEANDALAN</b>						
3	Solaris menyediakan Ikan-ikan Import dengan kualitas produk Terbaik dalam Mengikuti Show ikan Terbaik					
<b>KOSISTEN DALAM PRODUK</b>						



4	Ikan Import di solaris konsisten dalam kualitas					
<b>DAYA TAHAN PRODUK</b>						
5	Solaris memiliki Daya tahan produk yang baik sesuai dengan yang dijanjikan					

### C. Kepuasan Pelanggan PT. Tirta Akatsuki Solaris

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Terpenuhi nya Harapan Pelanggan</b>						
1	Saya merasa puas dengan berbagai macam Ikan Koi Import yang tersedia di Solaris					
<b>Sikap Atau Menggunakan Produk</b>						
2	Saya merasa puas dengan kualitas Ikan yang tersedia di Solaris Koi					
<b>Kualitas Layanan</b>						
3	Saya merasa puas dengan kinerja pegawai cekatan dan tanggap di Solaris Koi					
<b>Reputasi Yang Baik</b>						
4	Saya merasa Solaris Koi memiliki reputasi yang baik					
<b>Loyal Pelanggan</b>						
5	Solaris Koi layak dijadikan sebagai pilihan pertama untuk kerabat saya yang membutuhkan Ikan Hias Import yang berkualitas					
<b>Kesediaan Merekomendasikan</b>						
6	Saya akan merekomendasikan Solaris Koi kepada kerabat yang penyuka ikan hias					

## Lampiran 2

### Uji Validitas

#### A. Kualitas Pelayanan

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	TOTALX1
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	52
2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	46
3	4	4	3	3	2	2	4	4	5	4	4	39
4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	45
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	51
6	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	43
7	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	44
8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	42
9	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	42
10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
12	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	47
13	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	52
14	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	49
15	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	51
16	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	50
17	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	52
18	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	47
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
20	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	47
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
23	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	51
24	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	53
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
27	4	4	4	2	1	4	4	4	2	4	4	37
28	4	4	4	2	1	4	4	4	3	4	4	38
29	4	4	3	3	2	2	4	4	5	5	4	40
30	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	42



X1.7	Pearson Correlation	.539**	.441*	.455*	.499**	.371*	.413*	1	.584**	.144	.560**	.248	.649**
	Sig. (2-tailed)	.002	.015	.012	.005	.043	.023		.001	.446	.001	.186	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.665**	.613**	.604**	.673**	.573**	.531**	.584**	1	.222	.219	.605**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.003	.001		.237	.246	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	.367*	.159	.162	.466**	.473**	.057	.144	.222	1	.320	.419*	.503**
	Sig. (2-tailed)	.046	.401	.392	.009	.008	.765	.446	.237		.085	.021	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	.048	-.120	-.099	.055	.020	-.107	.560**	.219	.320	1	.602**	.245
	Sig. (2-tailed)	.800	.528	.602	.771	.918	.574	.001	.246	.085		.000	.191
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.11	Pearson Correlation	.267	.000	.183	.345	.354	.185	.248	.605**	.419*	.602**	1	.502**
	Sig. (2-tailed)	.153	1.000	.332	.062	.055	.327	.186	.000	.021	.000		.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.852**	.633**	.807**	.871**	.857**	.765**	.649**	.801**	.503**	.245	.502**	1

**B. Kualitas Produk**

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
1	4	5	4	4	5	22
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	5	21
4	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	5	21
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	5	5	5	23
8	4	4	4	4	4	20
9	5	4	5	5	5	24
10	5	4	5	5	5	24
11	5	5	5	5	5	25
12	4	4	4	4	5	21
13	5	4	5	5	5	24
14	4	4	4	5	4	21
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	4	5	24
17	5	2	5	1	4	17
18	3	3	4	4	4	18
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	4	4	23
22	5	5	5	4	5	24
23	4	4	4	4	4	20
24	5	4	5	4	5	23
25	4	4	4	2	1	15
26	4	4	4	2	1	15
27	4	4	3	3	2	16
28	4	4	4	4	3	19
29	5	4	5	5	5	24
30	4	3	3	3	3	16

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Kualitas Produk
X2.1 Pearson Correlation	1	.420*	.811**	.307	.467**	.693**
Sig. (2-tailed)		.021	.000	.099	.009	.000
N	30	30	30	30	30	30
X2.2 Pearson Correlation	.420*	1	.381*	.567**	.332	.666**
Sig. (2-tailed)	.021		.038	.001	.073	.000
N	30	30	30	30	30	30
X2.3 Pearson Correlation	.811**	.381*	1	.441*	.613**	.784**
Sig. (2-tailed)	.000	.038		.015	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30
X2.4 Pearson Correlation	.307	.567**	.441*	1	.715**	.840**
Sig. (2-tailed)	.099	.001	.015		.000	.000
N	30	30	30	30	30	30
X2.5 Pearson Correlation	.467**	.332	.613**	.715**	1	.864**
Sig. (2-tailed)	.009	.073	.000	.000		.000
N	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk Pearson Correlation	.693**	.666**	.784**	.840**	.864**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	30	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. Kepuasan Pelanggan

		Correlations						Kepuasan Pelanggan
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
Y.1	Pearson Correlation	1	.683**	.613**	.714**	.663**	.585**	.794**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.683**	1	.815**	.837**	.819**	.915**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.613**	.815**	1	.908**	.819**	.819**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.714**	.837**	.908**	1	.918**	.831**	.958**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.663**	.819**	.819**	.918**	1	.826**	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.585**	.915**	.819**	.831**	.826**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kep uasa n Pela ngga n	Pearson Correlation	.794**	.930**	.911**	.958**	.928**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

### Lampiran 3

#### Uji Reliabilitas

##### A. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.880	11

##### B. Kualitas Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.814	5

##### C. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.953	6



**Lampiran 4**  
**Tabulasi Data**

**A. Kualitas pelayanan**

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	TOTALX1
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	52
2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	46
3	4	4	3	3	2	2	4	4	5	4	4	39
4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	45
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	51
6	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	43
7	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	44
8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	42
9	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	42
10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
12	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	47
13	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	52
14	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	49
15	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	51
16	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	50
17	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	52
18	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	47
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
20	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	47
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
23	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	51
24	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	53
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
27	4	4	4	2	1	4	4	4	2	4	4	37
28	4	4	4	2	1	4	4	4	3	4	4	38
29	4	4	3	3	2	2	4	4	5	5	4	40
30	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	42
31	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	50
32	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	40
33	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	41
34	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	45
35	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	42
36	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	51
37	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	53
38	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	42

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	TOTALX1
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
40	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	53
41	4	4	3	3	5	5	4	4	4	2	2	40
42	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	48
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
44	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	40
45	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	37
46	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
48	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	38
49	4	4	3	4	4	5	2	4	3	3	3	39
50	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	51
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	45
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
53	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	48
54	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	39
55	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	45
56	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	54
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
58	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	3	42
59	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	46
60	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	44
61	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	48
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	42
64	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	48
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
67	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	42
68	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	44
69	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	47
70	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	49
71	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	47
72	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	48
73	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	47
74	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	46
75	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	48
76	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	46
77	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	49
78	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	49

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	TOTALX1
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
80	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	37
81	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	5	39
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
83	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	47
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	42
85	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	54
86	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	47
87	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	52
88	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	51
89	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	43
90	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	44
91	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	41
92	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	49
93	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	45
94	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	48
95	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	44
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
99	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	51
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
101	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	48
102	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
103	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	51
104	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	52
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
109	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	48
110	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	53
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
112	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	54
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
114	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
115	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	52
116	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	50



No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	TOTALX1
155	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	53
156	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	52
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
158	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	52
159	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	48
160	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	52
161	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	47
162	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	52
163	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	48
164	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	53
165	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
166	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	52
167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
169	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	51
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43
172	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43
173	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	41
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
175	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	38
176	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	38
177	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	36
178	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	34
179	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	37
180	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	38
181	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	37
182	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	38
183	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	35
184	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	37
185	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	47
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
187	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
191	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	46
192	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	49





No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	TOTALX1
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
270	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
285	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	46
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
287	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	48
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
289	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	46
290	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	46
291	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	52
292	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
294	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
295	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
296	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	48
297	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	53
298	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
299	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	54
300	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
301	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
302	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	52
303	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	50
304	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
305	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
306	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46



No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	TOTALX1
307	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	52
308	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	51
309	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	47
310	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
311	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	50
312	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
313	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	51
314	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
315	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
317	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	46
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
319	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	46
320	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	46
321	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	46
322	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	46
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
329	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	47
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
332	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	46
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
335	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	50
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
337	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	46
338	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	46
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
341	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	46
342	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	46
343	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	47
344	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	49

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	TOTALX1
345	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	51
346	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	49
347	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	51
348	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	51
349	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	49
350	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	49
351	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	49
352	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	49
353	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	49
354	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	49
355	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	49
356	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	49
357	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	51
358	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	49
359	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	49
360	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	51
361	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	38
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
363	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	38
364	1	3	1	3	4	4	3	3	4	4	3	33
365	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	37
366	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	36
367	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	37
368	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	35
369	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	36
370	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	36
371	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	38
372	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	39
373	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	38
374	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	53
375	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	51
376	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	51
377	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	53
378	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	53
379	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	51
380	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	49
381	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	51
382	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	48

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	TOTALX1
383	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	47
384	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
385	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46

## B. Kualitas Produk

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
1	4	5	4	4	5	22
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	5	21
4	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	5	21
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	5	5	5	23
8	4	4	4	4	4	20
9	5	4	5	5	5	24
10	5	4	5	5	5	24
11	5	5	5	5	5	25
12	4	4	4	4	5	21
13	5	4	5	5	5	24
14	4	4	4	5	4	21
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	4	5	24
17	5	2	5	1	4	17
18	3	3	4	4	4	18
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	4	4	23
22	5	5	5	4	5	24
23	4	4	4	4	4	20
24	5	4	5	4	5	23
25	4	4	4	2	1	15
26	4	4	4	2	1	15
27	4	4	3	3	2	16
28	4	4	4	4	3	19
29	5	4	5	5	5	24
30	4	3	3	3	3	16
31	4	2	4	4	4	18
32	4	4	3	4	3	18
33	4	3	3	3	3	16
34	5	5	5	5	4	24

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
35	5	5	5	5	5	25
36	5	4	5	4	4	22
37	5	5	5	5	5	25
38	3	2	2	2	3	12
39	4	2	4	4	4	18
40	4	4	5	5	4	22
41	3	4	4	2	2	15
42	4	4	4	5	4	21
43	5	4	5	5	5	24
44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	3	3	3	15
46	5	2	4	2	3	16
47	4	3	4	4	4	19
48	4	2	3	3	3	15
49	5	1	2	2	2	12
50	5	3	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	5	4	4	21
55	4	2	3	3	3	15
56	4	4	4	5	4	21
57	4	4	3	4	4	19
58	4	4	4	4	4	20
59	4	3	4	3	3	17
60	4	4	4	3	3	18
61	4	3	4	4	4	19
62	4	3	4	3	3	17
63	4	4	4	4	4	20
64	5	5	4	4	4	22
65	4	4	4	4	4	20
66	3	4	4	3	4	18
67	4	4	4	3	4	19
68	4	4	4	3	4	19
69	5	5	5	4	4	23
70	5	5	4	4	4	22
71	4	4	5	5	5	23
72	4	5	5	5	5	24
73	4	4	4	3	4	19
74	2	2	4	3	3	14
75	3	3	5	3	3	17

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
76	2	2	3	1	5	13
77	3	3	2	4	4	16
78	5	5	5	5	5	25
79	4	4	4	3	4	19
80	2	2	2	3	4	13
81	5	5	5	3	1	19
82	4	4	4	4	4	20
83	3	2	4	4	5	18
84	1	2	5	4	4	16
85	4	4	4	4	5	21
86	4	4	4	3	3	18
87	4	4	4	4	5	21
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	2	2	3	15
90	5	4	5	4	5	23
91	4	4	5	4	5	22
92	5	4	4	1	4	18
93	4	5	1	4	4	18
94	5	1	4	4	4	18
95	1	4	4	4	4	17
96	5	5	5	5	5	25
97	5	5	5	5	5	25
98	5	5	5	5	5	25
99	5	5	5	5	5	25
100	4	4	4	4	5	21
101	5	5	4	4	4	22
102	4	4	4	4	4	20
103	4	5	4	5	5	23
104	5	5	5	5	4	24
105	5	5	5	5	5	25
106	3	3	3	3	3	15
107	4	4	4	4	4	20
108	5	4	4	4	5	22
109	4	5	4	5	5	23
110	5	4	4	4	3	20
111	5	4	3	4	4	20
112	5	4	4	4	4	21
113	4	4	4	4	4	20

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
114	5	4	4	4	4	21
115	4	4	4	4	4	20
116	4	4	4	4	4	20
117	5	4	4	4	4	21
118	4	4	4	5	4	21
119	5	4	4	4	5	22
120	4	4	4	5	4	21
121	4	4	5	4	4	21
122	4	4	4	4	4	20
123	5	5	5	5	5	25
124	5	5	5	5	5	25
125	5	5	5	5	5	25
126	5	3	3	5	4	20
127	3	5	5	5	5	23
128	5	5	5	5	4	24
129	5	5	5	5	5	25
130	4	4	4	4	4	20
131	4	4	4	4	4	20
132	3	3	3	3	3	15
133	5	5	5	5	5	25
134	4	4	4	4	4	20
135	4	4	4	4	4	20
136	4	4	4	4	4	20
137	4	4	4	4	4	20
138	5	5	5	5	5	25
139	4	4	4	4	5	21
140	4	5	4	4	4	21
141	4	4	4	4	4	20
142	4	4	4	5	4	21
143	4	4	4	4	4	20
144	4	4	4	4	4	20
145	4	4	4	4	4	20
146	4	4	4	4	4	20
147	3	3	3	3	3	15
148	4	4	4	4	4	20
149	3	3	3	3	3	15
150	4	4	4	4	4	20
151	4	4	4	4	4	20

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
152	4	4	4	4	4	20
153	4	4	3	4	4	19
154	5	5	5	5	5	25
155	5	5	5	5	5	25
156	4	4	5	5	4	22
157	5	5	4	5	5	24
158	4	3	4	4	4	19
159	4	3	4	3	5	19
160	5	5	5	5	5	25
161	5	5	5	5	5	25
162	5	3	5	5	4	22
163	4	4	3	5	5	21
164	4	5	4	5	5	23
165	5	4	5	3	4	21
166	5	5	5	5	5	25
167	5	5	5	5	5	25
168	5	5	5	5	5	25
169	5	5	5	5	5	25
170	4	5	4	5	5	23
171	5	5	5	5	4	24
172	3	3	3	3	3	15
173	4	4	4	4	4	20
174	4	4	4	4	4	20
175	3	3	3	3	3	15
176	5	5	5	5	5	25
177	5	5	5	5	5	25
178	4	4	4	4	4	20
179	4	3	4	4	3	18
180	4	4	4	4	4	20
181	4	4	4	4	4	20
182	4	5	4	4	4	21
183	4	4	4	4	4	20
184	5	4	4	4	5	22
185	4	4	5	4	4	21
186	4	4	4	4	5	21
187	5	5	5	5	4	24
188	5	5	5	4	5	24
189	5	4	5	5	5	24

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
190	5	5	4	5	5	24
191	3	3	3	3	3	15
192	4	4	4	5	4	21
193	3	3	3	3	3	15
194	3	3	3	3	3	15
195	3	4	4	3	4	18
196	5	5	5	5	5	25
197	4	4	4	4	4	20
198	5	5	5	5	5	25
199	5	5	5	5	5	25
200	5	5	5	5	5	25
201	5	5	5	4	4	23
202	5	5	3	3	4	20
203	4	5	5	5	5	24
204	3	4	4	5	5	21
205	4	4	5	4	5	22
206	5	5	5	5	4	24
207	5	4	5	5	4	23
208	4	3	5	4	4	20
209	4	5	5	4	3	21
210	5	5	4	5	4	23
211	5	5	5	5	4	24
212	5	4	4	4	4	21
213	5	5	4	5	4	23
214	5	5	4	5	4	23
215	5	5	5	5	4	24
216	5	4	5	4	4	22
217	5	5	5	5	4	24
218	5	4	4	4	5	22
219	5	4	5	5	5	24
220	5	5	4	4	4	22
221	5	4	4	4	4	21
222	5	4	5	5	5	24
223	5	5	4	5	5	24
224	5	5	5	5	5	25
225	5	5	5	5	5	25
226	5	5	5	5	5	25
227	5	5	5	5	5	25



No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
228	5	5	5	4	5	24
229	5	5	5	5	5	25
230	5	5	5	5	5	25
231	5	5	5	5	5	25
232	5	5	5	5	5	25
233	5	5	5	5	5	25
234	5	5	5	5	5	25
235	5	5	5	5	5	25
236	5	5	5	5	5	25
237	5	5	5	5	5	25
238	5	5	5	5	5	25
239	5	5	5	5	5	25
240	5	5	5	5	5	25
241	5	5	5	5	5	25
242	5	5	5	5	5	25
243	5	5	5	5	5	25
244	5	5	5	5	5	25
245	5	5	5	5	5	25
246	5	5	5	5	5	25
247	5	5	5	5	5	25
248	5	5	5	5	5	25
249	5	5	5	5	5	25
250	5	5	5	5	4	24
251	5	5	4	4	4	22
252	5	5	5	5	5	25
253	5	5	5	5	5	25
254	5	5	5	5	5	25
255	5	5	5	5	5	25
256	5	5	5	5	5	25
257	5	5	5	5	5	25
258	5	5	5	5	5	25
259	5	5	5	5	5	25
260	5	5	5	5	5	25
261	5	5	5	5	5	25
262	5	5	5	5	5	25
263	5	5	5	5	5	25
264	5	5	5	5	5	25
265	5	5	5	5	5	25

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
266	5	5	5	5	5	25
267	5	5	5	5	5	25
268	5	5	5	5	5	25
269	5	5	5	5	5	25
270	5	5	5	5	5	25
271	5	5	5	5	5	25
272	5	5	5	5	5	25
273	5	5	5	5	5	25
274	4	5	4	5	5	23
275	5	5	5	5	5	25
276	4	5	4	5	5	23
277	5	5	5	5	5	25
278	4	5	4	5	5	23
279	4	5	4	5	5	23
280	5	5	5	5	5	25
281	5	5	5	5	5	25
282	4	5	4	4	4	21
283	4	4	5	5	5	23
284	4	4	4	4	4	20
285	4	4	5	4	4	21
286	4	4	4	4	4	20
287	4	4	4	4	4	20
288	5	5	4	4	4	22
289	4	4	4	4	4	20
290	4	5	4	4	4	21
291	4	4	4	4	4	20
292	4	5	4	4	4	21
293	4	4	4	4	4	20
294	4	4	4	4	4	20
295	5	5	5	4	4	23
296	4	4	4	4	4	20
297	4	4	4	4	4	20
298	4	5	4	4	4	21
299	5	5	5	5	5	25
300	5	4	5	5	5	24
301	4	5	4	4	4	21
302	4	4	5	4	4	21
303	4	4	4	4	4	20

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
304	5	4	4	4	4	21
305	4	4	4	5	5	22
306	4	5	4	4	4	21
307	5	5	5	5	5	25
308	4	5	4	4	4	21
309	4	5	4	4	4	21
310	4	5	4	4	4	21
311	4	5	4	4	4	21
312	5	4	4	5	5	23
313	5	4	4	5	5	23
314	4	5	4	4	4	21
315	5	4	4	4	4	21
316	5	5	5	5	5	25
317	5	4	5	4	4	22
318	4	5	4	4	4	21
319	5	5	5	4	4	23
320	5	5	5	4	4	23
321	4	5	4	5	5	23
322	5	5	5	4	4	23
323	5	5	5	5	5	25
324	5	5	4	4	4	22
325	5	5	5	4	4	23
326	4	5	4	5	5	23
327	4	5	4	5	5	23
328	5	5	5	4	4	23
329	5	5	5	4	4	23
330	4	5	4	5	5	23
331	4	5	4	5	5	23
332	5	5	5	5	5	25
333	5	5	5	5	4	24
334	5	4	4	5	5	23
335	5	5	5	5	5	25
336	5	5	5	5	5	25
337	3	4	4	5	5	21
338	5	5	4	5	5	24
339	5	4	4	4	4	21
340	5	5	5	4	4	23
341	5	5	5	5	5	25

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
342	5	5	5	4	5	24
343	5	5	5	5	5	25
344	5	4	4	4	5	22
345	5	5	5	5	5	25
346	5	5	5	5	5	25
347	5	5	5	5	4	24
348	5	4	4	4	4	21
349	5	5	4	5	3	22
350	4	4	4	4	5	21
351	4	4	4	4	4	20
352	5	5	5	5	4	24
353	5	5	5	5	4	24
354	5	5	5	5	4	24
355	5	5	4	5	5	24
356	5	5	5	5	4	24
357	5	5	5	5	5	25
358	3	4	5	4	5	21
359	4	5	4	4	3	20
360	5	5	4	4	3	21
361	5	5	4	4	4	22
362	5	4	5	5	5	24
363	5	4	5	4	4	22
364	5	4	5	5	4	23
365	5	4	5	5	5	24
366	4	4	5	5	5	23
367	5	4	5	5	5	24
368	5	4	5	5	5	24
369	4	5	5	5	4	23
370	5	4	5	5	4	23
371	5	4	4	5	4	22
372	5	5	4	5	5	24
373	4	4	5	5	4	22
374	5	4	5	5	4	23
375	5	5	4	4	5	23
376	5	5	5	4	4	23
377	5	5	5	5	5	25
378	5	5	5	4	4	23
379	5	5	5	5	5	25

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
380	5	5	5	5	5	25
381	5	5	5	5	5	25
382	5	5	5	5	5	25
383	5	5	5	1	1	17
384	5	5	1	5	5	21
385	5	1	5	5	5	21

### C. Kepuasan pelanggan

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

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTALY
31	4	4	4	4	4	4	24
32	3	4	4	4	4	4	23
33	4	4	4	4	4	4	24
34	5	4	5	5	5	5	29
35	5	5	5	5	5	5	30
36	5	5	5	5	4	4	28
37	5	4	4	4	5	4	26
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	5	5	5	5	5	29
41	4	4	3	3	3	3	20
42	4	5	4	5	4	4	26
43	5	5	5	5	5	5	30
44	4	4	4	4	4	4	24
45	3	3	4	4	3	3	20
46	5	5	5	5	5	5	30
47	3	4	4	4	4	4	23
48	3	3	3	3	3	3	18
49	2	4	4	3	4	4	21
50	5	4	5	4	5	5	28
51	4	4	3	3	4	5	23
52	5	5	5	5	5	5	30
53	5	4	5	5	5	5	29
54	3	4	3	4	3	4	21
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	5	5	5	5	5	29
57	4	3	4	3	4	3	21
58	5	4	5	4	5	4	27
59	5	4	4	4	4	4	25
60	4	4	4	4	4	4	24
61	5	5	5	5	5	5	30
62	4	4	3	3	4	4	22
63	4	4	4	4	4	4	24
64	5	4	3	4	4	4	24
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	3	4	4	4	23
67	4	3	4	4	4	3	22
68	5	4	4	4	4	4	25
69	5	4	4	4	4	4	25
70	5	5	5	5	5	5	30
71	5	4	4	4	4	4	25

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTALY
72	5	4	4	5	4	4	26
73	5	4	5	4	5	4	27
74	5	4	5	4	5	5	28
75	5	4	5	5	4	5	28
76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	5	4	4	5	4	26
78	4	4	5	5	4	4	26
79	5	4	5	4	5	4	27
80	3	3	4	4	4	4	22
81	4	3	4	3	3	2	19
82	5	4	5	4	5	4	27
83	5	4	5	4	5	4	27
84	5	4	4	5	5	5	28
85	4	5	4	5	4	4	26
86	5	4	4	4	5	4	26
87	5	4	4	5	4	5	27
88	5	4	3	3	4	5	24
89	5	4	5	5	4	4	27
90	5	4	5	4	5	4	27
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	4	4	4	5	4	25
93	4	4	4	5	5	5	27
94	4	4	4	4	4	4	24
95	4	5	4	4	4	4	25
96	5	5	5	5	5	5	30
97	4	4	4	5	4	5	26
98	5	4	5	4	5	4	27
99	4	5	4	4	4	5	26
100	5	4	5	5	5	5	29
101	5	5	5	5	5	5	30
102	4	4	4	5	5	5	27
103	5	4	4	4	4	5	26
104	4	4	4	5	4	5	26
105	4	4	5	5	4	4	26
106	4	4	5	4	4	4	25
107	4	5	4	5	4	4	26
108	5	5	5	5	4	4	28
109	5	5	5	4	5	5	29

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTALY
110	4	4	5	5	5	5	28
111	5	5	5	5	5	5	30
112	5	4	4	5	5	5	28
113	5	5	5	5	5	5	30
114	4	4	5	4	4	4	25
115	4	4	4	4	4	4	24
116	5	5	5	5	4	5	29
117	5	5	5	5	4	5	29
118	4	4	4	4	5	4	25
119	4	5	4	4	4	4	25
120	4	4	4	4	4	4	24
121	4	4	4	4	4	5	25
122	4	4	4	4	5	5	26
123	4	5	5	5	5	5	29
124	5	5	5	5	5	5	30
125	5	4	5	5	5	5	29
126	5	5	5	5	5	5	30
127	5	4	5	5	5	5	29
128	4	4	5	5	4	4	26
129	4	4	4	5	4	4	25
130	4	4	4	4	4	5	25
131	4	4	4	4	4	4	24
132	4	4	4	4	4	4	24
133	5	5	5	5	5	4	29
134	5	5	5	5	4	4	28
135	4	4	4	4	5	5	26
136	4	4	4	4	5	5	26
137	4	4	4	4	5	5	26
138	5	5	5	5	5	5	30
139	5	5	5	5	5	5	30
140	4	4	5	5	4	4	26
141	5	5	5	5	4	4	28
142	4	4	4	4	4	4	24
143	4	4	4	4	4	4	24
144	5	5	5	5	4	4	28
145	5	5	5	5	4	4	28
146	5	5	5	5	4	4	28
147	5	5	5	5	4	4	28



No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTALY
148	5	4	5	5	5	5	29
149	5	5	4	5	4	4	27
150	4	4	4	4	4	4	24
151	4	4	4	4	4	4	24
152	5	5	5	4	4	4	27
153	4	4	4	4	4	4	24
154	4	4	4	4	4	4	24
155	5	5	5	4	4	5	28
156	5	4	5	4	4	4	26
157	5	5	5	4	4	4	27
158	4	4	4	4	5	5	26
159	5	4	5	4	4	4	26
160	5	5	4	4	4	4	26
161	4	4	4	4	5	4	25
162	4	4	4	4	5	5	26
163	5	4	5	5	5	5	29
164	5	5	4	5	5	5	29
165	5	5	5	5	5	5	30
166	5	5	5	5	5	5	30
167	4	4	4	4	5	5	26
168	5	5	5	5	4	5	29
169	4	5	4	4	4	5	26
170	5	5	5	4	4	5	28
171	5	5	5	5	4	5	29
172	5	5	5	5	5	5	30
173	5	5	5	5	5	5	30
174	3	3	3	3	3	3	18
175	4	3	4	4	4	4	23
176	3	4	4	4	4	4	23
177	4	4	4	4	4	4	24
178	4	4	4	3	4	4	23
179	4	4	4	4	4	4	24
180	4	4	4	4	4	4	24
181	3	4	3	3	4	3	20
182	3	4	3	3	3	3	19
183	4	5	5	4	4	4	26
184	4	4	5	4	4	4	25
185	4	4	4	5	5	5	27

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTALY
186	5	5	5	5	4	4	28
187	4	5	4	4	4	4	25
188	5	5	5	5	4	4	28
189	5	5	5	5	5	4	29
190	5	5	5	5	4	4	28
191	5	4	5	5	4	5	28
192	5	5	5	5	4	5	29
193	5	5	5	5	5	4	29
194	4	4	4	4	5	5	26
195	4	5	4	4	5	5	27
196	5	5	5	5	5	5	30
197	5	5	4	5	5	4	28
198	4	5	4	5	4	5	27
199	4	4	4	4	4	4	24
200	4	4	4	4	4	4	24
201	4	4	4	4	4	4	24
202	5	5	4	4	4	4	26
203	5	4	5	5	4	4	27
204	4	4	4	5	4	4	25
205	5	4	4	4	5	5	27
206	5	4	4	4	4	5	26
207	5	5	4	5	5	5	29
208	4	5	4	4	4	4	25
209	5	5	4	5	5	4	28
210	4	4	4	5	5	4	26
211	4	4	4	5	5	5	27
212	5	4	4	5	5	5	28
213	5	4	4	5	5	5	28
214	5	4	4	5	5	5	28
215	5	4	4	5	5	5	28
216	4	4	4	5	5	5	27
217	4	4	4	5	5	5	27
218	5	4	4	5	5	5	28
219	5	4	4	5	5	5	28
220	5	4	4	5	5	5	28
221	5	4	4	4	4	4	25
222	5	4	4	4	4	4	25
223	5	4	4	4	4	4	25

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTALY
224	5	4	4	4	4	4	25
225	5	4	4	4	4	4	25
226	5	4	4	4	4	4	25
227	5	4	4	4	4	4	25
228	5	4	4	4	4	4	25
229	5	5	5	5	5	5	30
230	5	4	4	4	4	5	26
231	5	5	4	4	4	4	26
232	5	4	5	4	5	4	27
233	5	4	5	4	5	4	27
234	4	4	4	4	4	4	24
235	5	5	5	5	4	5	29
236	4	4	4	4	4	4	24
237	4	4	4	4	4	4	24
238	5	5	5	5	5	5	30
239	5	5	5	5	4	4	28
240	5	5	5	5	5	5	30
241	5	5	4	4	4	5	27
242	5	4	4	4	4	4	25
243	5	5	5	4	4	4	27
244	5	4	4	4	4	4	25
245	5	4	4	4	4	4	25
246	4	5	4	5	4	5	27
247	5	5	5	5	5	5	30
248	5	4	5	4	5	4	27
249	5	5	5	5	4	4	28
250	5	5	4	4	5	4	27
251	4	5	4	5	4	5	27
252	4	4	5	4	5	4	26
253	4	5	5	4	4	5	27
254	4	5	5	4	4	5	27
255	4	4	5	5	4	4	26
256	5	5	4	4	5	5	28
257	5	5	5	4	4	5	28
258	5	5	4	5	5	4	28
259	5	5	4	4	5	5	28
260	4	4	5	5	5	5	28
261	5	5	5	5	5	5	30

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTALY
262	5	5	4	4	4	4	26
263	5	5	4	4	4	5	27
264	4	4	4	4	5	5	26
265	4	5	5	5	5	5	29
266	5	5	4	4	5	5	28
267	5	5	5	5	5	5	30
268	4	4	4	4	5	5	26
269	4	5	5	5	4	4	27
270	5	5	5	5	5	5	30
271	4	4	4	5	5	4	26
272	4	4	5	4	5	4	26
273	5	4	4	4	5	4	26
274	5	4	5	5	4	4	27
275	4	5	4	4	5	4	26
276	5	4	5	5	4	4	27
277	4	5	4	4	5	4	26
278	5	4	4	4	4	4	25
279	5	4	4	4	4	4	25
280	4	5	4	4	5	4	26
281	5	5	5	5	5	5	30
282	5	4	4	4	4	4	25
283	4	4	5	5	5	5	28
284	5	5	5	5	5	5	30
285	5	4	5	4	4	5	27
286	5	4	4	5	5	4	27
287	4	4	4	4	4	4	24
288	4	4	4	4	4	4	24
289	4	4	4	4	4	4	24
290	5	4	4	4	4	4	25
291	4	4	4	4	4	4	24
292	5	4	5	5	4	4	27
293	4	4	4	4	4	4	24
294	5	4	4	4	4	4	25
295	4	4	4	4	4	4	24
296	4	4	4	4	4	4	24
297	4	4	4	4	4	4	24
298	5	4	5	5	4	4	27
299	4	5	4	4	4	4	25

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTALY
300	4	5	4	4	4	4	25
301	5	4	5	5	4	4	27
302	5	5	5	5	5	5	30
303	5	5	4	4	5	5	28
304	4	5	5	5	5	5	29
305	4	5	5	5	5	5	29
306	4	5	5	5	5	5	29
307	4	5	5	5	5	5	29
308	5	5	5	5	5	5	30
309	4	4	4	4	4	5	25
310	5	5	5	5	5	5	30
311	4	4	4	4	4	5	25
312	4	4	4	4	4	5	25
313	4	4	4	4	4	5	25
314	4	4	4	4	4	4	24
315	5	4	5	5	5	5	29
316	5	5	5	4	4	5	28
317	4	5	4	5	4	5	27
318	4	5	5	5	5	5	29
319	4	5	5	5	5	5	29
320	5	5	5	5	5	5	30
321	5	5	4	5	5	4	28
322	4	5	5	5	5	5	29
323	5	5	5	5	5	5	30
324	4	5	5	5	5	5	29
325	5	5	5	4	4	5	28
326	5	4	4	4	4	4	25
327	5	4	4	4	4	4	25
328	4	4	4	4	4	4	24
329	5	4	4	4	4	4	25
330	5	5	4	4	4	4	26
331	5	4	4	4	4	4	25
332	5	5	5	5	5	5	30
333	5	4	4	4	4	4	25
334	5	4	4	4	4	4	25
335	5	4	4	4	4	4	25
336	4	4	4	4	4	4	24
337	5	5	4	5	5	5	29

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTALY
338	4	5	5	5	4	4	27
339	5	4	5	4	5	4	27
340	5	4	5	5	5	5	29
341	5	5	4	4	4	4	26
342	5	5	4	4	4	4	26
343	5	5	4	4	4	4	26
344	5	5	4	4	4	4	26
345	5	5	4	4	4	4	26
346	5	5	5	5	5	5	30
347	5	5	5	5	5	5	30
348	5	5	5	5	5	5	30
349	5	5	5	5	5	5	30
350	5	5	5	5	5	5	30
351	4	4	4	4	4	4	24
352	5	4	4	4	4	4	25
353	5	4	4	4	4	4	25
354	5	5	5	5	5	5	30
355	5	5	5	5	5	5	30
356	5	5	5	5	5	5	30
357	4	5	5	5	5	5	29
358	5	5	5	5	5	5	30
359	5	5	5	5	5	5	30
360	5	5	5	5	5	5	30
361	5	4	4	4	4	4	25
362	3	2	3	3	3	3	17
363	3	2	3	3	3	3	17
364	2	1	1	5	5	5	19
365	4	2	4	4	5	5	24
366	2	4	2	4	2	2	16
367	2	1	1	4	5	5	18
368	4	5	4	4	5	5	27
369	4	5	4	4	5	5	27
370	4	5	4	4	5	5	27
371	4	5	4	4	5	5	27
372	4	5	4	4	5	5	27
373	4	5	4	4	4	4	25
374	4	4	4	4	5	5	26
375	4	5	5	5	5	5	29

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTALY
376	2	5	5	5	5	5	27
377	4	5	5	5	5	5	29
378	4	5	5	5	5	5	29
379	5	5	5	5	5	5	30
380	4	5	5	5	5	5	29
381	5	5	5	5	5	5	30
382	5	4	4	4	4	4	25
383	5	4	5	4	4	5	27
384	5	5	5	5	5	5	30
385	4	4	4	4	4	4	24

**Lampiran 5**  
**Hasil Output SPSS**

**A. Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

Unstandardize  
d Residual

N		385
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.34039979
Most Extreme Differences	Absolute	.044
	Positive	.034
	Negative	-.044
Test Statistic		.044
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069 <sup>c</sup>

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

**B. Uji Linearitas**

**ANOVA Table**

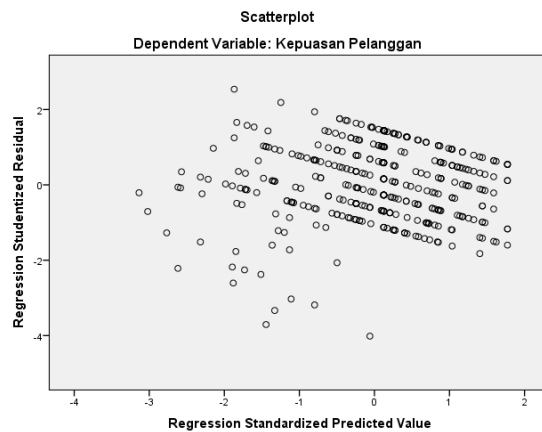
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Pelanggan	Between Groups	(Combined)	669.727	12	30.442	5.359	.000
		Linearity	439.014	1	439.014	77.286	.000
		Deviation from Linearity	230.713	11	10.986	1.934	.219
Kualitas Pelayanan	Within Groups		2056.289	372	5.680		
	Total		2726.016	384			



ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan *	Between Groups	(Combined)	324.944	13	24.996	3.862	.000
		Linearity	224.236	1	224.236	34.648	.000
		Deviation from Linearity	100.708	12	8.392	1.297	.218
	Within Groups		2401.071	371	6.472		
	Total		2726.016	384			

### C. Uji Heteroskedastisitas



### D. Uji Multikolinearitas

		Coefficients <sup>a</sup>							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
Model		B	Std. Error	Beta			Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.369	1.337		9.254	.000			
	Kualitas Pelayanan	.191	.022	.383	8.507	.000	.382	.995	1.005
	Kualitas Produk	.235	.041	.260	5.775	.000	.260	.995	1.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### E. Korelasi dan Koefisien Determinansi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.678 <sup>a</sup>	.428	.424	2.34652	.428	56.543	2	382	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### F. Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.369	1.337		9.254	.000			
	Kualitas Pelayanan	.191	.022	.383	8.507	.000	.382	.995	1.005
	Kualitas Produk	.235	.041	.260	5.775	.000	.260	.995	1.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### G. Uji f

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	622.667	2	311.333	56.543	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2103.349	382	5.506		
	Total	2726.016	384			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

## Lampiran 6

## Tabel r

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	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

