



# LAMPIRAN

## Lampiran 1

### Karakteristik Responden

<b>Nama Lengkap</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Pekerjaan</b>
Setyowati	Perempuan	35-40 tahun	Wiraswasta
Sulistiana	Perempuan	26-30 Tahun	Pegawai Negeri
Ainun Shodiq	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Faizal Rafi	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Muhammad Ilham Prasetyo	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Sayang	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Rizka Anggraeni	Perempuan	26-30 Tahun	Karyawan swasta
salsa saifana	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
TASYA PUTRI ANANDA AYU RIZKIANI	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Devira Astarini	Perempuan	20-25 Tahun	Karyawan swasta
Putra hanggara pinestu	Laki - Laki	26-30 Tahun	Wiraswasta
Rizky afriangga	Laki - Laki	20-25 Tahun	Karyawan swasta
novalia anggi	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Eka mahmudatur Rofi'ah	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Ratna Dwiyantri	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Tazkira Pradika	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Elsa Manora	Perempuan	20-25 Tahun	Karyawan swasta
Rafi Naufal Virgiawan	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
M Yusril Badeawan	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Muchammad Billy Septiansyah	Laki - Laki	20-25 Tahun	Karyawan swasta
Rizky trio nando	Laki - Laki	20-25 Tahun	Karyawan swasta
David Bagus Sugiharto	Laki - Laki	20-25 Tahun	Wiraswasta
Maulidya Yuniwiansyah	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Machfrida Putra Ananda	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Blessinda Puspa Dienna	Perempuan	20-25 Tahun	Wiraswasta
Adi pratama	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Felia afriani putri	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Tiara Julieta	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i

Ayu martha	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Reza Christianto	Laki - Laki	26-30 Tahun	Mahasiswa/i
Retno Noviansi	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Aria Wastra Boja	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Prajnya Adhikaara	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Dina Retno Ullupy	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Dedy Zahwa Bima Prasyto	Laki - Laki	20-25 Tahun	Pegawai Negeri
ALDINO TRISETYA DWI PUTERA	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Dicky Rendra	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Ratrie Nurandari	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Sadita Febrianti Nurcahya	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Amelia	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Adetya Ravandhika	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Alveena azizah rahmawati	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Muhammad ammar yahya	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Alvarezza Darmawan	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Alif Rohmad Surivanto	Laki - Laki	20-25 Tahun	Karyawan swasta
M Rizal Fahri	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Icha aldama	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Ericha Irma Fariza	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Fawwas Rahmatullah	Laki - Laki	20-25 Tahun	Wiraswasta
Wahyu	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Naura	Perempuan	20-25 Tahun	Karyawan swasta
Restu	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Dian lailia	Perempuan	20-25 Tahun	Karyawan swasta
Nadia Oktavia Satya Dewi	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Linda Rachmarani	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Dhira Arya	Laki - Laki	26-30 Tahun	Karyawan swasta
Andreaan putra f	Laki - Laki	20-25 Tahun	Wiraswasta
Nabila	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Wahyu hidayatulloh	Laki - Laki	20-25 Tahun	Karyawan swasta

Muhammad Fikri Zulhazmi	Laki - Laki	20-25 Tahun	Wiraswasta
Adelia Dwi Yunita Sari	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Salma Almira Setiawan	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Eugenia Jocelin	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Ayu ajeng andini	Perempuan	20-25 Tahun	Karyawan swasta
Anta	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Xerxes Da silva	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Candra Yuliani Putri	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Bunga salsa	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Edwin Wahyu A.P	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Wahyu dwi jayanti	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Achmad ainul yaqin	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Eva Ratnasari	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
uma	Laki - Laki	20-25 Tahun	Pegawai Negeri
Anggit Wisnu Darmawan	Laki - Laki	20-25 Tahun	Wiraswasta
Ronaldus eka jhonestia	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Defandra Syamaidzar Akbar	Laki - Laki	20-25 Tahun	Pegawai Negeri
Wisnu krisna adji	Laki - Laki	20-25 Tahun	Wiraswasta
Hasbi Ramadhan	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Mochammad dzikri fachriansyah	Laki - Laki	20-25 Tahun	Karyawan swasta
Khoirul faizin	Laki - Laki	20-25 Tahun	Karyawan swasta
Diva Nur Laili Adiesti	Perempuan	20-25 Tahun	Karyawan swasta
Lina	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Adjeng Murti Alfia Rini	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Firnanda Tri Wahyudi Putra	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Diah Wukir Hapsari	Perempuan	20-25 Tahun	Karyawan swasta
Arya arif firmansyah	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Rifqy alfiansyah	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Sahroni	Laki - Laki	20-25 Tahun	Karyawan swasta
Moch Rizky Firmanzah	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Hafiz Tri	Laki - Laki	20-25 Tahun	Karyawan swasta

Nur Ikhsan Ode Giri	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Bos mandala	Laki - Laki	20-25 Tahun	Wiraswasta
Chika Audrey Winata	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Moch. Dhani Nurdin	Laki - Laki	20-25 Tahun	Karyawan swasta
Qurrotul A'yun9	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Andini pratika	Perempuan	20-25 Tahun	Karyawan swasta
Dayu cantik	Perempuan	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Ardimawan fikri wibianto	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i
Divo Ringga Fabrizzio	Laki - Laki	20-25 Tahun	Mahasiswa/i

## Lampiran 2

### Hasil Kuesioner

Harga (HR)					
HR1	HR2	HR3	HR4	Total	Mean
4	4	4	4	16	4
5	5	5	4	19	4,75
5	5	5	5	20	5
4	5	3	4	16	4
3	4	3	4	14	3,5
3	3	3	3	12	3
4	4	5	4	17	4,25
5	5	4	4	18	4,5
4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	12	3
5	5	5	5	20	5
5	5	5	5	20	5
4	4	4	4	16	4
3	4	3	2	12	3
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
5	4	4	4	17	4,25
4	4	4	4	16	4
4	4	3	3	14	3,5
4	4	4	4	16	4
5	4	4	4	17	4,25
5	5	5	5	20	5
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
5	5	4	4	18	4,5
4	5	5	4	18	4,5
4	3	4	4	15	3,75

4	4	4	4	16	4
4	4	4	5	17	4,25
4	4	5	4	17	4,25
4	4	4	5	17	4,25
4	4	5	4	17	4,25
3	4	5	4	16	4
4	4	3	3	14	3,5
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	15	3,75
5	5	5	5	20	5
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
3	4	4	3	14	3,5
3	4	3	3	13	3,25
3	4	4	5	16	4
4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	12	3
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
3	4	4	3	14	3,5
4	4	4	4	16	4
3	4	3	4	14	3,5
4	4	4	4	16	4
4	5	4	4	17	4,25
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	12	3
3	3	3	4	13	3,25
3	3	3	3	12	3
3	4	4	4	15	3,75
5	5	5	5	20	5
5	5	5	5	20	5
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
3	4	4	4	15	3,75
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	15	3,75
3	4	3	4	14	3,5
4	4	4	4	16	4
3	3	4	4	14	3,5
5	5	4	4	18	4,5
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
3	5	4	5	17	4,25
3	3	3	3	12	3
3	4	4	3	14	3,5
3	4	4	4	15	3,75

3	5	4	5	17	4,25
3	3	2	2	10	2,5
4	4	4	3	15	3,75
4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	12	3
5	5	5	5	20	5
3	3	3	3	12	3
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	12	3
5	5	4	4	18	4,5
3	3	3	3	12	3
4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	20	5
5	5	4	4	18	4,5
5	5	5	5	20	5
4	5	5	4	18	4,5
3	3	4	4	14	3,5
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
5	5	5	5	20	5
4	4	5	4	17	4,25

Kualitas Pelayanan (KP)					
KP1	KP2	KP3	KP4	Total	Mean
4	3	4	3	14	3,5
5	5	4	4	18	4,5
5	5	5	5	20	5
5	3	3	4	15	3,75
3	3	4	3	13	3,25
3	3	3	3	12	3
4	5	4	5	18	4,5
4	4	4	3	15	3,75
4	5	5	5	19	4,75
3	3	3	3	12	3
5	5	5	5	20	5
5	5	5	5	20	5
5	4	4	5	18	4,5
3	3	3	1	10	2,5
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	15	3,75
4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	20	5



4	4	4	4	16	4
4	4	3	5	16	4
5	5	5	5	20	5
5	4	4	4	17	4,25
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	5	5	5	19	4,75
4	3	4	3	14	3,5
4	4	4	4	16	4
5	4	4	4	17	4,25
5	5	4	5	19	4,75
4	4	4	4	16	4
3	3	4	4	14	3,5
5	4	4	4	17	4,25
4	4	4	3	15	3,75
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	3	4	3	14	3,5
5	5	5	5	20	5
4	3	4	3	14	3,5
4	4	4	4	16	4
4	4	3	4	15	3,75
4	3	3	3	13	3,25
4	4	3	3	14	3,5
4	4	4	4	16	4
3	4	5	5	17	4,25
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
3	3	3	4	13	3,25
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	15	3,75
4	4	4	4	16	4
4	5	5	5	19	4,75
5	4	5	4	18	4,5
4	3	4	4	15	3,75
4	4	4	3	15	3,75
4	4	4	4	16	4
3	4	5	5	17	4,25
4	3	4	4	15	3,75
5	5	5	5	20	5
5	5	5	5	20	5
5	5	5	5	20	5
4	4	4	4	16	4
4	3	3	3	13	3,25
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4

4	4	4	4	16	4
4	5	4	5	18	4,5
5	5	5	4	19	4,75
4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	20	5
3	2	4	4	13	3,25
4	4	4	3	15	3,75
4	5	3	3	15	3,75
4	3	1	4	12	3
3	3	4	3	13	3,25
4	4	4	3	15	3,75
4	4	3	4	15	3,75
3	3	3	3	12	3
3	4	4	4	15	3,75
4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	20	5
4	3	3	3	13	3,25
3	3	3	3	12	3
5	5	5	5	20	5
3	3	3	3	12	3
4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	20	5
4	5	5	4	18	4,5
5	5	5	5	20	5
5	5	5	5	20	5
4	4	4	3	15	3,75
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
4	3	3	3	13	3,25
3	3	3	3	12	3
5	5	5	5	20	5
3	4	4	4	15	3,75

Citra Merek (CM)					
CM1	CM2	CM3	CM4	Total	Mean
4	4	4	4	16	4
5	5	4	5	19	4,75
5	5	5	5	20	5
5	4	4	3	16	4
3	4	4	3	14	3,5
3	3	3	3	12	3
4	5	4	4	17	4,25
3	3	4	3	13	3,25
5	5	5	4	19	4,75
3	3	3	3	12	3
5	5	5	5	20	5

5	5	5	5	20	5
3	4	3	4	14	3,5
3	3	3	3	12	3
3	4	4	4	15	3,75
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	3	4	4	15	3,75
4	4	4	4	16	4
3	4	4	3	14	3,5
5	5	5	5	20	5
3	4	3	3	13	3,25
4	5	4	5	18	4,5
4	4	4	4	16	4
5	4	4	4	17	4,25
4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	12	3
4	5	5	5	19	4,75
4	4	4	5	17	4,25
4	4	4	5	17	4,25
4	4	4	3	15	3,75
3	4	3	3	13	3,25
4	3	4	3	14	3,5
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	3	15	3,75
5	5	5	5	20	5
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	3	15	3,75
4	3	3	3	13	3,25
3	3	4	4	14	3,5
3	4	4	4	15	3,75
5	5	5	5	20	5
5	4	5	3	17	4,25
4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	12	3
3	4	3	3	13	3,25
3	3	3	2	11	2,75
4	4	4	4	16	4
4	5	5	5	19	4,75
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	15	3,75
3	4	4	3	14	3,5
2	3	4	4	13	3,25
4	4	3	1	12	3
3	5	4	4	16	4
5	5	5	5	20	5

5	5	5	5	20	5
3	3	3	4	13	3,25
4	4	3	3	14	3,5
3	3	3	3	12	3
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
5	4	5	4	18	4,5
4	5	4	4	17	4,25
4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	20	5
1	3	3	3	10	2,5
2	3	2	3	10	2,5
4	4	4	4	16	4
5	4	5	3	17	4,25
4	4	3	3	14	3,5
4	4	3	3	14	3,5
4	4	3	4	15	3,75
3	3	3	3	12	3
4	4	4	4	16	4
4	4	3	3	14	3,5
4	4	4	4	16	4
3	4	4	3	14	3,5
3	3	3	3	12	3
5	4	5	4	18	4,5
3	3	3	3	12	3
4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	20	5
4	4	5	5	18	4,5
5	5	5	5	20	5
5	5	5	5	20	5
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
5	4	5	5	19	4,75
3	3	4	3	13	3,25

Kepuasan Konsumen (KK)				
KK1	KK2	KK3	Total	Mean
4	4	4	12	4
5	3	4	12	4
5	5	5	15	5

4	4	3	11	3,667
4	3	4	11	3,667
3	3	3	9	3
4	4	3	11	3,667
4	4	3	11	3,667
4	4	4	12	4
3	3	3	9	3
5	5	5	15	5
5	5	5	15	5
4	4	4	12	4
3	3	3	9	3
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
3	3	4	10	3,333
4	4	4	12	4
3	3	4	10	3,333
5	5	5	15	5
4	4	5	13	4,333
4	5	4	13	4,333
4	4	4	12	4
5	5	5	15	5
4	4	4	12	4
4	3	3	10	3,333
4	4	5	13	4,333
4	5	5	14	4,667
5	4	4	13	4,333
4	4	3	11	3,667
4	4	4	12	4
4	4	3	11	3,667
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
3	4	4	11	3,667
5	5	5	15	5
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
3	3	3	9	3
3	3	4	10	3,333
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
4	4	3	11	3,667
4	4	4	12	4
3	3	3	9	3
4	4	4	12	4
3	4	3	10	3,333
4	4	4	12	4

4	4	5	13	4,333
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
4	4	3	11	3,667
4	4	3	11	3,667
4	4	5	13	4,333
5	5	5	15	5
5	5	5	15	5
4	4	5	13	4,333
3	3	3	9	3
3	3	4	10	3,333
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
4	5	4	13	4,333
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
5	5	5	15	5
3	3	3	9	3
4	4	5	13	4,333
4	4	4	12	4
3	3	4	10	3,333
4	3	4	11	3,667
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
3	3	3	9	3
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
4	4	4	12	4
3	3	3	9	3
5	5	5	15	5
3	3	3	9	3
4	4	4	12	4
5	5	5	15	5
5	5	5	15	5
5	5	5	15	5
3	3	3	9	3
3	3	3	9	3
3	3	3	9	3
3	3	3	9	3
3	3	3	9	3
3	3	3	9	3
5	5	5	15	5

3	4	3	10	3,333
---	---	---	----	-------

### Lampiran 3

#### Kuesioner melalui Google Form

#### **KUISSIONER PENELITIAN PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BARTA TRANS & TOUR DI SURABAYA**

Saya Agung Setyo Pambudi (1211700047) dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Unversitas 17 Agustus 1945 Surabaya sedang mengadakan penelitian tentang Pengaruh harga, Kualitas pelayanan, dan Citra merek terhadap Kepuasan Konsumen Barta Trans & Tour di Surabaya. Saya sangat berterimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i yang mau membantu saya dalam melakukan penelitian ini.

#### 1. IDENTITAS RESPONDEN

- Alamat email
- Nama Lengkap
- Jenis Kelamin
  - Laki – laki
  - Perempuan
- Usia
  - 20-25 Tahun
  - 26-30 Tahun
  - 31-35 Tahun
  - 35-40 Tahun
- Pekerjaan
  - Pegawai Negeri
  - Karyawan Swasta
  - Wiraswasta
  - Mahasiswa/i

#### 2. PETUNJUK PENGISIAN

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

**a. Harga (X1)**

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Harga yang ditawarkan penyedia jasa perjalanan wisata Barta Trans & Tour sangat terjangkau					
2.	Harga yang ditawarkan Barta Trans & Tour sesuai dengan kualitas yang dirasakan konsumen					
3.	Harga yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diberikan					
4.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan konsumen					

**b. Kualitas Layanan (X2)**

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan Barta Trans & Tour ramah saat melayani konsumen					
2.	Karyawan Barta Trans & Tour memiliki ketepatan waktu dalam pelayanan					
3.	Fasilitas yang diberikan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan					
4.	Barta Trans & Tour dapat memahami kebutuhan konsumen					

**c. Citra Merek (X3)**

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Barta Trans & Tour merupakan penyedia jasa perjalanan wisata yang cukup dikenal					



2. Barta Trans & Tour memiliki citra perusahaan yang baik
3. Barta Trans & Tour nama penyedia jasa wisata yang mudah di ingat
4. Barta Trans & Tour memiliki daya tarik tersendiri dibanding penyedia jasa yang lain

**d. Kepuasan Konsumen (Y)**

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Barta Trans & Tour memberikan harga yang sesuai dengan kemampuan konsumen					
2.	Barta Trans & Tour memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen					
3.	Barta Trans & Tour memiliki citra yang baik dimata konsumen					

**Lampiran 4**

**Uji Validitas**

1. Uji Validitas Harga (X1)

		HR1	HR2	HR3	HR4	Total_HR
HR1	Pearson Correlation	1	,738**	,676**	,616**	,865**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
HR2	Pearson Correlation	,738**	1	,711**	,702**	,893**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
HR3	Pearson Correlation	,676**	,711**	1	,758**	,893**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
HR4	Pearson Correlation	,616**	,702**	,758**	1	,871**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,865**	,893**	,893**	,871**	1
Total_HR	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

## 2. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

### Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	Total_KP
KP1	Pearson Correlation	1	,673**	,523**	,566**	,796**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
KP2	Pearson Correlation	,673**	1	,709**	,730**	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
KP3	Pearson Correlation	,523**	,709**	1	,658**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
KP4	Pearson Correlation	,566**	,730**	,658**	1	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total_KP	Pearson Correlation	,796**	,910**	,846**	,871**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

## 3. Uji Validitas Citra Merek (X3)

### Correlations

		CM1	CM2	CM3	CM4	Total_CM
CM1	Pearson Correlation	1	,705**	,743**	,572**	,866**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
CM2	Pearson Correlation	,705**	1	,720**	,687**	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
CM3	Pearson Correlation	,743**	,720**	1	,724**	,907**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000

	N	100	100	100	100	100
CM4	Pearson Correlation	,572**	,687**	,724**	1	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total_CM	Pearson Correlation	,866**	,879**	,907**	,855**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

#### 4. Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

		Correlations			
		KK1	KK2	KK3	Total_KK
KK1	Pearson Correlation	1	,832**	,735**	,929**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
KK2	Pearson Correlation	,832**	1	,717**	,924**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
KK3	Pearson Correlation	,735**	,717**	1	,897**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Total_KK	Pearson Correlation	,929**	,924**	,897**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

### Lampiran 5

#### Reliability

##### 1. Harga (HR)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,903	4

##### 2. Kualitas Pelayanan (KP)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,878	4

3. Citra Merek (CM)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,896	4

4. Kepuasan Konsumen (KK)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,904	3

**Lampiran 6**

**Uji Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
	(Constant)	,308	,206	
1	HR	,213	,076	,214
	KP	,405	,072	,421
	CM	,306	,077	,335

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

a. Dependent Variable: KK

## Lampiran 7

### Uji Normalis

### NPar Tests

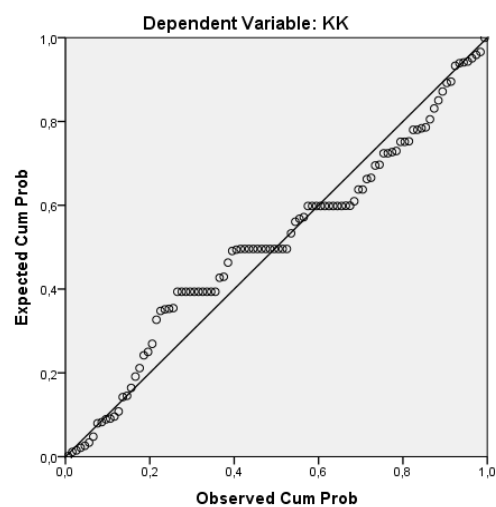
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	Standardized Residual
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7	0E-7
	Std. Deviation	,28896291	,98473193
	Absolute	,132	,132
Most Extreme Differences	Positive	,080	,080
	Negative	-,132	-,132
Kolmogorov-Smirnov Z		1,320	1,320
Asymp. Sig. (2-tailed)		,061	,061

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Lampiran 8

### Uji Multikolinieritas

#### Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
HR	0,401	2,495	Bebas Multikolinieritas
KP	0,418	2,394	Bebas Multikolinieritas
CM	0,331	3,023	Bebas Multikolinieritas

## Lampiran 9

### Uji Heterokedastisitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-4,872	2,205		-2,209	,030
	HR	-,759	,812	-,147	-,935	,352
	KP	1,514	,770	,304	1,967	,052
	CM	-,741	,823	-,156	-,900	,370

a. Dependent Variable: LnRes\_2

## Lampiran 10

### Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	28,555	3	9,518	110,537	,000 <sup>b</sup>
	Residual	8,266	96	,086		
	Total	36,821	99			

a. Dependent Variable: KK

b. Predictors: (Constant), CM, KP, HR

## Lampiran 11

### Uji T

Coefficients <sup>a</sup>											
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	,308	,206		1,493	,139					
	HR	,213	,076	,214	2,807	,006	,752	,275	,136	,401	2,495
	KP	,405	,072	,421	5,628	,000	,815	,498	,272	,418	2,394
	CM	,306	,077	,335	3,985	,000	,810	,377	,193	,331	3,023

a. Dependent Variable: KK

## Lampiran 12

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>						
Mo	R	R	Adjusted	Std.	Change Statistics	Durbin-

del		Squa re	R Square	Error of the Estimate	R Square Change	F Chan ge	df1	df2	Sig. F Change	Watson
1	,881 <sup>a</sup>	,775	,768	,29344	,775	110,5 37	3	96	,000	2,052

a. Predictors: (Constant), CM, KP, HR


b. Dependent Variable: KK



Lampiran 13

Kartu Bimbingan

16 MAR 2021


**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5925289, 081216781170 E-mail: fcb@untag-sby.ac.id

**SEMESTER**  
**Gasal / Genap**  
**2020 / 2021**

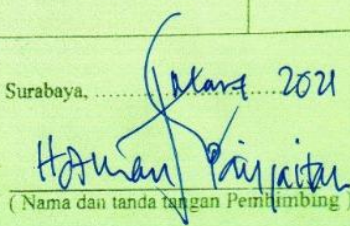
**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa / NBI : Agung Setyo P. / 1211720047  
 Nama Pembimbing : Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MT, MM  
 Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Konsumen Barta Trans & Tour di Surabaya

Mulai Program Skripsi : Semester ..... Thn. Ak. .... Selesai Bimbingan Tanggal .....

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1.	25-03-2021	Judul	Pengajuan Judul	# #
2.	27-03-2021	Bab 1-2	Bab 1 dan 2 Revisi	# #
3.	1-06-2021	Bab 3	Bab 3 Revisi	# #
4.	6-06-2021	Bab 1-3	Bab 1,2,3	# #
5.	6-06-2021	Bab 4	Kuesioner	# #
6.	29-06-2021	Bab 4-5	Bab 5 Revisi 1	# #
7.	1-06-2021	Bab 1-5	Revisi toto tulis	# #
8.			Kata pengantar	# #
9.			Ace & final Skripsi	# #

Perpanjangan I \_\_\_\_\_  
 Semester : \_\_\_\_\_  
 Th. Ak. : \_\_\_\_\_  
 Paraf Kajar : \_\_\_\_\_

Surabaya, ..... Juli 2021  
  
 ( Nama dan tanda tangan Pembimbing )

## Lampiran 14

### Hasil Turnitin

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BARTA TRANS AND TOUR DI SURABAYA

#### ORIGINALITY REPORT

<b>18%</b>	<b>17%</b>	<b>8%</b>	<b>13%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>ejournal.stiesia.ac.id</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>www.scribd.com</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>adoc.pub</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>conference.upnvj.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>5</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>repository.stiewidyagamalumajang.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Trisakti University</b> Student Paper	<b>1%</b>