

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Kusioner penelitian

#### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV FLOBAMORA LOGISTIC DI SURABAYA**

Responden yang terhormat,

perkenalkan saya Kristianus Marko Talur selaku mahasiswa program studi S1 Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya mohon ijin kepada Saudara/i untuk kesediaannya mengisi kuesioner ini, Maksud dari kuesioner ini adalah sebagai alat pengumpulan data dalam penulisan skripsi yang saya buat sesuai dengan judul diatas. Jawaban Saudara/i akan diproses sampai akhirnya menjadi informasi yang bermanfaat bagi penulis dan perusahaan yang bersangkutan. Atas kesediaan Saudara/i saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Kristianus marko talur

### **IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama Responden :

2. Jenis Kelamin :
- a. Laki-Laki
  - b. Perempuan

3. Usia :

4. Pekerjaan :

- a. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- b. Karyawan Swasta
- c. wirausaha
- d. Guru/Dosen
- e. Lain lain

1. Pendidikan :

- 1. SD-SMA
- 2. D1-D3
- 3. S1-S3
- 4. Lain lain

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Pilih salah satu alternatif jawaban untuk memberikan tanggapan setiap pernyataan dibawah ini berdasarkan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i yang objektif terhadap kuesioner penelitian ini.

**Keterangan:**

1= Sangat Tidak Setuju

2= Tidak Setuju

3= Netral

4= Setuju

5= Sangat Setuju

## Kualitas pelayanan

| No   | indikator      | Pertanyaan   | STS | TS | N | S | SS |
|------|----------------|--|-----|----|---|---|----|
| X1.1 | Bukti langsung | Jasa titip memberika layanan melalui media media komunikasi yaitu instagram, facebook, dan whatsapp  | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
|      |                |  |     |    |   |   |    |
| X1.2 | kehandalan     | Jasa titip melalui media sosial memudahkan saya untuk membeli produk yang saya inginkan yang berada di luar pulau tanpa harus pergi ke tempat tersebut   |     |    |   |   |    |
| X1.3 | ketanggapan    | Jasa titip melalui media sosial memerikan pelayanan yang cepat kepada saya dengan penyampaian informasi yang jelas   |     |    |   |   |    |
| X1.4 | Jaminan        | Jasa titip memberikan jaminan kepastian dengan jalan meberikan packingan produk yang baik saat produk akan dikirim agar kualitas produk terjaga (pengembalian produk jika terjadi produk yang cacat dan ditukar dengan produk baru selama stok masih tersedia, jika stok tidak tersedia maka |     |    |   |   |    |

|      |        |  |  |  |  |  |  |
|------|--------|--|--|--|--|--|--|
|      |        | dilakukan pengembalian uang pada konsumen).                                      |  |  |  |  |  |
| X1.5 | Empati | Jasa titip melalui media sosial selalu memahami keinginan apa yang saya butuhkan |  |  |  |  |  |

## Kepercayaan

| No   | indikator                                | Pertanyaan   | STS | TS | N | S | SS |
|------|--|--|-----|----|---|---|----|
| X2.1 | Benevolence<br>(kesungguhan / ketulusan) | Saya memilih Jastip CV Flobamora Logistic karena ada ikatan emosional setempat                                   | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
|      |  |  |     |    |   |   |    |
|      |  | Saya menaruh kepercayaan kepada Jastip CV Flobamora Logistic karena pembayaran dilakukan setelah barang diterima |     |    |   |   |    |
| X2.2 | Ability<br>(Kemampuan)                   | Saya merasa Jastip CV Flobamora Logistic memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan yang berkualitas           |     |    |   |   |    |
|      |  |  |     |    |   |   |    |
|      |  | Kemampuan dalam melacak barang sudah di terapkan dalam Jastip CV Flobamora Logistic                              |     |    |   |   |    |

|      |                           |  |  |  |  |  |  |
|------|---------------------------|--|--|--|--|--|--|
| X2.3 | Integrity<br>(Integritas) | Jastip memberikan layanan sesuai janji                                       |  |  |  |  |  |
|      |                           | Pengiriman barang di jasa titip CV Flobamora Logistic terlaksana dengan aman |  |  |  |  |  |

### Persepsi harga

| No   | indikator                             | Pertanyaan   | STS | TS | N | S | SS |
|------|---------------------------------------|--|-----|----|---|---|----|
| X3.1 | Keterjangkauan harga                  | Biaya pengiriman yang murah membuat konsumen ingin menggunakan Jastip kembali      | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
|      |                                       | Harga bervariasi sesuai dengan jumlah barang                                       |     |    |   |   |    |
| X3.2 | Kesesuaian Harga dengan kualitas jasa | Kualitas jasa sudah sesuai dengan harga yang dibayar                               |     |    |   |   |    |
|      |                                       | Saya memperoleh nilai positif dari membayar harga jasa titip CV Flobamora Logistic |     |    |   |   |    |
| X3.3 | Kesesuaian harga dengan manfaat       | Harga yang ditawarkan jasa titip sesuai dengan manfaat                             |     |    |   |   |    |

### Kepuasan pelanggan

| No  | indikator                                 | Pertanyaan  | STS | TS | N | S | SS |
|-----|---|---|-----|----|---|---|----|
| Y.1 | Kesesuaian layanan dengan yang diharapkan | Pengiriman jasa melalui Jastip CV Flobamora Logistic telah memenuhi harapan saya                              | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
|     |   | Kualitas jasa yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan   |     |    |   |   |    |
| Y.2 | Minat berkunjung kembali                  | Saya ingin membeli atau menggunakan kembali jastip CV Flobamora Logistic                                      |     |    |   |   |    |
| Y.3 | Kesediaan merekomendasikan                | Saya akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya. |     |    |   |   |    |

## Lampiran 2 : Rekap Jawaban Per Variabel

| Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan                  | Pendidikan | KUALITAS PELAYANAN (X1) |      |      |      |      |         |
|------|---------------|----------------------------|------------|-------------------------|------|------|------|------|---------|
|      |               |                            |            | X1P1                    | X1P2 | X1P3 | X1P4 | X1P5 | totalx1 |
| 23   | Laki Laki     | Lain lain                  | S1-S3      | 5                       | 2    | 2    | 3    | 5    | 17      |
| 22   | Perempuan     | Lain lain                  | S1-S3      | 5                       | 4    | 4    | 4    | 4    | 21      |
| 22   | Laki Laki     | Karyawan Swasta            | SD-SMA     | 4                       | 3    | 3    | 3    | 5    | 18      |
| 19   | Laki Laki     | Lain lain                  | S1-S3      | 4                       | 4    | 3    | 3    | 4    | 18      |
| 23   | Laki Laki     | Karyawan Swasta            | D1-D3      | 5                       | 3    | 4    | 4    | 3    | 19      |
| 22   | Perempuan     | Karyawan Swasta            | S1-S3      | 5                       | 5    | 3    | 5    | 5    | 23      |
| 22   | Perempuan     | Lain lain                  | S1-S3      | 5                       | 5    | 5    | 5    | 5    | 25      |
| 23   | Perempuan     | wirusaha                   | S1-S3      | 4                       | 3    | 3    | 3    | 3    | 16      |
| 33   | Laki Laki     | Lain lain                  | S1-S3      | 5                       | 5    | 5    | 5    | 5    | 25      |
| 21   | Laki Laki     | Lain lain                  | S1-S3      | 5                       | 5    | 5    | 5    | 4    | 24      |
| 20   | Laki Laki     | Lain lain                  | S1-S3      | 5                       | 1    | 1    | 3    | 5    | 15      |
| 22   | Laki Laki     | Lain lain                  | S1-S3      | 4                       | 4    | 4    | 4    | 4    | 20      |
| 22   | Laki Laki     | Lain lain                  | S1-S3      | 4                       | 4    | 4    | 4    | 4    | 20      |
| 24   | Laki Laki     | Lain lain                  | SD-SMA     | 5                       | 5    | 3    | 3    | 5    | 21      |
| 21   | Perempuan     | Lain lain                  | D1-D3      | 4                       | 4    | 4    | 4    | 4    | 20      |
| 22   | Perempuan     | Lain lain                  | SD-SMA     | 4                       | 4    | 5    | 5    | 4    | 22      |
| 22   | Perempuan     | Lain lain                  | S1-S3      | 4                       | 4    | 4    | 5    | 4    | 21      |
| 22   | Perempuan     | Lain lain                  | S1-S3      | 4                       | 5    | 5    | 4    | 4    | 22      |
| 22   | Laki Laki     | Lain lain                  | S1-S3      | 5                       | 5    | 4    | 4    | 5    | 23      |
| 23   | Laki Laki     | Lain lain                  | SD-SMA     | 5                       | 5    | 5    | 5    | 4    | 24      |
| 23   | Laki Laki     | Lain lain                  | Lain lain  | 4                       | 4    | 4    | 4    | 4    | 20      |
| 20   | Perempuan     | Lain lain                  | S1-S3      | 5                       | 5    | 4    | 3    | 4    | 21      |
| 21   | Laki Laki     | Lain lain                  | S1-S3      | 5                       | 5    | 5    | 5    | 5    | 25      |
| 23   | Laki Laki     | Lain lain                  | Lain lain  | 3                       | 4    | 4    | 4    | 3    | 18      |
| 20   | Perempuan     | Lain lain                  | SD-SMA     | 1                       | 4    | 4    | 4    | 4    | 17      |
| 22   | Laki Laki     | Karyawan Swasta            | SD-SMA     | 4                       | 4    | 5    | 5    | 5    | 23      |
| 22   | Laki Laki     | Pegawai Negeri Sipil (PNS) | S1-S3      | 5                       | 5    | 2    | 2    | 5    | 19      |
| 24   | Laki Laki     | Karyawan                   | S1-S3      | 4                       | 3    | 3    | 3    | 2    | 15      |



|    |           |                 |           |   |   |   |   |   |    |
|----|-----------|-----------------|-----------|---|---|---|---|---|----|
|    |           | Swasta          |           |   |   |   |   |   |    |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 25 | Laki Laki | Karyawan Swasta | SD-SMA    | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 19 |
| 21 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 19 |
| 25 | Laki Laki | Karyawan Swasta | D1-D3     | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 23 | Perempuan | Guru/Dosen      | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 |
| 22 | Laki Laki | wirusaha        | S1-S3     | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 16 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 22 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 17 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 22 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 16 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 19 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 24 | Laki Laki | Lain lain       | D1-D3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 22 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 16 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 21 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 24 | Laki Laki | wirusaha        | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 19 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 23 | Laki Laki | Karyawan Swasta | SD-SMA    | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |

|    |           |                 |           |   |   |   |   |   |    |
|----|-----------|-----------------|-----------|---|---|---|---|---|----|
| 20 | Perempuan | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 19 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 28 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 18 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 19 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 20 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 15 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 15 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 17 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 24 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 14 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 24 | Laki Laki | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 16 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 17 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | SD-SMA    | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 14 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 15 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | Lain lain | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 14 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 18 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 14 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 17 |
| 21 | Perempuan | Karyawan Swasta | S1-S3     | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 15 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 |

|    |           |                 |       |   |   |   |   |   |    |
|----|-----------|-----------------|-------|---|---|---|---|---|----|
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 36 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 14 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 21 | Perempuan | Karyawan Swasta | S1-S3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 14 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 23 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 15 |

| Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan       | Pendidikan | KEPERCAYAAN (X2) |      |      |      |      |      | totalx2 |
|------|---------------|-----------------|------------|------------------|------|------|------|------|------|---------|
|      |               |                 |            | X2P1             | X2P2 | X2P3 | X2P4 | X2P5 | X2P6 |         |
| 23   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 5                | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 25      |
| 22   | Perempuan     | Lain lain       | S1-S3      | 4                | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 26      |
| 22   | Laki Laki     | Karyawan Swasta | SD-SMA     | 3                | 3    | 4    | 4    | 5    | 5    | 24      |
| 19   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 1                | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 21      |
| 23   | Laki Laki     | Karyawan Swasta | D1-D3      | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 29      |
| 22   | Perempuan     | Karyawan Swasta | S1-S3      | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 29      |
| 22   | Perempuan     | Lain lain       | S1-S3      | 5                | 2    | 2    | 2    | 4    | 5    | 20      |
| 23   | Perempuan     | wirausaha       | S1-S3      | 5                | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 28      |
| 33   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 30      |
| 21   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 2                | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    | 20      |
| 20   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 5                | 2    | 2    | 2    | 2    | 5    | 18      |
| 22   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 4                | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 20      |
| 22   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 4                | 4    | 4    | 2    | 2    | 4    | 20      |
| 24   | Laki Laki     | Lain lain       | SD-SMA     | 3                | 4    | 3    | 4    | 5    | 3    | 22      |
| 21   | Perempuan     | Lain lain       | D1-D3      | 4                | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24      |
| 22   | Perempuan     | Lain lain       | SD-SMA     | 4                | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 27      |
| 22   | Perempuan     | Lain lain       | S1-S3      | 2                | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 22      |
| 22   | Perempuan     | Lain lain       | S1-S3      | 2                | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 22      |
| 22   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 4                | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 25      |
| 23   | Laki Laki     | Lain lain       | SD-SMA     | 4                | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24      |
| 23   | Laki Laki     | Lain lain       | Lain lain  | 3                | 5    | 4    | 3    | 3    | 3    | 21      |

|    |           |                            |           |   |   |   |   |   |   |    |
|----|-----------|----------------------------|-----------|---|---|---|---|---|---|----|
| 20 | Perempuan | Lain lain                  | S1-S3     | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 21 |
| 21 | Laki Laki | Lain lain                  | S1-S3     | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 26 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain                  | Lain lain | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 20 | Perempuan | Lain lain                  | SD-SMA    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 22 | Laki Laki | Karyawan Swasta            | SD-SMA    | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 22 | Laki Laki | Pegawai Negeri Sipil (PNS) | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 28 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta            | S1-S3     | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| 23 | Perempuan | Lain lain                  | Lain lain | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 25 | Laki Laki | Karyawan Swasta            | SD-SMA    | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 26 |
| 21 | Laki Laki | Lain lain                  | S1-S3     | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain                  | S1-S3     | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 25 | Laki Laki | Karyawan Swasta            | D1-D3     | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 |
| 23 | Perempuan | Lain lain                  | Lain lain | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 23 | Perempuan | Lain lain                  | SD-SMA    | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 23 | Perempuan | Guru/Dosen                 | S1-S3     | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta            | S1-S3     | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 22 | Perempuan | Lain lain                  | Lain lain | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 21 |
| 22 | Laki Laki | wirusaha                   | S1-S3     | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 23 | Perempuan | Lain lain                  | S1-S3     | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 20 | Perempuan | Lain lain                  | Lain lain | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 22 | Perempuan | Lain lain                  | S1-S3     | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 27 |
| 22 | Laki Laki | Karyawan Swasta            | S1-S3     | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 22 | Perempuan | Lain lain                  | Lain lain | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 |
| 22 | Laki Laki | Karyawan Swasta            | S1-S3     | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta            | S1-S3     | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 21 |
| 22 | Perempuan | Lain lain                  | Lain lain | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 21 | Perempuan | Lain lain                  | Lain lain | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 24 | Laki Laki | Lain lain                  | D1-D3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 21 | Perempuan | Lain lain                  | Lain lain | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain                  | S1-S3     | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 17 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain                  | SD-SMA    | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 21 |

|    |           |                 |           |   |   |   |   |   |   |    |
|----|-----------|-----------------|-----------|---|---|---|---|---|---|----|
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 17 |
| 21 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 21 |
| 24 | Laki Laki | wirusaha        | S1-S3     | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 26 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | Lain lain | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 19 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 24 |
| 23 | Laki Laki | Karyawan Swasta | SD-SMA    | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 20 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 20 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 25 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 25 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 28 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 19 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 18 |
| 20 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 19 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 19 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 18 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 24 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 18 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 17 |
| 24 | Laki Laki | Lain lain       | Lain lain | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | SD-SMA    | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 19 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 18 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 18 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 19 |
| 18 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 17 |

|    |           |                 |           |   |   |   |   |   |   |    |
|----|-----------|-----------------|-----------|---|---|---|---|---|---|----|
| 22 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 19 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 21 | Perempuan | Karyawan Swasta | S1-S3     | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 17 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 36 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 17 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 28 |
| 21 | Perempuan | Karyawan Swasta | S1-S3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 18 |

| Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan       | Pendidikan | PERSEPSI HARGA (X3) |      |      |      |      |         |
|------|---------------|-----------------|------------|---------------------|------|------|------|------|---------|
|      |               |                 |            | X3P1                | X3P2 | X3P3 | X3P4 | X3P5 | totalx3 |
| 23   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 4                   | 4    | 4    | 5    | 4    | 21      |
| 22   | Perempuan     | Lain lain       | S1-S3      | 4                   | 4    | 4    | 5    | 4    | 21      |
| 22   | Laki Laki     | Karyawan Swasta | SD-SMA     | 4                   | 3    | 4    | 4    | 4    | 19      |
| 19   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 3                   | 3    | 4    | 4    | 4    | 18      |
| 23   | Laki Laki     | Karyawan Swasta | D1-D3      | 4                   | 5    | 5    | 5    | 5    | 24      |
| 22   | Perempuan     | Karyawan Swasta | S1-S3      | 5                   | 5    | 5    | 4    | 5    | 24      |
| 22   | Perempuan     | Lain lain       | S1-S3      | 5                   | 5    | 5    | 5    | 5    | 25      |
| 23   | Perempuan     | wirusaha        | S1-S3      | 5                   | 5    | 5    | 5    | 5    | 25      |
| 33   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 5                   | 5    | 5    | 5    | 5    | 25      |
| 21   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 4                   | 4    | 5    | 5    | 5    | 23      |
| 20   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 4                   | 2    | 3    | 3    | 2    | 14      |
| 22   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 4                   | 4    | 3    | 3    | 4    | 18      |
| 22   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 4                   | 2    | 4    | 4    | 4    | 18      |
| 24   | Laki Laki     | Lain lain       | SD-SMA     | 3                   | 4    | 4    | 4    | 4    | 19      |
| 21   | Perempuan     | Lain lain       | D1-D3      | 4                   | 2    | 4    | 4    | 4    | 18      |

|    |           |                        |           |   |   |   |   |   |    |
|----|-----------|------------------------|-----------|---|---|---|---|---|----|
| 22 | Perempuan | Lain lain              | SD-SMA    | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 22 | Perempuan | Lain lain              | S1-S3     | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 |
| 22 | Perempuan | Lain lain              | S1-S3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain              | S1-S3     | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain              | SD-SMA    | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 18 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain              | Lain lain | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 20 | Perempuan | Lain lain              | S1-S3     | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 21 | Laki Laki | Lain lain              | S1-S3     | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain              | Lain lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 20 | Perempuan | Lain lain              | SD-SMA    | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 22 | Laki Laki | Karyawan Swasta        | SD-SMA    | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 23 |
| 22 | Laki Laki | Pegawai Negeri Sipil ( | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta        | S1-S3     | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 14 |
| 23 | Perempuan | Lain lain              | Lain lain | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 25 | Laki Laki | Karyawan Swasta        | SD-SMA    | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 21 | Laki Laki | Lain lain              | S1-S3     | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain              | S1-S3     | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 |
| 25 | Laki Laki | Karyawan Swasta        | D1-D3     | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 23 | Perempuan | Lain lain              | Lain lain | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 23 | Perempuan | Lain lain              | SD-SMA    | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 23 | Perempuan | Guru/Dosen             | S1-S3     | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta        | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 22 | Perempuan | Lain lain              | Lain lain | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 22 | Laki Laki | wirusaha               | S1-S3     | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 23 | Perempuan | Lain lain              | S1-S3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 20 | Perempuan | Lain lain              | Lain lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 22 | Perempuan | Lain lain              | S1-S3     | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 22 | Laki Laki | Karyawan Swasta        | S1-S3     | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 22 | Perempuan | Lain lain              | Lain lain | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 22 | Laki Laki | Karyawan Swasta        | S1-S3     | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 18 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta        | S1-S3     | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 18 |
| 22 | Perempuan | Lain lain              | Lain lain | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 21 | Perempuan | Lain lain              | Lain lain | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 24 | Laki Laki | Lain lain              | D1-D3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 21 | Perempuan | Lain lain              | Lain lain | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |

|    |           |                 |           |   |   |   |   |   |    |
|----|-----------|-----------------|-----------|---|---|---|---|---|----|
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 21 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 24 | Laki Laki | wirusaha        | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | Lain lain | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 19 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 20 |
| 23 | Laki Laki | Karyawan Swasta | SD-SMA    | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 16 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | SD-SMA    | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 17 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 28 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 16 |
| 19 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 |
| 20 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 15 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 16 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 24 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 15 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 20 |
| 24 | Laki Laki | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | SD-SMA    | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 14 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | Lain lain | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 15 |



|    |           |                 |           |   |   |   |   |   |    |
|----|-----------|-----------------|-----------|---|---|---|---|---|----|
| 22 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 18 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 16 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 16 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 15 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 21 | Perempuan | Karyawan Swasta | S1-S3     | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 15 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 16 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 16 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 36 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 14 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 21 | Perempuan | Karyawan Swasta | S1-S3     | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 16 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 14 |

|      |               |                 |            | KEPUASAN PELANGGAN (Y) |     |     |     |         |
|------|---------------|-----------------|------------|------------------------|-----|-----|-----|---------|
| Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan       | Pendidikan | YP1                    | YP2 | YP3 | YP4 | total.Y |
| 23   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 4                      | 2   | 2   | 4   | 12      |
| 22   | Perempuan     | Lain lain       | S1-S3      | 4                      | 3   | 4   | 3   | 14      |
| 22   | Laki Laki     | Karyawan Swasta | SD-SMA     | 4                      | 3   | 4   | 4   | 15      |
| 19   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 4                      | 3   | 3   | 4   | 14      |
| 23   | Laki Laki     | Karyawan Swasta | D1-D3      | 5                      | 5   | 4   | 4   | 18      |
| 22   | Perempuan     | Karyawan Swasta | S1-S3      | 5                      | 4   | 5   | 5   | 19      |
| 22   | Perempuan     | Lain lain       | S1-S3      | 5                      | 5   | 5   | 5   | 20      |
| 23   | Perempuan     | wirausaha       | S1-S3      | 5                      | 4   | 4   | 5   | 18      |
| 33   | Laki Laki     | Lain lain       | S1-S3      | 5                      | 5   | 5   | 5   | 20      |

|    |           |                      |           |   |   |   |   |    |
|----|-----------|----------------------|-----------|---|---|---|---|----|
| 21 | Laki Laki | Lain lain            | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 20 | Laki Laki | Lain lain            | S1-S3     | 2 | 5 | 3 | 1 | 11 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain            | S1-S3     | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain            | S1-S3     | 4 | 2 | 3 | 4 | 13 |
| 24 | Laki Laki | Lain lain            | SD-SMA    | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 |
| 21 | Perempuan | Lain lain            | D1-D3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 22 | Perempuan | Lain lain            | SD-SMA    | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 22 | Perempuan | Lain lain            | S1-S3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 22 | Perempuan | Lain lain            | S1-S3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain            | S1-S3     | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain            | SD-SMA    | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain            | Lain lain | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 20 | Perempuan | Lain lain            | S1-S3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 21 | Laki Laki | Lain lain            | S1-S3     | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain            | Lain lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 20 | Perempuan | Lain lain            | SD-SMA    | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 22 | Laki Laki | Karyawan Swasta      | SD-SMA    | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 22 | Laki Laki | Pegawai Negeri Sipil | S1-S3     | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta      | S1-S3     | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 23 | Perempuan | Lain lain            | Lain lain | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 25 | Laki Laki | Karyawan Swasta      | SD-SMA    | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 21 | Laki Laki | Lain lain            | S1-S3     | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain            | S1-S3     | 2 | 4 | 5 | 4 | 15 |
| 25 | Laki Laki | Karyawan Swasta      | D1-D3     | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |

|    |           |                 |           |   |   |   |   |    |
|----|-----------|-----------------|-----------|---|---|---|---|----|
| 23 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 23 | Perempuan | Guru/Dosen      | S1-S3     | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 2 | 4 | 2 | 12 |
| 22 | Laki Laki | wirusaha        | S1-S3     | 4 | 2 | 2 | 4 | 12 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 22 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 22 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 24 | Laki Laki | Lain lain       | D1-D3     | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 1 | 2 | 2 | 5 | 10 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 1 | 5 | 4 | 2 | 12 |
| 21 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 24 | Laki Laki | wirusaha        | S1-S3     | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | Lain lain | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |

|    |           |                 |           |   |   |   |   |    |
|----|-----------|-----------------|-----------|---|---|---|---|----|
| 19 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 23 | Laki Laki | Karyawan Swasta | SD-SMA    | 4 | 1 | 4 | 4 | 13 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 2 | 3 | 4 | 13 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 24 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 28 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 19 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 2 | 1 | 11 |
| 20 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 4 | 1 | 2 | 11 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 1 | 2 | 4 | 4 | 11 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 24 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 24 | Laki Laki | Lain lain       | Lain lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |

|    |           |                 |           |   |   |   |   |    |
|----|-----------|-----------------|-----------|---|---|---|---|----|
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | SD-SMA    | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 21 | Perempuan | Lain lain       | SD-SMA    | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 1 | 1 | 4 | 10 |
| 22 | Laki Laki | Lain lain       | Lain lain | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 4 | 2 | 1 | 4 | 11 |
| 18 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | Lain lain | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 22 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 21 | Perempuan | Karyawan Swasta | S1-S3     | 1 | 2 | 4 | 4 | 11 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 19 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 5 | 2 | 4 | 5 | 16 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 1 | 3 | 4 | 12 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 36 | Laki Laki | Karyawan Swasta | S1-S3     | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 |
| 20 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 21 | Perempuan | Karyawan Swasta | S1-S3     | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 |
| 23 | Perempuan | Lain lain       | S1-S3     | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 23 | Laki Laki | Lain lain       | S1-S3     | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 |

**Lampiran 3 : Hasil Uji SPSS**

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|---------------|-----------|------------|
| Perempuan     | 47        | 47%        |
| Laki Laki     | 53        | 53%        |
| Total         | 100       | 100%       |

| Pendidikan | Frekuensi | Persentase |
|------------|-----------|------------|
| SD-SMA     | 21        | 21%        |
| S1-S3      | 57        | 57%        |
| Lain lain  | 18        | 18%        |
| D1-D3      | 4         | 4%         |
| Total      | 100       | 100%       |

| Pekerjaan                  | Frekuensi | Persentase |
|----------------------------|-----------|------------|
| Lain lain                  | 79        | 79%        |
| Karyawan Swasta            | 16        | 16%        |
| wirausaha                  | 3         | 3%         |
| Pegawai Negeri Sipil (PNS) | 1         | 1%         |
| Guru/Dosen                 | 1         | 1%         |
| Total                      | 100       | 100%       |

| Usia  | Frekuensi | Persentase |
|-------|-----------|------------|
| 18    | 1         | 1%         |
| 19    | 7         | 7%         |
| 20    | 10        | 10%        |
| 21    | 12        | 12%        |
| 22    | 34        | 34%        |
| 23    | 22        | 22%        |
| 24    | 9         | 9%         |
| 25    | 2         | 2%         |
| 28    | 1         | 1%         |
| 33    | 1         | 1%         |
| 36    | 1         | 1%         |
| Total | 100       | 100%       |

| Correlations |                     |        |        |        |        |        |         |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
|              |                     | X1P1   | X1P2   | X1P3   | X1P4   | X1P5   | totalx1 |
| X1P1         | Pearson Correlation | 1      | 0,136  | -0,057 | 0,018  | .407** | .367**  |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | 0,179  | 0,570  | 0,859  | 0,000  | 0,000   |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| X1P2         | Pearson Correlation | 0,136  | 1      | .558** | .448** | 0,144  | .751**  |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0,179  |        | 0,000  | 0,000  | 0,153  | 0,000   |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| X1P3         | Pearson Correlation | -0,057 | .558** | 1      | .767** | 0,082  | .801**  |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0,570  | 0,000  |        | 0,000  | 0,417  | 0,000   |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| X1P4         | Pearson Correlation | 0,018  | .448** | .767** | 1      | 0,193  | .803**  |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0,859  | 0,000  | 0,000  |        | 0,054  | 0,000   |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| X1P5         | Pearson Correlation | .407** | 0,144  | 0,082  | 0,193  | 1      | .469**  |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0,000  | 0,153  | 0,417  | 0,054  |        | 0,000   |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| totalx1      | Pearson Correlation | .367** | .751** | .801** | .803** | .469** | 1       |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000  |         |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |

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

| Correlations |                     |      |      |      |      |      |      |         |
|--------------|---------------------|------|------|------|------|------|------|---------|
|              |                     | X2P1 | X2P2 | X2P3 | X2P4 | X2P5 | X2P6 | totalx2 |
| X2P1         | Pearson Correlation | 1    | .198 | .038 | .039 | .046 | .125 | .377    |
|              | Sig. (2-tailed)     |      | .048 | .710 | .699 | .650 | .215 | .000    |
|              | N                   | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100     |
| X2P2         | Pearson Correlation | .198 | 1    | .606 | .501 | .187 | .165 | .671    |
|              | Sig. (2-tailed)     | .048 |      | .000 | .000 | .063 | .100 | .000    |
|              | N                   | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100     |
| X2P3         | Pearson Correlation | .038 | .606 | 1    | .766 | .481 | .256 | .801    |
|              | Sig. (2-tailed)     | .710 | .000 |      | .000 | .000 | .010 | .000    |
|              | N                   | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100     |
| X2P4         | Pearson Correlation | .039 | .501 | .766 | 1    | .601 | .375 | .839    |
|              | Sig. (2-tailed)     | .699 | .000 | .000 |      | .000 | .000 | .000    |
|              | N                   | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100     |
| X2P5         | Pearson Correlation | .046 | .187 | .481 | .601 | 1    | .477 | .700    |
|              | Sig. (2-tailed)     | .650 | .063 | .000 | .000 |      | .000 | .000    |
|              | N                   | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100     |
| X2P6         | Pearson Correlation | .125 | .165 | .256 | .375 | .477 | 1    | .573    |
|              | Sig. (2-tailed)     | .215 | .100 | .010 | .000 | .000 |      | .000    |
|              | N                   | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100     |
| totalx2      | Pearson Correlation | .377 | .671 | .801 | .839 | .700 | .573 | 1       |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |         |
|              | N                   | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100     |

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

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

| ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |                     |       |       |       |       |       |         |
|---|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  |                     |       |       |       |       |       |         |
|   | И                   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100     |
|   | ᠵᠢᠳᠢ (ᠰ-ᠶᠢᠭᠢᠭᠦᠳ)    | 0'000 | 0'000 | 0'000 | 0'000 | 0'000 |         |
| ᠶᠢᠶᠢᠰᠢᠰ   | Pearson Correlation | .218  | .080  | .084  | .181  | .103  | ↓       |
|   | И                   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100     |
|   | ᠵᠢᠳᠢ (ᠰ-ᠶᠢᠭᠢᠭᠦᠳ)    | 0'002 | 0'002 | 0'000 | 0'000 |       | 0'000   |
| X3b2  | Pearson Correlation | .᠒18  | .᠒18  | .255  | .440  | ↓     | .103    |
|   | И                   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100     |
|   | ᠵᠢᠳᠢ (ᠰ-ᠶᠢᠭᠢᠭᠦᠳ)    | 0'013 | 0'004 | 0'000 |       | 0'000 | 0'000   |
| X3b4  | Pearson Correlation | .᠒48  | .᠒88  | .023  | ↓     | .440  | .181    |
|   | И                   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100     |
|   | ᠵᠢᠳᠢ (ᠰ-ᠶᠢᠭᠢᠭᠦᠳ)    | 0'010 | 0'000 |       | 0'000 | 0'000 | 0'000   |
| X3b3  | Pearson Correlation | .᠒28  | .251  | ↓     | .023  | .255  | .084    |
|   | И                   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100     |
|   | ᠵᠢᠳᠢ (ᠰ-ᠶᠢᠭᠢᠭᠦᠳ)    | 0'048 |       | 0'000 | 0'004 | 0'002 | 0'000   |
| X3b5  | Pearson Correlation | .188  | ↓     | .251  | .᠒88  | .᠒18  | .080    |
|   | И                   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100     |
|   | ᠵᠢᠳᠢ (ᠰ-ᠶᠢᠭᠢᠭᠦᠳ)    |       | 0'048 | 0'010 | 0'013 | 0'002 | 0'000   |
| X3b1  | Pearson Correlation | ↓     | .188  | .᠒28  | .᠒48  | .᠒18  | .218    |
|   |                     | X3b1  | X3b5  | X3b3  | X3b4  | X3b2  | ᠶᠢᠶᠢᠰᠢᠰ |
| Correlations  |                     |       |       |       |       |       |         |



| Correlations |                     |        |        |        |        |         |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|---------|
|              |                     | YP1    | YP2    | YP3    | YP4    | total.Y |
| YP1          | Pearson Correlation | 1      | .413** | .362** | .510** | .740**  |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000   |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| YP2          | Pearson Correlation | .413** | 1      | .600** | .317** | .779**  |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0,000  |        | 0,000  | 0,001  | 0,000   |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| YP3          | Pearson Correlation | .362** | .600** | 1      | .527** | .808**  |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0,000  | 0,000  |        | 0,000  | 0,000   |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| YP4          | Pearson Correlation | .510** | .317** | .527** | 1      | .747**  |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0,000  | 0,001  | 0,000  |        | 0,000   |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| total.Y      | Pearson Correlation | .740** | .779** | .808** | .747** | 1       |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000  |         |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |

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

### Scale: Kualitas Pelayanan (X1)

| Case Processing Summary |                       |     |       |
|-------------------------|-----------------------|-----|-------|
|                         |                       | N   | %     |
| Cases                   | Valid                 | 100 | 100,0 |
|                         | Excluded <sup>a</sup> | 0   | 0,0   |
|                         | Total                 | 100 | 100,0 |

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,674            | 5          |

| <b>Scale: Kepercayaan (X2)</b>                                |                       |     |       |
|---|-----------------------|-----|-------|
| <b>Case Processing Summary</b>                                |                       |     |       |
|   |                       | N   | %     |
| Cases   | Valid                 | 100 | 100,0 |
|   | Excluded <sup>a</sup> | 0   | 0,0   |
|   | Total                 | 100 | 100,0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |     |       |

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| 0,741                         | 6          |

| <b>Scale: Persepsi Harga (X3)</b>                             |                       |     |       |
|---|-----------------------|-----|-------|
| <b>Case Processing Summary</b>                                |                       |     |       |
|   |                       | N   | %     |
| Cases   | Valid                 | 100 | 100,0 |
|   | Excluded <sup>a</sup> | 0   | 0,0   |
|   | Total                 | 100 | 100,0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |     |       |

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| 0,753                         | 5          |
|                               |            |

| <b>Scale: Kepuasan Pelanggan (Y)</b>                          |                       |     |       |
|---|-----------------------|-----|-------|
|   |                       |     |       |
| <b>Case Processing Summary</b>                                |                       |     |       |
|   |                       | N   | %     |
| Cases   | Valid                 | 100 | 100,0 |
|   | Excluded <sup>a</sup> | 0   | 0,0   |
|   | Total                 | 100 | 100,0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |     |       |

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| 0,767                         | 4          |
|                               |            |

| Variables Entered/Removed <sup>a</sup>    |  |                   |        |
|---|--|-------------------|--------|
| Model                                     | Variables Entered  | Variables Removed | Method |
| 1   | Persepsi_Harga,<br>Kualitas_Pelayanan,<br>Kepercayaan <sup>b</sup> |                   | Enter  |
| a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan |  |                   |        |
| b. All requested variables entered.       |  |                   |        |
|   |  |                   |        |

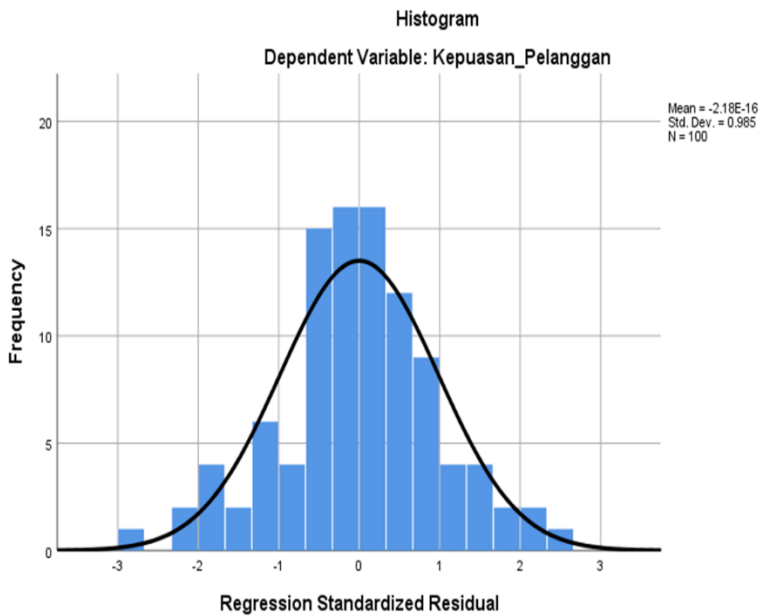
| Model Summary <sup>b</sup>   |                   |          |                   |                            |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1  | .720 <sup>a</sup> | 0,518    | 0,503             | 2,24046                    |
| a. Predictors: (Constant), Persepsi_Harga, Kualitas_Pelayanan, Kepercayaan |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan                                  |                   |          |                   |                            |
|  |                   |          |                   |                            |

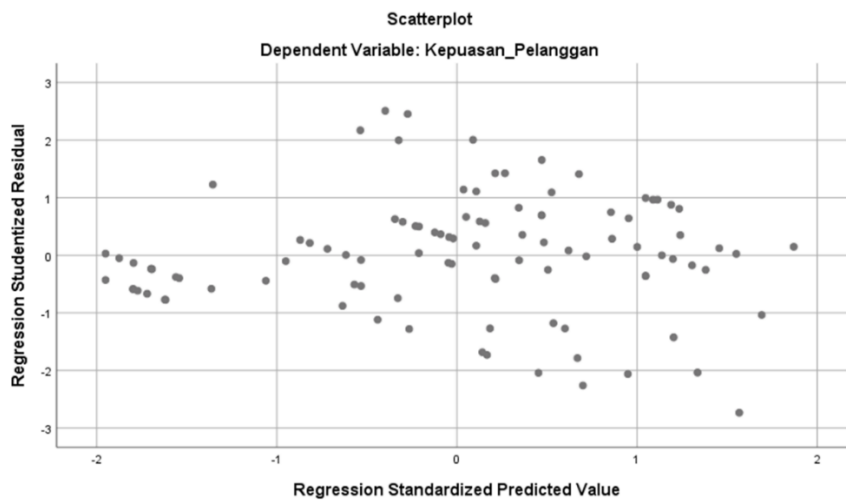
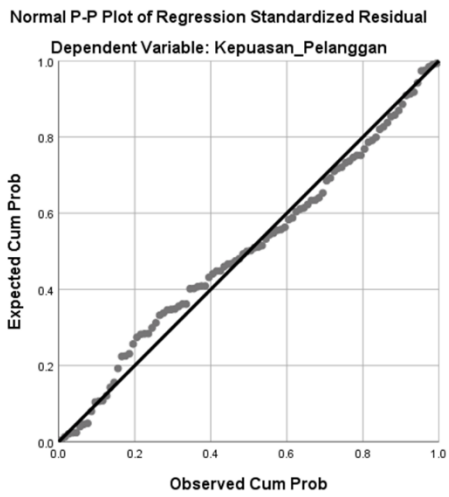
| Model Summary <sup>b</sup>   |                   |          |                   |                            |               |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1  | .720 <sup>a</sup> | 0,518    | 0,503             | 2,24046                    | 1,911         |
| a. Predictors: (Constant), Persepsi_Harga, Kualitas_pelayanan, Kepercayaan |                   |          |                   |                            |               |
| b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan                                  |                   |          |                   |                            |               |
|  |                   |          |                   |                            |               |



| Residuals Statistics <sup>a</sup> |          |         |         |                |     |
|-----------------------------------|----------|---------|---------|----------------|-----|
|                                   | Minimum  | Maximum | Mean    | Std. Deviation | N   |
| Predicted Value                   | 10,9369  | 19,6776 | 15,4000 | 2,28767        | 100 |
| Std. Predicted Value              | -1,951   | 1,870   | 0,000   | 1,000          | 100 |
| Standard Error of Predicted Value | 0,226    | 0,782   | 0,431   | 0,123          | 100 |
| Adjusted Predicted Value          | 10,9336  | 19,6617 | 15,3885 | 2,28402        | 100 |
| Residual                          | -5,98536 | 5,51038 | 0,00000 | 2,20625        | 100 |
| Std. Residual                     | -2,671   | 2,459   | 0,000   | 0,985          | 100 |
| Stud. Residual                    | -2,733   | 2,509   | 0,002   | 1,009          | 100 |
| Deleted Residual                  | -6,26626 | 5,78121 | 0,01147 | 2,31648        | 100 |
| Stud. Deleted Residual            | -2,832   | 2,582   | 0,002   | 1,022          | 100 |
| Mahal. Distance                   | 0,017    | 11,079  | 2,970   | 2,327          | 100 |
| Cook's Distance                   | 0,000    | 0,160   | 0,013   | 0,024          | 100 |
| Centered Leverage Value           | 0,000    | 0,112   | 0,030   | 0,024          | 100 |

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan





| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test                 |                |                         |
|--|----------------|-------------------------|
|  |                | Unstandardized Residual |
| N  |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                   | Mean           | 0,0000000               |
|  | Std. Deviation | 2,20625483              |
| Most Extreme Differences                           | Absolute       | 0,071                   |
|  | Positive       | 0,047                   |
|  | Negative       | -0,071                  |
| Test Statistic                                     |                | 0,071                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                             |                | .200 <sup>c,d</sup>     |
| a. Test distribution is Normal.                    |                |                         |
| b. Calculated from data.                           |                |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction.             |                |                         |
| d. This is a lower bound of the true significance. |                |                         |

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |        |       |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1                         | (Constant)         | -0,299                      | 1,028      |                           | -0,291 | 0,772 |
|                           | Kualitas_Pelayanan | 0,069                       | 0,050      | 0,165                     | 1,373  | 0,173 |
|                           | Kepercayaan        | 0,007                       | 0,045      | 0,018                     | 0,146  | 0,884 |
|                           | Persepsi_Harga     | 0,023                       | 0,054      | 0,053                     | 0,421  | 0,675 |

a. Dependent Variable: RES\_ABS



## Lampiran 4 : tabel r untuk df=50-100

Tabel r untuk df = 51 - 100

| 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  |
| 51         | 0.2284                                   | 0.2706 | 0.3188 | 0.3509 | 0.4393 |
| 52         | 0.2262                                   | 0.2681 | 0.3158 | 0.3477 | 0.4354 |
| 53         | 0.2241                                   | 0.2656 | 0.3129 | 0.3445 | 0.4317 |
| 54         | 0.2221                                   | 0.2632 | 0.3102 | 0.3415 | 0.4280 |
| 55         | 0.2201                                   | 0.2609 | 0.3074 | 0.3385 | 0.4244 |
| 56         | 0.2181                                   | 0.2586 | 0.3048 | 0.3357 | 0.4210 |
| 57         | 0.2162                                   | 0.2564 | 0.3022 | 0.3328 | 0.4176 |
| 58         | 0.2144                                   | 0.2542 | 0.2997 | 0.3301 | 0.4143 |
| 59         | 0.2126                                   | 0.2521 | 0.2972 | 0.3274 | 0.4110 |
| 60         | 0.2108                                   | 0.2500 | 0.2948 | 0.3248 | 0.4079 |
| 61         | 0.2091                                   | 0.2480 | 0.2925 | 0.3223 | 0.4048 |
| 62         | 0.2075                                   | 0.2461 | 0.2902 | 0.3198 | 0.4018 |
| 63         | 0.2058                                   | 0.2441 | 0.2880 | 0.3173 | 0.3988 |
| 64         | 0.2042                                   | 0.2423 | 0.2858 | 0.3150 | 0.3959 |
| 65         | 0.2027                                   | 0.2404 | 0.2837 | 0.3126 | 0.3931 |
| 66         | 0.2012                                   | 0.2387 | 0.2816 | 0.3104 | 0.3903 |
| 67         | 0.1997                                   | 0.2369 | 0.2796 | 0.3081 | 0.3876 |
| 68         | 0.1982                                   | 0.2352 | 0.2776 | 0.3060 | 0.3850 |
| 69         | 0.1968                                   | 0.2335 | 0.2756 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70         | 0.1954                                   | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 71         | 0.1940                                   | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72         | 0.1927                                   | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73         | 0.1914                                   | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74         | 0.1901                                   | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |
| 75         | 0.1888                                   | 0.2242 | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76         | 0.1876                                   | 0.2227 | 0.2630 | 0.2900 | 0.3655 |
| 77         | 0.1864                                   | 0.2213 | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78         | 0.1852                                   | 0.2199 | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |
| 79         | 0.1841                                   | 0.2185 | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80         | 0.1829                                   | 0.2172 | 0.2565 | 0.2830 | 0.3568 |
| 81         | 0.1818                                   | 0.2159 | 0.2550 | 0.2813 | 0.3547 |
| 82         | 0.1807                                   | 0.2146 | 0.2535 | 0.2796 | 0.3527 |
| 83         | 0.1796                                   | 0.2133 | 0.2520 | 0.2780 | 0.3507 |
| 84         | 0.1786                                   | 0.2120 | 0.2505 | 0.2764 | 0.3487 |
| 85         | 0.1775                                   | 0.2108 | 0.2491 | 0.2748 | 0.3468 |
| 86         | 0.1765                                   | 0.2096 | 0.2477 | 0.2732 | 0.3449 |
| 87         | 0.1755                                   | 0.2084 | 0.2463 | 0.2717 | 0.3430 |
| 88         | 0.1745                                   | 0.2072 | 0.2449 | 0.2702 | 0.3412 |
| 89         | 0.1735                                   | 0.2061 | 0.2435 | 0.2687 | 0.3393 |
| 90         | 0.1726                                   | 0.2050 | 0.2422 | 0.2673 | 0.3375 |
| 91         | 0.1716                                   | 0.2039 | 0.2409 | 0.2659 | 0.3358 |
| 92         | 0.1707                                   | 0.2028 | 0.2396 | 0.2645 | 0.3341 |
| 93         | 0.1698                                   | 0.2017 | 0.2384 | 0.2631 | 0.3323 |
| 94         | 0.1689                                   | 0.2006 | 0.2371 | 0.2617 | 0.3307 |
| 95         | 0.1680                                   | 0.1996 | 0.2359 | 0.2604 | 0.3290 |
| 96         | 0.1671                                   | 0.1986 | 0.2347 | 0.2591 | 0.3274 |
| 97         | 0.1663                                   | 0.1975 | 0.2335 | 0.2578 | 0.3258 |
| 98         | 0.1654                                   | 0.1966 | 0.2324 | 0.2565 | 0.3242 |
| 99         | 0.1646                                   | 0.1956 | 0.2312 | 0.2552 | 0.3226 |
| 100        | 0.1638                                   | 0.1946 | 0.2301 | 0.2540 | 0.3211 |



# JURMA JURNAL RISET MANAJEMEN

Jl. Jenderal Sudirman No.346, Giskidrono, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50149

## SURAT KETERANGAN TERIMA PAPER

No.621/JURMA/ITB/J/2023

Kepada Yth,  
Bapak / Ibu / Saudara / i : **Kristianus Marko Talur**  
di -  
**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Dengan hormat,  
Kami dari Redaksi **JURNAL RISET MANAJEMEN ( e-ISSN : 2985-7627 ; p-ISSN : 2985-6221 )** menyampaikan bahwa artikel bapak/ibu dengan judul:

**“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Flobamora Logistic Di Surabaya”**

telah diterima dan sudah direview dan dinyatakan diterima (**ACCEPTED**) dan akan diterbitkan di **Volume 1 Nomor 3 Edisi September 2023**

Kami mengucapkan terimakasih banyak atas kepercayaan bapak/ibu untuk menerbitkan artikel terbaik, kami akan kembali menginformasikan tahap proses berikutnya sampai publish (terbit). dan untuk seterusnya kami masih menunggu artikel terbaik saudara selanjutnya.

Demikianlah surat keterangan ini kami perbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Semarang, 18 Juli 2023  
Editor Chief Journal :



**Siska Narulita, S.Kom., M.Kom**

Diterbitkan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)

Institut Teknologi dan Bisnis Semarang



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5925289, 081216781170 E-mail: feb@untag-sby.ac.id

**SEMESTER**  
Gasal / Genap  
2022 / 2023

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**



Nama Mahasiswa / NBI : Kristianus Marlo Taur / 1211900091

Nama Pembimbing : Dr. E.C. Mubaji, MM

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan dan Persepsi Warga Kota Surabaya Terhadap Kemampuan Kompetitor Panganan pada CV Hobamora Logistik di Surabaya

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

| No. | HARI /<br>TANGGAL | KONSENTRASI |                   | PARAF |
|-----|-------------------|-------------|-------------------|-------|
|     |                   | BAB / HAL   | KETERANGAN REVISI |       |
| 1.  | 06-02-2023        | proposal    | Revisi            |       |
| 2.  | 15-03-2023        | proposal    | perbaikan         |       |
| 3.  | 06-04-2023        | proposal    | see               |       |
| 4.  | 20-04-2023        | I, II, III  | Revisi            |       |
| 5.  | 10-05-2023        | 7, II, III  | see               |       |
| 6.  | 22-05-2023        | IV          | Revisi            |       |
| 7.  | 30-05-2023        | IV          | see               |       |
| 8.  | 02-06-2023        | V           | Revisi            |       |
| 9.  | 05-06-2023        | V           | see               |       |
| 10. | 13-06-2023        | Abstrak     | see               |       |
|     |                   |             |                   |       |
|     |                   |             |                   |       |
|     |                   |             |                   |       |

Perpanjangan I \_\_\_\_\_  
Semester \_\_\_\_\_  
Th. Ak. \_\_\_\_\_  
Paraf Kujur \_\_\_\_\_

Surabaya, 13/06-2023  
  
( Nama dan tanda tangan Pembimbing )

---

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN  
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA CV FLOBAMORA LOGISTIC DI SURABAYA

---

ORIGINALITY REPORT

---

|                  |                  |              |                |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| <b>18%</b>       | <b>14%</b>       | <b>10%</b>   | <b>19%</b>     |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

---

PRIMARY SOURCES

---

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Submitted to Universitas Jenderal Soedirman</b><br>Student Paper  | <b>5%</b> |
| <b>2</b> | <b>repository.unugha.ac.id</b><br>Internet Source  | <b>3%</b> |
| <b>3</b> | <b>vdocuments.site</b><br>Internet Source  | <b>2%</b> |
| <b>4</b> | <b>lonsuit.unismuhluwuk.ac.id</b><br>Internet Source   | <b>2%</b> |
| <b>5</b> | <b>Risma Risma, Syaiful Muhyidin, Ira Eka Pratiwi.</b><br><b>"PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP</b><br><b>KEPUASAN KONSUMEN RESTO &amp; CAFÉ</b><br><b>RUMAH LAUT JAYAPURA", EL MUDHORIB :</b><br><b>Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah,</b><br><b>2021</b><br>Publication | <b>2%</b> |
| <b>6</b> | <b>Sri Wahyuni HS, Muhammad Su'un, Ratna</b><br><b>Sari. "Pengaruh Red Flags, Kompetensi</b><br><b>Auditor dan Religiusitas Terhadap</b>   | <b>1%</b> |

---

Kemampuan Auditor dalam Mendeteksi  
Kecurangan pada Inspektorat Provinsi  
Sulawesi Selatan", PARADOKS : Jurnal Ilmu  
Ekonomi, 2021

Publication

---

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 7 | adoc.tips<br>Internet Source                                | 1 % |
| 8 | Submitted to Universitas Respati Indonesia<br>Student Paper | 1 % |
| 9 | download.garuda.kemdikbud.go.id<br>Internet Source          | 1 % |

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 44 words

Exclude bibliography  On

SURAT KETERANGAN

Sehubungan surat keterangan dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya nomor 1276/K/FEB/IV/2023,hal : permohonan izin mengadakan penelitian,maka pimpinan CV Flobamora Logistic dengan ini menerangkan nama mahasiswa dibawah ini :

Nama : Kristianus Marko Talur  
NIM : 1211900091  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Benar telah mengadakan penelitian di CV Flobamora Logistic pada tanggal 18 mei 2023 s/d 20 mei 2023 guna melengkapi data pada penyusunan skripsi yang berjudul : analisis pengaruh kualitas pelayanan,kepercayaan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada CV Flobamora Logistic di Surabaya

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat di pergunakan seperlunya.

Surabaya,20 mei 2023

Pimpinan CV Flobamora Logistic



Yohanes Kristomushang

