

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. 2002. *Perilaku Konsumen. Edisi Pertama. Cetakan Pertama.* Jakarta:Graha Ilmu
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategi Marketing Sustaining Lifetime Customer Value.* Jakarta:Raja Garfindo Persada.
- Buchori, Alma. 2006. *Manajemen Pemasaran dan Jasa.* Bandung:CV Alfabeta.
- Darmawanto, A.T. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.*Vol-15. Universitas Brawijaya.
- Dharma, Gede Pani Esa dan Ketut Alit Suardana. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *EJurnal Akuntansi Universitas Udayana* 6.1 (2014).
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.* Edisi 4. Universitas Diponegoro.
- Gulla, R., Oroh, S.G., dan Roring, F. *Analisis Harga, Promos, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn.* Vol.3. ISSN: 2303-1174. Jurnal EMBA. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Hair, Joseph E, jr *et al.* 2004. *A Primer on Partial Least Square Struktural Equation Modeling (PLS-SEM).* California, USA: SAGE Publication, Idc.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik,* Yogyakarta: Gaya Media
- Haryanto, Edi. 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado.* Vol.1. ISSN: 2303-1174. Jurnal EMBA. Universitas Sam Ratulangi Manado.

- Harjati, Lily dan Venesia, Yurike. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala*. Vol.1. ISSN: 2338-7807. E-Journal WIDYA Ekonomika.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Jilid Dua. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan K.L. Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran: Kualitas Jasa*. Edisi Kedua. Terjemahan Anella Anitawati. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen pemasaran*. Jilid 1. Edisi milanium. Jakarta: Prehallindo.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Cetakan Kedua. Bandung: PT. Refika .Aditama.
- Moha, Sartika dan Loindong, Sjendry. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*. Vol.4. ISSN:2303-1174. Jurnal EMBA. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Nitisemito, Alex S. 2001. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratunuwu, J.G, Oroh, Sem, dan Taroreh, Rita. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado*. Vol.2. ISSN: 2303-1174. Jurnal EMBA. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2015. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfa Beta.

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.

Swastha, Basu Dharmesta dan Handoko T. Hani. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: BPFE.

Toriq, Mochammad dan Martoatmodjo, Soebari. 2014. *Pengaruh Fasilitas Dankualitaslayanan Terhadap Kepuasan Pelangganpada Spbu Pertamina 54.612.64 Di Sidoarjo*. Vol.3. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andioffset.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. 2014. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi : Revisi. Yogyakarta: Andy.


Winardi dan Suparwarman. 2003. *Perilaku Konsumen*. Penerbit PT. Bumi Aksara. Jakarta.

[https://id.wikipedia.org/wiki/DJP\\_Online](https://id.wikipedia.org/wiki/DJP_Online)

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

# LAMPIRAN


## Lampiran 1. Kartu Bimbingan


**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Kampus II Semolowaru-45 Surabaya-60118, Telp (031) 5925289, 081216781420 | www.untag.sby.ac.id

**13 SEP 2019**  
**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

**SEMESTER**  
**Gasal / Genap**

Nama Mahasiswa / NIM : .....  
 Nama Pembimbing : .....  
 Judul Skripsi : .....  
 Mulai Program Skripsi : Semester ... Thn. Ak. 2016... Selesai Bimbingan Tanggal.....

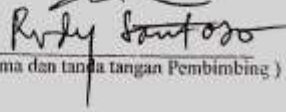


Ceturizna Elysa Dewi  
 Drs. Ea. Rudy S. MM

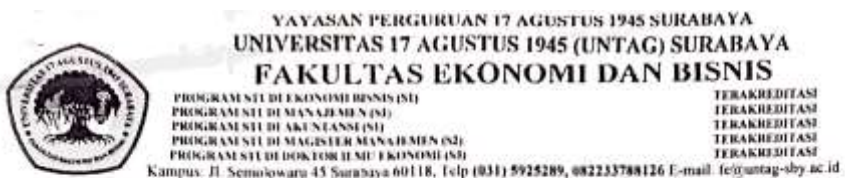
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas  
 terhadap Kepuasan Konsumen KPP Pratama Surabaya  
 Krembangan

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1.	Rabu, 10-09-2019	Judul	judul diganti	✓
2.	Kamis, 19-09-2019	proposal	I, II, III k	✓
3.			I, II, III k	✓
4.			I, II, III k	✓
5.	11/10/2019	proposal	I, II, III Acc	✓
6.	7/11/20	IV+V	revisi	✓
7.	13/11/2020	IV+V	revisi	✓
8.	21/4/20	IV+V	revisi	✓
9.	5/5/20	IV+V	revisi	✓
10.	27/5/20	IV+V	re	✓
11.	23/6/2020	I+II+III	IV+V } Acc	✓

Perpanjangan : .....  
 Semester : .....  
 Th. Ak. : .....  
 Paraf Kajur : .....

Surabaya, 23/6/2020  
  
 (Nama dan tanda tangan Pembimbing)

## Lampiran 2. Surat Izin Penelitian



Nomor : 3023/K/FEH/XI/2019 06 Nopember 2019  
 Lampiran : -  
 Perihal : Permohonan Ijin Untuk  
 Mengadakan Riset Pendahuluan

Kepada : Yth.  
 Pimpinan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur 1 Surabaya  
 Jl. Jagir Wonokromo No. 100-104 Jagir Wonokromo, SBY

Dengan hormat,  
 Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata I, maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan skripsi sebagai hasil penerapan pelajaran teori serta praktek yang diperoleh berdasarkan penelitian.  
 Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : Oktaviana Elysadewi  
 N.P.M : 1211600248  
 Fakultas / Program Studi : Manajemen  
 Alamat : Bringin Bendo RT. 01/RW.03 Kec. Taman Kab. Sidoarjo  
 Telp. 082223524523

Guna melakukan penelitian pendahuluan pada :  
 "KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDRAL PAJAK JAWA TIMUR 1 SURABAYA"  
 untuk memperoleh data sesuai dengan Skripsi yang sedang disunnya.

Demikian permohonan ini atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Dr. Slamet Riyadi, MSi., Ak. CA  
 NPP: 20220.93.0319

### Lampiran 3. Kuesioner

#### PENGANTAR

Dengan hormat,

Pada kesempatan ini perkenankanlah saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjadi responden dan menjawab seluruh pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan (angket terlampir). Sehubungan dengan hal tersebut, maka jawaban responden diharapkan objektif karena tidak akan mempengaruhi status dan penilaian Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sebagai responden.

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan” bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang tingkat pemahaman Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam bidang perpajakan. Data yang diperoleh akan digunakan sebagai bahan skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Data yang diperoleh tersebut tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya.

Demikian pengantar ini saya buat, atas perhatian serta bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Oktaviana Elysadewi

#### PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Mohon angket diisi oleh Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjawab seluruh pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan.
2. Beri tanda silang (X) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.

#### I. IDENTIFIKASI RESPONDEN

Berikan tanda (X) sesuai dengan data diri Anda:

1. Nama :
2. Asal Surabaya:
  - a. Ya
  - b. Tidak
3. Umur :
  - a. 21-30 tahun
  - b. 31-40 tahun
  - c. 41-50 tahun
  - d. >50 tahun
4. Jenis Kelamin:
  - a. Laki – laki
  - b. Perempuan
5. Pendidikan terakhir:
  - a. SMA sederajat
  - b. D3
  - c. S1
  - d. Pasca Sarjana
6. Jenis Pekerjaan:
  - a. PNS
  - b. Wiraswasta
  - c. Lainnya
7. Penghasilan :
  - a. < Rp. 5.000.000,00
  - b. Rp. 5.000.000,00 - Rp.10.000.000,00
  - c. Rp. 10.000.000,00 – Rp. 20.000.000,00
  - d. > Rp. 20.000.000,00



## KUESIONER

Petunjuk Pengisian:

Mohon berikan tanda (√) pada jawaban Bapak/Ibu pilih, dan pilihlah hanya satu jawaban dari masing-masing kategori yang disediakan.

- a. Angka skala 1 menunjukkan **Sangat Tidak Setuju (STS)**
- b. Angka skala 2 menunjukkan **Tidak Setuju (TS)**
- c. Angka skala 3 menunjukkan **Kurang Setuju (KS)**
- d. Angka skala 4 menunjukkan **Setuju (S)**
- e. Angka skala 5 menunjukkan **Sangat Setuju (SS)**

Daftar Pertanyaan: **KUALITAS PELAYANAN**

No.	Indikator	Pelayanan yang diterima				
		STS	TS	KS	S	SS
<b>Kehandalan (Reability)</b>						
1.	Pelayanan yang diberikan pegawai sudah baik saat melayani masyarakat.					
2.	Pegawai memberikan layanan tepat waktu kepada masyarakat.					
3.	Pegawai bertanggung jawab atas kesalahan.					
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>						
4.	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat.					
5.	Pegawai selalu siap membantu dalam pelayanan.					
6.	Pegawai selalu tanggap dalam pelayanan.					
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
7.	Informasi yang diberikan petugas dapat dipercaya.					
8.	Terjaminnya keamanan data-data wajib pajak.					
9.	Pegawai memiliki kemampuan baik dalam menghadapi keluhan dari pengguna pelayanan.					
<b>Empati (Empaty)</b>						
10.	Pegawai memberikan perhatian yang tulus/ikhlas kepada wajib pajak.					
11.	Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak.					
12.	Pegawai memahami kebutuhan pengguna					

	layanan.					
<b>Bukti fisik (Tangible)</b>						
13.	Penampilan petugas selalu rapi dan bersih.					
14.	Teknologi yang digunakan sangat mendukung pelayanan.					
15.	Bagunan di KPP Pratama Surabaya Krembangan terlihat bersih.					

Daftar pertanyaan: **FASILITAS**

No.	Indikator	Pelayanan yang diterima				
		STS	TS	KS	S	SS
<b>Pertimbangan/perencanaan spasial</b>						
1.	Fasilitas gedung yang dimiliki KPP Pratama Surabaya Krembangan kokoh dan mewah.					
2.	Tempat Parkir di KPP Pratama Surabaya Krembangan Luas					
3.	Konsep penataan taman yang baik.					
<b>Perencanaan ruang</b>						
4.	Fasilitas ruang tunggu yang disediakan KPP Pratama Surabaya Krembangan luas, bersih, dan nyaman.					
5.	Penempatan perabotan di dalam ruang pelayanan KPP Pratama Surabaya Krembangan baik.					
6.	Lokasi penempatan ruang pelayanan yang strategis.					
<b>Perlengkapan/Perabotan</b>						
7.	Tersedianya stop kontak listrik, AC, Televisi didalam ruang pelayanan.					
8.	Fasilitas tempat duduk di ruang pelayanan baik.					
9.	Penyediaan ruang bermain anak dan ruang menyusui kepada wajib pajak.					
<b>Tata cahaya dan warna</b>						
10.	Warna interior memberikan kesan rileks.					
11.	Cahaya didalam ruang pelayanan sangat baik.					
12.	Penggunaan warna dalam ruangan sesuai.					
<b>Pesan-pesan yang disampaikan</b>						
13.	Tersedianya papan informasi.					
14.	Tersedianya peringatan untuk menjaga kebersihan di KPP Pratama Surabaya					

	Krembangan.					
15.	Tersedianya banner untuk pembayaran pajak.					

Daftar Pertanyaan: **KEPUASAN KONSUMEN**

No.	Indikator	Pelayanan yang diterima				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya puas dengan pelayanan di KPP Pratama Surabaya Krembangan.					
2.	Saya akan kembali memakai pelayanan di KPP Pratama Surabaya Krembangan					
3.	Saya akan merekomendasikan pelayanan kepada wajib pajak yang lain.					
4.	Saya puas dengan fasilitas yang diberikan KPP Pratama Surabaya Krembangan.					
5.	Saya merasa puas akan sarana dan prasarana di dalam KPP Pratama Surabaya Krembangan.					
6.	Saya merasa puas kinerja pegawai dli KPP Pratama Surabaya Krembangan.					
7.	Saya merasa puas dengan keamanan di dalam KPP Pratama Surabaya Krembangan.					
8.	Saya merasa puas dengan terjaminnya kerahasiaan data-data wajib pajak.					
9.	Saya merasa puas dengan hubungan baik yang dijalin instansi dengan masyarakat.					
10.	Saya merasa puas dengan tempat parkir yang disediakan oleh KPP Pratama Surabaya Krembangan.					
11.	Saya merasa puas dengan desain interior di dalam KPP Pratama Surabaya Krembangan.					
12.	Saya merasa puas dengan teknologi yang digunakan saat pelayanan.					
13.	Saya merasa puas dengan konsep penataan ruang di dalam KPP Pratama Surabaya Krembangan.					

14.	Saya merasa puas dengan kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas kepada pengguna layanan.					
15.	Saya merasa puas dengan dengan penampilan pegawai yang rapi dan bersih.					







77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
78	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	67
79	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	63
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	63
81	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	65
82	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	63
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	57
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
89	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	64
90	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	63
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61
92	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
93	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	57
94	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	64
95	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62
96	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	61
97	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	59
98	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	63
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
100	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	62



No Responden	Fasilitas (X2)															TOTAL (X2)
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	
1	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	64
2	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	63
3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	60
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	68
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
7	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	56
8	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
11	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
12	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	58
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	51
14	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	61
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	57
16	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	62
17	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
18	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	4	60
19	3	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	58
20	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	60
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
22	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	64
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
24	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	63
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	58

26	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61
27	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	54
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	55
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
33	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	70
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
35	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	66
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58
37	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	66
38	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	68
39	4	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	63
40	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	61
41	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	66
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	57
43	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
44	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	65
45	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	67
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	69
47	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	2	56
48	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
49	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	58
50	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	67
51	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	66
52	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	63

53	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	70
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	70
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	57
58	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	70
59	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	65
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
61	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71
62	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	70
63	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	70
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
65	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	63
66	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	65
67	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
68	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
70	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	63
71	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	68
72	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
73	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
74	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	69
75	5	4	5	5	3	4	5	4	2	3	4	4	4	3	5	60
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
77	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
78	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	65
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	61





26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
27	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	54
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	59
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	73
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
35	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	64
36	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	54
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	63
38	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	64
40	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	61
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	62
42	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
43	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	62
44	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	67
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	58
46	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	66
47	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	55
48	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	63
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	56
50	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	68
51	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	64
52	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62

53	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	68
54	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
56	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	68
57	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	55
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
59	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	66
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
62	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	69
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
66	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
67	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
68	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	60
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
70	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	67
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61
73	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	69
74	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	69
75	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	61
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
78	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	67
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	72

80	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	68
81	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	67
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
85	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	64
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
87	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	65
88	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
89	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
90	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	62
91	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
92	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	61
93	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	62
94	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	68
95	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	66
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
98	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	63
99	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
100	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	66



## Lampiran 5. Diskripsi Karakteristik Responden

### Diskripsi Karakteristik Responden

No.	Asal Surabaya	Jumlah	Persentase
1.	Ya	65	65 %
2.	Tidak	35	35 %
Jumlah		100	100 %

No.	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1.	21 – 30 tahun	67	67 %
2.	31 – 40 tahun	16	16 %
3.	41 – 50 tahun	17	17 %
4.	> 50 tahun	0	0 %
Jumlah		100	100 %

No.	Gender	Jumlah	Persentase
1.	Laki – laki	57	57 %
2.	Perempuan	43	43 %
Jumlah		100	100 %

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1.	SMA Sederajat	50	50 %
2.	D3	11	11 %
3.	S1	37	37 %
4.	Pasca sarjana	2	2 %
Jumlah		100	100 %

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	8	8 %
2.	Wiraswasta	87	87 %
3.	Lainnya	5	5 %
Jumlah		100	100 %

No.	Penghasilan	Jumlah	Persentase
1.	< Rp. 5.000.000,00	78	78 %
2.	Rp. 5.000.000,00 – Rp. 10.000.000,00	22	22 %
3.	Rp. 10.000.000,00 – Rp. 20.000.000,00	0	0 %
4.	> Rp. 20.000.000,00	0	0 %
Jumlah		100	100 %

## Lampiran 6. Hasil Analisis Data

### UJI VALIDITAS

#### Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R tabel	Keputusan
X1.1	0,746	0,195	Valid
X1.2	0,612	0,195	Valid
X1.3	0,645	0,195	Valid
X1.4	0,745	0,195	Valid
X1.5	0,702	0,195	Valid
X1.6	0,74	0,195	Valid
X1.7	0,525	0,195	Valid
X1.8	0,534	0,195	Valid
X1.9	0,634	0,195	Valid
X1.10	0,738	0,195	Valid
X1.11	0,696	0,195	Valid
X1.12	0,738	0,195	Valid
X1.13	0,662	0,195	Valid
X1.14	0,691	0,195	Valid
X1.15	0,523	0,195	Valid

#### Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2)

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R tabel	Keputusan
X2.1	0,508	0,195	Valid
X2.2	0,598	0,195	Valid
X2.3	0,579	0,195	Valid
X2.4	0,731	0,195	Valid
X2.5	0,756	0,195	Valid
X2.6	0,657	0,195	Valid
X2.7	0,557	0,195	Valid
X2.8	0,722	0,195	Valid
X2.9	0,623	0,195	Valid
X2.10	0,619	0,195	Valid
X2.11	0,671	0,195	Valid
X2.12	0,678	0,195	Valid
X2.13	0,623	0,195	Valid
X2.14	0,53	0,195	Valid
X2.15	0,492	0,195	Valid

## Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

<b>Variabel</b>	<b>Nilai R Hitung</b>	<b>Nilai R tabel</b>	<b>Keputusan</b>
Y1	0,723	0,195	Valid
Y2	0,687	0,195	Valid
Y3	0,634	0,195	Valid
Y4	0,669	0,195	Valid
Y5	0,656	0,195	Valid
Y6	0,728	0,195	Valid
Y7	0,762	0,195	Valid
Y8	0,668	0,195	Valid
Y9	0,738	0,195	Valid
Y10	0,644	0,195	Valid
Y11	0,629	0,195	Valid
Y12	0,681	0,195	Valid
Y13	0,688	0,195	Valid
Y14	0,760	0,195	Valid
Y15	0,743	0,195	Valid







X2.2	Pearson Correlation	.472**	1	.559**	.469**	.395**	.343**	.250*	.331**	.241*	.232*	.232*	.194	.239*	.303**	.189	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.012	.001	.016	.020	.020	.053	.017	.002	.060	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.435**	.559**	1	.445**	.483**	.455**	.345**	.337**	.208*	.124	.108	.142	.315**	.165	.187	.579**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.038	.218	.286	.159	.001	.102	.062	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.420**	.469**	.445**	1	.545**	.460**	.359**	.411**	.350**	.427**	.497**	.470**	.332**	.285**	.299**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.004	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.367**	.395**	.483**	.545**	1	.757**	.382**	.508**	.443**	.339**	.411**	.374**	.434**	.372**	.229*	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.022	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.342**	.343**	.455**	.460**	.757**	1	.369**	.463**	.303**	.173	.345**	.185	.363**	.311**	.244*	.657**





X2.11	Pearson Correlation	.103	.232*	.108	.497**	.411**	.345**	.379**	.447**	.482**	.632**	1	.722**	.274**	.345**	.274**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.306	.020	.286	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.12	Pearson Correlation	.179	.194	.142	.470**	.374**	.185	.262**	.474**	.518**	.738**	.722**	1	.426**	.287**	.415**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.075	.053	.159	.000	.000	.065	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.13	Pearson Correlation	.258**	.239*	.315**	.332**	.434**	.363**	.322**	.434**	.333**	.422**	.274**	.426**	1	.443**	.474**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.009	.017	.001	.001	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.14	Pearson Correlation	.221*	.303**	.165	.285**	.372**	.311**	.097	.333**	.253*	.292**	.345**	.287**	.443**	1	.450**	.530**
	Sig. (2-tailed)	.027	.002	.102	.004	.000	.002	.336	.001	.011	.003	.000	.004	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.15	Pearson Correlation	.276**	.189	.187	.299**	.229*	.244*	.121	.211*	.226*	.241*	.274**	.415**	.474**	.450**	1	.492**

SUM_X2	Sig. (2-tailed)	.006	.060	.062	.002	.022	.014	.230	.035	.024	.016	.006	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.508**	.598**	.579**	.731**	.756**	.657**	.557**	.722**	.623**	.619**	.671**	.678**	.623**	.530**	.492**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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





Y14	Pearson Correlation	.469**	.507**	.460**	.404**	.370**	.672**	.605**	.480**	.456**	.423**	.370**	.572**	.482**	1	.658**	.760*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y15	Pearson Correlation	.453**	.494**	.387**	.404**	.447**	.501**	.609**	.637**	.566**	.276**	.393**	.556**	.458**	.658**	1	.743*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SU M_ Y	Pearson Correlation	.723**	.687**	.634**	.669**	.656**	.728**	.762**	.668**	.738**	.644**	.629**	.681**	.688**	.760**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

## UJI REABILITAS

Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	15

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	59,03	28,837	,698	,899
X1.2	59,06	30,198	,551	,905
X1.3	59,20	29,697	,582	,904
X1.4	58,96	28,524	,689	,900
X1.5	58,95	29,402	,648	,901
X1.6	59,07	29,056	,690	,900
X1.7	59,00	30,747	,456	,908
X1.8	58,91	30,507	,461	,908
X1.9	59,11	29,917	,572	,904
X1.10	59,21	27,804	,670	,901
X1.11	59,13	29,246	,638	,902
X1.12	59,09	29,295	,691	,900
X1.13	58,90	29,667	,603	,903
X1.14	58,95	28,694	,622	,902
X1.15	58,79	30,551	,447	,908

Uji Reabilitas Fasilitas (X2)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	59,45	24,896	,418	,884
X2.2	59,45	24,088	,511	,881
X2.3	59,49	24,414	,495	,881
X2.4	59,08	23,610	,673	,873
X2.5	59,34	23,560	,704	,872
X2.6	59,32	23,998	,586	,877
X2.7	59,16	24,600	,472	,882
X2.8	59,23	23,876	,667	,874
X2.9	59,33	23,880	,538	,879
X2.10	59,46	24,150	,540	,879
X2.11	59,30	23,970	,604	,876
X2.12	59,38	24,137	,616	,876
X2.13	59,48	25,202	,572	,879
X2.14	59,48	25,282	,460	,882
X2.15	59,45	25,462	,419	,884

## Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	59,40	28,828	,670	,915
Y2	59,43	29,662	,639	,916
Y3	59,57	29,561	,572	,918
Y4	59,37	29,367	,611	,916
Y5	59,51	29,323	,594	,917
Y6	59,50	28,818	,677	,914
Y7	59,44	29,118	,722	,913
Y8	59,38	29,389	,611	,916
Y9	59,59	28,729	,688	,914
Y10	59,59	28,305	,560	,920
Y11	59,56	29,441	,564	,918
Y12	59,48	29,181	,624	,916
Y13	59,51	29,505	,637	,916
Y14	59,49	28,576	,713	,913
Y15	59,40	29,111	,699	,914



## UJI ASUMSI KLASIK

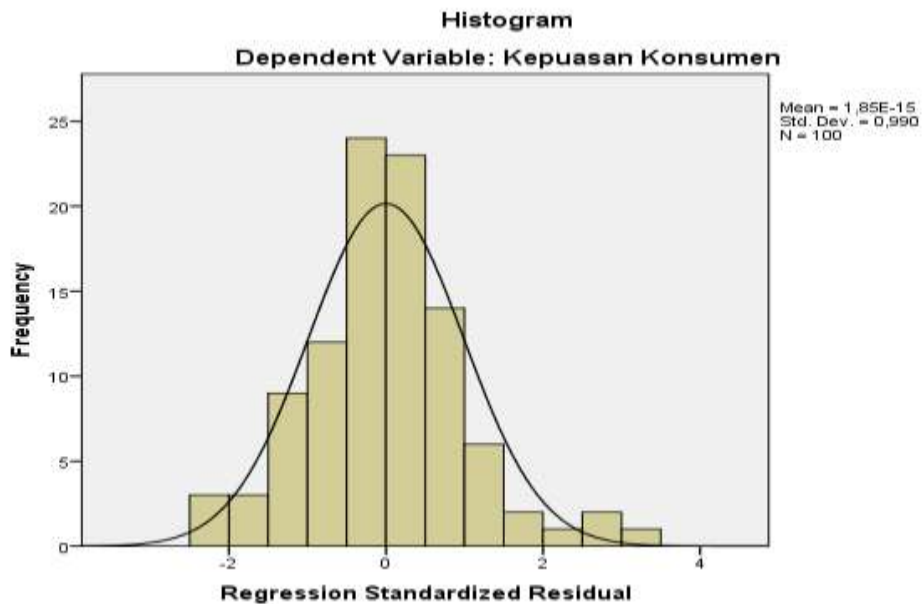
### UJI NORMALITAS

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

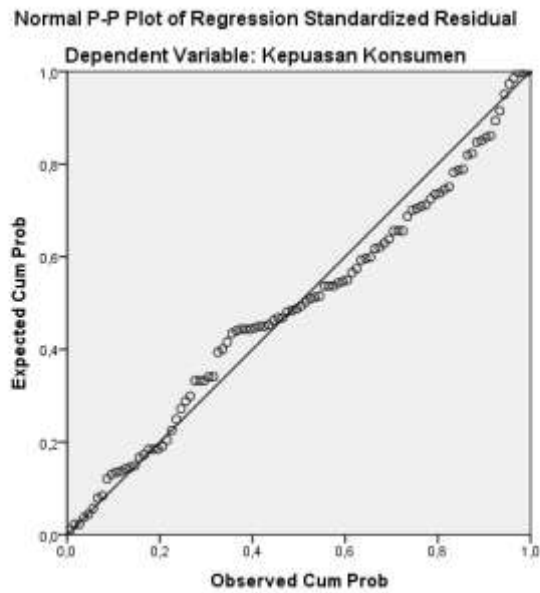
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,39872197
Most Extreme Differences	Absolute	,084
	Positive	,077
	Negative	-,084
Test Statistic		,084
Asymp. Sig. (2-tailed)		,082 <sup>c</sup>

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

### Kurva Uji Normalitas



### Uji P-Plot



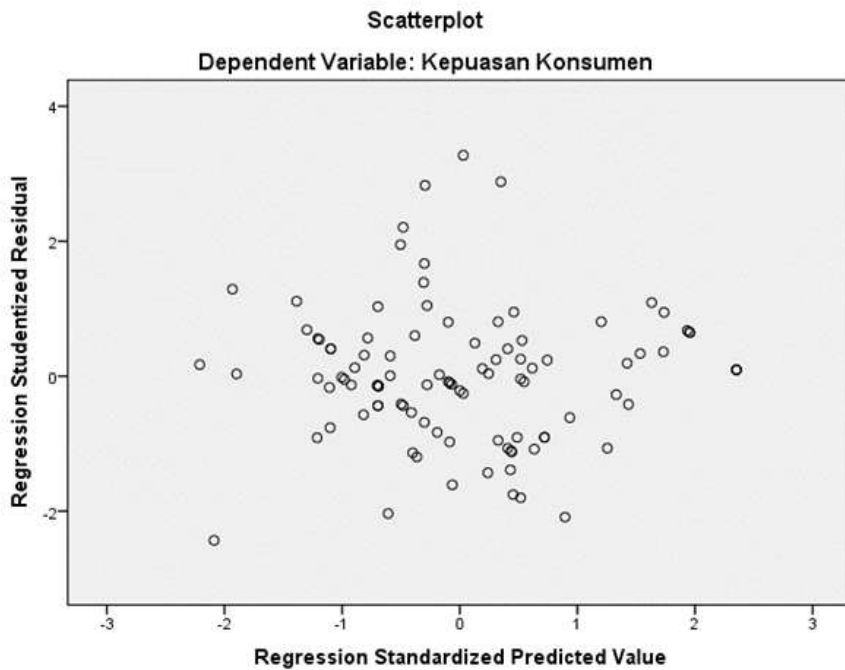
### UJI MULTIKOLINEARITAS

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3,706	4,487		,826	,411		
Kualitas Pelayanan	,460	,074	,462	6,247	,000	,654	1,528
Fasilitas	,487	,081	,444	6,007	,000	,654	1,528

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

## UJI HETEROSKEDASTISITAS



## ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas, Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 <sup>a</sup>	.653	.645	3.43358

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

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2148.130	2	1074.065	91.104	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1143.580	97	11.789		
	Total	3291.710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.706	4.487		.826	.411
	Kualitas Pelayanan	.460	.074	.462	6.247	.000
	Fasilitas	.487	.081	.444	6.007	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 <sup>a</sup>	.653	.645	3.43358

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