

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Likert	24
Tabel 4.1. Deskripsi Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.2. Deskripsi Berdasarkan Posisi/Jabatan	38
Tabel 4.3. Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.4. Deskripsi Berdasarkan Responden Penghasilan.....	39
Tabel 4.5. Uji Validitas	41
Tabel 4.6. Uji Reabilitas	42
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4.8. Uji Heterokedastisitas	44
Tabel 4.9. Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.11. Hasil Uji F.....	47
Tabel 4.12. Hasil Uji t	48
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi R^2	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Indomaret	35

Lampiran 1

Profil Responden

NO	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Profesi	Penghasilan
1	Tara	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
2	Bagus P	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
3	Putu	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
4	Inggrita Astari	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
5	Haswin	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
6	Andi	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
7	Elisa	P	26 - 35 Tahun	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
8	Indra	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
9	Maya	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
10	Safaluna	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
11	Rosy	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000

12	Kridho	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
13	Abdilla	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
14	Adinda	P	16 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
15	Rudi	L	26 - 35 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
16	Mega	P	16 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
17	Acha	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
18	Cece	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
19	Rizal Andi	L	26 - 35 Tahun	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
20	Mamluatul	P	16 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
21	Ayu	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
22	Kurnia	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
23	Sahrul	L	26 - 35 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 -

					3.000.000
24	Chania	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - 3.000.000
25	Bibi	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
26	Okta	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
27	Riska	P	26 - 35 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
28	Fanya	P	< 16 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
29	Dwiki Ariansyah	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
30	Riko	L	26 - 35 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
31	Annes	P	16 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
32	Arfa	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
33	Nabilah	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
34	Ayssa Puteri	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
35	Rani	P	16 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 -

					3.000.000
36	Rahmat	L	> 46 Tahun	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
37	Sintia	P	26 - 35 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
38	Fulla	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
39	Hasanah	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
40	Fakhur	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
41	Zacharia	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
42	Alfian Rajo	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
43	Priyo Hari	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
44	Fira	P	26 - 35 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
45	Regita Safira	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
46	Dwi Pratama	L	16 - 25 Tahun	Dan Lain -Lain	Rp 1.000.000 - 3.000.000
47	Achmad Apriadi	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000

48	Azzahra	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
49	Muhammad Sholihin	L	36 - 46 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
50	Dewi Aprilia	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
51	Anggun	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
52	Islaucha	P	16 - 25 Tahun	Dan Lain -Lain	Rp 1.000.000 - 3.000.000
53	Bagus	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
54	M.Romadhon	L	16 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
55	Andy	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
56	Dewi Kartika	P	16 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
57	Fiqih Firmansyah	L	26 - 35 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
58	Leli	P	16 - 25 Tahun	Dan Lain -Lain	Rp 1.000.000 - 3.000.000
59	Ajimas	L	26 - 35	Pegawai Swasta	Rp

	Yudistira		Tahun		1.000.000 - 3.000.000
60	Sherly	P	16 - 25 Tahun	Dan Lain -Lain	Rp 1.000.000 - 3.000.000
61	Akbar	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
62	Taufan	L	26 - 35 Tahun	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
63	Achmad Fadilah	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
64	Dina	P	16 - 25 Tahun	Dan Lain -Lain	Rp 1.000.000 - 3.000.000
65	Ririh	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
66	Oktaviana	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
67	Fahrul B.	L	26 - 35 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
68	Intan.P	P	16 - 25 Tahun	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
69	Rizal H.	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
70	Aisyah R.	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000

71	Sultan S.	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
72	Setyaningsih	P	36 - 46 Tahun	Dan Lain -Lain	> Rp 5.000.000
73	Berliana	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
74	Gita	P	26 - 35 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 3.000.000 - 5.000.000
75	Shahrul	L	26 - 35 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 3.000.000 - 5.000.000
76	Tya N.	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
77	Kinan	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
78	Yantinur	P	> 46 Tahun	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
79	Doni Firmansyah	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
80	Mita.P	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
81	Erwin	L	26 - 35 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 3.000.000 - 5.000.000
82	Adi Tyas	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
83	Bayu Reza	L	16 - 25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp

			Tahun		1.000.000
84	Erik	L	36 - 46 Tahun	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
85	Fitri S	P	36 - 46 Tahun	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - 3.000.000
86	Bunga R	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
87	R. Raharjo	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
88	Imam Alfian	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
89	Nissa H	P	16 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 3.000.000 - 5.000.000
90	Ferdyansah	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
91	Astria	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
92	Endang	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
93	Caca	P	16 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 3.000.000 - 5.000.000
94	Karina	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
95	Bhaskara	L	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000

96	Rico Purba	L	16 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 3.000.000 - 5.000.000
97	Dyah P	P	16 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 3.000.000 - 5.000.000
98	Pitaloka	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
99	Titis Wahyu	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
100	Ria	P	16 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000

Lampiran 2

Kuisisioner Penelitian

KUESIONER

Responden yang terhormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan sebagai penyusunan skripsi maka dari itu saya,

Nama : Bima Wahyu Priambodo

NPM : 1211600040

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan bisnis/Manajemen

Universitas : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Bermaksud untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Jiwa Toast Basuki Rahmat Surabaya.” Peneliti mengucapkan terima kasih banyak atas kesediaan Saudara/i yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :

2. Jenis Kelamin :

a. Laki – Laki

b. Perempuan

3. Usia :

a. < 16 Tahun

d. 36 Tahun – 45 Tahun

b. 16 Tahun – 25 Tahun

e. > 46 Tahun

c. 26 Tahun – 35 Tahun

4. Profesi :

a. PELAJAR / MAHASISWA

d. WIRASWASTA

b. PEGAWAI NEGRI

e. LAIN – LAIN

c. PEGAWAI SWASTA

5. Penghasilan Per Bulan:

a. < Rp 1.000.000

d. > Rp 5.000.000

b. Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000

c. Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda centang (\surd) sesuai dengan pilihan Anda pada kolom jawaban yang tersedia pada kolom dibawah ini

Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1

Tidak Setuju (TS) = Skor 2

Netral (N) = Skor 3

Setuju (S) = Skor 4

Sangat Setuju (SS) = Skor 5

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
KUALITAS PELAYANAN (X1)						
1	Jiwa Toast Basuki Rahmat bersih dan nyaman					
2	Karyawan bersedia mendengarkan keluhan konsumen					
3	Karyawan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan transaksi					
4	Karyawan memberikan jasa sesuai dengan prosedur yang berlaku.					
5	Karyawan memberikan kepercayaan sesuai janji kepada konsumen					

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
----	------------	---	---	---	---	---

		STS	TS	N	S	SS
PERSEPSI HARGA (X2)						
1	Harga yang ditawarkan terjangkau bagi konsumen					
2	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diberikan					
3	Harga Jiwa Toast lebih murah dari pesaingnya					
4	Harga yang diberikan sesuai dengan manfaat yang didapatkan					

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
LOKASI (X3)						
1	Akses menuju lokasi Jiwa Toast Basuki Rahmat mudah dilewati					
2	Lokasi Jiwa Toast Basuki Rahmat mudah ditemukan dengan jelas					
3	Lalu Lintas menuju Jiwa Toast Basuki Rahmat lancar					
4	Tempat Parkir yang disediakan aman dan luas					
5	Tersedia lahan kosong yang dapat digunakan untuk ekspansi yang dapat menguntungkan dikemudian hari					

6	Lokasi dekat dengan area sekolah, kampus atau perkantoran					
7	Di lingkungan Jiwa Toast Basuki Rahmat terdapat usaha yang sejenis					
8	Lokasi Jiwa Toast Basuki Rahmat dekat dengan penduduk					

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
KEPUASAN KONSUMEN (Y)						
1	Kuaitas yang diberikan sudah sesuai dengan harapan konsumen					
2	Konsumen akan membeli produk Jiwa Toast kembali					
3	Merekomendasikan ke teman, sahabat atau kerabat lainnya					
4	Keluhan, kritik dan saran diterima dengan baik.					

Lampiran 3

Tabulasi Kuisisioner

NO	KUALITAS PELAYANAN					JUMLAH
	x1	x2	x3	x4	x5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	3	3	18
3	3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	4	5	20
5	4	4	3	4	4	19
6	3	4	4	3	4	18
7	5	4	4	5	4	22
8	4	4	3	4	3	18
9	3	2	4	4	4	17
10	3	4	3	4	3	17
11	4	3	3	3	4	17
12	3	3	4	3	3	16
13	5	4	4	4	4	21
14	4	3	4	4	3	18
15	4	3	4	3	4	18
16	5	4	5	4	5	23
17	3	3	3	3	3	15
18	4	4	3	4	3	18
19	4	4	5	5	4	22
20	4	4	3	4	3	18
21	4	4	4	4	4	20
22	3	3	3	3	3	15
23	5	4	3	3	4	19

24	3	4	3	3	4	17
25	5	3	3	3	3	17
26	4	5	5	5	5	24
27	3	3	4	3	3	16
28	3	4	4	3	4	18
29	5	5	5	4	5	24
30	3	3	3	3	3	15
31	3	4	4	4	3	18
32	3	3	3	4	3	16
33	4	4	4	3	4	19
34	4	4	4	4	4	20
35	3	3	3	3	3	15
36	4	3	4	4	4	19
37	4	4	4	5	5	22
38	4	4	3	4	4	19
39	4	4	5	5	5	23
40	4	4	4	4	4	20
41	5	5	4	4	4	22
42	3	4	3	3	3	16
43	4	4	4	3	4	19
44	5	5	4	4	5	23
45	5	4	4	4	5	22
46	5	5	4	5	4	23
47	4	5	4	4	3	20
48	5	4	4	4	5	22
49	4	4	3	4	5	20
50	3	3	4	4	3	17
51	4	4	3	4	4	19

52	3	4	4	3	3	17
53	3	4	4	3	3	17
54	4	3	3	4	3	17
55	4	3	3	3	3	16
56	3	3	3	4	4	17
57	3	3	3	3	3	15
58	4	3	4	4	3	18
59	4	4	5	5	5	23
60	3	3	3	4	4	17
61	4	5	5	5	4	23
62	4	4	4	3	5	20
63	5	5	5	5	5	25
64	4	4	3	3	4	18
65	3	3	3	3	3	15
66	4	5	3	5	3	20
67	5	4	5	4	3	21
68	3	3	3	3	3	15
69	4	3	3	4	4	18
70	4	3	3	4	3	17
71	4	3	3	3	4	17
72	3	4	4	5	3	19
73	3	4	4	4	3	18
74	5	5	5	5	5	25
75	4	4	3	2	3	16
76	5	5	5	3	3	21
77	5	5	4	3	4	21
78	5	4	4	4	5	22
79	4	4	5	5	5	23

80	5	4	3	3	3	18
81	4	5	4	4	3	20
82	4	4	4	2	3	17
83	3	3	5	4	5	20
84	3	3	4	3	4	17
85	4	3	4	3	4	18
86	4	4	5	4	4	21
87	4	5	4	4	5	22
88	3	3	3	3	4	16
89	3	4	4	4	5	20
90	4	3	3	3	5	18
91	3	4	4	5	5	21
92	5	5	5	4	3	22
93	5	5	5	3	3	21
94	3	4	4	4	5	20
95	4	3	3	4	5	19
96	4	4	5	4	3	20
97	4	3	3	4	5	19
98	4	3	4	4	5	20
99	4	2	3	4	4	17
100	4	5	5	3	4	21

NO	PERSEPSI HARGA				JUMLAH
	X1	X2	X3	X4	
1	3	4	3	3	13
2	4	5	3	4	16
3	3	3	3	3	12
4	4	4	4	4	16
5	4	4	3	4	15
6	2	4	3	4	13
7	4	4	4	4	16
8	3	4	4	2	13
9	4	4	3	4	15
10	4	3	3	3	13
11	3	3	3	3	12
12	2	3	3	3	11
13	4	4	5	4	17
14	2	3	4	4	13
15	3	3	3	4	13
16	5	5	4	4	18
17	3	3	3	3	12
18	5	4	5	4	18
19	3	4	3	4	14
20	2	3	3	3	11
21	3	3	3	3	12
22	3	3	3	3	12
23	1	2	3	2	8
24	4	4	3	4	15
25	3	3	4	5	15

26	4	4	5	5	18
27	3	4	3	4	14
28	4	4	3	4	15
29	5	5	5	5	20
30	4	3	4	5	16
31	3	3	3	4	13
32	3	3	3	3	12
33	4	4	4	4	16
34	4	4	3	4	15
35	4	3	3	3	13
36	3	4	4	4	15
37	4	3	3	5	15
38	4	4	4	3	15
39	4	5	4	4	17
40	4	3	4	5	16
41	4	4	4	4	16
42	3	3	3	3	12
43	4	3	4	4	15
44	4	4	3	4	15
45	4	4	4	4	16
46	3	3	3	3	12
47	3	4	4	4	15
48	4	4	4	4	16
49	3	4	4	5	16
50	4	4	4	3	15
51	3	4	5	5	17
52	5	4	3	3	15
53	5	4	3	3	15

54	3	3	3	4	13
55	3	3	3	3	12
56	3	4	4	3	14
57	4	3	3	3	13
58	4	4	3	3	14
59	4	4	5	5	18
60	3	3	3	4	13
61	4	4	4	3	15
62	4	4	4	5	17
63	4	3	3	4	14
64	3	4	3	4	14
65	4	4	4	3	15
66	4	4	4	4	16
67	3	3	4	4	14
68	4	4	3	4	15
69	3	4	4	5	16
70	3	3	3	3	12
71	4	5	3	4	16
72	4	5	5	4	18
73	3	4	4	5	16
74	4	3	3	3	13
75	4	4	5	3	16
76	3	4	4	5	16
77	3	4	4	4	15
78	4	4	3	4	15
79	3	4	4	5	16
80	4	3	3	4	14
81	4	3	3	5	15

82	4	4	5	5	18
83	5	4	3	4	16
84	5	4	2	2	13
85	3	4	4	4	15
86	4	4	4	4	16
87	3	3	4	5	15
88	4	4	4	3	15
89	5	5	4	4	18
90	5	4	4	3	16
91	3	4	4	5	16
92	5	3	3	4	15
93	3	3	3	4	13
94	5	4	4	4	17
95	5	4	5	4	18
96	4	3	4	5	16
97	5	4	3	4	16
98	3	4	4	4	15
99	4	4	4	4	16
100	4	5	3	5	17

NO	LOKASI								JUMLAH
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
1	4	5	4	4	3	5	3	4	32
2	2	4	3	4	4	4	4	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	5	5	4	4	4	4	5	4	35
5	4	4	4	4	3	3	3	4	29
6	4	4	3	5	3	3	4	3	29
7	4	4	3	4	3	4	4	4	30
8	3	4	3	4	4	2	4	3	27
9	4	5	3	3	2	4	4	4	29
10	3	3	4	3	5	2	2	3	25
11	3	3	3	2	2	2	2	3	20
12	4	3	2	3	3	4	3	3	25
13	4	4	4	4	4	3	3	4	30
14	4	5	3	3	3	3	3	3	27
15	4	4	2	3	4	4	4	3	28
16	4	4	5	4	4	4	4	4	33
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	4	5	5	5	5	4	4	3	35
19	3	3	3	2	2	4	3	4	24
20	4	3	4	3	3	3	4	4	28
21	4	4	3	3	3	3	3	4	27
22	3	3	3	3	3	3	3	3	24
23	3	2	3	2	3	2	4	3	22
24	4	3	4	4	3	5	4	4	31
25	5	5	5	5	4	3	4	4	35

26	5	5	5	5	5	5	5	5	40
27	4	4	4	4	4	3	3	4	30
28	5	5	5	5	4	3	3	2	32
29	5	5	5	5	5	4	4	5	38
30	4	4	5	5	4	4	4	4	34
31	4	4	3	4	3	4	4	4	30
32	4	3	4	3	3	2	3	3	25
33	4	4	3	3	4	2	4	4	28
34	4	4	3	3	4	2	4	4	28
35	4	4	2	2	4	3	3	3	25
36	4	4	3	4	4	3	4	4	30
37	3	3	3	4	4	2	3	3	25
38	4	4	4	4	4	3	4	4	31
39	5	5	4	5	3	4	4	5	35
40	5	5	4	5	3	2	4	4	32
41	4	4	5	4	3	2	3	3	28
42	5	4	5	4	4	3	3	3	31
43	5	4	3	4	3	3	3	3	28
44	3	3	3	4	3	3	4	4	27
45	5	4	4	5	3	3	3	3	30
46	4	3	4	3	4	3	4	5	30
47	5	4	4	4	4	3	3	3	30
48	4	5	4	4	5	3	4	4	33
49	4	3	4	5	4	4	4	3	31
50	4	4	4	3	4	3	2	3	27
51	5	5	3	4	3	3	3	2	28
52	4	3	4	4	3	3	4	4	29
53	4	3	4	4	3	4	3	4	29

54	4	3	3	4	4	4	4	3	29
55	4	4	4	3	3	3	3	3	27
56	4	3	4	3	3	3	3	3	26
57	3	3	4	4	4	4	4	4	30
58	3	3	4	3	4	2	3	3	25
59	3	4	3	3	3	3	3	3	25
60	5	5	3	4	3	3	4	4	31
61	3	3	4	4	4	2	3	4	27
62	4	4	5	4	3	3	3	3	29
63	4	5	5	3	4	3	3	4	31
64	4	5	5	5	3	3	3	3	31
65	4	4	3	3	3	3	3	3	26
66	5	5	3	4	4	2	3	4	30
67	3	3	4	4	5	3	4	4	30
68	3	4	4	5	5	3	3	4	31
69	3	4	4	5	4	4	5	4	33
70	4	4	5	3	4	3	4	4	31
71	4	3	4	5	5	5	3	4	33
72	3	4	4	3	3	3	4	4	28
73	4	3	3	3	4	4	4	4	29
74	4	5	4	3	3	3	3	4	29
75	4	5	4	4	4	4	3	3	31
76	4	3	3	4	5	4	5	3	31
77	4	4	3	3	4	3	4	4	29
78	5	4	3	4	4	5	5	4	34
79	4	4	5	5	4	3	3	3	31
80	4	3	4	5	3	4	2	5	30
81	5	4	3	4	4	5	4	3	32

82	3	4	5	5	3	5	5	5	35
83	4	4	3	3	5	5	4	3	31
84	3	4	4	5	3	5	4	4	32
85	3	4	5	4	5	5	5	5	36
86	4	4	4	5	4	3	5	4	33
87	3	4	4	5	3	3	3	3	28
88	3	3	3	4	4	4	5	4	30
89	4	4	5	5	3	4	5	5	35
90	4	5	4	4	3	3	4	5	32
91	4	5	4	5	3	4	4	5	34
92	4	5	4	3	3	5	5	4	33
93	3	4	4	5	4	4	3	3	30
94	4	4	5	4	5	3	3	3	31
95	4	4	4	3	4	4	5	4	32
96	3	4	5	4	4	5	3	4	32
97	3	3	4	5	5	4	5	4	33
98	3	4	5	4	5	5	3	4	33
99	4	3	4	2	3	4	2	4	26
100	5	4	5	5	4	4	3	3	33

NO	KEPUASAN KONSUMEN				JUMLAH
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
1	3	3	4	4	14
2	4	4	2	5	15
3	3	3	3	3	12
4	4	4	4	4	16
5	3	4	4	4	15
6	4	4	3	4	15
7	4	5	5	4	18
8	3	4	4	3	14
9	4	4	3	5	16
10	3	4	3	3	13
11	3	3	3	3	12
12	3	3	3	3	12
13	4	4	4	4	16
14	4	4	3	4	15
15	4	4	4	4	16
16	5	5	4	5	19
17	3	3	3	3	12
18	4	3	4	5	16
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	3	3	3	4	13
22	3	3	4	3	13
23	3	3	2	5	13
24	3	4	5	3	15
25	3	3	4	4	14

26	5	5	5	5	20
27	3	4	3	3	13
28	2	4	4	4	14
29	5	5	5	5	20
30	5	4	4	4	17
31	3	4	3	4	14
32	3	3	3	3	12
33	3	3	4	4	14
34	3	4	4	3	14
35	3	3	3	3	12
36	5	4	4	4	17
37	3	4	4	3	14
38	4	3	4	4	15
39	4	4	4	5	17
40	3	5	4	5	17
41	4	4	4	4	16
42	3	4	4	5	16
43	3	4	3	4	14
44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	3	15
46	3	4	4	5	16
47	3	3	3	5	14
48	3	4	4	5	16
49	3	5	5	4	17
50	4	4	3	5	16
51	3	4	4	5	16
52	3	3	3	4	13
53	3	4	4	4	15

54	3	4	4	3	14
55	4	4	4	4	16
56	3	4	4	4	15
57	3	4	3	3	13
58	3	4	4	5	16
59	3	3	3	5	14
60	3	4	3	3	13
61	3	5	5	5	18
62	4	4	4	4	16
63	3	4	4	4	15
64	4	4	4	4	16
65	3	4	4	4	15
66	3	3	4	4	14
67	3	5	5	5	18
68	3	3	3	4	13
69	3	4	4	4	15
70	4	4	4	4	16
71	3	4	4	4	15
72	3	4	4	5	16
73	3	4	4	5	16
74	3	4	4	5	16
75	3	5	4	4	16
76	3	4	5	5	17
77	3	3	4	5	15
78	4	4	5	5	18
79	4	4	5	5	18
80	4	4	4	4	16
81	3	4	4	5	16

82	3	5	5	5	18
83	4	4	4	5	17
84	4	4	4	5	17
85	3	5	5	5	18
86	3	4	5	5	17
87	3	4	4	5	16
88	3	4	5	4	16
89	3	4	4	5	16
90	4	4	4	5	17
91	3	4	4	5	16
92	3	4	4	5	16
93	4	5	4	4	17
94	3	4	5	5	17
95	3	4	4	4	15
96	4	4	5	5	18
97	3	4	4	5	16
98	4	4	4	5	17
99	3	4	4	4	15
100	4	4	5	5	18

Lampiran 4

Rekap Jawaban Variabel

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas Pelayanan					
Item Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
X1.1	19	49	32	0	0
X1.2	17	48	33	2	0
X1.3	18	43	39	0	0
X1.4	14	47	37	2	0
X1.5	25	35	40	0	0
JUMLAH	93	222	181	4	0

2. Persepsi Harga (X2)

Persepsi Harga					
Item Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
X2.1	13	44	38	4	1
X2.2	8	57	33	2	0
X2.3	10	46	43	1	0
X2.4	20	45	32	3	0
JUMLAH	51	192	146	10	1

3. Lokasi (X3)

Lokasi					
Item Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
X3.1	17	55	27	1	0
X3.2	22	49	28	1	0
X3.3	21	42	34	3	0
X3.4	26	44	25	5	0
X3.5	14	41	42	3	0
X3.6	13	25	49	13	0
X3.7	13	43	39	5	0
X3.8	8	48	42	2	0
JUMLAH	134	347	286	33	0

4. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan Konsumen					
Item Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Y1.1	15	46	38	1	0
Y1.2	19	43	38	0	0
Y1.3	13	49	36	2	0
Y1.4	29	41	30	0	0
JUMLAH	76	179	142	3	0

Lampiran 5 Uji Validitas

Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.498**	.326**	.221*	.275**	.669**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.027	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.498**	1	.503**	.300**	.172	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.087	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.326**	.503**	1	.376**	.293**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.221*	.300**	.376**	1	.407**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.027	.002	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.275**	.172	.293**	.407**	1	.643**
	Sig. (2-tailed)	.006	.087	.003	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.669**	.716**	.726**	.671**	.643**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Persepsi Harga

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.461**	.175	.104	.655**
	Sig. (2-tailed)		.000	.081	.305	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.461**	1	.377**	.235*	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.018	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.175	.377**	1	.414**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.081	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.104	.235*	.414**	1	.654**
	Sig. (2-tailed)	.305	.018	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.655**	.729**	.703**	.654**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Lokasi

Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3
Pearson Correlation	1	.496**	.127	.213*	-.002	.036	.042	.020	.412**
Sig. (2-tailed)		.000	.210	.033	.988	.721	.681	.845	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.496**	1	.264**	.315**	.035	.107	.130	.138	.547**
Sig. (2-tailed)	.000		.008	.001	.729	.291	.198	.170	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.127	.264**	1	.481**	.267**	.155	.013	.257**	.588**
Sig. (2-tailed)	.210	.008		.000	.007	.124	.898	.010	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.213*	.315**	.481**	1	.273**	.275**	.268**	.198*	.704**
Sig. (2-tailed)	.033	.001	.000		.006	.006	.007	.048	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	-.002	.035	.267**	.273**	1	.162	.230*	.048	.461**
Sig. (2-tailed)	.988	.729	.007	.006		.108	.021	.638	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.036	.107	.155	.275**	.162	1	.387**	.329**	.580**
Sig. (2-tailed)	.721	.291	.124	.006	.108		.000	.001	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.042	.130	.013	.268**	.230*	.387**	1	.443**	.572**
Sig. (2-tailed)	.681	.198	.898	.007	.021	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.020	.138	.257**	.198*	.048	.329**	.443**	1	.538**
Sig. (2-tailed)	.845	.170	.010	.048	.638	.001	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.412**	.547**	.588**	.704**	.461**	.580**	.572**	.538**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	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).

Kepuasan Konsumen

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.274**	.153	.184	.563**
	Sig. (2-tailed)		.006	.128	.068	.000
	N	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.274**	1	.540**	.295**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.006		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.153	.540**	1	.327**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.128	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.184	.295**	.327**	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	.068	.003	.001		.000
	N	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.563**	.741**	.743**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Lampiran 6

Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	5

Persepsi Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	4

Lokasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	8

Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.619	4

Lampiran 7

Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.082	1.259		1.654	.101		
	Kualitas Pelayanan	.236	.052	.338	4.498	.000	.843	1.186
	Persepsi Harga	.161	.080	.178	2.018	.046	.610	1.640
	Lokasi	.219	.044	.425	4.989	.000	.656	1.525

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Lampiran 8

Uji Heterokedastisitas

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.107	.600		1.844	.068
	Kualitas Pelayanan	-.023	.025	-.099	-.907	.367
	Persepsi Harga	-.040	.038	-.136	-1.058	.293
	Lokasi	.032	.021	.191	1.541	.127

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Lampiran 9

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		RES2
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	1.0376
	Std. Deviation	.57887
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.048
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data SPSS Uji Normalitas

Lampiran10

Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.082	1.259		1.654	.101
	Kualitas Pelayanan	.236	.052	.338	4.498	.000
	Persepsi Harga	.161	.080	.178	2.018	.046
	Lokasi	.219	.044	.425	4.989	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Lampiran 11

Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	168.162	3	56.054	38.211	.000 ^b
	Residual	140.828	96	1.467		
	Total	308.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga

Lampiran 12

Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.082	1.259		1.654	.101
	Kualitas Pelayanan	.236	.052	.338	4.498	.000
	Persepsi Harga	.161	.080	.178	2.018	.046
	Lokasi	.219	.044	.425	4.989	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Lampiran 13

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.544	.530	1.211

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



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

Kampus: Jl. Darmasari 45 Surabaya 60118, Telp: (031) 5925289, 661234781178 Email: fd@untag-sby.ac.id

SEMESTER
Gasal / Genap
2019 / 2020

06 MAR 2020
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI



Nama Mahasiswa / NBI

Nama Pembimbing

Judul Skripsi

Bima Wahyu P / 120601000
 Dr. Ec. Lestono, M.B.A.
 Pengaruh Kualitas Layanan, Proses Bisnis
 dan Lokasi terhadap Keputusan Konsumen
 di Jira Tirta Surabaya

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

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
	12 - 03 - 2020	Judul	Acc	/
	20 - 03 - 2020	Proposal	Revisi	
	28 - 03 - 2020	Proposal	Revisi	/
	16 - 04 - 2020	Proposal	Acc	
		Bab 1, 2, 3	Revisi	/
		Bab 1, 2, 3	Acc	
	9 - 06 - 2020	Bab 4 & 5	Revisi	/
	22 - 06 - 2020	Bab 4 & 5	Acc	
	22 - 06 - 2020	Abstrak	Acc	/

Perpanjangan I _____
 Semester _____
 Th. Ak. _____
 Paraf Kajar _____

22 Juni 2020
 Surabaya, _____

Lestono

(Nama dan tanda tangan Pembimbing)

