

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
KUISIONER

Yth.
Bapak/Ibu/Saudara
KonsumenOutlet By Coffee

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa program S1 Jurusan Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penyusunan skripsi melalui penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen”** pada Outlet By Coffee di Kapas Kerampung Plaza (KAZA) Surabaya.

Dalam rangka penelitian tersebut saya mohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner penelitian terlampir. Semua identitas dari jawaban yang diberikan bersifat rahasia. Kejujuran Bapak/Ibu/Saudara sangat saya harapkan dalam mengisi pernyataan yang ada sesuai dengan kondisi sebenarnya yang terjadi.

Kuesioner ini murni untuk skripsi, sehingga tidak ada jawaban benar atau salah. Oleh karena itu, Bapak/Ibu/Saudara tidak perlu takut atau ragu-ragu untuk memberikan jawaban sejujurnya sesuai dengan kondisi yang terjadi.

Agar data dari kuesioner ini dapat diolah, saya mohon setiap pertanyaan dijawab dengan baik dan tidak ada yang terlewat sebab setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini.

Atas bantuan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu/Saudara, saya menyampaikan terimakasih.

**Hormat Saya,
Peneliti**

**RIDKA FATHATIN ADHIYAH
NBI. 211307659**

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Nomor Responden :(diisi oleh peneliti)
2. Nama :(boleh diisi/tidak diisi)
3. Jenis Kelamin : (Pria/Wanita) *coret yang tidak perlu
4. Usia :(tahun)

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Kuesioner berikut ini mohon diisi dengan benar sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada.
2. Berikan tanda centang (√) di salah satu kolom di setiap pernyataan sesuai yang Anda alami dan rasakan.
3. Setiap jawaban pada pernyataan akan diberi skor sebagai berikut :
 - Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
 - Tidak Setuju (TS) : 2
 - Cukup Setuju (CS) : 3
 - Setuju (S) : 4
 - Sangat Setuju (SS) : 5

• HARGA

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1.	Secara umum Harga yang ditawarkan Outlet By Coffee terjangkau					
2.	Harga masing – masing item yang ditawarkan Outlet By Coffee termasuk murah					
3.	Outlet By Coffee memberi discount atau potongan harga dalam jumlah potongan tertentu					
4.	Pembayaran pada Outlet By Coffee dapat dilakukan dengan debit – kredit card					
5.	Harga item pada Outlet By Coffee mampu bersaing dengan kafe sejenis					

6.	Harga yang ditetapkan oleh Outlet By Coffee sesuai dengan kualitas produk					
----	---	--	--	--	--	--

- KUALITAS LAYANAN

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1.	Lokasi Outlet By Coffee mudah ditemukan					
2.	Tempat dan tata ruang Outlet By Coffee mencukupi dan nyaman					
3.	Konsep dan model layanan yang diberikan Outlet By Coffee menyenangkan dan memuaskan bagi saya					
4.	Suasana, penerangan dan kebersihan Outlet By Coffee cukup memuaskan untuk saya					
5.	Para waiters atau server Outlet By Coffee berpenampilan menarik dan ramah pada saya					
6.	Kasir Outlet By Coffee mampu melayani dengan baik dan teliti					

- KUALITAS PRODUK

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1.	Produk yang ditawarkan Outlet By Coffee itemnya atau macamnya cukup banyak					
2.	Ragam jenis minuman yang ditawarkan Outlet By Coffee memenuhi selera saya					
3.	Teknik dan alat penyajian minuman Outlet By Coffee menggunakan sarana yang berkualitas					

4.	Rasa produk minuman yang ditawarkan Outlet By Coffee sesuai dengan selera saya					
5.	Ragam jenis makanan yang ditawarkan Outlet By Coffee memenuhi selera saya					
6.	Teknik dan alat penyajian makanan Outlet By Coffee menggunakan sarana yang berkualitas					
7.	Rasa produk makanan yang ditawarkan Outlet By Coffee sesuai dengan selera saya					

- **KEPUASAN KONSUMEN**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya puas dengan harga yang ditawarkan Outlet By Coffee					
2.	Saya merasa puas dengan fasilitas yang ditawarkan Outlet By Coffee					
3.	Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki karyawan Outlet By Coffee					
4.	Saya merasa puas dengan cita rasa minuman, banyak nya macam dan penampilan minuman yang ditawarkan pada Outlet By Coffee					
5.	Saya merasa puas dengan cita rasa makanan, banyak nya macam dan penampilan makanan yang ditawarkan pada Outlet By Coffee					

***** TERIMAKASIH *****

LAMPIRAN 2

DATA RESPONDEN

NO	Usia	Jenis Kelamin	X1						HARGA	X2						KUALITAS LAYANAN	X3							KUALITAS PRODUK	Y					KEPUASAN KONSUMEN	
			1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5		
1	26 tahun	wanita	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	4	28	3	4	4	4	4	4	4	4	27	5	4	5	4	4	22
2	25 tahun	pria	5	4	5	5	5	4	28	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	4	4	4	4	31	5	4	5	4	4	22
3	30-45 tahun	wanita	4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	4	5	5	29	5	5	4	4	5	5	5	33	4	5	4	4	4	21	
4	30-50 tahun	pria	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	2	2	4	2	3	3	3	19	4	3	4	2	3	16	
5	37 tahun	wanita	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	
6	28 tahun	wanita	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	4	26	2	3	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	24	
7	36 tahun	pria	4	4	4	4	5	4	25	4	4	3	5	4	5	25	4	5	4	5	4	5	4	31	4	4	5	5	4	22	
8	26-45 tahun	wanita	4	4	4	4	4	5	25	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	3	3	4	3	25	4	3	4	4	3	17	
9	26-46 tahun	wanita	3	5	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	4	3	25	5	3	4	3	3	18	
10	22 tahun	wanita	4	3	4	5	5	5	26	4	3	3	5	5	5	25	4	3	3	5	5	5	3	28	5	3	5	5	5	23	
11	21 tahun	wanita	4	3	4	5	5	5	26	4	3	3	5	5	5	25	4	3	3	5	5	5	2	27	4	2	5	5	5	21	
12	30 tahun	wanita	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	3	4	22	4	3	2	3	3	2	3	20	4	3	4	3	3	17	
13	15-30 tahun	wanita	5	5	5	4	5	4	28	4	5	4	5	5	4	27	4	5	5	4	5	4	5	32	5	5	5	4	5	24	
14	34 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	27	5	5	5	5	5	4	29	4	5	4	4	4	5	4	30	5	4	5	4	4	22	
15	25-35 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	4	5	4	26	4	5	5	4	5	4	5	32	5	5	4	4	5	23	
16	25-40 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	5	4	5	28	4	5	5	4	5	4	4	31	4	4	5	4	5	22	
17	30 tahun	pria	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	3	21	5	3	5	3	3	19	
18	30 tahun	pria	3	3	3	5	4	4	22	5	5	5	3	4	4	26	4	3	4	4	4	3	3	25	4	3	3	4	4	18	
19	40 tahun	pria	3	4	3	4	5	4	23	5	4	4	5	5	4	27	3	4	4	5	5	4	4	29	4	4	5	5	5	23	
20	36 tahun	wanita	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	3	4	22	3	4	4	3	3	17	
21	24 tahun	wanita	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	4	4	23	4	4	3	3	3	17	
22	23 tahun	wanita	5	5	5	4	5	5	29	5	5	4	4	4	4	26	3	4	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20	
23	40 tahun	wanita	3	4	3	4	4	3	21	5	5	4	5	3	3	25	4	4	3	3	4	4	4	25	4	4	5	3	4	20	

24	39 tahun	pria	3	3	3	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	4	3	4	3	3	3	3	23	4	3	4	3	3	17
25	30-40 tahun	pria	3	3	3	4	3	3	3	19	3	4	4	4	4	4	23	5	5	5	4	3	3	3	28	3	3	4	4	3	17
26	40-50 tahun	pria	4	4	4	3	4	5	5	24	3	4	4	3	5	3	22	3	4	4	4	3	4	3	25	3	3	3	4	3	16
27	40-50 tahun	pria	5	5	5	3	4	5	5	27	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	2	4	4	3	25	3	3	3	2	4	15
28	55 tahun	pria	4	4	4	3	5	5	5	25	3	4	5	5	4	4	25	3	5	4	5	4	3	3	27	4	3	5	5	4	21
29	36 tahun	pria	4	4	4	4	5	4	4	25	4	4	3	5	4	5	25	4	5	4	5	4	5	4	31	4	4	5	5	4	22
30	26-45 tahun	wanita	3	3	3	4	4	3	3	20	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	3	4	3	3	25	4	3	4	3	3	17
31	26-46 tahun	wanita	3	3	3	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	3	25	5	3	4	3	3	18	
32	22 tahun	wanita	4	3	4	5	5	5	5	26	4	3	3	5	5	5	25	4	3	3	5	5	3	28	5	3	5	5	5	23	
33	21 tahun	wanita	4	3	4	5	5	5	5	26	4	3	3	5	5	5	25	4	3	3	5	5	2	27	4	4	2	5	5	21	
34	30 tahun	wanita	4	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	3	4	22	4	3	2	3	3	2	20	4	3	4	3	3	17	
35	15-30 tahun	wanita	5	5	5	4	5	4	4	28	4	5	4	5	5	4	27	4	5	5	4	5	4	32	5	5	5	4	5	24	
36	34 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	5	27	5	5	5	5	4	4	29	4	5	4	4	4	5	30	5	4	5	4	4	22	
37	25-40 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	5	4	5	28	4	5	5	4	5	4	31	4	4	5	4	5	22	
38	30 tahun	pria	4	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	21	5	3	5	3	3	19	
39	30 tahun	pria	3	3	3	5	4	4	4	22	5	5	5	3	4	4	26	4	3	4	4	3	3	25	4	3	3	4	4	18	
40	40 tahun	pria	3	4	3	4	5	4	4	23	5	4	4	5	5	4	27	3	4	4	5	4	4	29	5	4	5	5	5	24	
41	25-40 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	5	27	5	4	5	5	4	5	28	4	5	5	4	5	4	31	4	4	5	4	5	22	
42	30 tahun	pria	4	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	21	5	3	5	3	3	19	
43	30 tahun	pria	3	3	3	5	4	4	4	22	5	5	5	3	4	4	26	4	3	4	4	4	3	25	4	4	3	4	4	18	
44	40 tahun	pria	3	4	3	4	5	4	4	23	5	4	4	5	5	4	27	3	4	4	5	4	4	29	4	4	5	5	5	23	
45	26 tahun	wanita	4	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	4	28	3	4	4	4	4	4	27	5	4	5	4	4	22	
46	25 tahun	pria	5	4	5	5	5	3	3	27	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	4	4	31	5	4	5	4	4	22	
47	30-45 tahun	wanita	4	4	4	5	4	4	4	25	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	5	5	33	4	5	4	4	4	21	
48	30-50 tahun	pria	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	2	2	4	2	3	3	19	4	3	4	2	3	16	
49	37 tahun	wanita	4	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	
50	28 tahun	wanita	5	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	4	26	2	3	4	5	5	5	29	4	5	5	5	5	24	
51	36 tahun	pria	4	4	4	4	5	4	4	25	4	4	3	5	4	5	25	4	5	4	5	4	4	31	4	4	5	5	4	22	
52	26-45 tahun	wanita	3	3	3	4	4	3	3	20	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	3	3	3	25	4	3	4	3	3	17	

53	26-46 tahun	wanita	3	3	3	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	3	25	5	3	4	3	3	18
54	22 tahun	wanita	4	3	4	5	5	5	5	26	4	3	3	5	5	5	5	5	5	25	4	3	3	5	5	3	5	28	5	3	5	5	5	23
55	21 tahun	wanita	4	3	4	5	5	5	5	26	4	3	3	5	5	5	5	5	5	25	4	3	3	5	5	2	27	4	2	5	5	5	21	
56	30 tahun	wanita	4	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	3	4	4	4	4	22	4	3	2	3	3	2	20	4	3	4	3	3	17	
57	15-30 tahun	wanita	5	5	5	4	5	4	4	28	4	5	4	5	5	4	4	4	4	27	4	5	5	4	5	5	32	5	5	5	4	5	24	
58	34 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	5	27	5	5	5	5	5	4	4	4	4	29	4	5	4	4	5	4	30	5	4	5	4	4	22	
59	25-35 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	4	27	4	4	5	4	5	4	4	4	26	4	5	5	4	5	4	5	32	4	5	4	4	5	22	
60	15-30 tahun	wanita	5	5	5	4	5	4	4	28	4	5	4	5	5	4	4	4	27	4	5	5	4	5	4	5	32	5	5	5	4	5	24	
61	34 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	5	27	5	5	5	5	5	4	4	4	29	4	5	4	4	5	4	30	5	4	5	4	4	22		
62	25-40 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	5	27	5	4	5	5	4	5	4	4	28	4	5	5	4	4	4	31	4	4	5	4	5	22		
63	30 tahun	pria	4	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	21	5	3	5	3	3	19		
63	30 tahun	pria	3	3	3	5	4	4	4	22	5	5	5	3	4	4	4	4	26	4	3	4	4	3	3	25	4	3	3	4	4	18		
63	40 tahun	pria	3	4	3	4	5	4	4	23	5	4	4	5	5	4	4	4	27	3	4	4	5	4	4	29	5	4	5	5	5	24		
66	25-40 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	5	27	5	4	5	5	4	5	4	4	28	4	5	5	4	4	4	31	5	4	5	4	5	23		
67	25-35 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	5	27	4	4	5	4	5	4	4	4	26	4	5	5	4	5	4	32	5	5	4	4	5	23		
68	25-40 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	5	27	5	4	5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	4	5	4	31	4	4	5	4	5	22		
69	30 tahun	pria	4	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	21	5	3	5	3	3	19		
70	30 tahun	pria	3	3	3	5	4	4	4	22	5	5	5	3	4	4	4	4	26	4	3	4	4	3	3	25	4	3	3	4	4	18		
71	40 tahun	pria	3	4	3	4	5	4	4	23	5	4	4	5	5	4	4	4	27	3	4	4	5	5	4	29	4	4	5	5	5	23		
72	36 tahun	wanita	4	3	4	4	4	3	3	22	3	4	4	4	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	4	22	4	4	4	3	3	18		
73	30 tahun	pria	4	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	21	5	3	5	3	3	19		
74	30 tahun	pria	3	3	3	5	4	4	4	22	5	5	5	3	4	4	4	4	26	4	3	4	4	3	3	25	4	3	3	4	4	18		
75	26-45 tahun	wanita	3	3	3	4	4	3	3	20	3	4	3	4	4	4	4	4	22	4	4	4	3	3	3	25	4	3	4	3	3	17		
76	26-46 tahun	wanita	3	3	3	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	3	25	5	3	4	3	3	18		
77	22 tahun	wanita	4	3	4	5	5	5	5	26	4	3	3	5	5	5	5	5	25	4	3	3	5	5	3	28	5	3	5	5	5	23		
78	21 tahun	wanita	4	3	4	5	5	5	5	26	4	3	3	5	5	5	5	5	25	4	3	3	5	5	2	27	4	2	5	5	5	21		
79	30 tahun	wanita	4	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	3	4	4	4	22	4	3	2	3	3	3	20	4	3	4	3	3	17		
80	15-30 tahun	wanita	5	5	5	4	5	4	4	28	4	5	4	5	5	4	4	4	27	4	5	5	4	5	5	32	5	5	5	4	5	24		
81	34 tahun	pria	4	5	4	5	4	4	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	29	4	5	4	4	4	5	30	5	4	5	4	4	22		

82	25-35 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	4	5	4	4	26	4	5	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	4	4	5	23
83	25-40 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	5	4	5	28	4	5	5	4	5	4	4	4	31	4	4	5	4	5	22	
84	30 tahun	pria	4	4	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	5	3	5	3	3	19	
85	30 tahun	pria	3	3	3	5	4	4	4	4	22	5	5	5	3	4	4	26	4	3	4	4	4	3	3	3	25	4	3	3	4	4	4	18	
86	40 tahun	pria	3	4	3	4	5	4	4	4	23	5	4	4	5	4	4	27	3	4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	5	5	5	23		
87	36 tahun	wanita	4	3	4	4	4	3	3	3	22	3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	3	3	3	22	4	4	4	3	3	18		
88	15-30 tahun	wanita	5	5	5	4	5	4	4	4	28	4	5	4	5	4	4	27	4	5	5	4	5	4	5	4	32	5	5	5	4	5	24		
89	34 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	4	5	27	5	5	5	5	4	4	29	4	5	4	4	4	5	4	4	30	5	4	5	4	4	22		
90	25-35 tahun	pria	4	5	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	4	5	4	26	4	5	5	4	5	4	5	4	32	4	5	4	4	5	22		

LAMPIRAN 3

KARAKTERISTIK RESPONDEN

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRIA	50	55,6	55,6	55,6
	WANITA	40	44,4	44,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

UMUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21	5	5,6	5,6	5,6
	22	6	6,7	6,7	12,2
	23	1	1,1	1,1	13,3
	24	1	1,1	1,1	14,4
	25	13	14,4	14,4	28,9
	26	11	12,2	12,2	41,1
	28	2	2,2	2,2	43,3
	30	22	24,4	24,4	67,8
	34	3	3,3	3,3	71,1
	36	5	5,6	5,6	76,7
	37	2	2,2	2,2	78,9
	39	1	1,1	1,1	80,0
	40	15	16,7	16,7	96,7
	45	2	2,2	2,2	98,9
	55	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

STATISTIK DESKRIPTIF

1. TABEL FREKUENSI X1

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
N	Valid	90	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,8667	4,0222	3,8667	4,3889	4,2556	4,2556
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Minimum		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum		348,00	362,00	348,00	395,00	383,00	383,00

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	24	26,7	26,7	26,7
	4,00	54	60,0	60,0	86,7
	5,00	12	13,3	13,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	27	30,0	30,0	30,0
	4,00	34	37,8	37,8	67,8
	5,00	29	32,2	32,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	24	26,7	26,7	26,7
	4,00	54	60,0	60,0	86,7
	5,00	12	13,3	13,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	4	4,4	4,4	4,4
	4,00	47	52,2	52,2	56,7
	5,00	39	43,3	43,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	6	6,7	6,7	6,7
	4,00	55	61,1	61,1	67,8
	5,00	29	32,2	32,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	11,1	11,1	11,1
	4,00	47	52,2	52,2	63,3
	5,00	33	36,7	36,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

2. TABEL FREKUENSI X2**Statistics**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
N	Valid	90	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4,2889	4,3111	4,2444	4,4778	4,4556	4,3111
Median		4,0000	4,0000	4,0000	5,0000	5,0000	4,0000
Mode		5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
Minimum		2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum		386,00	388,00	382,00	403,00	401,00	388,00

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,1	1,1	1,1
	3,00	12	13,3	13,3	14,4
	4,00	37	41,1	41,1	55,6
	5,00	40	44,4	44,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,1	1,1	1,1
	3,00	8	8,9	8,9	10,0
	4,00	43	47,8	47,8	57,8
	5,00	38	42,2	42,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	21	23,3	23,3	23,3
	4,00	26	28,9	28,9	52,2
	5,00	43	47,8	47,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	11,1	11,1	11,1
	4,00	27	30,0	30,0	41,1
	5,00	53	58,9	58,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	6	6,7	6,7	6,7
	4,00	37	41,1	41,1	47,8
	5,00	47	52,2	52,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	3,3	3,3	3,3
	4,00	56	62,2	62,2	65,6
	5,00	31	34,4	34,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

3. TABEL FREKUENSI X3

Statistics

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7
N	Valid	90	90	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,7444	3,9778	3,9667	3,9000	4,0889	3,9222	3,6889
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00
Minimum		2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum		337,00	358,00	357,00	351,00	368,00	353,00	332,00

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,4	4,4	4,4
	3,00	22	24,4	24,4	28,9
	4,00	57	63,3	63,3	92,2
	5,00	7	7,8	7,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,2	2,2	2,2
	3,00	33	36,7	36,7	38,9
	4,00	20	22,2	22,2	61,1
	5,00	35	38,9	38,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,4	4,4	4,4
	3,00	20	22,2	22,2	26,7
	4,00	41	45,6	45,6	72,2
	5,00	25	27,8	27,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,3	3,3	3,3
	3,00	25	27,8	27,8	31,1
	4,00	40	44,4	44,4	75,6
	5,00	22	24,4	24,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	28	31,1	31,1	31,1
	4,00	26	28,9	28,9	60,0
	5,00	36	40,0	40,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,4	4,4	4,4
	3,00	22	24,4	24,4	28,9
	4,00	41	45,6	45,6	74,4
	5,00	23	25,6	25,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

X3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,4	4,4	4,4
	3,00	37	41,1	41,1	45,6
	4,00	32	35,6	35,6	81,1
	5,00	17	18,9	18,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

4. TABEL FREKUENSI Y

Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
N	Valid	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,3889	3,6889	4,4778	3,9000	4,0889
Median		4,0000	4,0000	5,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	3,00	5,00	4,00	5,00
Minimum		3,00	2,00	3,00	2,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum		395,00	332,00	403,00	351,00	368,00

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	4	4,4	4,4	4,4
	4,00	47	52,2	52,2	56,7
	5,00	39	43,3	43,3	100,0

Total	90	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,4	4,4	4,4
	3,00	37	41,1	41,1	45,6
	4,00	32	35,6	35,6	81,1
	5,00	17	18,9	18,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	11,1	11,1	11,1
	4,00	27	30,0	30,0	41,1
	5,00	53	58,9	58,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,3	3,3	3,3
	3,00	25	27,8	27,8	31,1
	4,00	40	44,4	44,4	75,6
	5,00	22	24,4	24,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	28	31,1	31,1	31,1
	4,00	26	28,9	28,9	60,0
	5,00	36	40,0	40,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

LAMPIRAN 4

UJI VALIDITAS RELIABILITAS

1. HARGA

- VALIDITAS HARGA

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	HARGA
X1.1	Pearson Correlation	1	,576**	1,000**	,052	,318**	,338**	,824**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,624	,002	,001	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.2	Pearson Correlation	,576**	1	,576**	,104	,062	,471**	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,329	,564	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.3	Pearson Correlation	1,000**	,576**	1	,052	,318**	,338**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,624	,002	,001	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.4	Pearson Correlation	,052	,104	,052	1	,104	,486**	,424**
	Sig. (2-tailed)	,624	,329	,624		,327	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.5	Pearson Correlation	,318**	,062	,318**	,104	1	,217*	,471**
	Sig. (2-tailed)	,002	,564	,002	,327		,040	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.6	Pearson Correlation	,338**	,471**	,338**	,486**	,217*	1	,713**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,000	,040		,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
HARGA	Pearson Correlation	,824**	,739**	,824**	,424**	,471**	,713**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90	90	90

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

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

- RELIABILITAS HARGA

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	90	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	6

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

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	20,7889	4,416	,718	,658
X1.2	20,6333	4,280	,539	,710
X1.3	20,7889	4,416	,718	,658
X1.4	20,2667	5,748	,217	,783
X1.5	20,4000	5,613	,272	,771
X1.6	20,4000	4,715	,551	,704

2. KUALITAS LAYANAN
VALIDITAS KUALITAS LAYANAN

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	KUALITAS LAYANAN
X2.1	Pearson Correlation	1	,445**	,519**	,211*	,273**	,340**	,745**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,046	,009	,001	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X2.2	Pearson Correlation	,445**	1	,674**	,039	,192	-,084	,631**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,717	,069	,432	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X2.3	Pearson Correlation	,519**	,674**	1	,050	,289**	,082	,727**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,641	,006	,443	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X2.4	Pearson Correlation	,211*	,039	,050	1	,482**	,507**	,564**
	Sig. (2-tailed)	,046	,717	,641		,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X2.5	Pearson Correlation	,273**	,192	,289**	,482**	1	,314**	,642**
	Sig. (2-tailed)	,009	,069	,006	,000		,003	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X2.6	Pearson Correlation	,340**	-,084	,082	,507**	,314**	1	,509**
	Sig. (2-tailed)	,001	,432	,443	,000	,003		,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
KUALITAS LAYANAN	Pearson Correlation	,745**	,631**	,727**	,564**	,642**	,509**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90	90	90

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

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

- RELIABILITAS KUALITAS LAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	90	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,712	6

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

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	21,8000	4,566	,571	,629
X2.2	21,7778	5,119	,432	,676
X2.3	21,8444	4,470	,520	,647
X2.4	21,6111	5,341	,343	,703
X2.5	21,6333	5,201	,468	,666
X2.6	21,7778	5,770	,335	,702

3. KUALITAS PRODUK

- VALIDITAS KUALITAS PRODUK

		Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	KUALITAS PRODUK
X3.1	Pearson Correlation	1	,523**	,353**	,162	,182	,251*	,099	,489**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,128	,086	,017	,354	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
X3.2	Pearson Correlation	,523**	1	,764**	,298**	,421**	,455**	,665**	,834**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,004	,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
X3.3	Pearson Correlation	,353**	,764**	1	,230*	,488**	,342**	,656**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,029	,000	,001	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
X3.4	Pearson Correlation	,162	,298**	,230*	1	,772**	,612**	,238*	,665**
	Sig. (2-tailed)	,128	,004	,029		,000	,000	,024	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
X3.5	Pearson Correlation	,182	,421**	,488**	,772**	1	,560**	,473**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,086	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
X3.6	Pearson Correlation	,251*	,455**	,342**	,612**	,560**	1	,309**	,710**
	Sig. (2-tailed)	,017	,000	,001	,000	,000		,003	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
X3.7	Pearson Correlation	,099	,665**	,656**	,238*	,473**	,309**	1	,706**
	Sig. (2-tailed)	,354	,000	,000	,024	,000	,003		,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
KUALITAS PRODUK	Pearson Correlation	,489**	,834**	,776**	,665**	,787**	,710**	,706**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90

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

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

- RELIABILITAS KUALITAS PRODUK

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	90	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,841	7

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	23,5444	14,655	,352	,850
X3.2	23,3111	11,408	,740	,794
X3.3	23,3222	12,288	,674	,807
X3.4	23,3889	13,117	,532	,829
X3.5	23,2000	12,139	,686	,805
X3.6	23,3667	12,752	,586	,821
X3.7	23,6000	12,760	,579	,822

4. KEPUASAN KONSUMEN

- VALIDITAS KEPUASAN KONSUMEN

		Correlations					KEPUASAN KONSUMEN
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
Y1	Pearson Correlation	1	,233*	,489**	,085	,160	,495**
	Sig. (2-tailed)		,027	,000	,427	,133	,000
	N	90	90	90	90	90	90
Y2	Pearson Correlation	,233*	1	,243*	,238*	,473**	,652**
	Sig. (2-tailed)	,027		,021	,024	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90
Y3	Pearson Correlation	,489**	,243*	1	,429**	,428**	,711**
	Sig. (2-tailed)	,000	,021		,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90
Y4	Pearson Correlation	,085	,238*	,429**	1	,772**	,757**
	Sig. (2-tailed)	,427	,024	,000		,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90
Y5	Pearson Correlation	,160	,473**	,428**	,772**	1	,850**
	Sig. (2-tailed)	,133	,000	,000	,000		,000
	N	90	90	90	90	90	90
KEPUASAN KONSUMEN	Pearson Correlation	,495**	,652**	,711**	,757**	,850**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

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

- RELIABILITAS KEPUASAN KONSUMEN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	90	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,739	5

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16,1556	5,818	,304	,754
Y2	16,8556	4,822	,407	,733
Y3	16,0667	4,872	,539	,681
Y4	16,6444	4,411	,568	,666
Y5	16,4556	3,914	,710	,601

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, HARGA ^b		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	,877 ^a	,769	,761	1,29170

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, HARGA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	478,833	3	159,611	95,663	,000 ^b
	Residual	143,489	86	1,668		
	Total	622,322	89			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, HARGA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,160	1,563		-,742	,460
	HARGA	,201	,068	,197	2,945	,004
	KUALITAS LAYANAN	,221	,060	,220	3,690	,000
	KUALITAS PRODUK	,402	,041	,625	9,707	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN