

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Skripsi ini penulis mengambil judul pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura. Hal ini dikarenakan penulis ingin mengetahui pengaruh layanan dan produk secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan dan manakah yang lebih dominan. Berdasarkan hal tersebut penulis menggunakan sumber data primer dan alat ujinya uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisisnya ada regresi linier berganda, koefisien determinasi (R^2) dan dengan hipotesis menggunakan uji F dan uji T.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan tabel diatas diperoleh F_{hitung} sebesar 90.771 yang berarti $F_{hitung} 90.771 > F_{tabel} 3.09$ jadi H_0 ditolak dan H_1 diterima. Atau dapat dilihat dari nilai probabilitas signifikansi (Sig), pada tabel anova, yaitu besarnya nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ ($\alpha = 5\%$). Hal ini nilai F sebesar 90,771 dengan probabilitas sebesar 0,000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas level of significance ($\alpha = 5\%$). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan layanan dan produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Nilai T_{hitung} kualitas layanan (X_1) = 3,580 dengan demikian $T_{hitung} (3,580) > T_{tabel} (1,984)$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima dan Nilai T_{hitung} kualitas produk (X_2) = 6,207 dengan demikian $T_{hitung} (6,207) > T_{tabel} (1,984)$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil Uji T layanan terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan nilai T statistics sebesar 3,580 dengan probabilitas sebesar 0,000, dan pengujian produk terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan nilai T statistics sebesar 6,207 dengan probabilitas sebesar 0,000. Hasil ini dapat dinyatakan bahwa keduanya terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.
3. Dari hasil pengujian menunjukkan koefisien beta nilai produk lebih besar dari layanan, yaitu produk sebesar 0,547 dan layanan 0,315. Hasil ini menunjukkan bahwa produk lebih berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura.

6.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas maka terdapat saran yang diajukan oleh penulis sebagai berikut :

1. Bagi pimpinan rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura untuk terus meningkatkan pelayanan yang ada dirumah makan bebek Sinjay agar pelanggan juga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan salah satu contoh yaitu penambahan karyawan untuk pelayanan-pelayanan yang kekurangan tenaga agar kepuasan pelanggan terpenuhi.
2. Mengingat koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dari penelitian ini sebesar 0,652 atau 65,2%, masih ada 34,8% dipengaruhi variabel lain. Sehingga peneliti selanjutnya disarankan dapat mengembangkan penelitian lanjutan dengan meneliti faktor-faktor lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura, misalnya harga, fasilitas dan lokasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta. CAPS (center for academic publishing service).
- Assauri, Sofyan. 2013. *Manajemen pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Drs. Daryanto, Drs. Ismanto Setyabudi, M. Pd. 2014. *Konsumen dan Pelayanan*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan puas? Tak cukup!*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Kotler P, G Armstrong 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 13, jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., & K. L. Keller. 2011. *Marketing manajemen*, edisi 13, jilid 1. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2013. *Manajemen Pemasaran*, jilid 2, edisi. 13. Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen pemasaran jasa*, edisi III. Jakarta : Selemba Empat
- Mauludin, Hanif. 2010. *Marketing research: panduan bagi manajer, pimpinan perusahaan organisasi*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Parmenter, David. 2010. *Key Performance Indicators : Developing, Implementing and Using Winning KPI's*, New Jersey
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller. 2008. *Marketing management*, edisi 13, jilid 1. Erlangga.
- Ratnasari, Ririn dan Mastuti, Aska. 2011. *Manajemen pemasaran jasa*. Yogyakarta
- Schiffman & Kanuk. (2010). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. INDEK
- Sugiyono, 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Tjiptono fandy dan gregonius chandra , 2012, pemasaran strategik. Yogyakarta. ANDI.

Tjiptono, F. (2012). *Service management, Mewujudkan Layanan Prima*. Malang: Andi.

Tjiptono, F. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset

Tohirin. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

LAMPIRAN 1

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEBEK SINJAY BANGKALAN MADURA

Kepada Yth:
Rumah Makan Bebek Sinjay
Di Bangkalan

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, yang sedang mengadakan penelitian dalam pembuatan skripsi oleh sebab itu, saya mohon bantuan dan kerja samanya Bpk/ibu/saudara/i responden untuk mengisi beberapa pertanyaan kuesioner ini untk melengkapai pengumpulan data

Adapun angket penelitian ini akan digunakan untuk keperluan penyusunan skripsi atau tugas akhir guna memperoleh gelar sarjana (S1) pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dengan judul penelitian “pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Bebek Sinjay Bangkalan Madura.

Perlu saya sampaikan bahwa data pribadi Bpk/ibu/saudara/i yang masuk dalam kuesioner ini akan terjaga kerahasiannya, dan hanya diperlukan semata-mata sebagai bahan untuk menyusun skripsi.

Atas kesediannya dan bantuannya dalam mengisi angket ini mengucapkan banyak terimakasih.

Hormat Saya

Peneliti

Millatun Husniyah

1211508742

Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Pekerjaan Responden :
 - a. Mahasiswa/Pelajar
 - b. PNS/TNI/POLRI
 - c. Wirausaha
 - d. Pegawai Swasta
 - e. Ibu Rumah Tangga
 - f. Pensiunan

Petunjuk Pengisian :

Mohon anda mengisi kuisioner ini dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang tersedia dibawah ini :

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju Dengan Skor : 5
- S : Setuju Dengan Skor : 4
- KS : Kurang Setuju Dengan Skor : 3
- TS : Tidak Setuju Dengan Skor : 2
- STS : Sangat Tidak Setuju Dengan Skor : 1

II. Butir Pernyataan Untuk Variabel Penelitian

NO	Variabel Kualitas Layanan (X1)	SS	S	KS	TS	STS
1.	Kerapian Penampilan Karyawan Bebek Sinjay Bangkalan Madura.					
2.	Karyawan Bebek Sinjay Bangkalan Madura melayani dengan selalu bersikap sabar, ramah, sopan dan perhatian yang sama tanpa memandang status sosial.					
3.	Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.					
4.	Kesediaan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik.					
5.	Kecepatan karyawan menanggapi keluhan atau complain dari karyawan.					

NO	Variabel Kualitas produk (X2)	SS	S	KS	TS	STS
1.	Produk rumah makan Bebek sinjay memiliki ketahanan yang tahan lama.					
2.	Cita rasa makanan dan minuman yang disediakan tetap terjaga.					
3.	Tampilan makanan dan minuman sangat menarik.					
4.	Kesesuaian antara perbandingan harga produk yang ditawarkan dengan manfaat yang diterima dengan harapan pelanggan.					
5	Produk rumah makan Bebek Sinjay memiliki ketahanan yang tahan lama.					

NO	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	SS	S	KS	TS	STS
1.	Puas dengan proses pemesanan yang memudahkan pelanggan.					
2.	Kesesuaian dan kecepatan yang diberikan karyawan dalam menyajikan hidangan sesuai dengan pesanan pelanggan.					
3.	Puas dengancita rasa makanan dan minuman yang ditawarkan dengan harapan pelanggan.					
4.	Puas dengan fasilitas yang ditawarkan kepada pelanggan.					
5.	Rasa aman dan nyaman saat memarkir, memesan maupun makan dan minum saat berada di rumah makan Bebek Sinjay.					

Lampiran 2 Data Penelitian

Data responden

NO	JENIS KELAMIN	UMUR	PEKERJAAN
1	Perempuan	36	Wirausaha
2	Laki-Laki	27	PNS/TNI/POLRI
3	Laki-Laki	38	Wirausaha
4	Laki-Laki	18	Mahasiswa/Pelajar
5	Laki-Laki	19	Mahasiswa/Pelajar
6	Perempuan	40	Ibu Rumah Tangga
7	Perempuan	14	Mahasiswa/Pelajar
8	Perempuan	44	Ibu Rumah Tangga
9	Laki-Laki	29	PNS/TNI/POLRI
10	Perempuan	33	Ibu Rumah Tangga
11	Perempuan	13	Mahasiswa/Pelajar
12	Perempuan	24	Pegawai Swasta
13	Perempuan	57	Pensiunan
14	Perempuan	23	Pegawai Swasta
15	Laki-Laki	50	Pensiunan
16	Laki-Laki	27	Pegawai Swasta
17	Perempuan	31	PNS/TNI/POLRI
18	Perempuan	16	Mahasiswa/Pelajar
19	Perempuan	12	Mahasiswa/Pelajar
20	Perempuan	42	Wirausaha
21	Laki-Laki	26	Pegawai Swasta
22	Laki-Laki	21	Mahasiswa/Pelajar
23	Laki-Laki	22	Pegawai Swasta
24	Perempuan	46	Ibu Rumah Tangga
25	Perempuan	38	Ibu Rumah Tangga
26	Perempuan	12	Mahasiswa/Pelajar
27	Perempuan	37	PNS/TNI/POLRI
28	Perempuan	48	Pensiunan
29	Perempuan	13	Mahasiswa/Pelajar
30	Perempuan	12	Mahasiswa/Pelajar

NO	JENIS KELAMIN	UMUR	PEKERJAAN
31	Perempuan	21	Pegawai Swasta
32	Perempuan	18	Mahasiswa/Pelajar
33	Perempuan	47	Wirausaha
34	Perempuan	19	Mahasiswa/Pelajar
35	Perempuan	35	Ibu Rumah Tangga
36	Laki-Laki	46	Pensiunan
37	Laki-Laki	45	Pensiunan
38	Perempuan	42	Wirausaha
39	Perempuan	32	Ibu Rumah Tangga
40	Perempuan	13	Mahasiswa/Pelajar
41	Perempuan	13	Mahasiswa/Pelajar
42	Perempuan	12	Mahasiswa/Pelajar
43	Laki-Laki	38	Wirausaha
44	Laki-Laki	22	Pegawai Swasta
45	Laki-Laki	21	Pegawai Swasta
46	Laki-Laki	14	Mahasiswa/Pelajar
47	Laki-Laki	36	Pegawai Swasta
48	Perempuan	20	Pegawai Swasta
49	Perempuan	47	Pensiunan
50	Perempuan	41	Ibu Rumah Tangga
51	Laki-Laki	21	Mahasiswa/Pelajar
52	Laki-Laki	40	Wirausaha
53	Perempuan	24	Pegawai Swasta
54	Perempuan	50	Ibu Rumah Tangga
55	Laki-Laki	63	Pensiunan
56	Perempuan	40	Wirausaha
57	Perempuan	13	Mahasiswa/Pelajar
58	Perempuan	37	PNS/TNI/POLRI
59	Laki-Laki	54	Pensiunan
60	Laki-Laki	38	PNS/TNI/POLRI
61	Perempuan	39	Ibu Rumah Tangga
62	Perempuan	13	Mahasiswa/Pelajar
63	Laki-Laki	44	Wirausaha
64	Laki-Laki	18	Mahasiswa/Pelajar

NO	JENIS KELAMIN	UMUR	PEKERJAAN
65	Laki-Laki	17	Mahasiswa/Pelajar
66	Laki-Laki	21	Mahasiswa/Pelajar
67	Perempuan	20	Mahasiswa/Pelajar
68	Perempuan	22	Pegawai Swasta
69	Laki-Laki	34	PNS/TNI/POLRI
70	Perempuan	42	PNS/TNI/POLRI
71	Perempuan	12	Mahasiswa/Pelajar
72	Perempuan	42	Wirausaha
73	Laki-Laki	29	PNS/TNI/POLRI
74	Perempuan	27	Pegawai Swasta
75	Perempuan	31	Wirausaha
76	Laki-Laki	23	Pegawai Swasta
77	Laki-Laki	16	Mahasiswa/Pelajar
78	Perempuan	16	Mahasiswa/Pelajar
79	Perempuan	21	Mahasiswa/Pelajar
80	Laki-Laki	25	Pegawai Swasta
81	Laki-Laki	37	Wirausaha
82	Laki-Laki	33	Pegawai Swasta
83	Perempuan	29	Pegawai Swasta
84	Perempuan	26	Pegawai Swasta
85	Laki-Laki	37	PNS/TNI/POLRI
86	Perempuan	13	Mahasiswa/Pelajar
87	Perempuan	36	Wirausaha
88	Laki-Laki	31	PNS/TNI/POLRI
89	Laki-Laki	38	Pegawai Swasta
90	Perempuan	30	Pegawai Swasta
91	Perempuan	32	PNS/TNI/POLRI
92	Laki-Laki	40	Wirausaha
93	Perempuan	13	Mahasiswa/Pelajar
94	Perempuan	12	Mahasiswa/Pelajar
95	Laki-Laki	29	PNS/TNI/POLRI
96	Laki-Laki	30	Pegawai Swasta
97	Laki-Laki	42	Wirausaha
98	Laki-Laki	13	Mahasiswa/Pelajar

NO	JENIS KELAMIN	UMUR	PEKERJAAN
99	Laki-Laki	26	Pegawai Swasta
100	Laki-Laki	33	PNS/TNI/POLRI

Lampiran 3 Tabulasi Kusioner

No	X1					Jml	Mean	X2					Jml	Mean
	X1.2	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5			X2.2	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		
1	3	3	3	4	5	18	3,60	5	4	5	4	5	23	4,60
2	4	4	4	3	5	20	4,00	5	5	5	5	5	25	5,00
3	3	3	3	5	5	19	3,80	3	4	3	5	5	20	4,00
4	5	2	3	5	5	20	4,00	4	3	5	4	5	21	4,20
5	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	5	1,00
6	3	2	3	3	4	15	3,00	5	5	5	2	2	19	3,80
7	3	2	3	3	4	15	3,00	3	4	5	4	5	21	4,20
8	3	3	3	4	5	18	3,60	5	4	3	5	4	21	4,20
9	3	3	3	5	4	18	3,60	4	3	2	2	4	15	3,00
10	3	3	2	2	2	12	2,40	4	3	4	3	3	17	3,40
11	3	3	3	4	3	16	3,20	5	4	3	5	3	20	4,00
12	3	3	3	3	3	15	3,00	5	5	5	3	5	23	4,60
13	3	3	3	4	5	18	3,60	5	5	5	5	5	25	5,00
14	3	3	3	5	3	17	3,40	5	3	4	5	3	20	4,00
15	3	3	3	4	3	16	3,20	5	3	5	5	5	23	4,60
16	4	4	4	5	5	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00
17	4	4	4	5	4	21	4,20	4	4	4	4	5	21	4,20
18	3	2	3	2	3	13	2,60	4	5	4	4	4	21	4,20
19	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	5	1,00
20	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	5	1,00
21	4	4	5	5	5	23	4,60	4	3	3	3	3	16	3,20
22	4	4	5	3	5	21	4,20	4	4	4	4	4	20	4,00
23	3	3	4	5	5	20	4,00	4	3	3	3	4	17	3,40
24	4	3	2	3	2	14	2,80	4	5	2	3	3	17	3,40
25	3	4	1	3	2	13	2,60	5	4	4	4	4	21	4,20
26	4	3	4	4	5	20	4,00	3	5	5	5	5	23	4,60
27	4	4	4	5	4	21	4,20	3	5	5	5	5	23	4,60
28	4	5	4	3	4	20	4,00	5	3	3	3	5	19	3,80
29	4	4	4	5	4	21	4,20	3	5	5	5	5	23	4,60
30	5	4	4	5	3	21	4,20	3	3	3	2	2	13	2,60
31	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	5	1,00
32	4	4	3	3	5	19	3,80	4	5	5	5	3	22	4,40
33	4	3	5	5	5	22	4,40	3	3	3	3	3	15	3,00
34	5	4	4	3	3	19	3,80	4	3	3	3	3	16	3,20
35	4	5	4	5	4	22	4,40	4	5	5	5	3	22	4,40
36	4	5	5	5	4	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
37	3	2	3	3	4	15	3,00	4	4	3	3	3	17	3,40
38	3	5	5	5	5	23	4,60	3	4	4	4	5	20	4,00
39	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	4	3	19	3,80
40	3	5	5	5	5	23	4,60	3	3	3	3	4	16	3,20
41	2	2	2	2	2	10	2,00	2	2	2	2	2	10	2,00
42	3	4	4	4	3	18	3,60	5	4	3	3	3	18	3,60
43	4	5	4	5	5	23	4,60	4	4	3	3	3	17	3,40
44	4	4	4	4	4	20	4,00	5	4	4	4	4	21	4,20
45	4	4	4	4	4	20	4,00	3	3	3	3	5	17	3,40
46	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	3	3	3	17	3,40
47	4	4	4	4	4	20	4,00	5	5	5	3	3	21	4,20

No	X1					Jml	Mean	X2					Jml	Mean
	X1.2	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5			X2.2	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		
48	4	4	4	4	4	20	4,00	3	3	3	2	3	14	2,80
49	4	4	4	4	4	20	4,00	5	5	4	3	3	20	4,00
50	4	4	4	4	4	20	4,00	3	3	3	3	3	15	3,00
51	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	3	19	3,80
52	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	3	3	18	3,60
53	4	4	4	4	4	20	4,00	5	4	4	4	3	20	4,00
54	3	5	5	5	5	23	4,60	3	3	3	3	4	16	3,20
55	4	4	4	4	4	20	4,00	5	5	4	3	3	20	4,00
56	5	4	5	4	4	22	4,40	4	4	3	3	4	18	3,60
57	3	5	4	5	5	22	4,40	4	4	4	4	4	20	4,00
58	5	4	4	4	4	21	4,20	3	3	3	3	3	15	3,00
59	3	5	5	5	5	23	4,60	3	5	3	3	3	17	3,40
60	5	3	4	3	3	18	3,60	5	4	3	5	5	22	4,40
61	3	3	5	3	3	17	3,40	3	3	3	5	4	18	3,60
62	4	5	4	5	5	23	4,60	3	3	4	5	5	20	4,00
63	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	4	4	20	4,00
64	5	5	5	5	3	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
65	4	5	5	5	5	24	4,80	3	5	5	5	5	23	4,60
66	3	5	5	5	5	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
67	2	2	2	2	2	10	2,00	2	2	2	2	2	10	2,00
68	2	2	2	2	2	10	2,00	2	2	2	2	2	10	2,00
69	2	2	2	2	3	11	2,20	5	4	4	4	4	21	4,20
70	3	5	5	5	5	23	4,60	3	5	5	5	5	23	4,60
71	4	3	5	3	5	20	4,00	5	5	5	5	3	23	4,60
72	2	2	2	2	2	10	2,00	2	2	2	2	2	10	2,00
73	5	5	5	5	5	25	5,00	4	5	4	5	5	23	4,60
74	4	5	5	5	5	24	4,80	5	5	5	5	5	25	5,00
75	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	5	5	3	23	4,60
76	2	2	2	2	2	10	2,00	2	2	2	2	2	10	2,00
77	2	2	2	2	2	10	2,00	2	2	2	2	2	10	2,00
78	2	2	2	2	2	10	2,00	2	2	2	2	2	10	2,00
79	5	4	4	4	3	20	4,00	3	5	5	5	5	23	4,60
80	5	5	5	5	4	24	4,80	5	5	5	5	5	25	5,00
81	3	5	5	5	5	23	4,60	3	5	5	5	5	23	4,60
82	2	2	2	2	2	10	2,00	2	2	2	2	2	10	2,00
83	5	5	4	5	5	24	4,80	4	3	3	5	5	20	4,00
84	5	5	5	5	5	25	5,00	4	3	3	4	5	19	3,80
85	4	5	4	5	3	21	4,20	4	4	4	3	5	20	4,00
86	2	2	2	2	2	10	2,00	2	2	2	2	2	10	2,00
87	2	2	2	2	2	10	2,00	2	2	2	2	2	10	2,00
88	2	2	2	2	2	10	2,00	2	2	2	2	2	10	2,00
89	3	4	5	4	4	20	4,00	5	5	5	4	5	24	4,80
90	3	5	3	5	3	19	3,80	5	4	3	3	5	20	4,00
91	5	3	5	3	4	20	4,00	3	5	5	4	5	22	4,40
92	3	5	5	5	4	22	4,40	4	4	4	3	5	20	4,00
93	2	2	2	2	2	10	2,00	2	2	2	2	2	10	2,00
94	3	5	4	5	3	20	4,00	4	4	4	4	5	21	4,20
95	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	5	4	5	24	4,80
96	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	4	4	20	4,00
97	5	4	4	4	5	22	4,40	4	4	4	4	4	20	4,00

No	X1					Jml	Mean	X2					Jml	Mean
	X1.2	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5			X2.2	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		
98	5	5	5	3	4	22	4,40	4	4	4	4	4	20	4,00
99	5	4	3	4	5	21	4,20	5	5	5	5	5	25	5,00
100	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	4	4	21	4,20

y					Jml	Mean
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5		
4	3	3	3	4	17	3,40
4	4	4	4	5	21	4,20
4	4	4	4	5	21	4,20
4	4	4	4	4	20	4,00
1	1	1	1	1	5	1,00
5	5	5	5	5	25	5,00
3	3	3	3	3	15	3,00
3	3	3	3	3	15	3,00
3	3	3	3	3	15	3,00
5	5	5	5	5	25	5,00
5	5	5	3	3	21	4,20
3	5	4	4	5	21	4,20
3	5	4	4	5	21	4,20
3	5	4	4	5	21	4,20
3	4	4	4	5	20	4,00
4	4	5	4	5	22	4,40
4	4	5	3	5	21	4,20
1	1	1	2	2	7	1,40
1	2	2	1	1	7	1,40
3	4	5	3	5	20	4,00
3	3	5	3	3	17	3,40
4	3	4	5	5	21	4,20
3	3	4	4	5	19	3,80
4	3	4	3	5	19	3,80
3	5	4	5	5	22	4,40
3	5	4	5	5	22	4,40
4	5	4	4	5	22	4,40
3	5	3	4	3	18	3,60
4	4	3	3	3	17	3,40
1	1	2	1	1	6	1,20
4	4	3	3	4	18	3,60
5	4	5	5	3	22	4,40
4	5	5	4	4	22	4,40
4	5	5	4	4	22	4,40
3	4	4	4	3	18	3,60
4	5	4	4	3	20	4,00
3	3	3	3	3	15	3,00
3	4	5	2	3	17	3,40
3	3	4	2	3	15	3,00
2	2	2	2	2	10	2,00
2	5	5	2	2	16	3,20
4	3	4	2	5	18	3,60
3	5	5	3	4	20	4,00
2	5	5	4	2	18	3,60

y					Jml	Mean
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5		
2	3	4	5	2	16	3,20
2	5	4	4	2	17	3,40
3	4	4	3	5	19	3,80
5	5	4	3	5	22	4,40
3	5	5	4	5	22	4,40
3	5	5	3	5	21	4,20
5	5	4	3	5	22	4,40
3	5	5	3	5	21	4,20
5	4	4	3	5	21	4,20
4	4	3	3	4	18	3,60
5	5	5	3	4	22	4,40
5	3	3	5	5	21	4,20
5	3	3	5	4	20	4,00
2	5	5	5	2	19	3,80
4	3	5	5	4	21	4,20
5	2	2	3	5	17	3,40
5	4	3	5	5	22	4,40
5	4	5	5	5	24	4,80
5	5	3	5	5	23	4,60
5	4	4	5	4	22	4,40
4	3	4	5	3	19	3,80
2	2	2	2	2	10	2,00
2	2	2	2	2	10	2,00
3	5	5	5	3	21	4,20
5	3	5	5	5	23	4,60
5	4	4	5	5	23	4,60
2	2	2	2	2	10	2,00
3	3	4	3	3	16	3,20
5	4	4	3	4	20	4,00
3	5	5	3	3	19	3,80
2	2	2	2	2	10	2,00
2	2	2	2	2	10	2,00
2	2	2	2	2	10	2,00
3	4	3	5	3	18	3,60
3	5	5	4	3	20	4,00
4	3	3	4	4	18	3,60
2	2	2	2	2	10	2,00
3	3	5	3	3	17	3,40
4	5	5	5	4	23	4,60
4	3	4	4	4	19	3,80
2	2	2	2	2	10	2,00
2	2	2	2	2	10	2,00
2	2	2	2	2	10	2,00
4	4	5	5	4	22	4,40
4	4	5	5	4	22	4,40
3	5	5	5	3	21	4,20
3	3	3	5	4	18	3,60
2	2	2	2	2	10	2,00
3	5	3	5	3	19	3,80
4	5	4	4	4	21	4,20
4	5	5	3	4	21	4,20
4	5	5	4	4	22	4,40

y					Jml	Mean
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5		
4	5	5	5	4	23	4,60
3	4	5	3	4	19	3,80
5	4	4	5	3	21	4,20

Lampiran 4

Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Frekuensi	Persentase
<14	18	18%
15-24	24	24%
25-34	22	22%
35-44	25	25%
>45	11	11%
Total	100	100%

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	43	43%
Perempuan	57	57%
Total	100	100%

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Mahasiswa/Pelajar	32	32%
PNS/TNI/POLRI	14	14%
Wirausaha	15	15%
Pegawai Swasta	21	21%
Ibu Rumah Tangga	10	10%
Pensiunan	8	8%
Total	100	100%

Lampiran 5

Hasil uji validitas

1. Kualitas layanan

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	jml
X1.1 Pearson Correlation	1	.678**	.719**	.630**	.636**	.821**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.2 Pearson Correlation	.678**	1	.815**	.814**	.675**	.902**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.3 Pearson Correlation	.719**	.815**	1	.765**	.777**	.922**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.4 Pearson Correlation	.630**	.814**	.765**	1	.770**	.903**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.5 Pearson Correlation	.636**	.675**	.777**	.770**	1	.874**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100
Jml Pearson Correlation	.821**	.902**	.922**	.903**	.874**	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).

2. Kualitas produk

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X1.5	jml
X2.1	Pearson Correlation	1	.706**	.654**	.587**	.535**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.706**	1	.845**	.721**	.633**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.654**	.845**	1	.774**	.695**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.587**	.721**	.774**	1	.745**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.535**	.633**	.695**	.745**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
jml	Pearson Correlation	.799**	.898**	.914**	.885**	.837**	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).

3. Kepuasan

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	jml
Y1	Pearson Correlation	1	.448**	.461**	.565**	.711**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.448**	1	.756**	.560**	.517**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.461**	.756**	1	.518**	.496**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.565**	.560**	.518**	1	.509**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.711**	.517**	.496**	.509**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
jml	Pearson Correlation	.791**	.820**	.804**	.786**	.809**	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).

Lampiran 6
Hasil Uji Reliabilitas

1. Layanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.931	.930	5

2. Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.917	.917	5

3. Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.861	.861	5

LAMPIRAN 7

Uji Asumsi klasik

Uji Multiolineritas

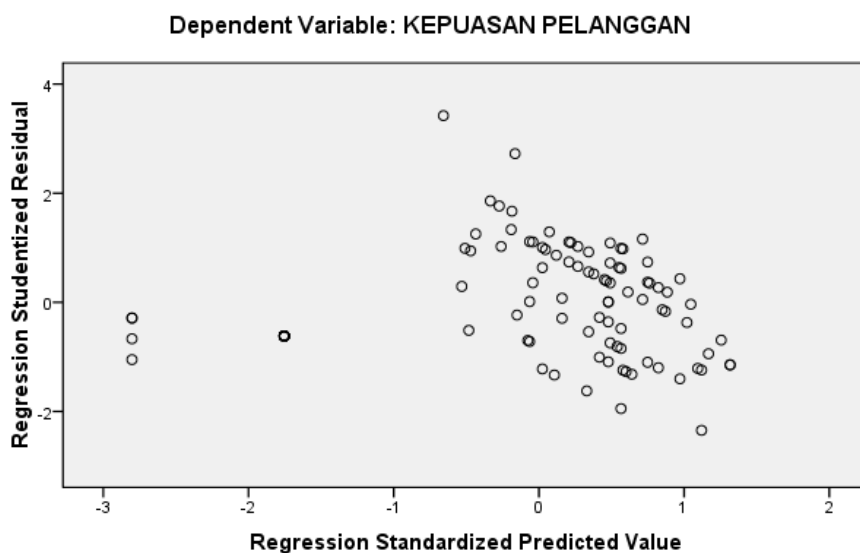
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.847	1.102		3.492	.001		
	KUALITAS LAYANAN	.277	.077	.315	3.580	.001	.462	2.163
	KUALITAS PRODUK	.505	.081	.547	6.207	.000	.462	2.163

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



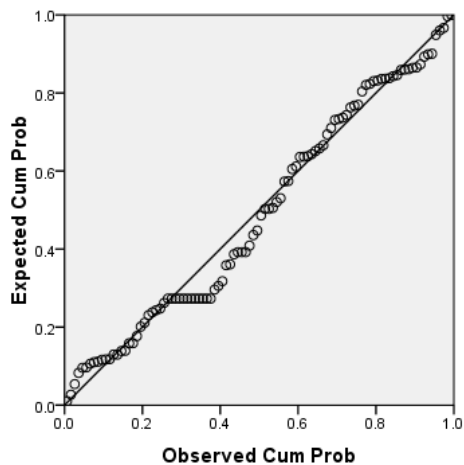
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.72435933
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		1.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.185
a. Test distribution is Normal.		

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN



Lampiran 8

Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.847	1.102		3.492	.001		
	KUALITAS LAYANAN	.277	.077	.315	3.580	.001	.462	2.163
	KUALITAS PRODUK	.505	.081	.547	6.207	.000	.462	2.163

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.807 ^a	.652	.645	2.752	1.566

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

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Lampiran 9

Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1375.209	2	687.604	90.771	.000 ^a
	Residual	734.791	97	7.575		
	Total	2110.000	99			

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

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.847	1.102		3.492	.001		
	KUALITAS LAYANAN	.277	.077	.315	3.580	.001	.462	2.163
	KUALITAS PRODUK	.505	.081	.547	6.207	.000	.462	2.163

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN