

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, Oldy, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*. Universitas Diponegoro
- Bandu, Muh Yunus. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makasar Barat*. Universitas Hasanudin.
- Endah, Rayi, 2008. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan” (Studi Kasus Pada Warung Makan Taman Singosari Semarang)*. Universitas Diponegoro
- Hamid, Abdul , 2004. *Pedoman Penulisan Skripsi*, Jakarta : Penerbit FEIS.
- _____ 2007. *“Teori Belajar dan Pembelajaran”*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Kurniawan, 2014. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Edisi Pertama. Jakarta :Graha Ilmu
- Kotler. P, dan Keller. K. 2007. *Manajemen Pemasaran* Edisi kedua Terjemahan Benyamin Molan. Jakarta : Penerbit Indeks.
- Manaf, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Nitisusastro, Mulyadi. 2013. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Edisi kedua. Bandung : Alfabeta.
- Rahma, Talitha, L. Verina Halim, S. V. Heru Hariyanto, 2012, *Hubungan Antara Kualitas Layanan Dan Harga Dengan Kepuasan Konsumen Online Shoppin Pada Mahasiswi Universitas Surabaya* Universitas Surabaya
- Rangkuti, Freddy. 2007. *Measuring Consumer Satisfaction*. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Sangadji, E.Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Edisi pertama. Yogyakarta : Andi Offset.
- Sasongko, Felita dan Dr. Hartono Subagio,S.E.M.M. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet RIA Di Kota Surabaya* Universitas Kristen Petra.
- Stanton, W.J dan Lamato. 2005. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Jilid Satu. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- _____ 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Riset*. Edisi Pertama. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta : Center for Academic Publishing Service.
- _____ 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Jilid Satu. Jakarta : Penerbit Erlangga.

- Tjiptono, Fandy, 1999, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit : Andi.
- _____.2008. *Strategi Pemasaran, edisi kedua*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- _____.2014. ***Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian***. Edisi pertama. Yogyakarta : Andi Offset.
- <http://uma.ac.id/sejarah-uma>, diakses pada 25 Maret 2017, pukul 19.00 wib.
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_\(aplikasi\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_(aplikasi)), diakses pada 25 Maret 2017, pukul 19.00 wib.
- Yuwananto, Eko. 2011. ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Bahan Bangunan Sembilan Lima Di Kecamatan Gunungpati***. Universitas Negeri Semarang



KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRAB CAR* PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MEDAN AREA

DATA RESPONDEN:

No. Responden:

1. Nama :
2. Usia : tahun
3. Jenis Kelamin* : [] Laki-laki [] Perempuan
4. Menggunakan Grab* : [] Iya [] Tidak

Jika Iya, lanjutkan untuk mengisi kuesioner.

* Berilah tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan anda.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan dengan alternatif jawaban.
2. Cara mengisi jawaban dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom:

* Sangat Setuju (SS)

* Setuju (S)

* Kurang Setuju (KS)

* Tidak Setuju (TS)

* Sangat Tidak Setuju (STS)

I. Harga

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Harga <i>Grab Car</i> relatif terjangkau bagi mahasiswa.					
2	Harga <i>Grab Car</i> sesuai dengan kualitas yang penumpang dapatkan.					
3	Harga <i>Grab Car</i> dapat bersaing dengan jasa taksi online lainnya maupun dengan taksi konvensional.					
4	Manfaat yang diterima lebih besar daripada harga yang dibayarkan untuk penggunaan <i>Grab Car</i> .					
5	Harga layanan <i>Grab Car</i> sesuai dengan daya beli masyarakat.					

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRAB CAR* PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MEDAN AREA

II. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Driver <i>Grab Car</i> memberi pelayanan yang memuaskan kepada penumpangnya.					
2	Driver <i>Grab Car</i> memberi informasi dengan jelas dan tepat kepada calon penumpangnya.					
3	Driver <i>Grab Car</i> memberikan jaminan keamanan dalam mengantar penumpangnya.					
4	Driver <i>Grab Car</i> berinteraksi serta berkomunikasi dengan baik kepada penumpangnya.					
5	Fasilitas fisik yang diberikan <i>Grab Car</i> bersih dan nyaman.					

III. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Driver <i>Grab Car</i> hadir tepat waktu dan sesuai jadwal.					
2	<i>Grab Car</i> memberikan garansi keamanan dalam perjalanan terhadap penumpang sampai ke tempat tujuan.					
3	Penumpang <i>Grab Car</i> yang puas akan menceritakan kepada orang lain tentang pengalamannya menggunakan jasa Grab.					
4	Grab memberikan layanan keluhan pelanggan jika ada driver yang kurang memuaskan.					

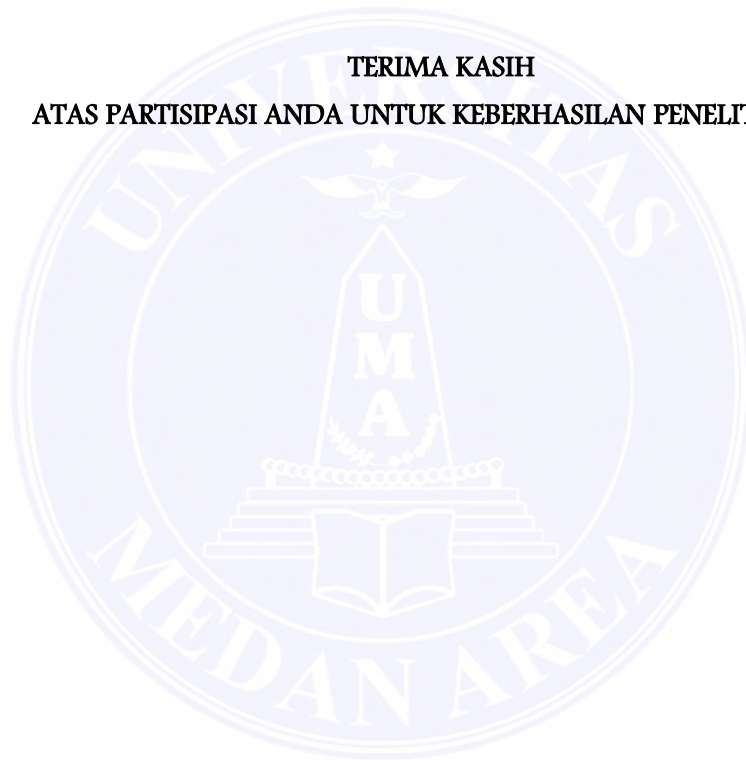
KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRAB CAR* PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MEDAN AREA

5	Saya sering menyarankan pada teman dan keluarga untuk menggunakan <i>Grab Car</i> .					
6	Saya sering memberi respon positif setelah menggunakan <i>Grab car</i> .					
7	Saya puas menggunakan jasa <i>Grab Car</i> .					

TERIMA KASIH

ATAS PARTISIPASI ANDA UNTUK KEBERHASILAN PENELITIAN INI



No	Harga (X1)					Kualitas Pelayanan (X2)					Kepuasan Pelanggan (Y)						
	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1	5	2	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	3	3	4	4
2	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
6	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
7	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5
8	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
10	5	4	4	4	1	4	4	3	4	3	5	4	3	2	5	4	3
11	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
13	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
14	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
15	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
16	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	5	4
17	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
18	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
19	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
21	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
22	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4
23	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4
24	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4
25	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
26	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5
29	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
30	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5
31	5	5	5	4	4	5	3	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5
32	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
33	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
34	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	3	3	4	5	1	5
35	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
36	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
37	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
38	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
43	5	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
47	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4
48	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
49	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4
50	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
51	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
52	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
53	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5
58	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
59	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
60	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
61	5	2	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	3	3	4	4
62	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
63	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
64	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
66	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
67	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5
68	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
70	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	2	5	4	3
71	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
73	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
74	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
75	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
76	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	5	4
77	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
78	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
79	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
80	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4

LAMPIRAN
HASIL UJI SPSS

Frequency Tables

Variabel Harga (X1)

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1.3	1.3	1.3
	Setuju	39	48.8	48.8	50.0
	Sangat Setuju	40	50.0	50.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
	Kurang Setuju	3	3.8	3.8	6.3
	Setuju	49	61.3	61.3	67.5
	Sangat Setuju	26	32.5	32.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3.8	3.8	3.8
	Setuju	50	62.5	62.5	66.3
	Sangat Setuju	27	33.8	33.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	13.8	13.8	13.8
	Setuju	51	63.8	63.8	77.5
	Sangat Setuju	18	22.5	22.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangatt Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
	Kurang Setuju	11	13.8	13.8	15.0
	Setuju	50	62.5	62.5	77.5
	Sangat Setuju	18	22.5	22.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**P6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3.8	3.8	3.8
	Setuju	47	58.8	58.8	62.5
	Sangat Setuju	30	37.5	37.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	10	12.5	12.5	12.5
	Setuju	59	73.8	73.8	86.3
	Sangat Setuju	11	13.8	13.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
	Kurang Setuju	15	18.8	18.8	20.0
	Setuju	52	65.0	65.0	85.0
	Sangat Setuju	12	15.0	15.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	10	12.5	12.5	12.5
	Setuju	55	68.8	68.8	81.3
	Sangat Setuju	15	18.8	18.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	7	8.8	8.8	8.8
	Setuju	46	57.5	57.5	66.3
	Sangat Setuju	27	33.8	33.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**P11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
	Kurang Setuju	14	17.5	17.5	18.8
	Setuju	52	65.0	65.0	83.8
	Sangat Setuju	13	16.3	16.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

P12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
	Kurang Setuju	13	16.3	16.3	18.8
	Setuju	42	52.5	52.5	71.3
	Sangat Setuju	23	28.8	28.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

P13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	16	20.0	20.0	20.0
	Setuju	50	62.5	62.5	82.5
	Sangat Setuju	14	17.5	17.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

P14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
	Kurang Setuju	12	15.0	15.0	17.5
	Setuju	47	58.8	58.8	76.3
	Sangat Setuju	19	23.8	23.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

P15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	10.0	10.0	10.0
	Setuju	42	52.5	52.5	62.5
	Sangat Setuju	30	37.5	37.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

P16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangatt Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
	Kurang Setuju	8	10.0	10.0	11.3
	Setuju	54	67.5	67.5	78.8
	Sangat Setuju	17	21.3	21.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

P17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.5	2.5	2.5
	Setuju	56	70.0	70.0	72.5
	Sangat Setuju	22	27.5	27.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	



HASIL UJI VALIDITAS

1. Variabel Harga (X1)

		Correlations					
		Harga1	Harga2	Harga3	Harga4	Harga5	Total_Harga
Harga1	Pearson Correlation	1	.252 [*]	-.121	.224 [*]	.175	.544 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.024	.287	.046	.120	.000
	N	80	80	80	80	80	80
Harga2	Pearson Correlation	.252 [*]	1	-.099	.176	-.056	.487 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.024		.381	.119	.624	.000
	N	80	80	80	80	80	80
Harga3	Pearson Correlation	-.121	-.099	1	.153	.164	.380 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.287	.381		.175	.147	.001
	N	80	80	80	80	80	80
Harga4	Pearson Correlation	.224 [*]	.176	.153	1	.234 [*]	.664 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.046	.119	.175		.037	.000
	N	80	80	80	80	80	80
Harga5	Pearson Correlation	.175	-.056	.164	.234 [*]	1	.603 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.120	.624	.147	.037		.000
	N	80	80	80	80	80	80
Total_Harga	Pearson Correlation	.544 ^{**}	.487 ^{**}	.380 ^{**}	.664 ^{**}	.603 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

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

2. Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

		kualitas1	kualitas2	kualitas3	kualitas4	kualitas5	Total_kualitas
kualitas1	Pearson Correlation	1	.387**	.099	.095	.313**	.598**
	Sig. (2-tailed)		.000	.381	.401	.005	.000
	N	80	80	80	80	80	80
kualitas2	Pearson Correlation	.387**	1	.160	.261*	.355**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000		.156	.019	.001	.000
	N	80	80	80	80	80	80
kualitas3	Pearson Correlation	.099	.160	1	.120	.277 [†]	.565**
	Sig. (2-tailed)	.381	.156		.288	.013	.000
	N	80	80	80	80	80	80
kualitas4	Pearson Correlation	.095	.261*	.120	1	.215	.540**
	Sig. (2-tailed)	.401	.019	.288		.056	.000
	N	80	80	80	80	80	80
kualitas5	Pearson Correlation	.313**	.355**	.277 [†]	.215	1	.712**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.013	.056		.000
	N	80	80	80	80	80	80
Total_kualitas	Pearson Correlation	.598**	.675**	.565**	.540**	.712**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

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



3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		kepuasan 1	kepuasan 2	kepuasan 3	kepuasan 4	kepuasan 5	kepuasan 6	kepuasan 7	total_kepuas an
kepuasan1	Pearson Correlation	1	.061	.129	.061	.217	-.024	-.093	.341**
	Sig. (2-tailed)		.593	.254	.591	.053	.832	.413	.002
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
kepuasan2	Pearson Correlation	.061	1	.364**	.408**	.412**	.171	.261*	.702**
	Sig. (2-tailed)	.593		.001	.000	.000	.129	.019	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
kepuasan3	Pearson Correlation	.129	.364**	1	.442**	.212	.289**	.231*	.671**
	Sig. (2-tailed)	.254	.001		.000	.059	.009	.040	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
kepuasan4	Pearson Correlation	.061	.408**	.442**	1	.232*	.021	.340**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.591	.000	.000		.038	.850	.002	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
kepuasan5	Pearson Correlation	.217	.412**	.212	.232*	1	.316**	.223*	.661**
	Sig. (2-tailed)	.053	.000	.059	.038		.004	.047	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
kepuasan6	Pearson Correlation	-.024	.171	.289**	.021	.316**	1	.059	.465**
	Sig. (2-tailed)	.832	.129	.009	.850	.004		.601	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
kepuasan7	Pearson Correlation	-.093	.261*	.231*	.340**	.223*	.059	1	.465**
	Sig. (2-tailed)	.413	.019	.040	.002	.047	.601		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
total_kepuasa n	Pearson Correlation	.341**	.702**	.671**	.644**	.661**	.465**	.465**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80

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

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

HASIL UJI REALIBILITAS

Variabel Harga (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.692	5

Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	5

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.650	7

HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA, UJI t, UJI F, DAN R SQUARES

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_Pelayanan, Harga ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 ^a	.481	.468	1.86130

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247.437	2	123.719	35.711	.000 ^b
	Residual	266.763	77	3.464		
	Total	514.200	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Harga

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.717	3.035		1.884	.063
	Harga	.210	.148	.133	2.465	.010
	Kualitas Pelayanan	.898	.136	.620	6.623	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

