

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2007), *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Penerbit Rineka Aksara.
- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (1997). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bodroastuti, N.T. (2012), *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT.Sido Muncul Semarang*. Jurnal Ekonomi.
- Dosen Tim. (2015), *Pedoman Penyusunan Skripsi (Tidak Diterbitkan)*. Fakultas Psikologi Medan Area.
- Fatma, A.I., & Saino. (2012), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Untuk Menggunakan Jasa Kereta Api Komuter Tujuan Lamongan-Surabaya*. Jurnal Ekonomi.
- Hadi, S (2000), *Teknik Penyusunan Skala Ukur*. Yogyakarta: Penerbit Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Gajah Mada.
- Irawan, Handi. (2002), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Penerbit PT Elek Media Koputindo.
- Khodijah, Siti., & Saino. (2012) *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa Kapal Roro Gili Iyang Rute Bawean-Paciran*. Jurnal Ekonomi.
- Kotler, Philip. (2000), *Manajemen Pemasaran*, edisi milinium. Jakarta: Penerbit PT.Prenhalindo.
- Lovelock, C., Wirtz, J., Mussry, J. (2010), *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*, jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Musanto, T. (2004), *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurnal Ekonomi Manajemen. No. 2, 123-136.
- Persero Sucofindo. (2014), *Survey Kepuasan Pelanggan PT.PELNI (PERSERO)* (Tidak Diterbitkan). Jakarta.

- Purwaka. (1993), *pelayaran Antar Pulau Indonesia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Penerbit Alfa Beta.
- Sujarweni, V.W. (2014), *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit PUSTAKABARUPRESS.
- Soelasih.(2004). *Kepuasan Konsumen*.Retrieved Maret 18, 2013, from <http://ekonurzhafar.wordpress.com/2010/03/20/kepuasan-konsumen/>.
- Sunyoto, D. (2012), *Konsep Dasar Riset Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Penerbit CAPS (Centre For Academic Publishing Service).
- Tjahjono, Heru Kurnianto. (2007), *Validasi Item-Item Keadilan Distributif Dan Keadilan Prosedural: Aplikasi Structural Equation Modeling (Sem) Dengan Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. Jurnal Akuntansi dan Manajemen, Vol. 18, No. 2, hal 115-125.
- Tjiptono, F. (2005), *Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Bayumedia.
- \_\_\_\_\_. (2014), *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- \_\_\_\_\_. (2008), *Strategi Pemasaran*, edisi 3. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Utami, S.S. (2009), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi Pt. Solo Central Taxi Di Surakarta*. Jurnal Ekonomi. No.1, 33-44.

## LAMPIRAN A

### Uji Validitas dan Reliabilitas



SUBJEK/ITEM	1	2	3	4	5	6	7	9	11	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24	26	27	28	29	30	32	33	34	
1	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	
2	3	2	2	4	2	4	1	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	1	1	1	3	
3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	
4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	4	2	2	2	4	4	
6	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	
7	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	
8	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
9	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	3	3	2	1	3	1	
10	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	1	3	2	
11	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	2	3	1	2	3	
12	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1	1	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	
13	4	4	2	2	4	3	4	3	2	3	4	4	4	2	2	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
15	3	2	4	2	3	3	1	3	3	4	2	4	2	2	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	2	1	4	2
16	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	1	1	3	3	
17	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	1	3	2	4	
18	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	1	1	4	4	3	2	
19	4	1	3	1	4	2	2	3	3	4	2	2	4	3	3	2	4	2	3	4	4	2	3	2	1	1	3	2	
20	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	
21	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
22	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	1	2	3	

<b>23</b>	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
<b>24</b>	4	3	4	3	2	4	4	3	3	1	1	2	2	2	2	4	4	2	2	3	4	2	4	4	1	1	3	1
<b>25</b>	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3



SUBJEK/ITEM	35	36	37	38	39	41	42	43	44	45	46	48	50	52	53	54
1	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
2	2	2	2	4	4	3	4	1	2	3	2	4	4	2	2	3
3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2
4	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
5	1	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3
6	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	4	2	3	1
7	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	3	1	4	2	2	1
8	1	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	2	1	3	2
9	2	2	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4	3
10	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
11	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4
12	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
13	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4
14	4	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
15	4	2	4	3	3	3	1	3	2	2	2	4	2	2	2	3
16	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
18	4	1	1	1	2	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4
19	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	4
20	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
21	2	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3
22	3	2	3	3	3	4	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4

<b>23</b>	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
<b>24</b>	3	2	2	2	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4
<b>25</b>	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
<b>26</b>	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
<b>27</b>	1	1	2	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
<b>28</b>	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	1
<b>29</b>	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	4	4
<b>30</b>	4	4	1	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3





LAMPIRAN B

Uji Validitas dan Reliabilitas



### Scale: Kepuasan Pelanggan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	54

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	169.0667	1000.478	.419	.942
VAR00002	169.3667	969.689	.811	.940
VAR00003	169.3667	995.206	.569	.942
VAR00004	169.7333	986.478	.600	.941
VAR00005	169.5000	987.845	.650	.941
VAR00006	169.3667	993.757	.626	.941
VAR00007	169.5667	989.771	.526	.942
<b>VAR00008</b>	<b>169.5333</b>	<b>1013.430</b>	<b>.253</b>	<b>.944</b>
VAR00009	169.7000	985.872	.738	.941
<b>VAR00010</b>	<b>169.8667</b>	<b>1018.257</b>	<b>.253</b>	<b>.943</b>
VAR00011	169.4000	1012.800	.303	.943

<b>VAR00012</b>	<b>169.6667</b>	<b>1011.195</b>	<b>.288</b>	<b>.943</b>
VAR00013	169.4333	995.702	.476	.942
VAR00014	170.2000	1006.579	.385	.943
VAR00015	169.7333	999.444	.483	.942
VAR00016	169.8667	982.878	.694	.941
VAR00017	169.6667	980.920	.803	.940
VAR00018	169.6667	993.195	.555	.942
VAR00019	169.3000	985.252	.709	.941
VAR00020	169.6667	1002.437	.517	.942
VAR00021	169.3333	1014.092	.311	.943
<b>VAR00022</b>	<b>169.4667</b>	<b>1025.085</b>	<b>.183</b>	<b>.943</b>
VAR00023	169.5333	988.947	.579	.941
VAR00024	169.8333	1009.661	.383	.943
VAR00025	169.1667	1018.695	.296	.943
VAR00026	169.3333	1005.678	.408	.942
VAR00027	169.8333	1005.730	.404	.942
VAR00028	169.4333	1002.944	.449	.942
VAR00029	169.5000	984.121	.684	.941
VAR00030	169.9667	986.309	.556	.942
<b>VAR00031</b>	<b>170.2333</b>	<b>1014.806</b>	<b>.218</b>	<b>.944</b>
VAR00032	170.4000	992.455	.475	.942
VAR00033	169.8000	994.648	.498	.942
VAR00034	169.8667	990.189	.543	.942
VAR00035	169.6333	992.171	.564	.942
VAR00036	169.9000	1004.921	.396	.943
VAR00037	169.5667	975.564	.695	.941
VAR00038	169.6000	1004.731	.385	.943
VAR00039	169.6000	993.007	.548	.942
<b>VAR00040</b>	<b>169.1667</b>	<b>1024.075</b>	<b>.137</b>	<b>.944</b>
VAR00041	168.9333	1002.961	.466	.942
VAR00042	169.4000	1008.800	.347	.943
VAR00043	168.9667	1003.895	.462	.942
VAR00044	169.5000	983.155	.716	.941

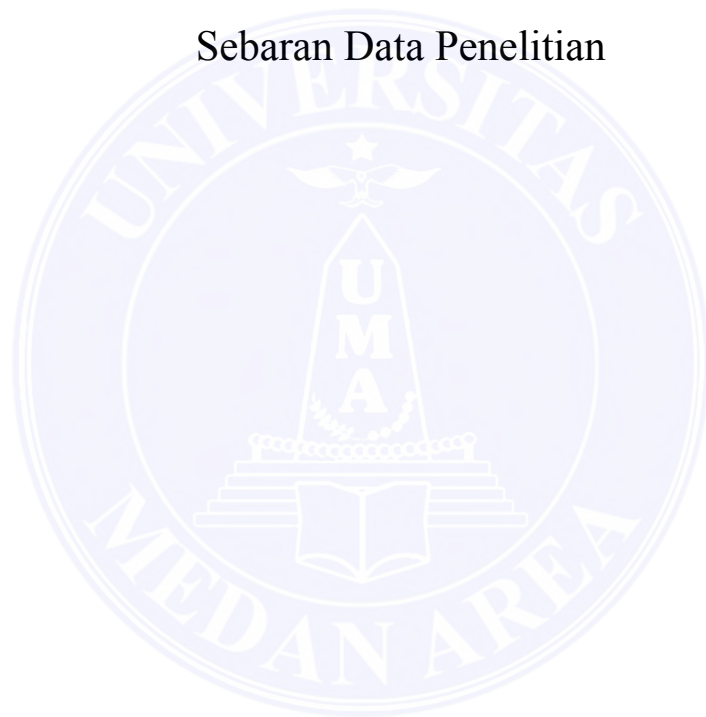
VAR00045	169.5667	993.082	.603	.941
VAR00046	169.6333	985.895	.700	.941
<b>VAR00047</b>	<b>169.3667</b>	<b>1042.723</b>	<b>-.104</b>	<b>.945</b>
VAR00048	169.6667	1007.609	.396	.943
<b>VAR00049</b>	<b>169.4667</b>	<b>1015.085</b>	<b>.261</b>	<b>.943</b>
VAR00050	169.6333	1010.102	.356	.943
<b>VAR00051</b>	<b>169.6333</b>	<b>1031.482</b>	<b>.146</b>	<b>.943</b>
VAR00052	169.6333	986.723	.636	.941
VAR00053	169.3667	993.482	.611	.941
VAR00054	169.0333	1004.930	.415	.942

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
1.7277E2	1.037E3	32.20482	54

LAMPIRAN C

Sebaran Data Penelitian



Subjek/Item	1	2	3	4	5	6	7	9	11	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24	26	27	28	29	30	32	33	34	35	36	37	38	39	
1	4	4	2	4	3	4	3	1	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	1	2	4	4	3	4	4	4	3	
2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	3	3	1	3	4	3	3	2	2	4	1	4	1	1	4	3	3	2	3	3	4	
3	4	4	4	2	4	3	2	4	2	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3	2	2	4	2	4	2	4	4	3	
4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3	4	3	1	1	4	4	3	4	3	3	4	
5	4	3	4	3	4	2	2	1	3	4	1	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	
6	3	3	4	3	4	1	4	1	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	1	3	1	3	4	2	2	3	3	
7	1	2	4	2	3	2	3	4	1	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
8	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	
9	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
10	2	3	4	4	3	3	4	3	1	4	2	4	3	3	3	1	2	4	4	3	3	3	4	4	1	3	3	4	4	3	4	1	4	
11	4	2	4	1	4	4	4	2	1	3	3	2	4	1	3	2	1	2	1	1	1	3	1	2	4	2	1	3	4	3	3	2	3	
12	3	1	3	2	4	2	4	4	1	3	1	4	3	4	4	1	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	4	3	1	4	
13	4	3	2	3	4	3	2	4	4	1	1	1	4	3	2	4	3	4	2	4	3	1	3	3	4	1	4	4	2	3	4	3	3	
14	1	3	4	4	3	3	3	1	2	4	2	1	1	4	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	1	2	3	1	3	
15	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	
16	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	1	3	1	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4		
17	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	1	3	2	3	2	
18	1	3	4	3	2	1	4	4	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	1	2	4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	
19	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	4	4	3	3	3	4	
20	3	3	1	3	3	4	2	4	2	3	4	3	3	1	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	1	3	4	4	4	4	
21	4	3	4	4	2	4	4	1	3	2	4	3	1	4	3	4	2	2	4	2	3	3	4	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	
22	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	2	1	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	1	3	3	4	3	2	3	
23	4	4	4	4	1	4	3	3	2	4	2	3	3	2	1	4	4	3	1	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	2	3	2	3	
24	4	2	4	1	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	1	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	1	4	4	2	3	4	2	3

25	2	4	4	4	3	2	1	1	4	3	3	1	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	1	3	2	4	2	4	2	4	
26	2	4	3	4	3	4	1	3	2	4	3	3	4	1	3	3	3	4	2	3	3	4	3	1	3	2	2	3	1	2	3	3	3	
27	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	4	2	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	
28	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	2	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3		
29	3	3	3	2	3	3	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4	2	4	3	3	1	3	3	3	3	3		
30	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	1	3	4	1	4	4	4	3	2	4	3	4	4	1	2	3	3	4	4	4	3	4	
31	3	4	3	2	3	3	2	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	
32	4	3	4	4	4	3	1	4	4	4	2	3	3	4	3	1	2	4	4	2	3	3	3	2	4	1	3	3	4	2	4	3	4	
33	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	1	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	
34	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	3	3	3	2	4	4	2	3	4	1	4	4	3	4	4	2	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	2	4	3	2	1	2	1	4	4	
36	4	2	4	2	4	3	4	3	2	2	2	2	1	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	
37	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	1	3	4	2	3	3	4	3	1	2	3	2	1	4	4	2	3	4	3	4	2	2	2	
38	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1	4	3	4	4	4	1	4	3	2	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
39	1	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	3	4	3	2	1	2	3	4	3	3	4	4	4	
40	1	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	3	2	1	3	4	4	4	3	3	
41	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	1	4	3	1	1	1	4	3	3	4	4	
42	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2	1	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	4	3	
43	4	2	2	3	3	2	2	4	3	4	2	4	3	3	2	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	1	4	2	2	2	4	2	4	
44	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	1	4	1	4	3	1	3	1	4	1	2	4	2	2	4	4	1	
45	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	1	2	4	3	2	1	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	2	4	3	3	4	
46	4	4	4	4	3	4	1	4	2	2	4	2	4	4	4	4	1	3	3	2	4	2	3	4	2	4	1	2	2	4	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	1	4	2	3	3	2	4	2	3	3	3	1	1	3	4	
48	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	1	2	4	2	4	2	2	4	2	3	4	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	1	3	2	3	4	4	4	3
50	4	1	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	1	4	3	4	3	

51	3	3	4	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
52	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
53	3	2	3	3	3	2	1	1	2	4	3	1	3	2	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	2	2	4	2	1	2	4	3	3
54	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	3	4	2	4
55	1	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	1	3	4	3	4	3
56	4	4	3	1	2	2	3	3	2	3	1	3	3	4	3	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3
57	3	2	4	2	4	4	1	3	3	4	3	1	2	3	2	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	2	3	4	1	2	4	3	4
58	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	1	1	1	4	4	3	4	4
59	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	4	2	3	4	2
60	4	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	1	3	2	4	2	4	2	2
61	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4
62	3	4	3	4	3	1	3	3	4	3	2	3	1	4	1	3	4	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3
63	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	3	4	3
64	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	2	4	4	4
65	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3
66	4	3	4	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3
67	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	2	3	2	4	1	3	4	4	4	2	4	3	4
68	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	2	4	4	3	4	4	1	4
70	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	4	3	2	4	1	4	4	4	4
71	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	1	2	2	3	3	1	4	1
72	3	4	3	2	2	4	4	2	4	3	3	4	4	1	4	4	3	2	3	3	1	4	1	1	2	1	1	1	1	4	4	1	4
73	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	2
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
75	3	4	3	4	1	1	3	3	1	3	1	4	4	4	3	4	3	3	1	1	4	3	3	3	2	2	4	3	4	2	2	2	2
76	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	1	2	3	3	1	2	1	1	4	2	3	1	4	2	4	1	2	2	4	4	4	4	4

77	4	4	4	1	1	3	3	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	4	3	3	2	1	1	3	2	2	3	2	3	1	4	2	2	
78	3	3	4	1	4	4	3	4	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	
79	4	3	4	4	1	1	1	1	4	3	3	3	1	1	4	4	3	4	4	4	3	4	1	1	3	1	1	4	3	4	4	3	3	
80	3	2	4	1	3	3	3	3	3	3	1	4	1	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	1	3	4	1	2	1	3	3	4	2	3
82	4	2	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	1	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	1	4	3	3	3	
83	4	2	4	1	3	4	3	4	3	3	4	4	1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	1	2	1	4	4	3	3	3	
84	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	
85	4	3	4	1	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	1	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	1	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	
87	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2	1	1	4	3	3	2	4	3	4	1	1	1
89	4	4	4	4	3	3	4	1	3	2	4	2	3	1	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	2	3	4	3	
90	4	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	1	1	2	3	1	2	3	4	1	1	3	2	3	
91	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	1	4	3	1	1	1	4	3	3	4	4	
92	2	3	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	3	2	4	1	1	4	1	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	1	2	
93	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	1	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4	
94	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3
95	3	1	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
96	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
97	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	
98	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
99	3	4	4	2	4	2	4	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2	1	3	4	2	1	2	2	
100	4	1	4	1	1	4	3	3	4	1	4	1	1	3	3	1	4	1	2	1	2	4	4	2	3	1	4	1	4	3	2	3	4	
101	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
102	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	1	3	2	3	3	1	4	4	2	1	1	3	4	3	2	2	4	



103	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	1	2	4	3	1	1	4	4	3	3	2	1	1	1	4	4	3	2	4	3	4	3	
104	4	4	2	4	2	3	3	3	1	1	1	1	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	
105	4	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	
106	4	3	3	1	4	3	1	3	4	4	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	2	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	2	4	
107	3	4	4	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	1	3	4	1	3	3	1	1	1	1	3	2	3	
108	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	2	
109	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	3	1	1	2	3	
110	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	4	4	4	
111	3	2	4	4	2	4	1	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	4	4	
112	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
113	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	
114	2	3	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	4	2	2	2	4	4	1	3	2	3	2	
115	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	4	3	3	4	3	
116	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	
117	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
118	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	3	3	2	1	3	1	2	2	1	1	2	
119	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	1	3	2	4	3	3	3	3
120	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	2	3	1	2	3	3	4	4	3	4
121	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1	1	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
122	4	4	2	2	4	3	4	3	2	3	4	4	4	2	2	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	4	2	4	4	4	3	
123	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	4	
124	3	2	4	2	3	3	1	3	3	4	2	4	2	2	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	2	1	4	2	4	2	4	3	3	
125	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	1	1	3	3	3	4	3	4	3
126	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	1	3	2	4	3	3	3	4	3	
127	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	1	1	4	4	3	2	4	1	1	1	2	
128	4	1	3	1	4	2	2	3	3	4	2	2	4	3	3	2	4	2	3	4	4	2	3	2	1	1	3	2	3	1	3	3	3	

129	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
130	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	
131	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	1	2	3	3	2	3	3	3	
132	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
133	4	3	4	3	2	4	4	3	3	1	1	2	2	2	2	4	4	2	2	3	4	2	4	4	1	1	3	1	3	2	2	2	4	
134	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	
135	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	3	2	4	2	4	2	2	2	4	2	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	
136	3	3	3	2	3	2	4	3	2	4	2	4	2	3	2	4	4	4	1	4	2	2	3	4	4	2	1	1	1	3	1	2	1	
137	1	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	4	2	
138	4	2	2	2	4	4	2	1	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	1	1	1	4	2	4	2	4	2
139	4	3	4	1	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	
140	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	1	2	2	2	1	3	3	4	
141	3	2	3	1	4	4	4	1	4	4	2	3	1	4	4	4	2	4	3	1	4	4	1	3	1	1	4	1	2	3	1	1	2	
142	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	4	3	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	1	2	4	3	4	2	4	4	4	4	1	2	4	4	3	4	4	
144	4	2	4	2	4	2	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	4	
145	4	4	4	2	4	2	3	2	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	2	3	2	4	2	4	3	4	
146	4	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	1	2	3	3	1	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	
147	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	
148	4	1	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	
149	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
150	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	

Subjek/Item	41	42	43	44	45	46	48	51	52	53	54
1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	3	1	3	1	3	3	4	4	3	3	4
3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	2
4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	1
5	4	2	2	3	4	3	3	4	1	3	4
6	2	3	3	3	4	3	2	4	1	4	3
7	3	4	2	1	2	3	3	4	4	2	1
8	3	3	3	1	3	3	1	2	1	1	2
9	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	1
10	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	1
11	4	4	3	1	3	4	1	3	2	3	1
12	3	1	3	2	3	4	4	4	1	3	3
13	3	1	1	3	4	3	2	4	3	4	3
14	1	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4
15	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4
16	3	3	2	4	4	2	3	4	4	4	3
17	3	3	2	1	1	3	4	4	4	4	3
18	3	4	4	3	3	2	3	1	4	3	2
19	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
20	2	4	3	3	3	1	4	4	3	4	3
21	4	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3
22	3	3	1	4	3	4	1	3	1	3	2
23	4	3	4	2	1	3	1	3	3	1	4
24	2	1	4	2	3	4	4	3	1	4	3

25	3	3	4	4	4	4	3	2	1	3	4
26	2	4	3	3	3	4	4	1	4	3	2
27	3	2	1	1	3	4	3	4	4	4	3
28	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3
29	3	3	3	2	1	1	4	4	2	3	3
30	3	3	4	3	4	4	3	4	4	1	3
31	4	3	4	4	4	1	4	2	4	4	3
32	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3
33	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	3
34	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	2
35	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4
36	4	4	2	4	3	2	4	1	3	4	2
37	1	3	3	4	4	3	4	1	4	3	3
38	3	3	4	4	1	3	3	3	4	3	2
39	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2
40	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3
41	4	4	3	4	3	2	2	3	2	1	4
42	2	3	3	3	1	3	3	3	2	1	4
43	4	3	4	2	3	1	2	2	2	3	1
44	1	4	1	4	1	3	1	3	3	2	4
45	3	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4
46	4	3	1	2	4	1	2	3	2	3	1
47	4	2	1	2	3	3	2	3	1	3	1
48	2	4	1	3	2	4	2	4	3	2	4
49	3	2	4	4	2	2	1	2	2	3	3
50	2	4	2	3	1	3	3	2	3	4	1
51	3	3	4	4	4	1	4	3	4	4	3
52	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2
53	4	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3
54	4	4	3	1	1	4	3	3	2	3	1

55	3	1	2	4	4	4	2	3	4	3	3
56	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3
57	2	4	3	2	2	3	2	3	4	4	4
58	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3
59	4	3	4	2	4	1	4	3	3	3	3
60	2	2	3	1	3	4	4	2	4	3	4
61	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3
62	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3
63	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2
64	3	1	2	2	4	3	4	4	4	4	4
65	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4
66	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
67	4	2	4	4	4	1	1	4	3	3	3
68	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3
69	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
70	4	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3
71	4	4	2	3	1	4	4	2	4	3	3
72	1	1	4	4	2	4	4	1	3	3	4
73	4	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	1	1	3	3	4	1	3	4	2	4
76	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	1
77	3	1	3	1	1	3	3	2	3	4	3
78	4	3	4	2	2	4	3	4	1	3	3
79	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4
80	3	1	3	3	4	1	2	3	2	3	1
81	3	4	3	4	3	2	1	4	3	3	3
82	4	3	1	3	3	2	3	1	4	2	3
83	3	1	4	3	3	1	2	3	2	4	4
84	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	4

85	4	2	2	1	2	2	2	4	3	3	3
86	3	1	3	2	4	4	3	4	3	3	3
87	3	4	4	4	4	2	4	4	1	1	1
88	3	4	3	1	2	4	4	3	3	3	4
89	3	3	1	3	4	2	4	2	1	3	4
90	4	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2
91	4	4	3	4	3	2	2	3	2	1	4
92	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3
93	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4
94	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
95	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3
97	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3
98	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3
99	1	3	1	1	3	2	1	4	1	1	3
100	3	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3
101	4	4	1	3	1	4	4	2	2	4	4
102	4	3	2	3	4	1	2	3	2	1	4
103	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4
104	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	3
105	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
106	1	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3
107	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4
108	1	1	1	1	1	4	3	4	4	3	4
109	2	4	3	4	3	3	4	3	2	1	4
110	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3
111	3	4	1	3	2	4	4	2	4	4	4
112	3	4	3	4	3	4	2	1	1	4	3
113	3	3	3	3	1	3	4	2	2	3	3
114	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4

115	3	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3
116	1	1	4	4	2	2	1	3	4	3	2
117	4	2	2	4	4	4	1	4	3	4	4
118	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	4
119	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
120	4	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3
121	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
122	4	4	2	3	2	4	4	2	1	4	3
123	4	3	3	2	4	1	2	4	2	4	3
124	3	1	3	1	3	4	4	3	4	2	4
125	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
126	3	4	4	4	4	2	3	2	1	1	4
127	4	4	3	3	3	2	1	3	4	4	4
128	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2
129	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3
130	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
131	4	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3
132	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1
133	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4
134	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4
135	2	2	3	4	4	3	4	2	4	2	4
136	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
137	4	2	4	2	4	3	3	3	1	1	1
138	2	4	2	4	2	4	1	3	3	3	3
139	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4
140	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3
141	4	4	3	2	2	1	4	2	4	2	3
142	4	3	4	3	1	3	3	4	3	4	3
143	3	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4
144	4	3	4	2	4	3	2	2	2	2	2

145	4	3	3	3	4	3	2	1	1	1	1
146	4	3	4	2	4	3	2	4	2	4	3
147	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4
148	3	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3
149	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
150	3	4	3	4	2	4	1	4	3	4	3







LAMPIRAN D

Hasil Analisis

## Frequencies

		KUALITAS PRODUK	HARGA	SERVICE QUALITY	EMOTIONAL FACTOR	KEMUDAHAN UNTUK MENDAPATKAN PRODUK ATAU JASA	KEPUASAN PELANGGAN
N	Valid	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0

## Frequency Table

### KUALITAS PRODUK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	4	2.7	2.7	2.7
	Sedang	96	64.0	64.0	66.7
	Tinggi	50	33.3	33.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

### HARGA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	8	5.3	5.3	5.3
	Sedang	107	71.3	71.3	76.7
	Tinggi	35	23.3	23.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

### SERVICE QUALITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	7	4.7	4.7	4.7
	Sedang	119	79.3	79.3	84.0
	Tinggi	24	16.0	16.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**.EMOTIONAL FACTOR**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid rendah	5	3.3	3.3	3.3
sedang	100	66.7	66.7	70.0
tinggi	45	30.0	30.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

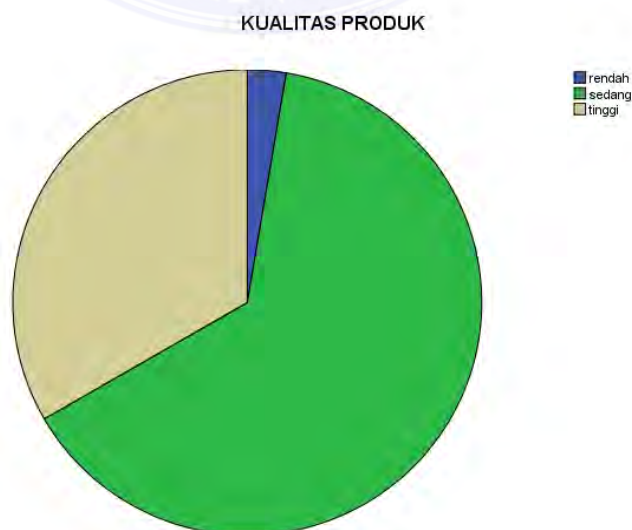
**KEMUDAHAN UNTUK MENDAPATKAN PRODUK ATAU JASA**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid rendah	2	1.3	1.3	1.3
sedang	115	76.7	76.7	78.0
tinggi	33	22.0	22.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

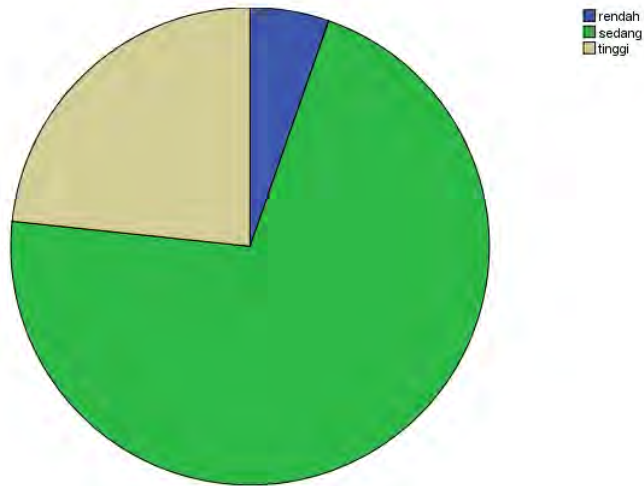
**KEPUASAN PELANGGAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid rendah	2	1.3	1.3	1.3
sedang	121	80.7	80.7	82.0
tinggi	27	18.0	18.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

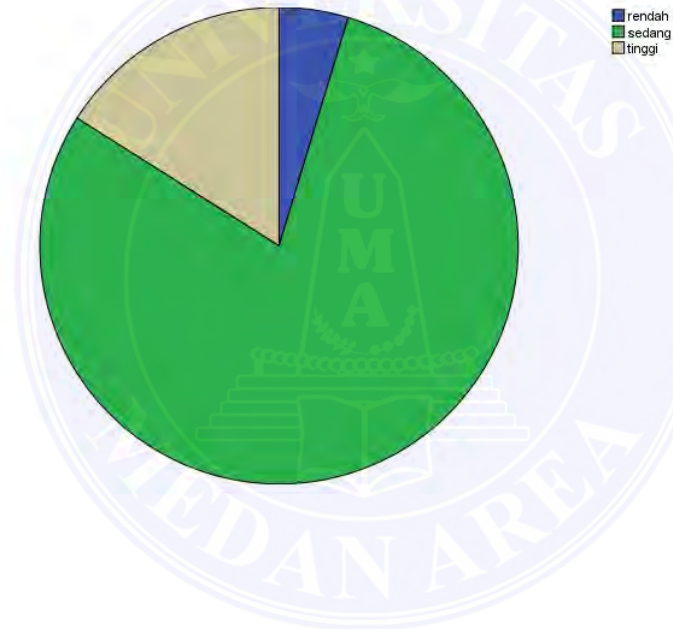
**Pie Chart**



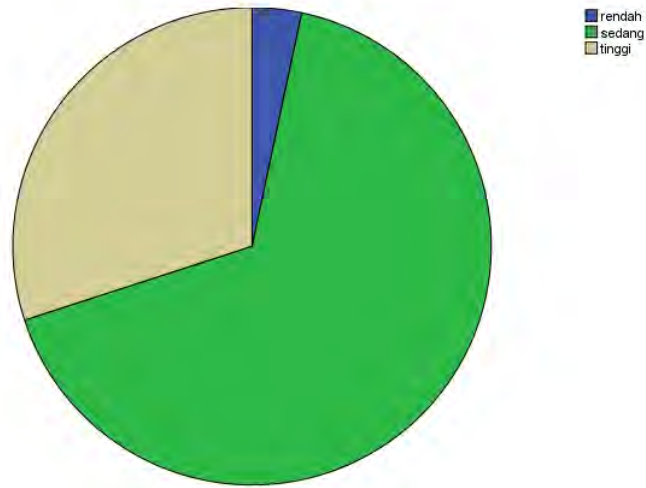
HARGA



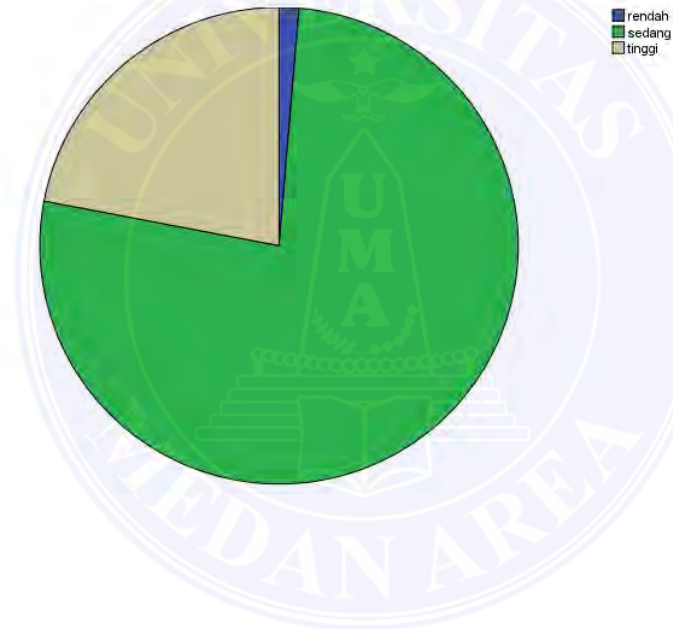
SERVICE QUALITY



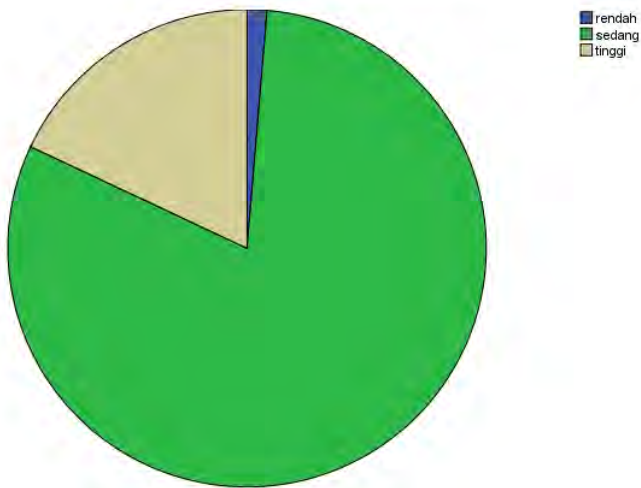
.EMOTIONAL FACTOR



KEMUDAHAN UNTUK MENDAPATKAN PRODUK ATAU JASA



KEPUASAN PELANGGAN



Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAN PELANGGAN * KUALITAS PRODUK	150	100.0%	0	.0%	150	100.0%
KEPUASAN PELANGGAN * HARGA	150	100.0%	0	.0%	150	100.0%
KEPUASAN PELANGGAN * SERVICE QUALITY	150	100.0%	0	.0%	150	100.0%
KEPUASAN PELANGGAN * EMOTIONAL FACTOR	150	100.0%	0	.0%	150	100.0%
KEPUASAN PELANGGAN * KEMUDAHAN UNTUK MENDAPATKAN PRODUK ATAU JASA	150	100.0%	0	.0%	150	100.0%

## KEPUASAN PELANGGAN \* KUALITAS PRODUK

### Crosstab

			KUALITAS PRODUK			Total
			rendah	sedang	Tinggi	
KEPUASAN PELANGGAN	rendah	Count % within KEPUASAN PELANGGAN	2 100.0%	0 .0%	0 .0%	2 100.0%
	sedang	Count % within KEPUASAN PELANGGAN	2 1.7%	90 74.4%	29 24.0%	121 100.0%
	tinggi	Count % within KEPUASAN PELANGGAN	0 .0%	6 22.2%	21 77.8%	27 100.0%
Total		Count % within KEPUASAN PELANGGAN	4 2.7%	96 64.0%	50 33.3%	150 100.0%

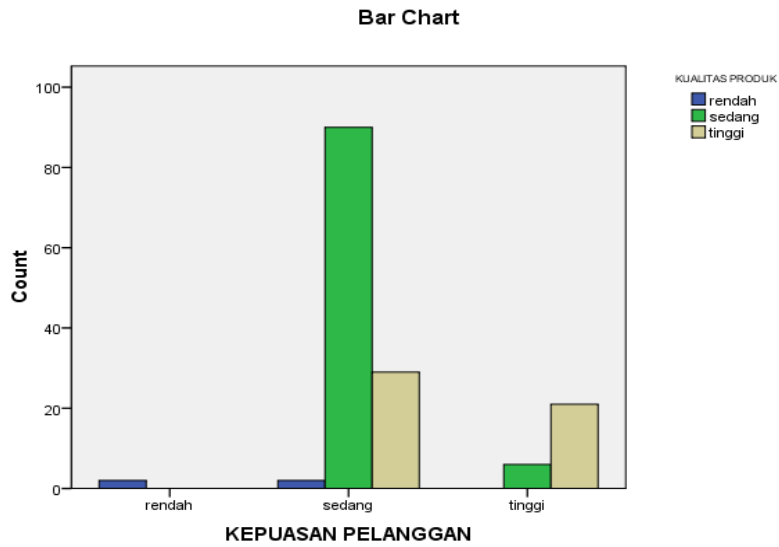
### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.028E2 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	43.399	4	.000
N of Valid Cases	150		

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .05.

### Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.638	.000
N of Valid Cases	150	



**KEPUASAN PELANGGAN \* HARGA**

**Crosstab**

			HARGA			Total
			rendah	sedang	Tinggi	
KEPUASAN PELANGGAN	rendah	Count % within KEPUASAN PELANGGAN	2 100.0%	0 .0%	0 .0%	2 100.0%
	sedang	Count % within KEPUASAN PELANGGAN	6 5.0%	99 81.8%	16 13.2%	121 100.0%
	tinggi	Count % within KEPUASAN PELANGGAN	0 .0%	8 29.6%	19 70.4%	27 100.0%
Total		Count % within KEPUASAN PELANGGAN	8 5.3%	107 71.3%	35 23.3%	150 100.0%



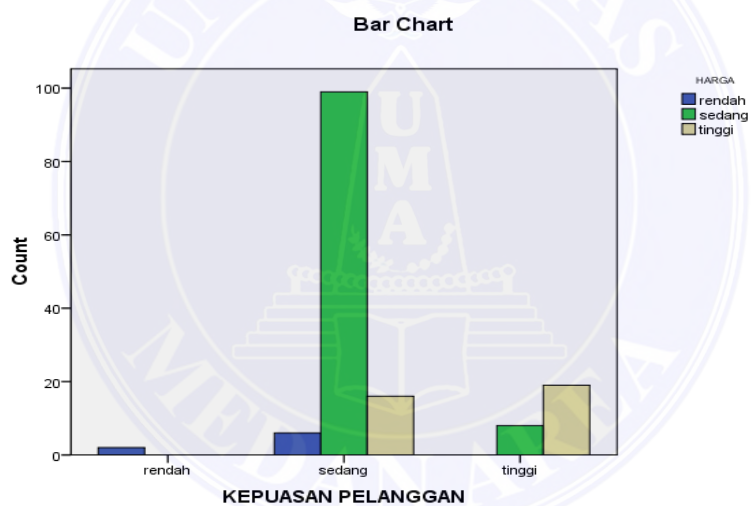
### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	76.322 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	47.721	4	.000
N of Valid Cases	150		

a. 4 cells (44.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .11.

### Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.581	.000
N of Valid Cases	150	



## KEPUASAN PELANGGAN \* SERVICE QUALITY

### Crosstab

			SERVICE QUALITY			Total
			Rendah	sedang	tinggi	
KEPUASAN PELANGGAN	rendah	Count % within KEPUASAN PELANGGAN	2 100.0%	0 .0%	0 .0%	2 100.0%
	sedang	Count % within KEPUASAN PELANGGAN	5 4.1%	110 90.9%	6 5.0%	121 100.0%
	tinggi	Count % within KEPUASAN PELANGGAN	0 .0%	9 33.3%	18 66.7%	27 100.0%
Total		Count % within KEPUASAN PELANGGAN	7 4.7%	119 79.3%	24 16.0%	150 100.0%

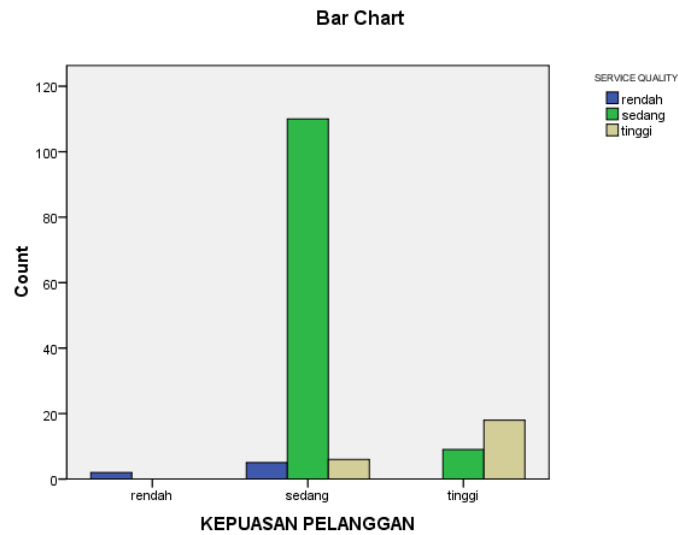
### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.040E2 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	62.718	4	.000
N of Valid Cases	150		

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

### Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.640	.000
N of Valid Cases	150	



**KEPUASAN PELANGGAN \* .EMOTIONAL FACTOR**

**Crosstab**

		.EMOTIONAL FACTOR			Total
		rendah	sedang	Tinggi	
KEPUASAN PELANGGAN	rendah	Count 1	1	0	2
		% within KEPUASAN PELANGGAN 50.0%	50.0%	.0%	100.0%
	sedang	Count 4	93	24	121
	% within KEPUASAN PELANGGAN 3.3%	76.9%	19.8%	100.0%	
	tinggi	Count 0	6	21	27
	% within KEPUASAN PELANGGAN .0%	22.2%	77.8%	100.0%	
Total		Count 5	100	45	150
		% within KEPUASAN PELANGGAN 3.3%	66.7%	30.0%	100.0%

### Chi-Square Tests

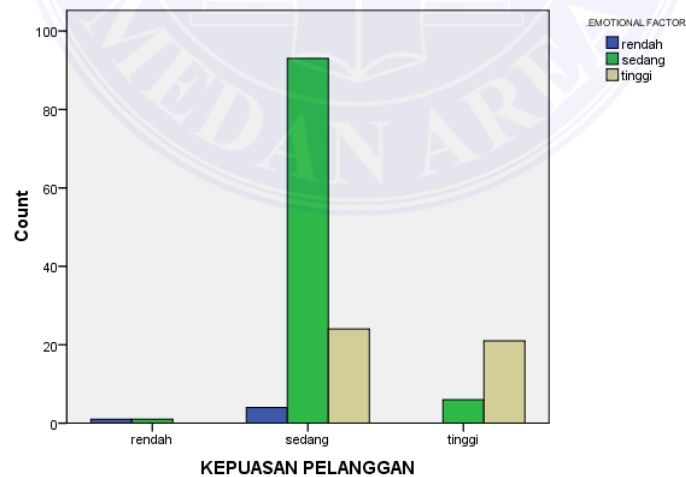
	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	49.248 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	38.205	4	.000
N of Valid Cases	150		

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .07.

### Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.497	.000
N of Valid Cases	150	

Bar Chart



## KEPUASAN PELANGGAN \* KEMUDAHAN UNTUK MENDAPATKAN PRODUK ATAU JASA

### Crosstab

		KEMUDAHAN UNTUK MENDAPATKAN PRODUK ATAU JASA			Total	
		rendah	sedang	tinggi		
KEPUASAN PELANGGAN	rendah	Count % within KEPUASAN PELANGGAN	0 .0%	2 100.0%	0 .0%	2 100.0%
	sedang	Count % within KEPUASAN PELANGGAN	2 1.7%	98 81.0%	21 17.4%	121 100.0%
	tinggi	Count % within KEPUASAN PELANGGAN	0 .0%	15 55.6%	12 44.4%	27 100.0%
Total		Count % within KEPUASAN PELANGGAN	2 1.3%	115 76.7%	33 22.0%	150 100.0%

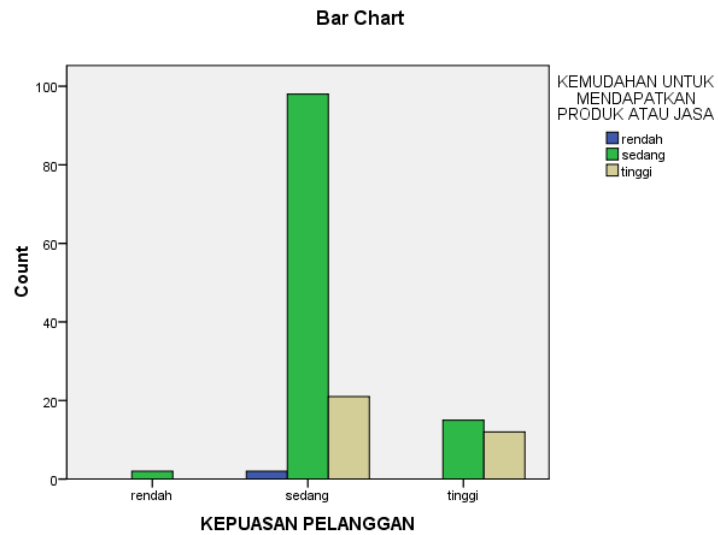
### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.295 <sup>a</sup>	4	.036
Likelihood Ratio	9.933	4	.042
N of Valid Cases	150		

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

### Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.253	.036
N of Valid Cases	150	



## Factor Analysis

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
F1	24.4733	4.38836	150
F2	19.8000	3.78801	150
F3	55.3067	8.06096	150
F4	23.9200	4.21649	150
F5	23.6933	3.75588	150

### Correlation Matrix

		F1	F2	F3	F4	F5
Correlation	F1	1.000	.481	.560	.356	.085
	F2	.481	1.000	.491	.325	.145
	F3	.560	.491	1.000	.444	.174
	F4	.356	.325	.444	1.000	.137
	F5	.085	.145	.174	.137	1.000
Sig. (1-tailed)	F1		.000	.000	.000	.150
	F2	.000		.000	.000	.039
	F3	.000	.000		.000	.017
	F4	.000	.000	.000		.047
	F5	.150	.039	.017	.047	

### Inverse of Correlation Matrix

	F1	F2	F3	F4	F5
F1	1.609	-.418	-.632	-.164	.056
F2	-.418	1.457	-.408	-.131	-.086
F3	-.632	-.408	1.758	-.404	-.138
F4	-.164	-.131	-.404	1.291	-.074
F5	.056	-.086	-.138	-.074	1.042

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.765
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	150.838
	df
	10
	Sig.
	.000

### Anti-image Matrices

		F1	F2	F3	F4	F5
Anti-image Covariance	F1	.622	-.178	-.224	-.079	.034
	F2	-.178	.686	-.159	-.070	-.057
	F3	-.224	-.159	.569	-.178	-.075
	F4	-.079	-.070	-.178	.775	-.055
	F5	.034	-.057	-.075	-.055	.960
Anti-image Correlation	F1	.746 <sup>a</sup>	-.273	-.376	-.114	.043
	F2	-.273	.796 <sup>a</sup>	-.255	-.096	-.070
	F3	-.376	-.255	.730 <sup>a</sup>	-.268	-.102
	F4	-.114	-.096	-.268	.820 <sup>a</sup>	-.063
	F5	.043	-.070	-.102	-.063	.785 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Communalities

	Initial	Extraction
F1	1.000	.610
F2	1.000	.561
F3	1.000	.687
F4	1.000	.447
F5	1.000	.087

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.392	47.845	47.845	2.392	47.845	47.845
2	.957	19.148	66.992			
3	.701	14.029	81.021			
4	.527	10.550	91.571			
5	.421	8.429	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
F1	.781
F2	.749
F3	.829
F4	.668
F5	.295

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.





LAMPIRAN E

Skala Kepuasan Pelanggan

## **Lampiran 1 : KUESIONER PENELITIAN**

### **JUDUL : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN KAPAL LAUT (KM.KELUD) PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI) CABANG MEDAN**

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara, Penumpang Kapal PT.PELNI

Di –

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada penumpang, dan dalam upaya memberikan dan meningkatkan pelayanan yang terbaik kepada penumpang PT.PELNI, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi mengisi kuisisioner ini. Kami menyadari pengisian kuisisioner ini akan mengganggu ketenangan/kegiatan Bapak/Ibu. Kami menjamin kerahasiaan dari semua jawaban/opini yang telah Bapak/ibu berikan dan hanya ringkasan dari analisis yang akan dipublikasikan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi dan mengembalikan kuisisioner ini kami mengucapkan terima kasih sebesar besarnya.

Hormat Kami

## I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :

- Laki – laki
- Perempuan

2. Usia :

- 17-20 tahun
- 21-30 tahun
- 31-40 tahun
- >40 tahun

3. Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Swasta
- PNS
- TNI/POLRI
- Lainnya.....

4. Sudah berapa kali menggunakan kapal PELNI:

- 3 kali
- 4-5 kali
- 6-7 kali
- > 7 kali

5. Penghasilan per bulan:

- < Rp.5.000.000
- Rp.5.000.000 – Rp.10.000.000
- > Rp.10.000.000

## II. PETUNJUK PENGISIAN

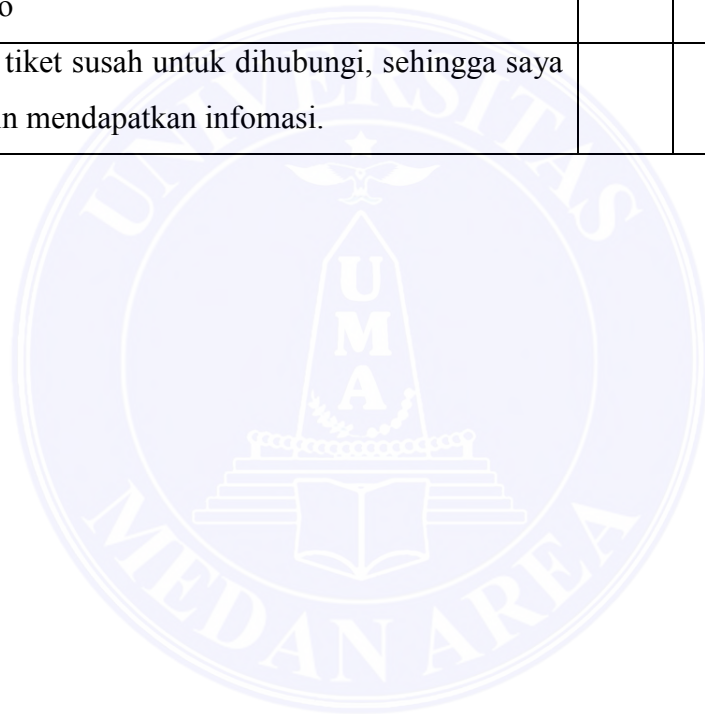
1. Jawablah masing-masing pernyataan di bawah ini sesuai dengan penilaian Saudara dengan cara memberikan tanda centang ( √ ) pada salah satu kolom pada jawaban yang tersedia.
2. Keterangan jawaban sebagai berikut:
  - STS ; Sangat Tidak Setuju.
  - TS : Tidak Setuju.
  - KS : Kurang Setuju.
  - S : Setuju.
  - SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Kondisi kapal PELNI masih dalam keadaan yang baik dan masih layak untuk digunakan.					
2.	Sarana dan prasarana di dalam kapal sudah kurang menarik.					
3.	Peralatan yang digunakan di terminal maupun di atas kapal modern dan berfungsi dengan baik.					
4.	Saya merasa interior di dalam kapal sudah tampak lusuh dan kumuh dan sudah saatnya untuk diganti.					
5.	Kapal PELNI memiliki daya tahan terhadap temparan ombak sehingga memberikan kenyamanan kepada saya.					
6.	Saya merasa pencahayaan dan pendingin di dalam kapal sudah saatnya untuk diperbaiki.					
7.	Kondisi kebersihan di dalam kapal sangat terjaga dan tidak adanya sampah-sampah yang berserakan.					
8.	Tidak adanya tempat sampah yang memadai sehingga menimbulkan aroma yang membuat saya merasa tidak nyaman.					
9.	Saya merasa harga tiket kapal yang di terapkan oleh PT.PELNI sudah terjangkau dan relatif murah.					
10.	Harga tiket kapal PELNI masih tergolong mahal jika dibandingkan dengan transportasi lainnya.					
11.	PT.PELNI menetapkan harga kamar yang sesuai dengan fasilitas yang disediakan.					
12.	Saya merasa harga kamar yang ditetapkan tidak sesuai dengan fasilitas yang diberikan.					
13.	Kebijakan PT.PELNI dalam memberikan diskon pada hari-hari besar dapat membantu penumpang yang ingin berlayar.					
14.	Saya merasa diskon yang diberikan tidak berpengaruh apa-apa bagi penumpang.					
15.	Saya merasa pelayanan yang di berikan oleh petugas sebanding dengan harga yang saya keluarkan.					
16.	Harga yang dibayar tidak sesuai dengan harga yang tertera di tiket.					
17.	Saya merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia di kapal					

	PELNI.					
18.	Fasilitas seperti kasur ekonomi yang tersedia diperjual belikan.					
19.	Petugas kapal menunjukkan citra profesional dengan berpenampilan rapi dan bersih.					
20.	Petugas tidak memberikan nomor seat di kelas ekonomi sehingga saya kesulitan untuk mendapatkan tempat di kelas ekonomi.					
21.	Kemampuan petugas kapal dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan saya bahwa masalah dapat diselesaikan.					
22.	Karyawan terlihat menyibukkan diri ketika saya meminta bantuan.					
23.	Petugas informasi selalu berada di tempat, sehingga saya tidak kesulitan jika ingin meminta bantuan.					
24.	Saya merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan, karena masih banyak penumpang ekonomi yang tidur di lorong.					
25.	Setiap saya menyampaikan keluhan/pertanyaan, petugas kapal mendengarkan dengan penuh perhatian.					
26.	Petugas kurang memiliki sikap ramah saat melayani penumpang kapal.					
27.	Saya merasa senang karena karyawan selalu memberikan pelayanan yang adil, tidak mendahulukan orang yang dikenal atau ditakuti.					
28.	Saat saya memerlukan bantuan petugas tidak melayani secara cepat dan tepat.					
29.	Saya tidak mengkhawatirkan barang berharga saya jika saya ingin berjalan-jalan di atas kapal, karena tersedianya penitipan barang berharga.					
30.	Saya merasa was-was dengan keamanan barang-barang saya, sehingga saya tidak dapat tidur dengan nyenyak.					
31.	Saya merasa nyaman saat menggunakan toilet khusus penumpang kapal karena selalu terjaga dalam kondisi bersih dan wangi.					
32.	Kebersihan kabin ekonomi kurang di perhatikan,banyaknya					

	binatang seperti kecoa sehingga membuat saya merasa tidak nyaman.					
33.	Makanan sesuai dengan menu yang di jadwalkan dan sesuai dengan jumlah penumpang.					
34.	Daftar menu makanan yang disajikan kepada penumpang tidak sesuai dengan yang ditampilkan di brosur.					
35.	Saya merasa puas saat menggunakan fasilitas hiburan yang tersedia seperti <i>mini gym, playground, jogging track, live music, dan mini theater.</i>					
36.	Saya merasa jenuh saat sehari-hari di dalam kapal, karena kurangnya fasilitas hiburan yang memadai.					
37.	Saya merasa senang saat menggunakan kapal PELNI karena saya dapat berkenalan dengan orang baru.					
38.	Saya merasa bosan saat menaiki kapal PELNI karena memiliki jarak tempu yang lama.					
39.	Saya merasa bangga menaiki kapal PELNI karena adanya solidaritas yang bagus antar sesama penumpang.					
40.	Saya merasa malu menggunakan kapal PELNI karena tidak sesuai dengan strata sosial saya					
41.	Saya merasa nyaman saat menggunakan kapal PELNI karena saya dapat menikmati panorama laut yang indah					
42.	Saya tidak merasa nyaman saat berinteraksi dengan penumpang lainnya.					
43.	Saya merasa aman saat melakukan perjalanan menggunakan kapal PELNI					
44.	Saya tidak merasa aman saat meninggalkan barang-barang saya, karena keamanan di atas kapal sangat tidak terjamin					
45.	Saya merasa mudah untuk mendapatkan akses transportasi menuju pelabuhan belawan.					
46.	Saya merasa kesulitan untuk menuju terminal penumpang, karena tidak tersedia petunjuk arah yang jelas.					
47.	Saya merasa mudah untuk mencari informasi karena tersedianya papan informasi mengenai jadwal kedatangan/ keberangkatan kapal, rute, dan harga.					

48.	Tidak adanya pelayanan informasi bagi calon penumpang untuk menanyakan berbagai hal tentang tiket kapal.					
49.	Tersedianya informasi mengenai ketersediaan tiket secara jelas dan transparan.					
50.	Ketersediaan tiket kapal yang tidak banyak membuat saya kesulitan untuk mendapatkan tiket					
51.	Prosedur pengisian formulir untuk membeli tiket sederhana dan mudah.					
52.	Saya merasa jenuh dengan prosedur pemesanan/pembelian tiket yang berbelit-belit.					
53.	Saya bisa memperoleh tiket dengan mudah tanpa harus menggunakan calo					
54.	Kantor penjualan tiket susah untuk dihubungi, sehingga saya kesulitan jika ingin mendapatkan informasi.					



LAMPIRAN F

Surat Keterangan Penelitian







# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I: Jl. Kolam No. 1 Medan Estate, Telp. (061)7366878, 7360168, 7364848, 7366781. Fax. (061)7366998  
Kampus II: Jl. Sei Serayu No. 70 A / Jl. Setia Budi No. 70 B Telp. (061) 8201994, Fax. (061)8226331  
Email : [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id) Website: [uma.ac.id](http://uma.ac.id)

Nomor : 549 /FPSI/01.10/V/2016  
Lampiran : -  
Hal : Pengambilan Data

Medan, 9 Mei 2016

**Kepada Yth, Pimpinan PT.PELNI Cabang Medan**  
**Jl. Gunung Krakatau No.17 A Medan**  
**Di - Tempat**

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Mela Listya Amanda  
NPM : 12 860 0031  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di *PT.PELNI Cabang Medan Jl. Gunung Krakatau No.17 A Medan* guna penyusunan skripsi yang berjudul: *Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Kapal Laut ( KM.KELUD ) PT.Pelayaran Nasional Indonesia ( PELNI ) Cabang Medan"*

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik,

Zahdi Budiman, S.Psi M.Psi

LAMPIRAN G

Surat Keterangan Selesai Penelitian





**PT PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (Persero)**

Nomor : 06.161061SPPJ14412016  
Lampiran :  
Perihal : Selesai Melaksanakan Riset

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala PT.Pelni Cabang Medan Belawan dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Mela Listya Amanda  
NPM : 12.860.0031  
Program Studi/ Jurusan : Ilmu Psikologi/Psikologi

telah selesai melakukan penelitian pada tanggal 24 Mei dan 7 Juni 2016 di PT.Pelni Cabang Medan Belawan dan KM. Kelud, dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN KAPAL LAUT (KM.KELUD) PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI) CABANG MEDAN”**.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya dan kami ucapkan terima terima kasih.

Medan, 16 Juni 2016

Kepala Cabang,



**RUBI SANTOSO SS, MBA.**

1. Arsip

Kantor Cabang Medan/Belawan Ji. Gunung Krakatau No. 17A Medan 20239  
Telepon: 061 -42065268 Fax: 061 —42065267 Email: belawan@pelni.co.id  
<http://www.pelni.co.id>