

## DAFTAR PUSTAKA

- Alifian, A. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PD.BKK Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karanganom). *Skripsi* [On-line]. Diambil dari : <http://core.ac.uk/download/pdf/11734242.pdf>. Tgl 19 Mei 2016.
- Ardiawan. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo), *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret, Surakarta. [On-line]. Diambil dari <http://eprints.uns.ac.id/3068/1/130320508201001471.pdf>. Tgl 16 Mei 2016.
- Aryani, D & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Skripsi*. Universitas Indonesia. [On-line]. Diunduh Pada Tanggal 18 Mei 2016.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Edisi 2. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Desanto, W. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Intensi Hunian Ulang Hotel Merdeka Madiun. *Laporan Akhir Penelitian*. Politeknik Madiun. [On-line]. Diambil dari : <https://rinomdn.files.wordpress.com/2009/08/pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-kepuasan-konsumen-terhadap-inte.pdf>. Tgl 16 Mei 2016.
- Dwiastuti, Shita dan Isaskar. (2012). *Ilmu Perilaku Konsumen*, Malang : Elektronik Pertama dan Terbesar Indonesia. 2015, 11 Maret. (Online). Diambil dari : <http://shinta.lecture.ub.ac.id/files/2012/10/PERILAKUKONSUMEN.pdf>. Tgl 18 Mei 2016.
- Engel, J. F, Blackwell, R. D & Miniard, P. W. 1995. *Consumer Behavior (eight edition)*. Orlando: The Dryden Press.
- Erawan. (2012). Hubungan Persepsi terhadap *Store Atmosphere* dengan Kepuasan Konsumen Ritel Indomaret di Medan. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Hardiyati, Ratih. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran, *Skripsi*. Universitas Diponegoro, Semarang. [On-line]. Diambil dari : <http://core.ac.uk/download/pdf/11718513.pdf>. Tgl 17 Mei 2016
- Hawkins, D & Mothersbaugh. (2007). *Consumer Behaviour: Building Marketing Strategy*. Newyork : McGraw-Hill.
- Husein. (2000). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.

- Istiningsih. (2011). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan “Perum Pegadaian Sukoharjo”, *Tugas Akhir*. Universitas Sebelas Maret, Surakarta. [On-line].  
<http://core.ac.uk/download/pdf/12348393.pdf>. Tgl 18 Mei 2016.
- Iswayanti, P. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga Dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada rumah makan “Soto Angkring Ms Boed” di Semarang), *Skripsi*. Universitas Diponegoro, Semarang. [On-line].  
<http://core.ac.uk/download/pdf/11722450.pdf> Tgl 20 Mei 2016.
- Jaya Fitra. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012, *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Kotler, dkk. (2000). *Manajemen Pemasaran, Perspektif Asia*. Yogyakarta : Andi
- Kotler & Armstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Jilid 2 Edisi Kedelapan, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L (2008). *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 Jilid 1, Jakarta : Erlangga.
- Kusuma, R. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Nasabah PT. PBR Hoki Di Kabupaten Tabanan. *Tesis*. Diambil dari : [http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf\\_thesis/unud-937-41951461-tesis.pdf](http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-937-41951461-tesis.pdf). Diunduh Pada Tanggal 23 Mei 2016.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mowen & Minor. (2001). *Perilaku Konsumen* Jilid 2 Edisi Kelima, Bandung : PT.Gelora Aksara Pratama.
- Nanang Tasunar. (2005). ”Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62. Diambil dari : <https://core.ac.uk/download/files/379/11714828.pdf>. Di Unduh Pada Tanggal 23 Mei 2016.
- Nasution, M.N Drs. (2005). *Manajemen mutu terpadu (edisi 2)*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Prasetyo, B.E (2008). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan Pada pd. Bpr Bank Daerah Kabupaten Karanganyar, *Tesis*. Universitas Sebelas Maret, Surakarta. [On-line]. Diambil dari : <http://core.ac.uk/download/pdf/16508266.pdf>. Tgl 24 Mei 2016.
- Sari, E.L (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Restoran Terhadap Loyalitas Pelanggan Sakana Japanese Restaurant Di Delonix Hotel Karawang, *Skripsi*. Universitas Singaperbangsa, Karawang. [On-line]. Diambil dari : <http://jurnal.feunsika.ac.id/wp-content/uploads/2011/12/>

- Schiffman L.G., & Kanuk L.L. (2004). *Consumer behavior (eight edition)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Setiyawati, A. (2009). Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas
- Siagian, T. (2004). Pengaruh Kualitas Produk Flexy Trendy Terhadap Kepuasan Konsumen. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Sugiyono. (2009). Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan Ujang. (2002). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sunarto. (2004). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Yogyakarta : Amos
- Sunarto. (2006). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Tabungan Britama BRI Kanca Kendal). *Tesis*. Universitas Diponegoro, Semarang. Diambil dari : <http://eprints.undip.ac.id/15921/>. Diunduh Pada Tanggal 20 Mei 2016.
- Susilo. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen, 1999. [On-line]. Diambil dari : <http://www.esdm.go.id/prokum/uu/1999/uu-8-1999.pdf>. Tgl 10 Mei 2015.
- Zeithmal, Valerie A. and Bitner, Mary Jo (1996). *Services Marketing*. McGraw-Hill International Editons.



**LAMPIRAN**



**LAMPIRAN A**  
**ALAT UKUR PENELITIAN**  
**1. Skala Kualitas Pelayanan**

## KATA PENGANTAR

Perihal : Permohonan Pengisian Angket  
Lampiran : Satu Berkas  
Judul : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN PADA KEUDE KUPIE ULEE  
KARENG DAN GAYO SEI SERAYU MEDAN

Kepada Yth: Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Dengan hormat,

Kepada Bapak/Ibu yang saya hormati. Melalui surat pengantar ini saya yang bernama:

Nama : Suiayin Mahfirah Agsa

Fakultas : Psikologi

Mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi angket ini dengan tujuan mengadakan penelitian yang berkaitan dengan tugas yang saya buat. Angket ini bukan tes psikologi, maka Bapak/Ibu/Sdr/Sdri tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya. Artinya semua jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri adalah benar, dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri selama ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatiannya dan bantuannya, saya mengucapkan terima kasih.

Medan, Agustus 2016

Hormat Saya,

Suiayin Mahfirah Agsa

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang sudah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner permohonan ini.

1. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET :

- a. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada
- b. Berilah tanda (  $\surd$  ) pada kolom yang ada, pilih sesuai keadaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang sebenarnya.
- c. Ada empat alternatif jawaban, yaitu :
  - SS => Sangat Setuju
  - S => Setuju
  - TS => Tidak Setuju
  - STS => Sangat Tidak Setuju

2. KARAKTERISTIK RESPONDEN :

- a. Nama :
- b. Umur :..... Tahun
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki//Perempuan \*)

\*Coret yang tidak perlu

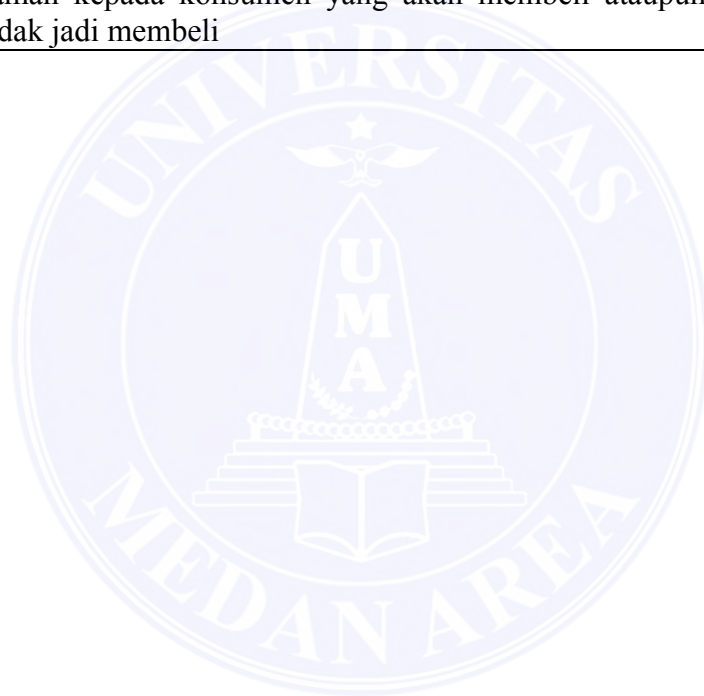


NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Makanan dan minuman yang disajikan di keude kupie ulee kareng dan gayo diberikan dengan tepat sesuai dengan menu yang dipesan				
2	Pramusaji yang ada di keude kupie ulee kareng dan gayo membantu setiap kebutuhan konsumennya.				
3	Keude kupie ulee kareng dan gayo memberikan pelayanan sangat lama				
4	Pramusaji yang ada di keude kupie ulee kareng tidak dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik.				
5	Makanan dan minuman yang disediakan di keude kupie ulee kareng dan gayo sesuai dengan tampilan menu yang ditawarkan.				
6	Keude kupie ulee kareng dan gayo memiliki banyak variasi makanan dan minuman tetapi tetap menyediakan minuman khas yaitu kopi sanger				
7	Setiap selesai mengkonsumsi produk dari keude kupie ulee kareng dan gayo perhitungan jumlah harga makanan dan minuman selalu kurang tepat				
8	Pelayanan yang diberikan keude kupie ulee kareng tidak memuaskan				
9	Pramusaji tidak keberatan untuk mengulangi pesanan agar tidak terjadi kesalahan pada saat proses pemesanan makanan				
10	Pramusaji di keude kupie ulee kareng dan gayo selalu bersedia menanggapi setiap pertanyaan konsumen dan kembali memberikan penjelasan				
11	Pramusaji yang membuat kesalahan di keude kupie ulee kareng dan gayo selalu meminta maaf kepada konsumen dan memperbaiki kesalahannya				
12	Para pramusaji tidak menerima setiap keluhan dari konsumen dan memberikan alasan yang tidak dapat diterima oleh konsumen				
13	Bangunan yang dimiliki keude kupie ulee kareng dan gayo sangat terlihat kokoh dan meyakinkan				
14	Fasilitas keude kupie ulee kareng dan gayo sudah tersedia semua dan sesuai yang diharapkan oleh konsumen				
15	Pramusaji tidak membantu konsumen dalam memilih tempat duduk dimana konsumen mau sehingga konsumen sering kebingungan				
16	Tersedianya Pramusaji yang banyak di keude kupie ulee kareng dan gayo tidak menjamin pelayanan yang baik				



	dapat diberikan oleh konsumen				
17	Saya beranggapan suasana di keude kupie ulee kareng dan gayo tidak nyaman sehingga saya tidak ingin datang kembali ke keude kupie ulee kareng dan gayo				
18	Pramusaji keude kupie ulee kareng dan gayo bersikap ramah.				
19	Konsumen yang ada di keude kuepie ulee kareng dilayani dengan cepat				
20	Pramusaji di keude kupie ulee kareng dan gayo selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik				
21	Pramusaji keude kuupiee ulee kareng sering melakukan kesalahan dalam pemesanan				
22	Tidak ada keramahan yang di dapat dari setiap karyawan yang bekerja di keude kupie ulee kareng dan gayo				
23	Setiap kali pembeli datang pasti karyawan tidak sopan santun dalam melayani				
24	Penjagaan yang dilakukan keude kupie ulee kareng dan gayo terhadap konsumen menjamin keamanan konsumen yang datang				
25	Harga yang ditawarkan keude kupie ulee kareng tidak memberatkan konsumen				
26	Ruangan di dalam keude kupie ulee kareng dan gayo sangat sempit dan tidak nyaman				
27	Toilet yang sudah disediakan keude kupie ulee kareng dan gayo sangat kotor dan jarang dipakai oleh konsumen				
28	Perlengkapan makan dan minum sudah di lengkapi oleh pihak keude kupie ulee kareng dan gayo sehingga konsumen tidak pernah kekurangan perlengkapan apapun				
29	Keamanan yang ada di keude kupiee ulee kareng sangat maksimal				
30	Harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan kualitas yang diberikan oleh keude kupie ulee kareng.				
31	Pelayan keudee kuepie ulee kareng tidak memiliki kemampuan untuk melayani pelanggan dengan baik.				
32	Konsumen yang datang ke keude kupie ulee kareng dan gayo disambut baik oleh pelayan dengan sangat cepat dan tanggap				
33	Pelayan yang ada di keude kupie ulee kareng dan gayo suka lalai dalam melayani konsumen				
34	Pelayan di keude kupie ulee kareng dan gayo terlihat terpaksa dalam melayani pembeli				
35	Pramusaji keude kupie ulee kareng tidak mampu				

	berkomunikasi dengan baik				
36	Setiap selesai pembelian karyawan akan mengantarkan bill dan mengucapkan terima kasih kepada konsumen				
37	Para pelayan keude kupie ulee kareng dan gayo selalu tersenyum pada saat melayani para konsumen				
38	Pramusaji keude kupiee ulee kareng memberikan kenyamanan pada pelanggan.				
39	Keamanan sangatlah penting tetapi kupie ulee kareng dan gayo tidak menyediakan petugas keamanan sehingga saya tidak merasa aman pada saat berada disana				
40	Pelayan di keude kupie ulee kareng dan gayo tidak ramah kepada konsumen yang akan membeli ataupun tidak jadi membeli				





## **2.Skala Kepuasan Konsumen**

## KATA PENGANTAR

Perihal : Permohonan Pengisian Angket  
Lampiran : Satu Berkas  
Judul : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN PADA KEUDE KUPIE ULEE  
KARENG DAN GAYO SEI SERAYU MEDAN

Kepada Yth: Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Dengan hormat,

Kepada Bapak/Ibu yang saya hormati. Melalui surat pengantar ini saya yang bernama:

Nama : Suiayin Mahfirah Agsa

Fakultas : Psikologi

Mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi angket ini dengan tujuan mengadakan penelitian yang berkaitan dengan tugas yang saya buat. Angket ini bukan tes psikologi, maka Bapak/Ibu/Sdr/Sdri tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya. Artinya semua jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri adalah benar, dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri selama ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatiannya dan bantuannya, saya mengucapkan terima kasih.

Medan, Agustus 2016

Hormat Saya,

Suiayin Mahfirah Agsa

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang sudah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner permohonan ini.

3. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET :

- d. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada
- e. Berilah tanda (  $\surd$  ) pada kolom yang ada, pilih sesuai keadaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang sebenarnya.
- f. Ada empat alternatif jawaban, yaitu :
  - SS => Sangat Setuju
  - S => Setuju
  - TS => Tidak Setuju
  - STS => Sangat Tidak Setuju

4. KARAKTERISTIK RESPONDEN :

- d. Nama :
- e. Umur :..... Tahun
- f. Jenis Kelamin : Laki-laki//Perempuan \*)

\*Coret yang tidak perlu

NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Saya makan & minum di keude kupie ulee kareng dan gayo dua kali dalam seminggu				
2	Harga yang ditawarkan keude kupie ulee kareng dan gayo cukup murah				
3	Rasa dari masakan dan minuman di keude kupie ulee kareng dan gayo tidak enak				
4	Saya tidak tertarik dengan menu makanan dan minuman yang ada di keude kupie ulee kareng dan gayo				
5	Saya memesan makan dan minuman yang sama ketika berkunjung lagi ke keude kupie ulee kareng dan gayo				
6	Saya merekomendasikan keude kupie ulee kareng dan gayo kepada teman sebagai outlet yang harus dicoba				
7	Saya tidak mau mengambil resiko untuk memesan menu yang belum pernah saya pesan				
8	Ketika saya ke keude kupie ulee kareng dan gayo, menu yang saya pesan tidak ada				
9	Menu yang tersedia di keude kupie ulee kareng dan gayo tidak bervariasi				
10	Makanan di keude kupie ulee kareng dan gayo cita rasanya lebih enak sehingga saya ketagihan				
11	Keude kupie ulee kareng dan gayo memiliki dekorasi tempat yang menarik dan memiliki fasilitas seperti tv, toilet, musholla dan lain-lain				
12	Fasilitas wifi yang cepat dapat membantu saya dalam mengerjakan tugas sehingga membuat saya nyaman berada di keude kupie ulee kareng dan gayo				
13	Pesanan minuman dan makanan di keude kupie ulee kareng dan gayo sering tertukar dalam penyajian				
14	Saya tidak tertarik dengan menu makanan dan minuman yang ada di keude kupie ulee kareng dan gayo				
15	Saya berbagi cerita kepada teman yang saya kenal tentang keude kupie ulee kareng dan gayo memiliki pelayanan yang cukup baik				
16	Keude kupie ulee kareng dan gayo menjadi satu-satunya pilihan saya saat ingin minum kopi				
17	Saya memiliki menu favorit yang biasa saya pesan ketika berada di keude kupie ulee kareng dan gayo				
18	Cita rasa yang disajikan keude kupie ulee kareng dan gayo tidak selezat keude kupie lainnya				
19	Walaupun tempat tinggal saya berdekatan dengan keude kupie ulee kareng dan gayo tetapi saya lebih memilih keude kupie lainnya				
20	Keude kupie ulee kareng dan gayo tidak cocok dijadikan				

	tempat untuk bersantai karena terlalu ramai				
21	Porsi makanan yang disajikan tidak sesuai dengan harga dan tidak sesuai dengan pesanan				
22	Makanan dan minuman yang disajikan keude kupie ulee kareng dan gayo mampu membangkitkan selera makan saya				
23	Saya tidak memiliki menu favorit di keude kupie ulee kareng dan gayo				
24	Keude kupie ulee kareng dan gayo dapat memenuhi ekspektasi saya ketika mengkonsumsi menu yang tersedia				
25	Saya berkunjung ke keude kupie ulee kareng dan gayo ketika ada teman yang mengajak saya				
26	Setiap berkunjung di keude kupie ulee kareng dan gayo saya hanya memesan kopi				
27	Cita rasa makanan dan minuman yang ada di keude kupie ulee kareng dan gayo memiliki rasa yang khas				
28	Keude kupie ulee kareng dan gayo menjadi tempat favorit saya untuk bersantai				
29	Mutu dan bahannya berkualitas yang dapat dirasakan dalam minuman maupun makanan yang disajikan				
30	Saya tidak menyukai menu makanan dan minuman yang tersedia di keude kupie ulee kareng dan gayo				
31	Saya harus menunggu lama untuk menikmati pesanan saya				
32	Saya menyukai varian menu yang ada di keude kupie ulee kareng dan gayo				
33	Minuman dan makanan yang disajikan tidak bersih (higienis)				
34	Saya merasa kehilangan selera makan saat melihat pesanan saya				
35	Minuman maupun makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan				
36	Banyak yang mengatakan bahwa keude kupie ulee kareng dan gayo tidak baik dalam memberikan pelayanan				
37	Pramusaji keude kupie ulee kareng dan gayo lama dalam hal melayani konsumen				
38	Saya mengajak teman saya ke keude kupie ulee kareng dan gayo				
39	Saya tidak yakin dengan yang dikatakan banyak orang bahwa keude kupie ulee kareng dan gayo lebih baik dari keude kupie yang lainnya				
40	Saya berbagi cerita kepada teman yang saya kenal tentang keude kupie ulee kareng dan gayo memiliki pelayanan yang cukup baik				



**LAMPIRAN  
B  
DATA PENELITIAN**



KUALITAS PELAYANAN

Subjek/ Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	Skor	
1	4	3	3	2	4	4	3	4	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	99
2	2	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	98
3	3	3	2	4	2	4	4	2	2	3	3	3	2	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	90	
5	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	92
6	2	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
7	3	2	2	3	1	3	2	3	4	4	1	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	4	4	1	89
8	3	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	2	1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	88
9	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	1	1	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	93	
10	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	2	4	4	1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	103	
11	3	2	2	3	2	3	4	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	89
12	3	3	3	3	1	1	3	4	1	4	1	1	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	112	
14	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	4	4	1	4	2	3	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
15	3	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
16	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111
17	2	1	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
18	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
19	4	4	1	4	4	4	1	4	1	1	4	2	1	3	1	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
20	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	1	1	2	3	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
21	3	3	3	4	4	3	3	4	1	2	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	82	
22	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	2	1	3	3	1	4	1	1	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	82	
23	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	3	3	1	4	4	3	3	1	3	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	80	
24	2	3	3	3	2	1	4	4	4	4	1	3	1	3	2	4	4	1	1	1	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	87	
25	3	2	3	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	3	1	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	67	
26	3	2	2	3	2	3	3	2	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	81	
27	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	1	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	
28	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	1	3	1	4	1	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	103	
29	4	4	3	4	4	1	4	1	1	2	3	3	2	4	3	1	1	4	4	1	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	87	
30	2	3	3	3	2	4	4	3	1	4	4	3	2	4	3	1	1	3	3	1	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	88	
31	4	3	3	1	1	4	4	4	1	1	4	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	2	1	2	4	4	4	2	4	4	4	4	83	
32	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	1	3	3	1	2	1	1	2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	
33	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	2	3	2	4	4	3	2	4	2	4	2	86	
34	4	3	4	4	3	3	3	2	1	3	4	4	2	1	3	1	4	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	80	
35	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	1	1	1	3	1	1	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	96



36	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	4	1	4	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106
37	3	3	2	3	2	3	1	3	4	2	2	1	3	4	2	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	83	
38	3	3	3	3	2	4	4	4	1	1	3	1	3	4	3	1	1	3	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	79	
39	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	1	3	1	1	3	2	3	2	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	81			
40	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	2	1	4	1	1	1	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95		
41	1	4	1	4	4	4	4	4	4	1	3	1	2	3	1	1	4	3	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	81		
42	3	3	4	4	2	4	2	3	4	2	1	1	3	4	4	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	
43	3	4	3	1	3	4	1	4	4	4	4	1	4	4	1	4	1	1	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	97	
44	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	1	3	1	4	1	1	3	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
45	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	100	
46	3	3	3	4	2	3	3	4	2	4	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
47	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	2	2	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	
48	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	1	3	1	3	1	1	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	92	
49	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	1	2	1	3	1	4	1	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	92	
50	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	87	
51	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	
52	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	1	1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	81	
53	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	4	4	3	2	3	1	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	90	
54	3	4	4	4	3	4	4	3	3	1	3	2	3	4	3	4	4	1	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	95	
55	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	88	
56	3	2	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	82	
57	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	106	
58	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	1	2	1	2	4	4	4	4	2	1	2	1	2	1	83		
59	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	88	
60	4	4	3	4	2	4	4	3	3	1	2	2	1	1	1	2	4	2	1	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	91	
61	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	77	
62	3	2	2	3	1	4	4	2	1	3	3	3	2	4	3	3	3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	
63	3	3	2	3	2	4	4	2	1	3	4	4	2	4	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	75	
64	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	1	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
65	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	2	1	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	94	
66	4	4	4	3	3	1	4	3	1	3	4	4	2	3	1	1	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
67	2	2	1	4	4	1	4	4	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	92	
68	3	3	2	3	1	1	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	
69	3	3	3	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	104		
70	3	3	1	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	1	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	92	
71	3	3	2	3	1	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106	
72	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	85	
73	4	2	1	3	2	4	4	2	1	1	2	4	2	4	2	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	
74	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	



75	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	105		
76	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102		
77	3	2	2	3	2	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	4	95		
78	4	4	3	4	2	4	4	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	91	
79	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	96	
80	4	3	2	3	1	2	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	99	
81	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
82	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	100	
83	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	85	
84	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103		
85	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101		
86	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	90	
87	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95		
88	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107		
89	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	1	1	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	90	
90	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112		
91	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	89	
92	2	2	2	2	3	3	4	4	2	4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	90	
93	3	3	3	4	2	4	4	3	2	3	4	3	4	2	3	1	1	1	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	96	
94	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	88
95	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	104	
96	4	4	2	4	4	3	4	3	4	2	2	3	1	3	1	3	3	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	98	
97	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100		
98	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105		
99	3	4	3	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	83	
100	4	4	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101		





KEPUASAN KONSUMEN

Subjek/ Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	Skor		
1	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	111
2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	113	
3	4	2	4	4	3	3	2	4	3	4	1	4	2	4	1	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116	
4	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	2	4	3	3	3	2	109		
5	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	3	3	4	1	105		
6	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	4	114		
7	3	2	2	3	1	3	2	4	1	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	1	4	3	4	2	4	4	1	106		
8	3	3	2	4	4	3	4	3	4	2	4	2	2	4	4	1	4	2	4	1	4	4	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	107		
9	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	3	115		
10	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	112		
11	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	2	114		
12	4	3	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	115		
13	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	113		
14	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	113		
15	3	3	4	3	2	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	2	4	2	4	1	4	1	4	4	1	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	112		
16	3	3	3	4	4	3	3	3	1	1	4	2	3	3	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	108		
17	2	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	2	2	4	1	4	2	4	2	4	2	4	3	4	4	4	110		
18	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	115		
19	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	4	2	4	4	1	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	116		
20	4	4	3	4	2	4	3	3	1	2	4	3	4	4	2	3	4	2	4	1	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	114		
21	3	3	3	4	4	3	3	4	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	98		
22	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	98	
23	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	1	4	2	4	1	4	1	4	4	4	4	1	102	
24	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	109	
25	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	86		
26	3	2	2	3	2	3	3	2	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	92		
27	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	105		
28	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	2	4	4	2	1	2	2	4	3	2	1	3	3	1	4	3	105		
29	4	4	3	4	4	4	4	3	1	2	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	106		
30	2	3	3	3	2	4	4	3	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	95		
31	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	1	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	99		
32	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	95		
33	4	4	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	95		
34	4	3	4	4	3	3	3	2	1	3	3	4	1	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	1	4	2	2	2	2	3	2	4	1	2	2	96		
35	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	1	4	2	1	1	4	4	1	4	2	95		
36	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	108		



37	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	88	
38	3	3	3	3	2	4	4	3	1	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	1	111			
39	4	4	3	4	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	1	3	4	2	3	2	97	
40	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	89		
41	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	4	1	4	4	3	4	1	4	97	
42	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	2	4	3	4	3	3	3	109	
43	3	4	3	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	1	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	104	
44	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	113	
45	3	3	3	2	3	4	4	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	4	93	
46	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	1	4	2	2	2	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	110	
47	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	4	2	2	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	106	
48	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	4	1	4	4	3	4	2	4	106	
49	3	3	3	4	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	111	
50	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	4	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	96	
51	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	1	4	4	4	3	4	4	111	
52	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	108
53	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	4	4	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	1	2	3	86
54	3	4	4	4	3	4	4	3	3	1	3	2	3	4	3	4	4	1	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	102	
55	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	102	
56	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	1	2	2	81	
57	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	97	
58	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	87	
59	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	2	2	3	2	1	3	4	2	2	2	3	3	2	4	2	89	
60	4	4	3	4	2	4	4	3	3	1	2	2	1	1	1	2	4	2	1	1	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	2	4	3	4	98	
61	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	1	4	3	2	2	2	3	1	4	1	3	1	2	4	2	4	1	92	
62	3	2	2	3	1	4	4	2	1	3	3	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	
63	3	3	2	3	2	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	1	3	3	1	2	3	3	1	96	
64	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	3	3	4	4	114	
65	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	105	
66	4	4	4	3	3	1	4	3	1	3	4	4	2	2	1	4	4	3	4	4	2	2	3	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	110	
67	2	2	1	4	4	1	4	4	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	4	4	3	4	3	4	94
68	3	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	4	2	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	107	
69	3	3	3	4	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	4	1	2	3	3	2	91	
70	3	3	1	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	1	1	1	2	4	2	4	3	1	4	2	4	2	91	
71	3	3	2	3	1	2	3	4	3	2	3	4	1	1	3	4	4	3	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	108	
72	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	86	
73	4	2	1	3	2	4	4	3	1	1	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	1	3	3	2	4	104	
74	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114	
75	3	4	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	1	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	109	
76	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	96		



77	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	4	2	4	4	1	106	
78	4	2	2	4	2	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	91
79	4	2	2	2	2	2	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	88	
80	4	3	2	3	1	2	4	2	2	1	3	3	1	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	4	2	87	
81	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	103	
82	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	1	2	1	1	2	2	4	87	
83	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	82	
84	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	94	
85	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	1	3	3	94	
86	3	3	2	4	3	4	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	1	3	2	88	
87	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	96	
88	4	4	3	4	3	4	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	116	
89	4	4	4	4	2	4	4	4	2	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	3	2	4	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	91	
90	4	2	3	4	2	4	4	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	1	2	1	4	4	90	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3	1	2	87	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	1	4	2	90
93	3	3	3	4	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	105	
94	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	1	2	1	3	1	2	1	2	4	1	2	2	2	1	2	1	4	2	4	2	4	3	2	4	2	89	
95	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	111	
96	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	1	3	1	3	3	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	95	
97	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	1	4	4	100	
98	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	83
99	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	101	
100	4	4	3	4	2	4	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	2	4	4	2	3	2	4	2	4	3	4	4	108	







LAMPIRAN  
C  
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR000
07 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VA
R00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021
VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026
VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR000
34 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

```

## Reliability

### Notes

Output Created		01-Sep-2016 20:06:38
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	44
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.031
	Elapsed Time	00:00:00.015

[DataSet0]

### Scale: Kualitas Pelayanan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	40

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	2.1364	.34714	44
VAR00002	2.4318	.54550	44
VAR00003	2.1818	.39015	44
VAR00004	2.7273	.45051	44
VAR00005	2.2955	.46152	44
VAR00006	2.1818	.39015	44
VAR00007	2.3182	.47116	44
VAR00008	2.1364	.34714	44
VAR00009	2.8409	.36999	44
VAR00010	2.1591	.36999	44
VAR00011	2.3182	.47116	44
VAR00012	2.1364	.34714	44
VAR00013	2.9091	.29080	44
VAR00014	2.1364	.34714	44
VAR00015	2.6136	.49254	44
VAR00016	2.2500	.48823	44
VAR00017	2.2727	.49947	44
VAR00018	2.3182	.56126	44
VAR00019	2.1364	.34714	44
VAR00020	2.1364	.34714	44
VAR00021	2.2727	.45051	44
VAR00022	2.7727	.47562	44
VAR00023	2.2727	.45051	44
VAR00024	2.7500	.48823	44
VAR00025	2.2500	.43802	44

VAR00026	2.7500	.48823	44
VAR00027	2.2955	.46152	44
VAR00028	2.3182	.51817	44
VAR00029	2.1818	.39015	44
VAR00030	2.1818	.39015	44
VAR00031	2.8636	.34714	44
VAR00032	2.1364	.34714	44
VAR00033	2.1591	.36999	44
VAR00034	2.4773	.50526	44
VAR00035	2.7727	.42392	44
VAR00036	2.0909	.29080	44
VAR00037	2.3636	.57429	44
VAR00038	2.0909	.29080	44
VAR00039	2.1364	.34714	44
VAR00040	2.1591	.36999	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	91.7955	91.422	.891	.946
VAR00002	91.5000	93.930	.306	.950
VAR00003	91.7500	91.820	.734	.947
<b>VAR00004</b>	<b>91.2045</b>	<b>97.329</b>	<b>-.008</b>	<b>.952</b>
VAR00005	91.6364	91.679	.630	.948
VAR00006	91.7500	91.076	.837	.946
VAR00007	91.6136	91.731	.610	.948
VAR00008	91.7955	91.422	.891	.946
<b>VAR00009</b>	<b>91.0909</b>	<b>97.619</b>	<b>-.040</b>	<b>.952</b>
VAR00010	91.7727	91.715	.791	.947
VAR00011	91.6136	91.824	.600	.948
VAR00012	91.7955	91.422	.891	.946
<b>VAR00013</b>	<b>91.0227</b>	<b>100.720</b>	<b>-.573</b>	<b>.953</b>

VAR00014	91.7955	91.422	.891	.946
<b>VAR00015</b>	<b>91.3182</b>	<b>94.408</b>	<b>.294</b>	<b>.950</b>
VAR00016	91.6818	90.362	.739	.947
VAR00017	91.6591	91.253	.624	.948
VAR00018	91.6136	91.684	.508	.949
VAR00019	91.7955	91.422	.891	.946
VAR00020	91.7955	91.422	.891	.946
VAR00021	91.6591	91.067	.720	.947
VAR00022	91.1591	94.462	.300	.950
VAR00023	91.6591	91.114	.714	.947
<b>VAR00024</b>	<b>91.1818</b>	<b>94.943</b>	<b>.240</b>	<b>.951</b>
VAR00025	91.6818	90.966	.754	.947
<b>VAR00026</b>	<b>91.1818</b>	<b>95.036</b>	<b>.230</b>	<b>.951</b>
VAR00027	91.6364	91.493	.652	.947
VAR00028	91.6136	91.359	.589	.948
VAR00029	91.7500	91.215	.818	.947
VAR00030	91.7500	91.727	.747	.947
<b>VAR00031</b>	<b>91.0682</b>	<b>96.205</b>	<b>.167</b>	<b>.950</b>
VAR00032	91.7955	91.422	.891	.946
VAR00033	91.7727	91.529	.819	.947
VAR00034	91.4545	92.672	.466	.949
VAR00035	91.1591	94.742	.308	.950
<b>VAR00036</b>	<b>91.8409</b>	<b>97.300</b>	<b>.013</b>	<b>.951</b>
VAR00037	91.5682	91.600	.503	.949
VAR00038	91.8409	93.067	.768	.947
VAR00039	91.7955	91.422	.891	.946
VAR00040	91.7727	91.715	.791	.947

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
93.9318	97.460	9.87220	40

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR000
07 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VA
R00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021
VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026
VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR000
34 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

```

## Reliability

Notes		
Output Created		01-Sep-2016 20:10:12
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N xof Rows in Working Data File	44
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.



Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.031
	Elapsed Time	00:00:00.018

### Scale: Kepuasan Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	40

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>VAR00001</b>	<b>90.4545</b>	<b>156.719</b>	<b>.076</b>	<b>.955</b>
VAR00002	90.3864	150.615	.530	.953
VAR00003	90.2955	149.887	.500	.953
VAR00004	90.2045	143.050	.848	.950
VAR00005	90.2727	151.040	.413	.954
VAR00006	90.3182	148.873	.628	.952
VAR00007	90.2500	145.727	.730	.951
VAR00008	90.3409	149.997	.552	.953
VAR00009	90.4773	152.023	.679	.952
VAR00010	90.4545	152.672	.549	.953
<b>VAR00011</b>	<b>89.7045</b>	<b>157.608</b>	<b>-.026</b>	<b>.955</b>
VAR00012	90.2500	142.285	.825	.951
<b>VAR00013</b>	<b>89.7273</b>	<b>157.180</b>	<b>.023</b>	<b>.955</b>
VAR00014	90.2727	142.436	.787	.951
VAR00015	90.4773	152.023	.679	.952
VAR00016	90.2955	153.748	.309	.954
<b>VAR00017</b>	<b>89.6136</b>	<b>156.940</b>	<b>.143</b>	<b>.954</b>
VAR00018	90.1136	144.568	.741	.951
VAR00019	90.3864	152.057	.525	.953
VAR00020	90.2273	144.784	.836	.951
VAR00021	90.1591	143.672	.801	.951
VAR00022	90.2045	143.980	.833	.951
VAR00023	90.4545	151.370	.704	.952
VAR00024	90.5227	154.395	.480	.953
VAR00025	90.4545	152.393	.582	.953

VAR00026	90.4545	151.370	.704	.952
VAR00027	90.2955	143.004	.730	.952
VAR00028	90.4545	152.672	.549	.953
VAR00029	90.2727	142.017	.811	.951
VAR00030	90.3864	146.987	.589	.953
VAR00031	90.2500	142.657	.803	.951
VAR00032	90.2273	143.668	.860	.950
VAR00033	89.7727	154.319	.313	.954
<b>VAR00034</b>	<b>90.3182</b>	<b>154.780</b>	<b>.225</b>	<b>.954</b>
VAR00035	90.3636	151.772	.532	.953
VAR00036	90.3864	153.684	.361	.954
VAR00037	90.4318	152.716	.509	.953
VAR00038	90.3636	152.562	.455	.953
VAR00039	90.3636	151.400	.568	.953
VAR00040	90.3864	152.522	.478	.953

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
92.5909	157.503	12.55003	40

LAMPIRAN  
D  
UJI NORMALITAS



**NPAR TESTS**

/K-S(NORMAL)=KualitasPelayanan KepuasanKonsumen

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING ANALYSIS.

**NPar Tests**

**Notes**

Output Created		01-Sep-2016 20:24:36
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=KualitasPelayanan KepuasanKonsumen /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.003
	Number of Cases Allowed <sup>a</sup>	157286

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet0]

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KualitasPelayanan	100	<b>94.29</b>	<b>9.247</b>	67	114
KepuasanKonsumen	100	<b>101.27</b>	<b>9.818</b>	81	116

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KualitasPelayanan	KepuasanKonsumen
N		100	100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	94.29	101.27
	Std. Deviation	9.247	9.818
Most Extreme Differences	Absolute	.095	.118
	Positive	.049	.084
	Negative	-.095	-.118
Kolmogorov-Smirnov Z		.948	1.180
Asymp. Sig. (2-tailed)		<b>.331</b>	<b>.124</b>
a. Test distribution is Normal.			

LAMPIRAN  
E  
UJI LINEARITAS





```

* Curve Estimation.
TSET NEWVAR=NONE.
CURVEFIT
  /VARIABLES=KualitasPelayanan WITH KepuasanKonsumen
  /CONSTANT
  /MODEL=LINEAR

/PLOT FIT.

```

## Curve Fit

### Notes

Output Created		02-Sep-2016 22:02:12
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Cases with a missing value in any variable are not used in the analysis.
Syntax		CURVEFIT /VARIABLES=KualitasPelayanan WITH KepuasanKonsumen /CONSTANT /MODEL=LINEAR /PLOT FIT.
Resources	Processor Time	00:00:00.188
	Elapsed Time	00:00:00.184
Use	From	First observation
	To	Last observation
Predict	From	First Observation following the use period
	To	Last observation
Time Series Settings (TSET)	Amount of Output	PRINT = DEFAULT
	Saving New Variables	NEWVAR = NONE

Maximum Number of Lags in Autocorrelation or Partial Autocorrelation Plots	MXAUTO = 16
Maximum Number of Lags Per Cross-Correlation Plots	MXCROSS = 7
Maximum Number of New Variables Generated Per Procedure	MXNEWVAR = 60
Maximum Number of New Cases Per Procedure	MXPREDICT = 1000
Treatment of User-Missing Values	MISSING = EXCLUDE
Confidence Interval Percentage Value	CIN = 95
Tolerance for Entering Variables in Regression Equations	TOLER = .0001
Maximum Iterative Parameter Change	CNVERGE = .001
Method of Calculating Std. Errors for Autocorrelations	ACFSE = IND
Length of Seasonal Period	Unspecified
Variable Whose Values Label Observations in Plots	Unspecified
Equations Include	CONSTANT

[DataSet1]

#### Model Description

Model Name	MOD_4
Dependent Variable	1 KualitasPelayanan
Equation	1 Linear
Independent Variable	KepuasanKonsumen
Constant	Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots	Unspecified

### Case Processing Summary

	N
Total Cases	100
Excluded Cases <sup>a</sup>	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

### Variable Processing Summary

	Variables	
	Dependent	Independent
	KualitasPelayanan	Kepuasan Konsumen
Number of Positive Values	100	100
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values		
User-Missing	0	0
System-Missing	0	0

### Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: KualitasPelayanan

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.165	19.394	1	98	.000	55.526	.383

The independent variable is KepuasanKonsumen.

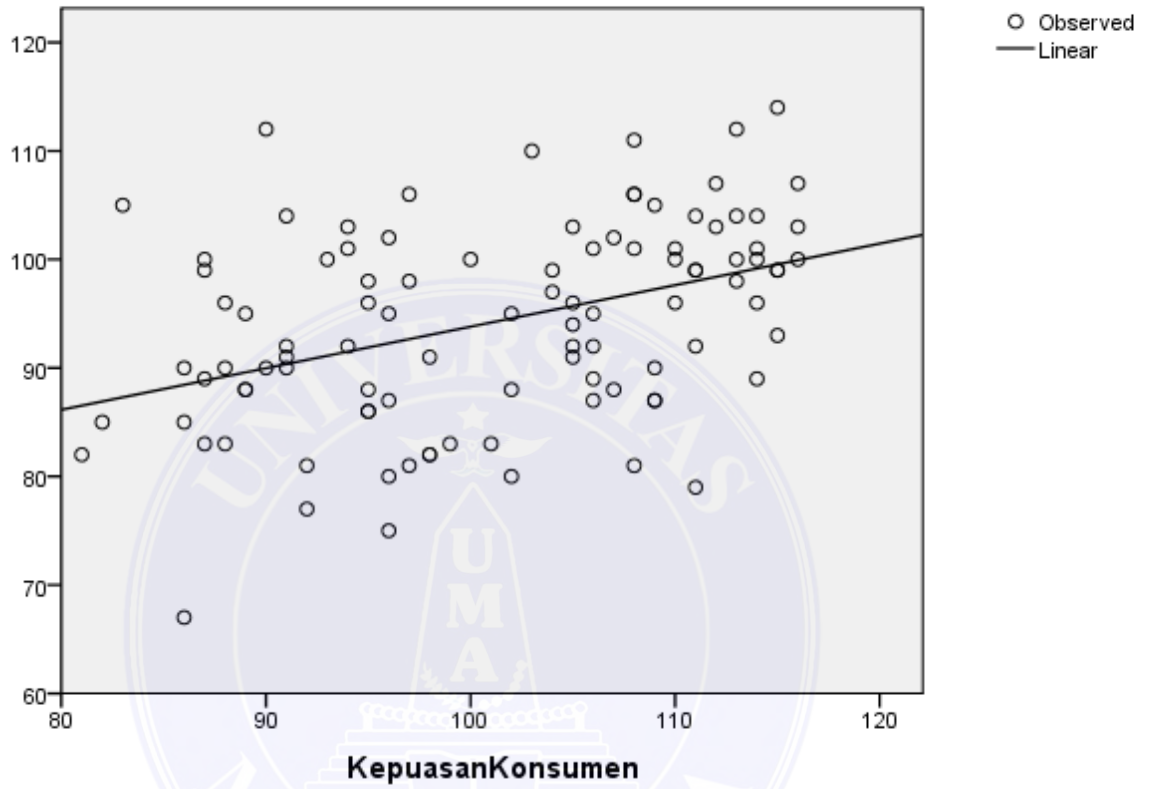
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KualitasPelayanan * KepuasanKonsumen	Between	(Combined)	4304.190	33	130.430	2.069	.006
	Groups	Linearity	1398.371	1	1398.371	<b>22.184</b>	<b>.000</b>
		Deviation					
		from	2905.819	32	90.807	1.441	.106
		Linearity					
	Within Groups		4160.400	66	63.036		
	Total		8464.590	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KualitasPelayanan * KepuasanKonsumen	<b>.406</b>	<b>.165</b>	.713	.508

### KualitasPelayanan





**LAMPIRAN  
F  
UJI HIPOTESIS**

## Correlations

### Notes

Output Created		01-Sep-2016 20:24:24
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=KualitasPelayanan KepuasanKonsumen /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.031
	Elapsed Time	00:00:00.017

[DataSet0]

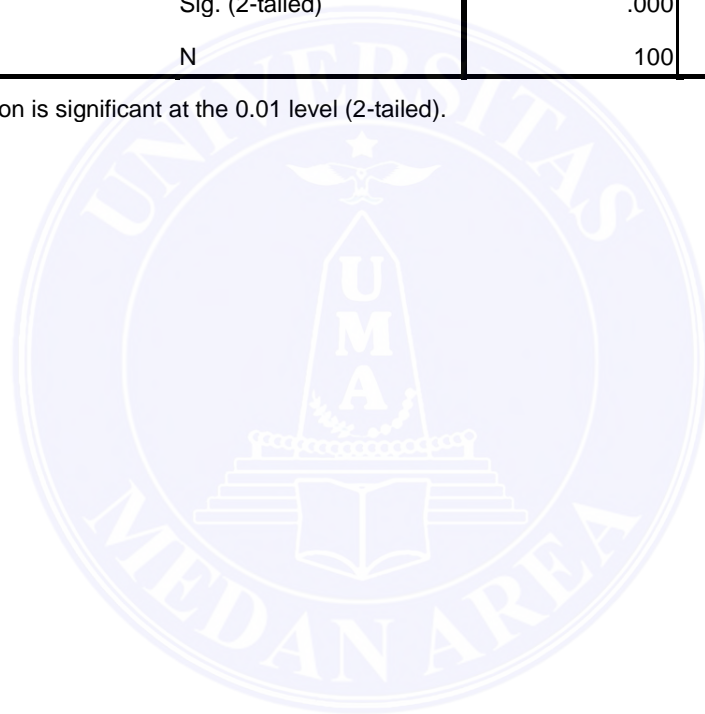
### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KualitasPelayanan	94.29	9.247	100
KepuasanKonsumen	101.27	9.818	100

**Correlations**

		KualitasPelayanan	KepuasanKonsumen
KualitasPelayanan	Pearson Correlation	1	<b>.406**</b>
	Sig. (2-tailed)		<b>.000</b>
	N	100	100
KepuasanKonsumen	Pearson Correlation	.406**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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







LAMPIRAN  
G  
SURAT 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 : 966 /FPSI/01.10/VIII/2016

Medan, 19 Agustus 2016

Lampiran : -

Hal : Pengambilan Data

Yth, Manager Cafe Keude Kupie Ulee Kareng & Gayo

Jl. Sei Serayu No. 85 Medan

Di - Tempat

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

Nama : Suiayin Mahfirah Agsa  
NPM : 12 860 0184  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di *Café Keude Kupie Ulee Kareng & Gayo Jl. Sei Serayu No. 85 Medan* guna penyusunan skripsi yang berjudul "*Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Keude Kupie Ulee Kareng & Gayo Sei Serayu 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 **Café** yang Bapak/Ibu pimpin.

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

Wakil Dekan Bidang Akademik,

  
Zuhdi Budiman, S.Psi M.Psi

Tembusan

- Mahasiswa Ybs



# Grand Keude Kupie Ulee Kareng & Gayo

Jln. Sei Serayu No. 85, Medan - 20121 Hp 0821 6735 3535

Nomor : SKP/1/VIII/2016

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Suiayin Mahfirah Agsa  
NIM : 12 860 0184  
Fakultas : Fakultas Psikologi  
Universitas : Universitas Medan Area

Sehubungan dengan surat dari Universitas Medan Area Fakultas Psikologi No 966/FPSI/01.10/VIII/2016 tanggal 19 Agustus 2016 tentang pengambilan data. Bahwasanya benar nama tersebut telah melaksanakan penelitian "**Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Pada Grand Keude Kupie Uleekareng dan Gayo Cabang Sei Serayu Medan**", di Kafe Grand Keude Kupie Uleekareng dan Gayo Jalan Sei Serayu No 85 Medan.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan melengkapi persyaratan administrasi perkuliahan dan dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Medan, 27 Agustus 2016

**M. Rinaldi Santoso**  
Manager Outlet

CV. GRAND KEUDE