

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Taufiq M. (2005). *Dinamika Pemasaran*, Jakarta PT. Rajagrafindo Persada
- Azwar, Saifuddin. (2004). *Reliabililus chin G'ulidilas.Yogyakarta* : Pustaka Pelajar Offset
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., (2005), *Service Marketing (3^d ed.)*, Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Engel, James, F, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. (2004). *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. Jilid 1. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta.
- Hadi, Sutrisno. (2000). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Juwandi, HendN Iraman. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler dan Amstrong, (2004), *Prinsip-Prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Kotler, Philip & Lane, Kevin (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Salemba Empat
- Lilik, Paulus & Kristianto, (2011). *Psikologi Pemasaran*, Jogjakarta: CAPS.
- Lupi~oadi, Ramhat dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Lmhat. Jakarta.
- Mov,-en. John, C.. dan Minor, M., (2005), *Perilaku Konsumen Jilid 1*, Edisi Kelima (terjemahan), Erlangga, Jakarta
- Nasution. Nur (2004). *Manajemen Terpadu (Total Service Management)*. Penerbit Ghalia Indonesia Bogor.
- Peter dan Olson. (2000). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. D. Sihombing (penerjemah)*. *Consumen Behavior*, Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Putro, Shandy Widjoyo. (2011), Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.2, No. 1, (2014) 1-9. Diakses 12 September 2015, pukul 14.50 WIB.



LAMPIRAN A
ALAT UKUR PENELITIAN
SKALA FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Inisial Nama :

Umur :

JenisKelamin :

Petunjuk Pengisian

1. Tulislah identitas terlebih dahulu pada lembar identitas yang telah disediakan secara lengkap dan jelas.
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum anda mengisi jawaban.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:
SS : Sangat Sesuai
S : Sesuai
TS : Tidak Sesuai
STS : Sangat Tidak Sesuai
4. Berilah tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang anda pilih. Apabila anda ingin memperbaiki jawaban,
5. Skala ini bukan tes, sehingga setiap orang bias mempunyai jawaban yang berbeda. **Tidak ada jawaban salah atau benar** karena jawaban anda adalah sesuai kondisi diri anda sebenarnya.
6. Data digunakan untuk kepentingan karya ilmiah.

☺Selamat Mengerjakan☺

Apakah anda puas makan dan minum di Café D'real?

a.Puas

b.SangatPuas

c.TidakPuas

d.SangatTidakPuas

N O	INDIKATOR VARIABEL	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Menu yang tersedia pada Cafe D'real Medan beraneka ragam				
2	Menu Café D'real Medan tidak dapat mengundang selera makan yang tinggi				
3	Porsi makanan dan minuman yang disediakan Café D'real Medan mampu memenuhi kebutuhan konsumen yang berkunjung di Cafe tersebut				
4	Café D'real Medan menyediakan menu makan dan minuman yang enak dengan sesuai selera para konsumen				
5	Café D'real Medan menggunakan bahan – bahan masak segar/ baru untuk membuat makanan dan minuman				
6	Menu makanan yang disajikan di Café D'real rasanya kurang lezat				
7	Makanan yang disajikan café d'real kurang hygenis/bersih				
8	Para karyawan Café D'real Medan melayani konsumen dengan sopan dan baik dalam sikap maupun perkataan				
9	Penyajian menu yang dipesan oleh konsumen Café D'real Medan masih sangat lambat				
10	Karyawan Café D'real Medan melayani konsumen tepat waktu saat dibutuhkan				
11	Café D'real Medan mempekerjakan karyawan yang kurang merespon atau menanggapi permintaan konsumen				
12	Karyawan Café D'real Medan secara konsisten bersikap ramah terhadap konsumen				
13	Penampilan karyawan Café D'real sangat rapi dan bersih				
14	Harga makanan dan minuman Café D'real Medan kurang terjangkau dengan nilai beli konsumen				
15	Harga menu Café D'real Medan sebanding dengan manfaat yang diperoleh konsumen setelah membelinya				
16	Harga menu Café D'real Medan termasuk standar bersaing dibandingkan restoran sejenis lainnya				
17	Harga menu Café D'real Medan tidak sesuai dengan kualitas makan dan minuman yang disediakan				
18	Saya merasa tidak senang dengan pelayanan yang diberikan Café D'real				
19	Saya merasa tidak dihargai oleh karyawan Café D'real				

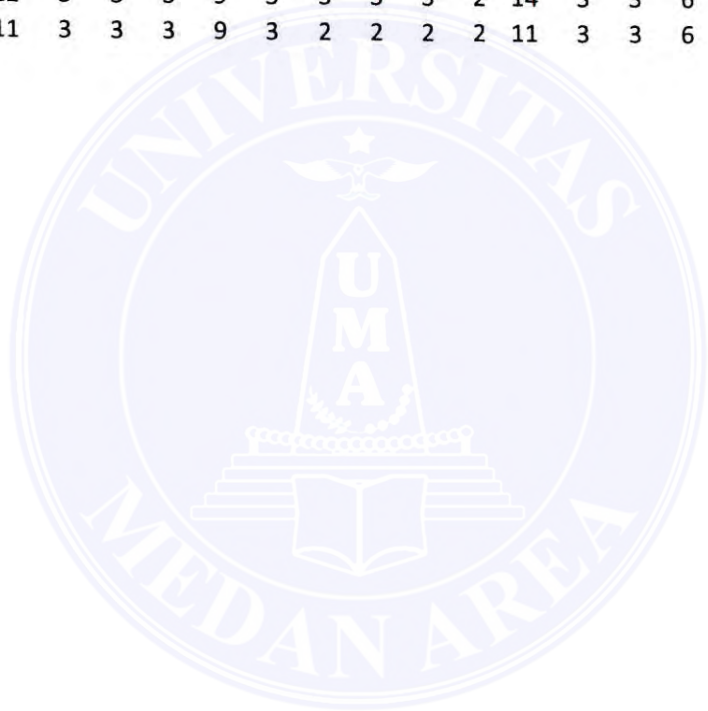
20	Saya merasa percaya terhadap produk dicafed'real				
21	Saya merasa tidak ingin kembali lagi berkunjung dicafed'real				
22	Saya merasa bangga dapat menikmati makanan dan minuman dicafed'real				
23	Saya mengeluarkan terlalu mahal biaya untuk menikmati makanan dan minuman dicafed'real				
24	Biaya yang saya keluarkan sesuai dengan kualitas makanan yang saya dapatkan				
25	Biaya yang saya keluarkan tidak sesuai dengan kepuasan saya dalam menikmati makanan dan minuman di café d'real ini				
26	Kepuasan yang saya dapatkan sesuai dengan biaya yang saya keluarkan di café d'real ini				
27	Lokasi café d'real sangat strategis, sehingga mudah dijangkau				
28	Saya merasa puas dengan keamanan, kenyamanan, dan kebersihan Café D'real				
29	Suasana dicafe d'real membuat saya cepat merasa bosan				
30	Konsepruangan di cafe d'real kurang berkelas dan membuat saya merasa jenuh				
31	Saya puas dengan fasilitas (meja, kursi, wastafel) yang disediakan oleh Café D'real bersih dan dalam keadaan baik				
32	Saya tidak akan membawa teman-teman saya untuk makan dan minum di café d'real				
33	Saya lebih suka sendiri berkunjung ke café d'real				
34	Saya merasa dihormati sebagai konsumen di café d'real				
35	Dengan berada di café d'real saya bias menghilangkan rasa jenuh, bosan dan sebagainya				

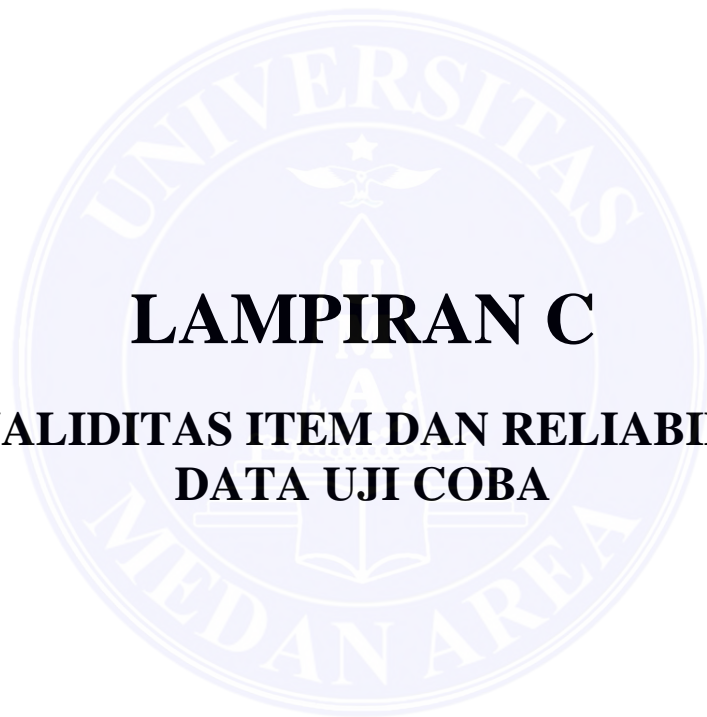


LAMPIRAN B
**DATA UJI COBA DAN PENELITIAN SKALA FAKTOR-
FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN**

A1	A2	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A13	A14	A15	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A24	A26	A27	A28	A29	A30	A31	A32	A33	A34	35							
3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	10	3	3	3	9	2	2	3	1	3	11	2	3	5	2	3	3	3	3	14	3	2	2	2	9
3	2	3	4	4	16	4	3	2	2	11	4	3	4	11	4	3	2	2	4	15	1	1	2	3	3	3	2	3	14	4	2	4	3	13
3	3	1	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	3	3	3	3	3	15	2	3	5	3	3	3	4	3	16	3	2	3	3	11
3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	10
3	2	4	3	2	14	3	2	4	3	12	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11
3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	11	3	2	2	7	3	3	3	3	3	15	2	3	5	3	2	2	2	4	13	3	2	3	4	12
3	2	3	3	3	14	3	3	1	3	10	3	3	3	9	3	4	3	4	3	17	4	3	7	4	2	2	3	3	14	3	2	3	3	11
4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15	2	2	4	3	3	3	3	3	15	3	1	3	3	10
3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	15	4	3	4	11	3	3	4	4	3	17	4	3	7	4	4	4	4	4	20	4	1	4	4	13
3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	11	3	3	3	9	3	3	3	2	2	13	3	3	6	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	8
4	1	4	3	2	14	3	4	1	4	12	1	3	3	7	3	3	3	2	2	13	1	2	3	2	2	4	4	4	16	3	1	3	2	9
3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	2	3	3	8	2	3	2	2	2	11	3	3	6	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	8
3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	3	3	3	9	2	3	3	2	3	13	3	2	5	3	2	2	2	3	12	3	2	3	2	10
3	2	3	3	3	14	3	4	2	4	13	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15	4	3	7	4	3	2	3	3	15	3	1	3	2	9
3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	12	2	2	2	6	3	2	3	3	3	14	2	2	4	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11
3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	10
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11
3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	12
3	2	3	3	2	13	3	2	2	2	9	2	2	3	7	1	2	3	2	3	11	3	3	6	3	3	4	3	3	16	3	2	2	2	9
4	2	4	4	4	18	4	4	2	4	14	4	4	4	12	4	4	3	3	4	18	4	3	7	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14
2	3	4	3	3	15	3	3	2	4	12	4	3	3	10	3	4	4	4	3	18	3	3	6	3	3	3	3	3	15	4	2	3	3	12
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	6	2	2	3	2	2	11	3	2	3	3	11
3	2	4	1	3	13	2	3	2	4	11	3	3	1	7	2	4	2	3	2	13	2	2	4	3	2	3	2	3	16	4	2	3	4	13
4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	15	3	2	2	7	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	4	20	3	2	2	3	10
3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	13	3	3	3	9	3	3	3	1	3	13	3	3	6	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9
3	2	3	3	3	14	3	3	1	3	10	3	2	3	8	1	2	3	1	2	9	3	2	5	3	3	3	2	3	14	1	1	1	2	5
3	3	4	3	3	16	2	2	2	3	9	3	3	2	8	3	2	3	3	3	14	3	3	6	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	12
3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11	3	3	3	9	1	3	3	3	3	13	1	3	4	1	4	2	4	4	15	3	3	3	3	12

4 4 4 4 3 19 4 3 4 4 15 3 4 4 11 4 3 4 4 4 19 3 4 7 3 3 4 3 4 17 3 4 4 4 15
 3 3 3 3 3 15 3 3 1 3 10 2 2 3 7 3 3 3 2 2 13 2 2 4 3 3 3 3 15 2 2 3 2 9
 3 3 2 3 3 14 3 3 3 3 12 3 3 3 9 3 3 3 3 3 15 3 3 6 3 3 3 3 15 3 3 3 3 12
 3 3 3 3 3 15 3 3 1 3 10 3 3 3 9 4 4 4 3 1 16 3 3 6 3 3 3 3 4 3 16 3 3 3 3 12
 3 2 3 3 3 14 3 3 4 3 13 3 3 3 9 3 3 3 3 3 15 3 3 6 3 3 3 3 3 15 3 2 3 3 11
 3 3 3 4 3 16 3 3 2 3 11 2 3 3 8 3 3 3 3 3 15 2 3 5 3 3 3 3 2 14 3 1 3 3 10
 3 3 3 3 3 15 3 4 2 3 12 3 3 3 9 3 3 3 3 2 14 3 3 6 3 3 4 3 3 16 3 1 3 3 10
 3 3 3 3 3 15 3 3 3 2 11 3 3 3 9 3 2 2 2 2 11 3 3 6 3 3 3 2 2 13 3 3 2 3 11





LAMPIRAN C

UJI VALIDITAS ITEM DAN RELIABILITAS DATA UJI COBA

```

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
/SCALE('faktor kepuasan pelanggan') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Notes		
Output Created		26-Nov-2015 21:33:38
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	40
	File	
	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  
/SCALE('faktor kepuasan  
pelanggan') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/STATISTICS=SCALE  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Resources

Processor Time

00:00:00.015

Elapsed Time

00:00:00.016

[DataSet0]

Scale: faktor kepuasan pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	35

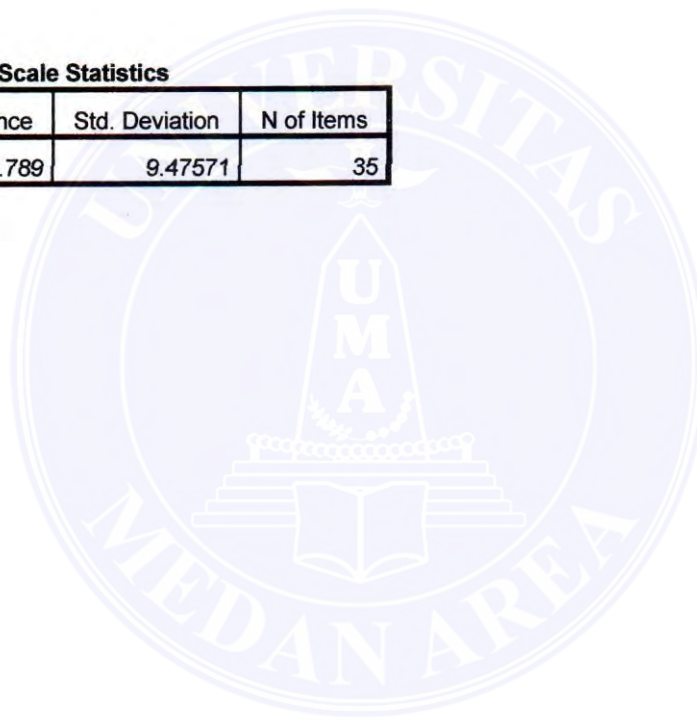
Item-Total Statistics

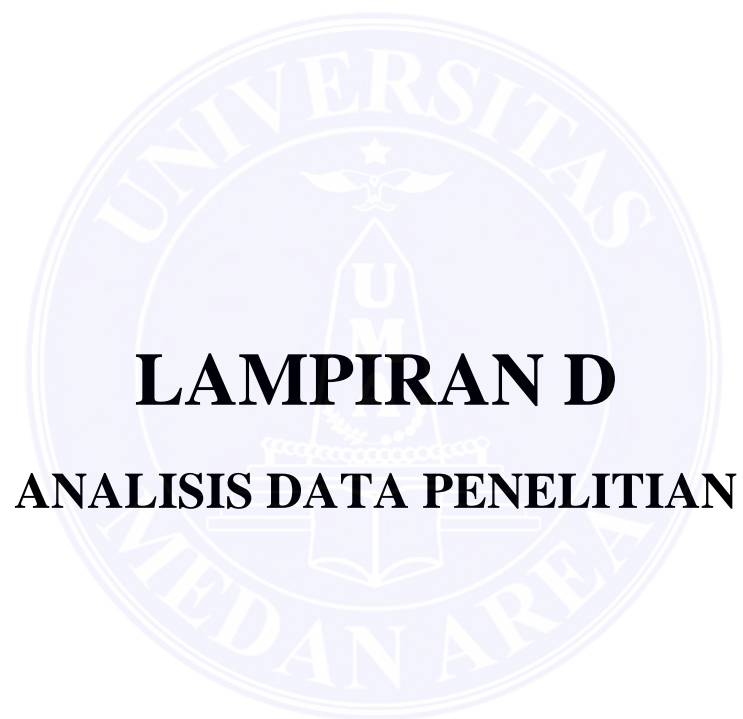
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	97.4750	86.769	.408	.873
VAR00002	97.9750	85.204	.389	.873
VAR00003	97.6500	90.233	-.072	.880
VAR00004	97.4500	85.536	.320	.874
VAR00005	97.5000	86.564	.340	.874
VAR00006	97.6750	85.251	.468	.871
VAR00007	97.5000	85.538	.459	.872
VAR00008	97.5250	85.384	.367	.873
VAR00009	98.1000	82.964	.379	.873
VAR00010	98.1000	86.041	.193	.878
VAR00011	97.8250	86.302	.264	.875
VAR00012	97.5250	87.743	.190	.876
VAR00013	97.5000	85.487	.376	.873
VAR00014	97.6250	84.599	.440	.871
VAR00015	97.6250	85.625	.419	.872
VAR00016	97.5750	87.430	.222	.875
VAR00017	97.6500	85.618	.333	.874
VAR00018	97.7250	80.974	.625	.867
VAR00019	97.6000	85.221	.398	.872
VAR00020	97.5750	84.661	.523	.870
VAR00021	97.7750	78.846	.703	.864
VAR00022	97.7250	82.256	.591	.868
VAR00023	97.6250	86.240	.288	.874
VAR00024	97.8250	83.994	.365	.873
VAR00025	98.0750	86.687	.209	.877
VAR00026	97.7500	84.910	.452	.871

VAR00027	97.6000	85.938	.329	.874
VAR00028	97.6250	84.394	.501	.870
VAR00029	97.6000	85.579	.309	.874
VAR00030	97.6250	84.804	.389	.872
VAR00031	97.5000	85.949	.331	.874
VAR00032	97.6750	83.969	.506	.870
VAR00033	98.5000	85.282	.295	.875
VAR00034	97.7000	82.831	.596	.868
VAR00035	97.7750	81.615	.662	.866

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
100.5750	89.789	9.47571	35





LAMPIRAN D

ANALISIS DATA PENELITIAN


```

FACTOR
/VARIABLES A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG KMO EXTRACTION
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
/METHOD=CORRELATION.

```

Factor Analysis

Notes		
Output Created		26-Nov-2015 21:47:47
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	40
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		FACTOR /VARIABLES A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 /PRINT INITIAL CORRELATION SIG KMO EXTRACTION /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /ROTATION NOROTATE /METHOD=CORRELATION.

Resources	Processor Time	00:00:00.031
	Elapsed Time	00:00:00.031
	Maximum Memory Required	7204 (7.035K) bytes

[DataSet1]

Correlation Matrix

		KUALITAS PRODUK	KUALITAS PELAYANAN	HARGA	EMOSIONAL
Correlation	KUALITAS PRODUK	1.000	.547	.439	.589
	KUALITAS PELAYANAN	.547	1.000	.440	.605
	HARGA	.439	.440	1.000	.350
	EMOSIONAL	.589	.605	.350	1.000
	BIAYA	.346	.431	.325	.453
	LOKASI	.485	.402	.046	.548
	FAKTOR PRIBADI	.524	.469	.603	.620
Sig. (1-tailed)	KUALITAS PRODUK		.000	.002	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.000		.002	.000
	HARGA	.002	.002		.013
	EMOSIONAL	.000	.000	.013	
	BIAYA	.014	.003	.020	.002
	LOKASI	.001	.005	.390	.000
	FAKTOR PRIBADI	.000	.001	.000	.000

Correlation Matrix

		BIAYA	LOKASI	FAKTOR PRIBADI
Correlation	KUALITAS PRODUK	.346	.485	.524
	KUALITAS PELAYANAN	.431	.402	.469
	HARGA	.325	.046	.603
	EMOSIONAL	.453	.548	.620
	BIAYA	1.000	.297	.190
	LOKASI	.297	1.000	.360
	FAKTOR PRIBADI	.190	.360	1.000

Sig. (1-tailed)	KUALITAS PRODUK	.014	.001	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.003	.005	.001
	HARGA	.020	.390	.000
	EMOSIONAL	.002	.000	.000
	BIAYA		.031	.121
	LOKASI	.031		.011
	FAKTOR PRIBADI	.121	.011	

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.770
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	108.025
	df
	21
	Sig.
	.000

Communalities

	Initial	Extraction
KUALITAS PRODUK	1.000	.632
KUALITAS PELAYANAN	1.000	.615
HARGA	1.000	.868
EMOSIONAL	1.000	.746
BIAYA	1.000	.358
LOKASI	1.000	.780
FAKTOR PRIBADI	1.000	.690

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	3.648	52.119	52.119	3.648	52.119	52.119
2	1.041	14.866	66.984	1.041	14.866	66.984
3	.826	11.804	78.788			
4	.474	6.776	85.564			
5	.451	6.442	92.007			

6	.352	5.022	97.028		
7	.208	2.972	100.000		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component	
	1	2
KUALITAS PRODUK	.794	.046
KUALITAS PELAYANAN	.784	.014
HARGA	.629	-.688
EMOSIONAL	.844	.184
BIAYA	.577	.158
LOKASI	.618	.631
FAKTOR PRIBADI	.762	-.330

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

DESCRIPTIVES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Notes

Output Created		26-Nov-2015 21:48:51
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	40
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	All non-missing data are used. DESCRIPTIVES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.000

[DataSet1]

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS PRODUK	40	12.00	19.00	14.8000	1.48842
KUALITAS PELAYANAN	40	9.00	15.00	11.6750	1.49164
HARGA	40	6.00	12.00	8.8250	1.27877
EMOSIONAL	40	9.00	20.00	14.4750	2.36413
BIAYA	40	2.00	8.00	5.5750	1.17424
LOKASI	40	11.00	20.00	14.9250	1.96622
FAKTOR PRIBADI	40	5.00	15.00	10.6500	1.84738
Valid N (listwise)	40				

```

STRING A11 (A8).
RECODE A1 (13 thru 17='SEDANG') (Lowest thru 13='RENDAH') (17 thru
Highest='TINGGI') INTO A11.
VARIABLE LABELS A11 'KATEGORI KUALITAS PRODUK'.
EXECUTE.
STRING A22 (A8).
RECODE A2 (10 thru 14='SEDANG') (Lowest thru 10='RENDAH') (14 thru
Highest='TINGGI') INTO A22.
VARIABLE LABELS A22 'KATEGORI KUALITAS PELAYANAN'.
EXECUTE.
STRING A33 (A8).
RECODE A3 (8 thru 10='SEDANG') (Lowest thru 8='RENDAH') (10 thru Highest='TINGGI')
INTO A33.
VARIABLE LABELS A33 'KATEGORI HARGA'.
EXECUTE.
STRING A55 (A8).
RECODE A5 (5 thru 7='SEDANG') (Lowest thru 5='RENDAH') (7 thru Highest='TINGGI')
INTO A55.
VARIABLE LABELS A55 'KATEGORI BIAYA'.
EXECUTE.

```

```

STRING A44 (A8).
RECODE A4 (13 thru 17='SEDANG') (Lowest thru 13='RENDAH') (17 thru
Highest='TINGGI') INTO A44.
VARIABLE LABELS A44 'KATEGORI EMOSIONAL'.
EXECUTE.

```

```

STRING A66 (A8).
RECODE A6 (13 thru 17='SEDANG') (Lowest thru 13='RENDAH') (17 thru
Highest='TINGGI') INTO A66.
VARIABLE LABELS A66 'KATEGORI LOKASI'.
EXECUTE.

```

```

STRING A77 (A8).
RECODE A7 (9 thru 13='SEDANG') (Lowest thru 9='RENDAH') (13 thru Highest='TINGGI')
INTO A77.
VARIABLE LABELS A77 'KATEGORI PRIBADI'.
EXECUTE.

```

```

FREQUENCIES VARIABLES=A11 A22 A33 A55 A44 A66 A77
/PIECHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

Notes

Output Created		26-Nov-2015 22:17:47
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	40
	File	
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.

Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=A11 A22 A33 A55 A44 A66 A77 /PIECHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.		
Resources	Processor Time	00:00:01.747	
	Elapsed Time	00:00:01.701	

[DataSet1]

Statistics

		KATEGORI KUALITAS PRODUK	KATEGORI KUALITAS PELAYANAN	KATEGORI HARGA	KATEGORI BIAYA	KATEGORI EMOSIONAL
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		KATEGORI LOKASI	KATEGORI PRIBADI
N	Valid	40	40
	Missing	0	0

Frequency Table

KATEGORI KUALITAS PRODUK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RENDAH	2	5.0	5.0	5.0
	SEDANG	35	87.5	87.5	92.5
	TINGGI	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

KATEGORI KUALITAS PELAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RENDAH	2	5.0	5.0	5.0
	SEDANG	35	87.5	87.5	92.5
	TINGGI	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

KATEGORI HARGA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RENDAH	7	17.5	17.5	17.5
	SEDANG	29	72.5	72.5	90.0
	TINGGI	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

KATEGORI BIAYA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RENDAH	7	17.5	17.5	17.5
	SEDANG	32	80.0	80.0	97.5
	TINGGI	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

KATEGORI EMOSIONAL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RENDAH	6	15.0	15.0	15.0
	SEDANG	30	75.0	75.0	90.0
	TINGGI	4	10.0	10.0	100.0

KATEGORI EMOSIONAL

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	RENDAH	6	15.0	15.0	15.0
	SEDANG	30	75.0	75.0	90.0
	TINGGI	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

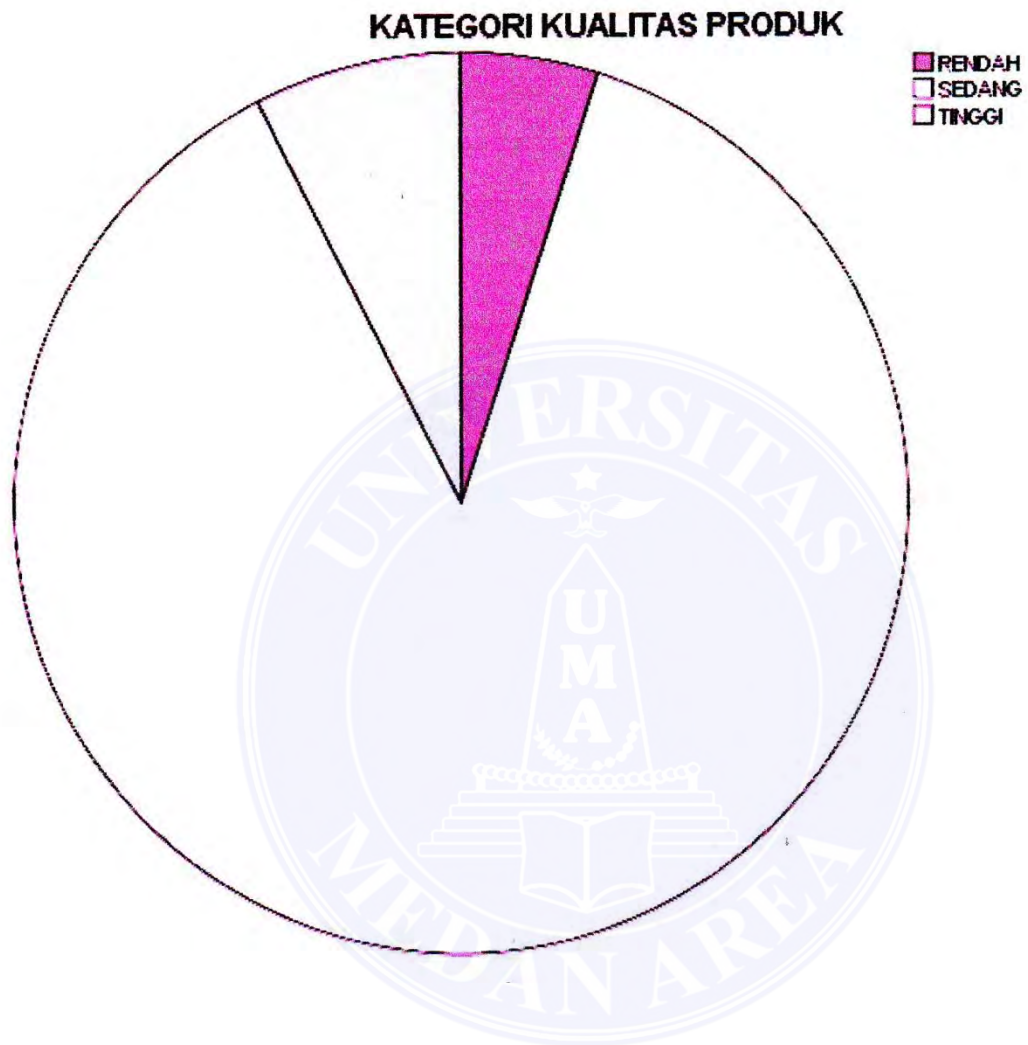
KATEGORI LOKASI

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	RENDAH	4	10.0	10.0	10.0
	SEDANG	32	80.0	80.0	90.0
	TINGGI	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

KATEGORI PRIBADI

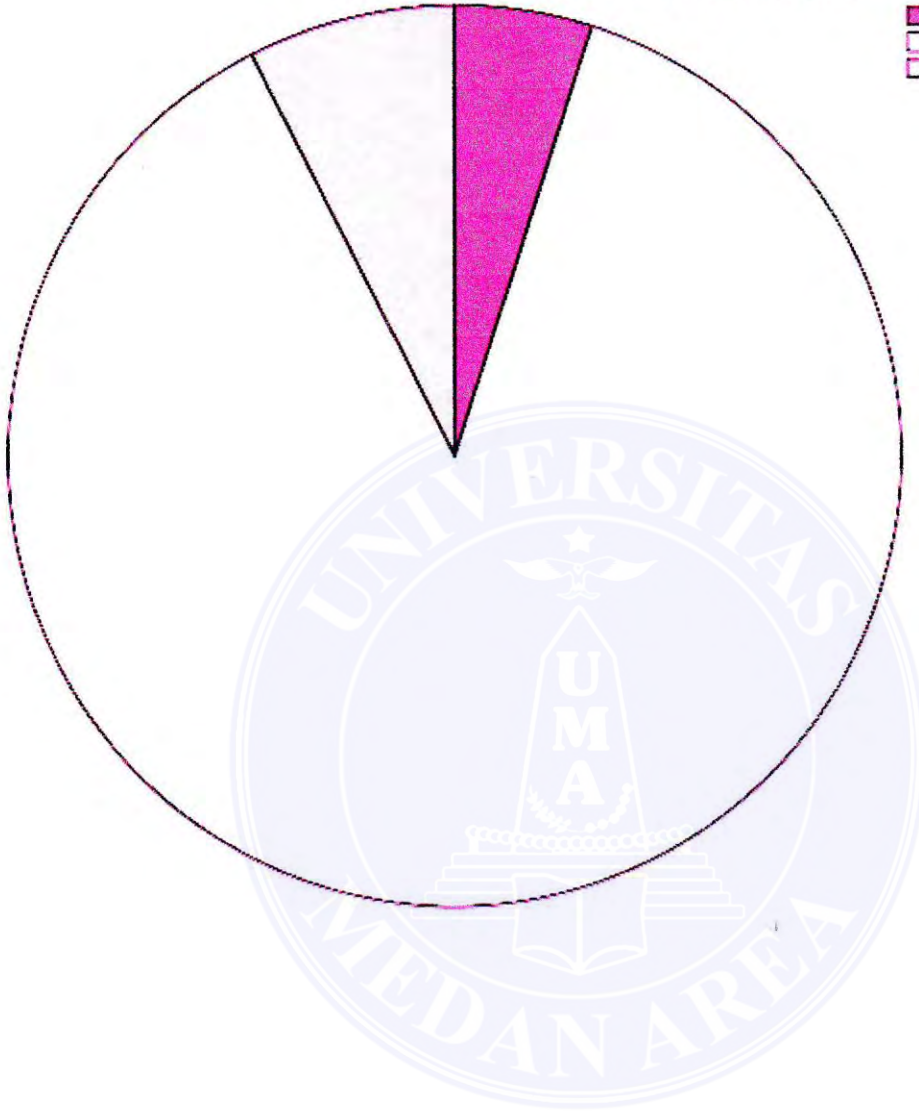
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	RENDAH	3	7.5	7.5	7.5
	SEDANG	35	87.5	87.5	95.0
	TINGGI	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Pie Chart

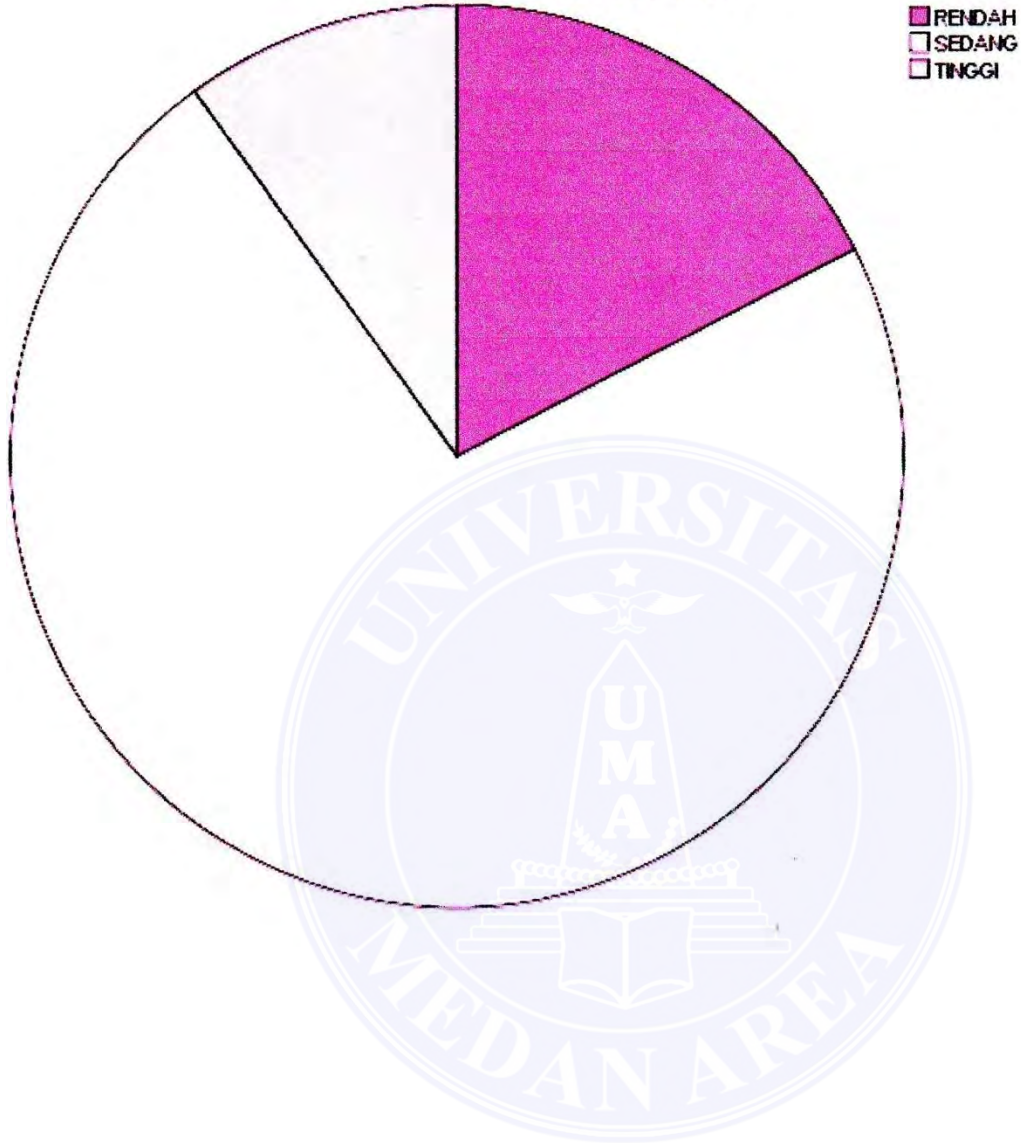


KATEGORI KUALITAS PELAYANAN

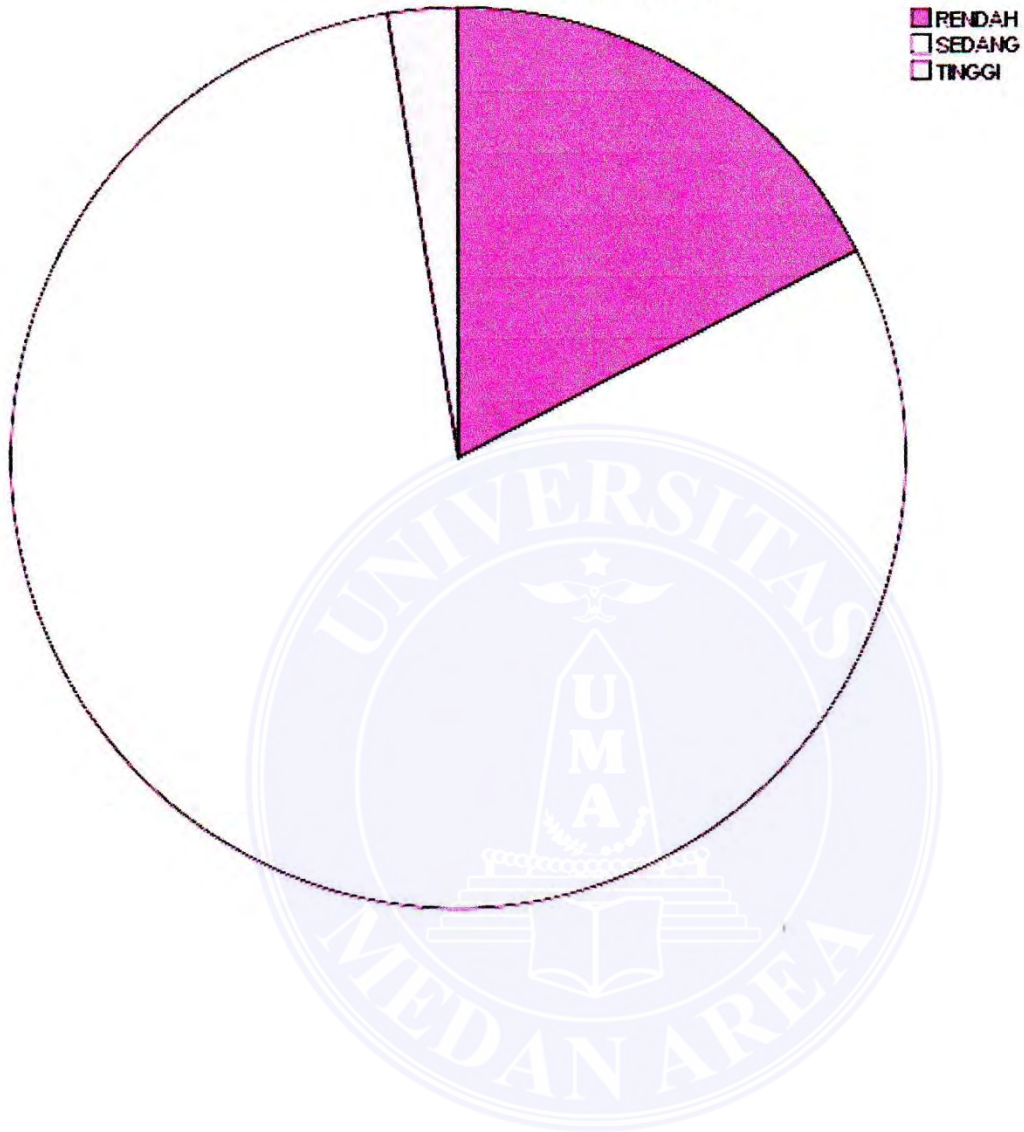
- RENDAH
- SEDANG
- TINGGI



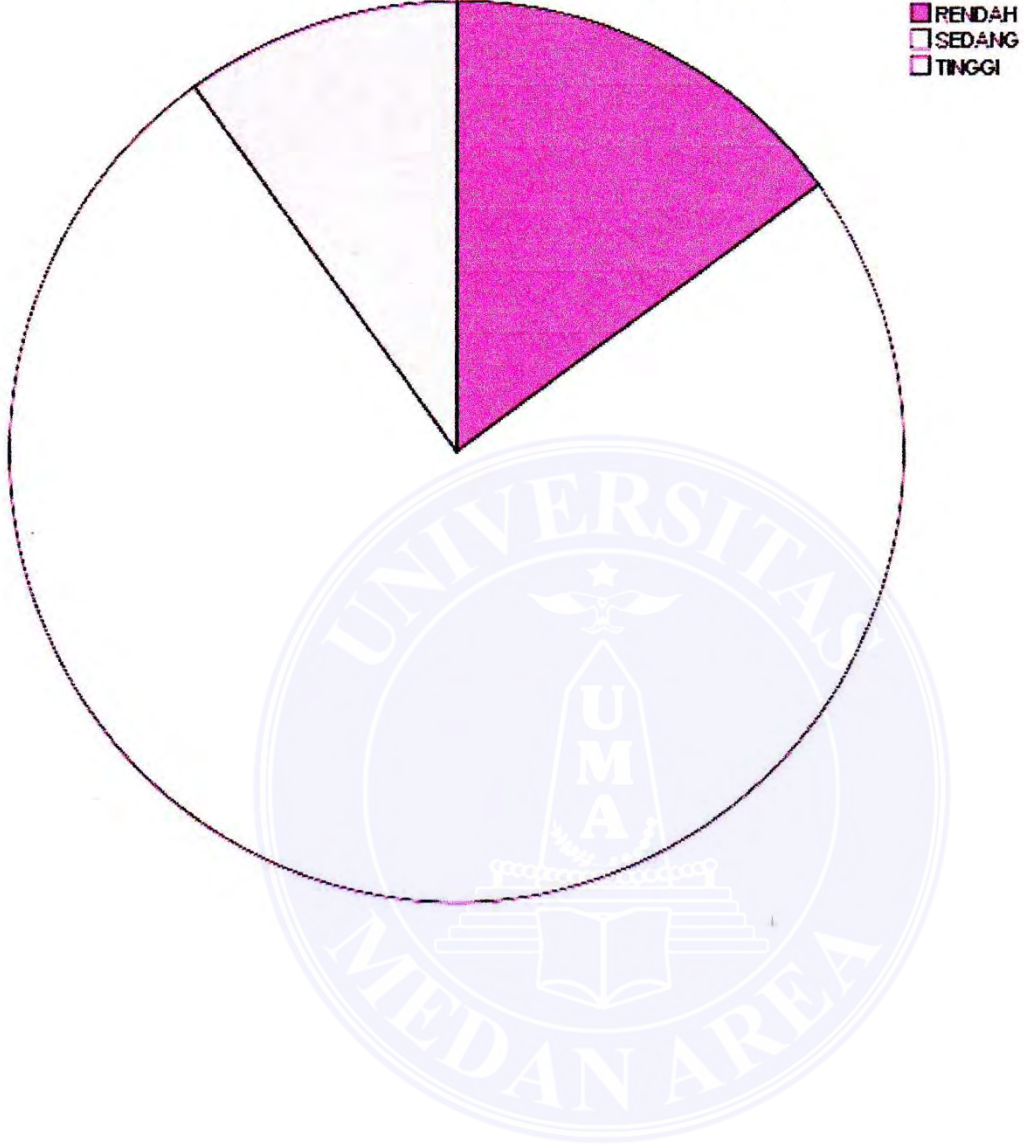
KATEGORI HARGA



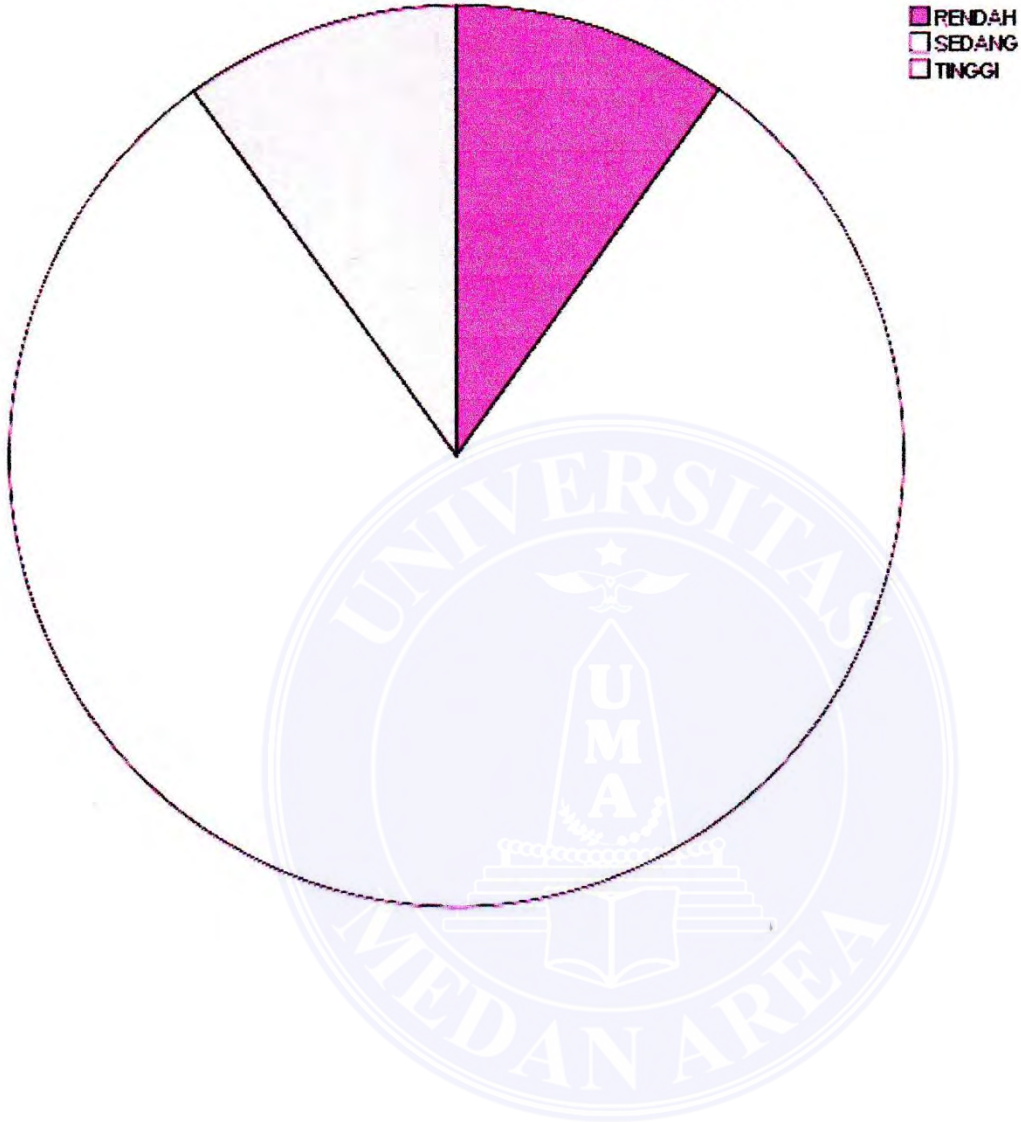
KATEGORI BIAYA



KATEGORI EMOSIONAL



KATEGORI LOKASI



KATEGORI PRIBADI

