

### Lampiran 1.1

#### Kuesioner Pra-survey

#### (Open Question)

#### Responden Yth,

Saya Nugroho Dwi Prasajo mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Program Studi Manajemen angkatan 2016 hendak melakukan penelitian untuk memenuhi Tugas Akhir yang berjudul:

**“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko *Online* Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Esa Unggul Kampus Citra Raya.”**

Oleh karena itu, Saya mohon bantuan dari saudara/i untuk meluangkan kesediannya untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner pada kolom yang telah disediakan dalam penelitian ini. Atas partisipasi dan kesediannya dalam mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terima kasih.

#### Petunjuk:

1. Berilah tanda (√) pada jawaban yang benar-benar sesuai dengan kondisi Anda.
2. Kuesioner ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen toko *online* Lazada pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas esa unggul kampus citra raya.
3. Anda mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
4. Partisipasi Anda untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi penulis guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan kedepannya.
5. Jawaban Anda dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :  
 Jenis Kelamin :  
 Umur :  
 Pendapatan Per Bulan :  
 Jumlah Transaksi dalam Satu Bulan :

**B. DAFTAR PERTANYAAN**

Petunjuk: Jawablah pertanyaan ini dengan memberikan jawaban sejujurnya.

1. Apakah Kualitas Produk di Lazada tidak baik dibandingkan dengan kompetitornya dengan barang yang sejenis?

Jawab :                      Setuju :                       Tidak Setuju:

Alasan :.....  
.....  
.....

2. Apakah Produk yang diberikan Lazada tidak sesuai harapan?

Jawab :                      Setuju :                       Tidak Setuju:

Alasan :.....  
.....  
.....

3. Apakah Produk yang diberikan Lazada tidak sesuai dengan deskripsi?

Jawab :                      Setuju :                       Tidak Setuju:

Alasan :.....  
.....  
.....

4. Apakah Harga yang diberikan Lazada tidak kompetitif?

Jawab :                      Setuju :                       Tidak Setuju:

Alasan :.....  
.....  
.....

5. Apakah Harga yang diberikan Lazada tidak lebih ekonomis dari pesaing?

Jawab :                      Setuju :                       Tidak Setuju:

Alasan :.....  
.....  
.....

6. Apakah Customer Service Lazada tidak cepat dan tanggap?

Jawab :                      Setuju :                       Tidak Setuju:

Alasan : .....  
.....  
.....

7. Apakah Lazada tidak memberikan jaminan penggantian barang dengan baik?

Jawab :                      Setuju :                       Tidak Setuju:

Alasan : .....  
.....  
.....

8. Apakah Lazada tidak memberikan keamanan dalam transaksi?

Jawab :                      Setuju :                       Tidak Setuju:

Alasan : .....  
.....  
.....

**LAMPIRAN 1.2**

## Kuesioner Penelitian

Responden Yth,

Saya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Program Studi Manajemen hendak melakukan penelitian untuk memenuhi Tugas Akhir yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko *Online* Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Esa Unggul Kampus Citra Raya)”**.

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini. Atas partisipasi dan kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini Saya mengucapkan terima kasih.

**DATA RESPONDEN****Petunjuk:**

Isilah data responden dibawah ini dengan menyilang (X) salah satu jawaban yang tersedia.

**1. Jenis Kelamin**

- a) Laki-laki
- b) Perempuan

**2. Usia**

- a) 17-23 Tahun
- b) 23,1-35 Tahun
- c) >35,1 Tahun

**3. Pekerjaan**

- a) Karyawan Swasta
- b) Ibu Rumah Tangga
- c) Wiraswasta
- d) Mahasiswa

**4. Transaksi Lazada dalam satu bulan**

- a) 1-5 kali
- b) 6-10 kali
- c) >10 kali

**5. Pengeluaran belanja dalam satu bulan**

- a) < Rp.500.000
- b) Rp.500.000-Rp.1.500.000
- c) Rp.1.500.000- Rp.2.500.000
- d) >Rp.2.500.000

**CARA PENGISIAN**

Isilah pernyataan di bawah ini yang menyangkut pengalaman anda menjadi pengguna layanan situs jual beli *online* Lazada, dengan memberikan tanda (√) di kolom yang sesuai.

**Keterangan:**

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
	Kualitas Produk (X1)	1	2	3	4
1	Produk dari toko <i>online</i> Lazada lebih tahan lama dibanding <i>marketplace</i> sejenis				
2	Produk dari toko <i>online</i> Lazada memiliki kemasan yang baik dibanding <i>marketplace</i> sejenis				
3	Produk dari toko <i>online</i> Lazada memiliki kesesuaian antara deskripsi dengan spesifikasi produk				
4	Produk dari toko <i>online</i> Lazada memiliki tampilan yang lebih menarik dari <i>marketplace</i> sejenis				
5	Produk yang ditawarkan toko <i>online</i> Lazada beragam				
6	Produk dari toko <i>online</i> Lazada lebih memiliki ciri khas dibanding <i>marketplace</i> lain				
7	Desain produk di toko <i>online</i> Lazada menarik				
8	Penampilan produk di toko <i>online</i> Lazada inovatif				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
	Harga (X2)	1	2	3	4
9	Harga produk yang ditawarkan toko <i>online</i> Lazada lebih terjangkau dari <i>marketplace</i> sejenis				
10	Harga produk dari toko <i>online</i> Lazada bervariasi sesuai dengan ukuran produk				
11	Harga produk dari toko <i>online</i> Lazada sesuai dengan kualitas produk				
12	Harga produk dari toko <i>online</i> Lazada sesuai dengan yang diinginkan				
13	Harga produk dari toko <i>online</i> Lazada dapat bersaing dengan <i>marketplace</i> sejenis				
14	Harga produk dari toko <i>online</i> Lazada lebih ekonomis dibanding <i>marketplace</i> sejenis				
No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
	Kualitas Pelayanan (X3)	1	2	3	4
15	Tampilan aplikasi pada toko <i>online</i> Lazada mudah atau <i>user friendly</i>				
16	Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam menemukan produk yang dibutuhkan				
17	Toko <i>online</i> Lazada memberikan kemudahan dalam pengembalian dana karena barang rusak atau tidak sesuai pesanan				
18	Toko <i>online</i> Lazada memberikan kemudahan dalam pengembalian barang rusak atau tidak sesuai pesanan				

19	<i>Customer service</i> toko <i>online</i> Lazada tepat dalam melayani konsumen				
20	<i>Customer service</i> toko <i>online</i> Lazada cepat menanggapi keluhan konsumen				
21	Toko <i>online</i> Lazada memberikan jaminan ketepatan waktu pengiriman barang dengan baik				
22	Toko <i>online</i> Lazada memberikan jaminan penggantian barang rusak dengan baik				
23	<i>Customer service</i> toko <i>online</i> Lazada selalu sedia melalui telepon				
24	Konsumen mudah dalam menghubungi <i>Customer service</i>				
25	Toko <i>online</i> Lazada memberikan keamanan dalam proses transaksi				
26	Toko <i>online</i> Lazada memberikan perlindungan jaminan keamanan data				
No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
	Kepuasan Konsumen (Y)	1	2	3	4
27	Toko <i>online</i> Lazada memberikan produk sesuai harapan Saya				
28	Toko <i>online</i> Lazada memberikan harga sesuai harapan Saya				
29	Toko <i>online</i> Lazada memberikan layanan sesuai harapan Saya				
30	Saya merasa toko <i>online</i> Lazada memiliki tanggung jawab atas pengiriman produk sampai ke kosumen dengan tepat waktu				
31	Saya merasa tanggapan dan solusi yang diberikan dari pihak toko <i>online</i> Lazada				

	sesuai harapan ketika saya mengalami masalah dalam pemesanan				
32	Saya berminat untuk berbelanja kembali di toko <i>online</i> Lazada karena produk yang datang sesuai dengan yang diharapkan				
33	Saya berminat untuk berbelanja kembali di toko <i>online</i> Lazada karena harga murah				
34	Saya berminat untuk berbelanja kembali di toko <i>online</i> Lazada karena pelayanan yang memuaskan				
35	Saya berminat untuk berbelanja kembali di toko <i>online</i> Lazada karena dapat dipercaya				
36	Saya akan merekomendasikan toko <i>online</i> Lazada kepada orang lain				
37	Saya akan memberikan informasi hal positif tentang Lazada				



## LAMPIRAN 1.3

## Tabulasi Data Karakteristik 185 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki	43	185
	Perempuan	142	
<b>Usia</b>	17-23 Tahun	144	185
	23,1-35 Tahun	37	
	>35,1 Tahun	4	
<b>Pekerjaan</b>	Karyawan Swasta	48	185
	Ibu Rumah Tangga	43	
	Wiraswasta	18	
	Mahasiswa	76	
<b>Transaksi Lazada dalam Sebulan</b>	1-5 Kali	144	185
	6-10 Kali	33	
	>10 Kali	8	
<b>Pengeluaran Belanja dalam Sebulan</b>	< Rp.500.000	15	185
	Rp.500.000-Rp.1.500.000	83	
	Rp.1.500.000-Rp.2.500.000	50	
	>Rp.2.500.000	37	

## LAMPIRAN 1.4

Tabulasi Data *Pre-test* 30 Responden

No	Kualitas Produk (X1)								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	2	2	3	2	2	2	3	2	18
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	2	2	3	2	3	3	3	3	21
4	3	4	4	2	3	2	1	4	23
5	3	3	3	2	3	3	2	2	21
6	2	2	2	2	2	2	2	2	16
7	3	4	3	3	3	3	3	3	25
8	2	2	2	1	2	2	2	2	15
9	3	3	3	2	3	2	3	3	22
10	4	4	4	4	4	2	2	1	25
11	3	3	3	3	3	3	3	2	23
12	2	2	2	1	2	2	2	2	15
13	3	3	3	3	3	3	3	2	23
14	2	2	2	2	2	2	2	2	16
15	3	3	3	3	3	3	3	2	23
16	2	2	2	2	2	2	2	2	16
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	2	2	2	2	2	2	2	2	16
19	2	2	2	2	2	2	2	2	16
20	3	4	3	3	3	3	3	4	26
21	2	2	2	2	2	2	2	2	16
22	3	3	3	3	3	3	3	3	24
23	2	2	2	1	2	2	2	2	15
24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
25	2	2	2	2	2	2	2	2	16
26	3	3	3	4	3	4	3	3	26
27	2	2	2	2	2	2	2	2	16
28	2	2	2	2	2	2	2	2	16
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	2	2	2	2	2	2	2	2	16

Tabulasi Data *Pre-test* 30 Responden

No	Harga (X2)						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	3	2	2	2	2	3	14
2	3	3	3	2	3	3	17
3	3	3	3	1	3	3	16
4	3	4	4	1	4	1	17
5	2	3	3	2	2	2	14
6	2	2	2	1	2	2	11
7	3	3	3	3	3	3	18
8	3	2	2	1	2	2	12
9	3	3	3	2	3	3	17
10	3	3	3	3	1	2	15
11	2	2	2	1	2	3	12
12	3	2	2	1	2	2	12
13	4	3	3	2	2	3	17
14	2	1	2	1	2	2	10
15	4	3	3	3	2	3	18
16	3	2	2	2	2	2	13
17	4	2	3	2	3	3	17
18	2	2	3	1	2	2	12
19	3	2	2	2	2	2	13
20	3	3	3	2	4	3	18
21	3	2	2	1	2	2	12
22	3	2	3	2	3	3	16
23	2	2	2	1	2	2	11
24	3	3	3	2	3	3	17
25	2	2	2	1	2	2	11
26	3	3	3	2	3	3	17
27	2	2	3	1	2	2	12
28	2	2	2	2	2	2	12
29	3	3	3	3	3	3	18
30	3	2	2	1	2	2	12

Tabulasi Data *Pre-test* 30 Responden

No	Kualitas Pelayanan (X3)												total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	27
2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	34
3	3	3	3	1	3	2	3	2	1	3	3	3	30
4	3	3	4	4	2	3	2	3	1	4	1	4	34
5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	27
6	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	23
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37
8	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	23
9	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	34
10	3	3	4	4	2	2	2	2	3	1	2	3	31
11	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	2	28
12	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	24
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	34
14	4	2	2	2	3	2	4	2	1	2	2	2	28
15	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	37
16	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	26
17	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	37
18	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	24
19	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	26
20	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	37
21	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	24
22	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	36
23	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	25
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35
25	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	22
26	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35
27	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	25
28	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	26
29	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	38
30	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	23

Tabulasi Data *Pre-test* 30 Responden

No	Kepuasan Konsumen (Y)											Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	23
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	1	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	27
4	3	3	3	4	3	2	2	4	4	1	4	33
5	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	28
6	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
10	4	4	2	3	4	4	4	4	1	2	3	35
11	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	18
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	32
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
15	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	32
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	34
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22

## LAMPIRAN 1.5

**Tabulasi Data Penelitian 155 Responden  
Variabel Kualitas Produk (X1)**

No Responden	Kualitas Produk (X1)								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	4	3	3	3	4	4	3	3	27
2	4	3	3	3	3	3	3	4	26
3	4	3	4	3	3	3	3	4	27
4	1	2	2	2	2	1	1	2	13
5	2	1	2	2	3	3	2	4	19
6	3	4	4	4	3	4	4	4	30
7	3	3	3	4	4	4	4	4	29
8	4	4	3	3	3	3	4	4	28
9	2	2	2	2	3	3	3	4	21
10	3	4	4	2	3	3	3	2	24
11	3	3	2	3	3	3	2	1	20
12	4	4	3	4	4	4	4	1	28
13	3	3	4	3	4	4	2	2	25
14	3	3	3	4	4	4	2	3	26
15	3	4	3	3	4	3	3	3	26
16	3	2	2	2	3	4	3	3	22
17	2	1	1	2	4	3	3	3	19
18	2	2	2	1	3	3	3	3	19
19	3	4	4	4	4	4	2	2	27
20	1	1	1	1	3	2	2	2	13
21	2	2	2	2	4	4	2	3	21
22	3	3	2	1	3	3	3	1	19
23	1	2	1	2	3	3	3	4	19
24	2	2	1	2	4	2	3	3	19
25	2	2	2	3	4	2	2	2	19
26	2	2	2	2	4	4	4	4	24
27	2	2	1	1	4	4	4	4	22
28	3	2	2	2	4	3	3	3	22
29	1	1	1	1	4	4	4	4	20
30	1	1	2	1	3	3	4	4	19
31	1	1	1	1	4	4	4	4	20

32	2	2	2	2	3	4	4	4	23
33	2	2	2	2	3	4	3	4	22
34	2	2	2	2	4	4	3	3	22
35	2	1	2	2	4	3	3	4	21
36	2	2	2	2	3	4	3	4	22
37	2	2	1	2	4	4	4	4	23
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	3	3	3	3	4	4	3	3	26
40	3	3	4	4	4	4	4	4	30
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	3	3	3	3	3	4	4	27
43	4	4	4	4	2	3	4	4	29
44	4	4	4	3	4	3	4	4	30
45	3	3	4	4	4	4	4	4	30
46	4	4	4	3	4	3	3	3	28
47	4	3	4	4	4	4	4	4	31
48	4	4	4	4	4	3	4	4	31
49	4	3	4	4	4	4	4	4	31
50	4	4	4	3	4	4	4	4	31
51	4	4	3	4	4	3	3	4	29
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	4	3	3	3	3	3	27
54	4	4	4	4	4	4	3	3	30
55	4	4	4	3	3	3	3	3	27
56	4	4	4	4	3	4	4	4	31
57	4	4	4	3	4	3	3	4	29
58	3	3	4	4	4	1	4	4	27
59	4	4	4	3	4	4	4	4	31
60	4	4	4	4	3	3	4	4	30
61	3	4	4	3	4	4	4	4	30
62	4	4	4	2	3	3	4	4	28
63	4	4	3	4	4	4	4	4	31
64	4	4	4	4	3	4	4	2	29
65	3	4	4	3	3	3	3	2	25
66	4	4	4	4	3	3	3	4	29
67	4	4	4	4	4	3	4	4	31
68	4	3	3	4	4	4	4	4	30
69	4	4	4	3	4	4	4	4	31
70	4	4	4	3	4	4	4	4	31

71	3	3	3	3	4	4	3	4	27
72	3	3	3	3	4	4	4	4	28
73	4	4	4	4	3	4	4	4	31
74	4	4	4	4	3	3	4	4	30
75	4	4	3	3	3	3	3	4	27
76	4	3	4	4	4	4	3	4	30
77	3	3	4	4	4	4	4	4	30
78	4	4	4	4	4	3	4	4	31
79	3	3	3	3	3	4	4	4	27
80	3	3	3	4	4	4	4	4	29
81	4	4	4	3	3	3	3	4	28
82	4	4	4	4	4	3	3	3	29
83	3	4	4	4	4	3	3	4	29
84	3	3	3	3	4	4	4	4	28
85	4	3	4	4	4	4	4	4	31
86	4	4	3	3	3	3	4	4	28
87	3	4	4	4	4	4	4	4	31
88	4	4	4	3	3	3	2	4	27
89	3	3	3	4	4	4	4	4	29
90	4	4	4	4	3	3	3	4	29
91	4	4	3	4	4	4	4	4	31
92	4	4	4	3	3	3	3	4	28
93	3	3	4	4	4	4	4	4	30
94	4	4	4	3	4	4	4	3	30
95	4	4	4	3	3	3	3	3	27
96	4	4	4	3	4	4	4	4	31
97	4	4	3	3	3	3	3	3	26
98	4	4	3	3	4	2	4	4	28
99	3	4	4	3	4	2	2	2	24
100	4	4	4	3	3	4	4	3	29
101	4	3	4	4	3	4	4	4	30
102	4	3	4	4	3	3	3	4	28
103	4	4	2	4	4	4	4	2	28
104	4	4	4	4	4	3	3	3	29
105	4	4	3	3	3	4	4	2	27
106	3	2	3	3	3	4	4	4	26
107	3	4	4	4	4	4	4	4	31
108	3	3	4	4	4	4	4	3	29
109	4	4	4	4	4	4	4	3	31



110	4	4	4	3	3	3	3	3	27
111	4	4	4	3	3	3	3	4	28
112	4	3	3	3	4	4	4	4	29
113	4	4	4	3	3	3	4	4	29
114	4	4	3	3	3	4	4	4	29
115	4	4	3	3	3	4	4	3	28
116	4	4	4	4	3	3	3	4	29
117	4	4	4	3	3	4	4	4	30
118	3	3	4	4	4	4	3	3	28
119	3	3	3	3	4	4	4	4	28
120	4	4	4	3	3	3	3	4	28
121	4	4	4	4	4	3	3	4	30
122	3	3	4	4	4	3	3	3	27
123	4	4	4	4	4	3	3	3	29
124	4	4	4	3	3	3	3	4	28
125	4	4	3	3	3	3	4	4	28
126	4	3	3	4	4	4	4	4	30
127	4	4	4	4	3	3	3	4	29
128	3	3	3	4	4	4	4	4	29
129	4	4	4	4	4	4	3	3	30
130	4	3	3	3	4	4	4	4	29
131	4	4	3	3	3	2	2	2	23
132	3	4	4	4	4	4	4	4	31
133	3	3	3	4	4	4	3	4	28
134	3	4	4	4	4	4	4	4	31
135	4	4	4	4	4	4	4	4	32
136	4	4	4	4	4	4	4	4	32
137	4	4	4	4	3	3	3	4	29
138	2	2	3	3	3	4	4	4	25
139	4	4	4	4	3	3	4	4	30
140	3	4	4	4	4	4	4	4	31
141	4	4	4	4	3	4	4	4	31
142	4	3	4	4	4	4	4	3	30
143	4	4	4	3	4	4	3	4	30
144	3	4	4	4	4	4	4	4	31
145	4	4	4	3	3	3	4	4	29
146	3	3	4	3	3	4	4	4	28
147	4	4	4	4	4	4	3	3	30
148	3	3	4	4	4	4	4	4	30

149	4	4	4	4	4	4	4	4	32
150	4	4	3	3	3	3	4	4	28
151	4	4	4	3	3	4	4	4	30
152	4	4	4	4	4	4	4	4	32
153	4	4	4	3	3	4	1	3	26
154	3	3	4	3	4	4	4	3	28
155	4	4	3	3	4	4	3	4	29

### Variabel Harga (X2)

No Responden	Harga (X2)						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	1	2	3	4	3	3	16
2	3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	4	3	3	3	19
4	4	3	3	3	3	3	19
5	4	3	3	3	3	3	19
6	1	2	3	4	3	3	16
7	2	2	2	2	2	2	12
8	3	3	3	2	3	4	18
9	3	3	3	3	3	3	18
10	2	2	2	2	2	2	12
11	4	4	4	4	4	4	24
12	3	3	3	3	3	3	18
13	4	3	3	2	3	3	18
14	3	3	3	3	4	3	19
15	3	3	4	3	3	4	20
16	3	3	4	4	4	4	22
17	4	4	4	4	4	4	24
18	3	4	3	3	3	3	19
19	3	4	3	3	3	4	20
20	3	3	3	4	3	4	20
21	3	4	3	4	4	3	21
22	3	3	4	4	4	3	21
23	3	4	3	4	2	1	17
24	2	3	4	4	4	4	21
25	3	4	3	3	3	3	19
26	3	4	4	3	4	3	21

27	4	3	4	3	3	3	20
28	4	3	4	4	4	4	23
29	3	4	2	3	3	3	18
30	4	3	4	3	3	3	20
31	3	4	3	3	3	3	19
32	3	4	4	4	3	4	22
33	4	2	3	4	3	3	19
34	3	4	3	4	3	3	20
35	3	4	3	3	4	3	20
36	3	4	3	4	4	3	21
37	3	4	2	4	4	2	19
38	3	2	3	3	4	3	18
39	3	3	4	4	4	4	22
40	4	4	3	3	2	2	18
41	3	4	4	3	3	3	20
42	3	4	4	4	3	3	21
43	1	2	4	3	2	3	15
44	3	3	2	2	3	2	15
45	3	3	3	3	4	2	18
46	3	3	2	2	1	3	14
47	4	4	4	4	3	3	22
48	4	4	3	3	3	2	19
49	3	3	4	3	2	4	19
50	4	3	1	4	2	2	16
51	1	1	1	1	2	1	7
52	1	1	1	1	2	1	7
53	1	1	2	1	2	2	9
54	2	2	3	2	3	2	14
55	2	3	2	2	3	4	16
56	3	4	2	1	2	3	15
57	3	4	2	1	4	3	17
58	1	2	3	1	4	2	13
59	4	3	3	3	2	2	17
60	2	2	3	3	4	2	16
61	3	3	4	3	3	4	20
62	4	4	2	4	1	3	18
63	3	4	3	4	3	3	20
64	4	4	3	3	3	3	20
65	4	3	2	4	3	4	20

66	2	2	1	1	2	2	10
67	2	1	1	2	4	2	12
68	2	2	2	2	2	3	13
69	2	2	3	2	3	3	15
70	2	2	4	2	3	2	15
71	4	4	3	4	4	3	22
72	3	3	3	3	3	2	17
73	2	2	2	3	3	2	14
74	2	2	2	2	2	3	13
75	2	2	2	2	3	3	14
76	2	2	4	2	3	3	16
77	4	4	2	4	2	3	19
78	3	4	3	1	4	3	18
79	3	3	4	3	3	2	18
80	4	4	3	4	3	3	21
81	2	2	2	2	3	3	14
82	2	2	2	2	2	3	13
83	3	4	2	3	3	3	18
84	2	2	1	2	4	2	13
85	2	2	1	2	1	3	11
86	1	1	2	1	2	3	10
87	1	2	2	2	4	3	14
88	2	1	2	1	3	1	10
89	2	1	1	2	4	3	13
90	1	1	2	1	3	1	9
91	2	1	1	2	3	2	11
92	1	1	2	1	3	3	11
93	1	2	2	1	3	3	12
94	2	2	1	2	2	3	12
95	2	1	2	2	4	3	14
96	1	1	1	2	1	3	9
97	1	1	2	1	3	1	9
98	2	2	1	2	4	1	12
99	1	1	3	1	3	3	12
100	3	3	3	3	2	3	17
101	3	3	3	3	3	4	19
102	3	2	3	3	4	3	18
103	3	1	1	2	1	4	12
104	3	1	3	1	4	3	15

105	3	4	4	4	3	3	21
106	4	4	3	4	3	2	20
107	3	4	3	3	3	3	19
108	3	4	3	2	4	4	20
109	2	1	2	2	2	2	11
110	1	2	1	1	3	3	11
111	2	1	2	2	4	2	13
112	3	2	2	2	4	4	17
113	2	2	2	2	3	3	14
114	1	2	2	3	4	3	15
115	3	2	2	3	3	4	17
116	1	2	1	1	3	3	11
117	1	1	2	2	4	2	12
118	1	1	2	1	3	2	10
119	1	1	1	1	4	2	10
120	1	1	2	2	4	4	14
121	1	1	1	1	1	4	9
122	1	1	1	1	3	1	8
123	1	1	1	1	3	1	8
124	3	4	4	3	3	2	19
125	3	3	1	4	3	3	17
126	4	4	2	2	3	4	19
127	2	3	3	2	3	3	16
128	4	3	2	2	2	4	17
129	2	2	2	2	1	3	12
130	4	4	4	4	3	4	23
131	3	3	3	3	3	3	18
132	3	3	3	3	3	2	17
133	4	4	4	4	3	4	23
134	1	4	1	3	3	3	15
135	3	4	3	3	2	3	18
136	3	3	3	3	3	2	17
137	2	3	3	2	3	3	16
138	3	4	4	3	3	4	21
139	4	4	3	4	3	2	20
140	4	4	4	2	3	4	21
141	3	3	3	3	3	2	17
142	3	3	3	3	2	2	16
143	2	1	4	3	2	3	15

144	4	4	4	3	3	4	22
145	4	4	4	4	3	2	21
146	1	1	1	1	3	3	10
147	2	2	2	2	3	3	14
148	4	3	4	3	3	3	20
149	1	3	2	2	3	2	13
150	3	3	3	3	3	3	18
151	3	4	4	4	4	4	23
152	4	4	4	4	4	4	24
153	3	4	1	3	1	3	15
154	4	4	4	3	4	3	22
155	4	4	3	4	3	4	22

### Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

No	Kualitas Pelayanan (X3)												Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	4	3	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	33
2	3	4	4	3	3	3	3	2	1	1	2	2	31
3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	33
4	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	19
5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	22
6	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	37
7	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	1	34
8	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	35
9	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	31
10	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	40
11	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	37
12	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	43
13	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	35
14	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	1	1	33
15	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	38
16	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	25
17	1	2	2	1	1	2	2	3	3	4	3	4	28
18	2	2	2	2	2	1	1	4	3	3	4	4	30
19	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	39
20	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	20

21	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	30
22	2	1	3	3	2	1	2	2	2	1	2	3	24
23	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	18
24	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	23
25	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	29
26	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	27
27	1	1	2	2	1	1	2	3	3	4	3	3	26
28	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	4	4	34
29	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	18
30	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	23
31	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	3	3	24
32	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	22
33	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	20
34	2	2	2	2	2	2	1	4	3	4	4	3	31
35	2	2	2	1	2	2	2	3	4	3	3	3	29
36	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	26
37	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	18
38	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	19
39	2	1	1	1	2	1	1	4	4	3	2	2	24
40	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	30
41	1	2	1	1	1	2	2	3	4	3	3	3	26
42	1	1	2	3	1	2	2	2	3	4	3	3	27
43	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	3	3	28
44	2	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	34
45	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	29
46	4	3	4	3	4	3	4	1	1	2	2	2	33
47	3	2	3	4	3	4	3	1	1	1	1	2	28
48	4	3	2	4	3	2	2	3	4	2	3	4	36
49	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	42
50	2	2	2	1	2	2	2	3	4	3	3	4	30
51	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	39
52	4	3	3	4	3	3	4	2	1	3	3	2	35
53	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	33
54	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	35
55	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	38
56	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	44
57	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	1	1	36

58	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	39
59	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	23
60	3	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	2	20
61	3	4	2	3	4	2	3	1	2	1	2	1	28
62	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	37
63	3	4	3	4	4	3	4	1	2	3	2	2	35
64	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	42
65	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	41
66	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	41
67	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	42
68	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	42
69	2	2	1	1	2	1	2	4	3	3	4	3	28
70	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	19
71	3	3	4	4	3	4	3	1	2	1	2	1	31
72	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	33
73	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	41
74	1	2	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	26
75	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	30
76	2	1	3	3	2	1	2	4	3	4	3	4	32
77	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	39
78	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	39
79	3	4	3	3	3	4	2	2	4	2	4	4	38
80	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	41
81	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	43
82	2	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	39
83	2	2	1	1	2	1	2	4	4	3	4	3	29
84	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	4	4	26
85	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	42
86	2	1	3	3	2	1	2	3	4	4	4	4	33
87	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	42
88	4	4	3	2	2	4	4	2	2	4	4	4	39
89	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	44
90	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	44
91	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	42
92	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	39
93	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	42
94	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	39



95	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	43
96	2	2	2	1	2	2	2	4	3	4	4	4	32
97	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3	4	4	26
98	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	4	4	25
99	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	37
100	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4	4	36
101	3	4	3	4	4	3	3	1	2	4	4	4	39
102	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	39
103	2	1	3	3	2	1	2	2	2	4	3	4	29
104	2	3	3	2	2	4	3	2	2	4	4	4	35
105	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	39
106	4	4	3	2	2	4	4	2	2	3	4	4	38
107	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	42
108	1	2	1	1	1	1	1	3	2	4	4	4	25
109	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	32
110	2	1	3	3	2	1	2	2	2	3	4	4	29
111	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	42
112	2	3	3	2	3	4	3	2	2	4	3	3	34
113	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	36
114	2	1	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	27
115	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	32
116	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	42
117	3	4	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	25
118	3	4	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	26
119	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	38
120	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	28
121	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	34
122	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	38
123	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	37
124	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	23
125	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	26
126	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	39
127	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	35
128	4	4	3	2	2	4	4	3	2	3	4	3	38
129	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	4	28
130	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	45
131	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	36

132	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	43
133	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	38
134	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	36
135	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	31
136	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4	33
137	2	2	1	2	1	1	2	3	4	3	4	2	27
138	2	2	2	1	2	2	1	3	3	4	4	3	29
139	2	1	3	3	2	1	2	2	2	4	4	3	29
140	1	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	25
141	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	32
142	4	4	3	2	2	4	4	2	3	4	4	3	39
143	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	24
144	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	26
145	2	2	2	2	2	1	3	2	3	4	2	3	28
146	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	35
147	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	28
148	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	32
149	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	4	22
150	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	3	26
151	1	1	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	26
152	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	29
153	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	29
154	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	4	31
155	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3	30

### Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Kepuasan Konsumen (Y)											Total	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	36
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	37
4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	26
5	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	22
6	1	1	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	29
7	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	1	2	30
8	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	35

9	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	26
10	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	36
11	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	37
12	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	35
13	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	38
14	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	32
15	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	38
16	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	33
17	3	3	3	4	2	2	1	2	2	2	2	26
18	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	26
19	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3	34
20	3	4	3	4	2	2	1	1	2	1	1	24
21	4	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	27
22	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	34
23	3	3	4	4	2	3	1	1	3	2	1	27
24	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	26
25	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	27
26	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	33
27	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	27
28	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	1	31
29	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	26
30	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	26
31	2	3	4	2	3	1	2	2	1	3	1	24
32	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	31
33	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	30
34	4	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	24
35	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	32
36	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	28
37	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	25
38	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	27
39	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	1	28
40	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	1	24
41	3	4	4	4	2	1	2	2	1	2	3	28
42	3	3	4	4	2	2	1	2	1	2	1	25
43	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	1	23
44	2	3	4	3	3	2	1	2	1	2	1	24
45	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	32

46	2	3	2	3	4	4	2	3	2	3	2	30
47	4	4	4	4	3	2	3	4	2	1	1	32
48	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	3	34
49	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	36
50	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	3	32
51	1	1	1	1	4	4	3	4	4	3	3	29
52	1	1	1	1	3	3	4	2	3	4	2	25
53	1	1	1	1	4	3	3	3	3	2	3	25
54	2	2	2	2	3	4	4	4	3	2	3	31
55	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	33
56	1	2	3	2	2	4	3	2	3	4	3	29
57	1	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	33
58	1	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	32
59	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	33
60	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	4	30
61	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	35
62	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	34
63	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	1	34
64	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	34
65	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	36
66	3	4	3	2	2	4	3	2	2	1	3	29
67	2	1	3	1	3	4	4	4	4	3	3	32
68	2	1	3	1	3	4	4	3	4	3	3	31
69	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	1	27
70	2	2	3	2	3	1	2	2	1	3	1	22
71	4	4	1	4	3	3	4	3	3	3	4	36
72	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	35
73	2	2	3	2	2	4	3	2	3	4	4	31
74	3	2	2	2	2	2	1	1	3	4	3	25
75	2	2	4	2	2	2	2	1	4	3	3	27
76	2	2	2	2	3	2	2	4	3	4	4	30
77	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	33
78	1	2	3	2	4	4	3	4	3	4	1	31
79	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	36
80	4	4	1	4	3	2	3	4	3	2	3	33
81	1	1	3	1	4	3	2	4	4	3	2	28
82	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	32

83	4	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	24
84	2	1	3	1	3	1	2	2	2	1	1	19
85	2	1	3	2	3	3	4	2	3	3	4	30
86	1	1	2	1	4	3	3	3	4	3	3	28
87	1	1	1	1	4	3	3	4	4	3	3	28
88	2	1	3	2	3	4	3	4	3	4	3	32
89	2	1	3	2	2	4	3	2	4	3	3	29
90	1	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	33
91	1	1	1	1	3	4	4	3	3	3	3	27
92	2	1	3	1	4	4	3	4	3	4	3	32
93	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	33
94	1	1	4	1	4	4	3	4	2	1	1	26
95	2	1	3	2	3	3	4	2	2	2	2	26
96	2	2	4	2	2	3	2	2	4	3	3	29
97	1	1	3	1	1	2	1	2	3	4	2	21
98	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	4	25
99	1	1	3	1	4	3	2	2	3	4	3	27
100	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	38
101	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	39
102	4	1	3	1	3	3	3	4	3	3	4	32
103	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	35
104	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	36
105	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	40
106	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	37
107	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	4	34
108	3	2	3	4	2	2	1	1	4	3	3	28
109	1	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4	26
110	1	2	3	2	3	2	4	4	4	3	4	32
111	2	1	2	1	3	3	3	4	4	4	4	31
112	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	37
113	1	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	35
114	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	33
115	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	37
116	1	1	3	1	3	4	4	4	3	4	3	31
117	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	36
118	1	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	33
119	1	1	3	1	4	4	4	3	4	4	4	33

120	1	1	4	1	3	4	4	4	3	3	4	32
121	1	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	32
122	1	1	2	1	3	3	3	4	4	4	4	30
123	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	32
124	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	1	34
125	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	37
126	3	2	2	2	4	4	3	3	1	2	1	27
127	3	2	4	3	4	4	3	3	1	1	1	29
128	3	3	4	2	3	3	3	4	2	1	1	29
129	3	4	3	2	4	4	4	4	1	1	1	31
130	4	3	4	4	4	3	2	4	1	1	1	31
131	3	2	3	3	4	4	3	4	1	1	1	29
132	2	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	33
133	2	1	3	1	4	4	4	4	3	3	3	32
134	4	4	3	4	3	4	4	3	1	1	4	35
135	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	39
136	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	37
137	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	37
138	4	3	4	3	2	2	2	2	4	4	4	34
139	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	30
140	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	32
141	4	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	31
142	4	3	3	4	2	2	2	2	1	1	1	25
143	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	32
144	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	29
145	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	34
146	1	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	23
147	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	27
148	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	30
149	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	29
150	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	23
151	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	29
152	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	34
153	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	32
154	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	28
155	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	34

## LAMPIRAN 1.6

## Hasil Uji Validitas 30 Responden

## Kualitas Produk (X1)

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,913**	,870**	,800**	,949**	,585**	,432*	,322	,909**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,001	,017	,083	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,913**	1	,856**	,692**	,864**	,515**	,318	,526**	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,004	,087	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,870**	,856**	1	,662**	,911**	,504**	,372*	,449*	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,005	,043	,013	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,800**	,692**	,662**	1	,775**	,700**	,574**	,241	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,001	,200	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,949**	,864**	,911**	,775**	1	,644**	,495**	,378*	,928**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,005	,040	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,585**	,515**	,504**	,700**	,644**	1	,736**	,483**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,005	,000	,000		,000	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,432*	,318	,372*	,574**	,495**	,736**	1	,342	,648**
	Sig. (2-tailed)	,017	,087	,043	,001	,005	,000		,065	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	,322	,526**	,449*	,241	,378*	,483**	,342	1	,584**
	Sig. (2-tailed)	,083	,003	,013	,200	,040	,007	,065		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X1	Pearson Correlation	,909**	,886**	,871**	,847**	,928**	,792**	,648**	,584**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

### Hasil Uji Validitas 30 Responden

#### Harga (X2)

Correlations								
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,415*	,361*	,499**	,285	,457*	,699**
	Sig. (2-tailed)		,023	,050	,005	,127	,011	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,415*	1	,802**	,463*	,555**	,229	,805**
	Sig. (2-tailed)	,023		,000	,010	,001	,223	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,361*	,802**	1	,384*	,617**	,237	,785**
	Sig. (2-tailed)	,050	,000		,036	,000	,207	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,499**	,463*	,384*	1	,116	,510**	,701**
	Sig. (2-tailed)	,005	,010	,036		,540	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,285	,555**	,617**	,116	1	,342	,678**
	Sig. (2-tailed)	,127	,001	,000	,540		,065	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,457*	,229	,237	,510**	,342	1	,638**
	Sig. (2-tailed)	,011	,223	,207	,004	,065		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	,699**	,805**	,785**	,701**	,678**	,638**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								



Hasil Uji Validitas 30 Responden  
Kualitas Pelayanan (X3)

		Correlations												Total_X3
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	
X3.1	Pearson Correlation	1	,403	,374	,488	,546	,437	,550	,484	,493	,353	,430	,282	,671
	Sig. (2-tailed)		,027	,042	,006	,002	,016	,002	,007	,006	,055	,018	,131	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,403	1	,697	,437	,712	,777	,347	,818	,465	,564	,606	,772	,845
	Sig. (2-tailed)	,027		,000	,016	,000	,000	,060	,000	,010	,001	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,374	,697	1	,705	,397	,531	,158	,552	,540	,524	,222	,808	,756
	Sig. (2-tailed)	,042	,000		,000	,030	,003	,404	,002	,002	,003	,238	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,488	,437	,705	1	,210	,454	,046	,472	,582	,261	,066	,541	,634
	Sig. (2-tailed)	,006	,016	,000		,265	,012	,809	,008	,001	,163	,730	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,546	,712	,397	,210	1	,738	,659	,777	,472	,536	,795	,428	,801
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,030	,265		,000	,000	,000	,008	,002	,000	,018	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	,437	,777	,531	,454	,738	1	,541	,950	,533	,662	,630	,600	,877
	Sig. (2-tailed)	,016	,000	,003	,012	,000		,002	,000	,002	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.7	Pearson Correlation	,550	,347	,158	,046	,659	,541	1	,478	,430	,336	,613	,172	,591
	Sig. (2-tailed)	,002	,060	,404	,809	,000	,002		,008	,018	,070	,000	,363	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.8	Pearson Correlation	,484	,818	,552	,472	,777	,950	,478	1	,477	,690	,646	,632	,888
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,002	,008	,000	,000	,008		,008	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.9	Pearson Correlation	,493	,465	,540	,582	,472	,533	,430	,477	1	,116	,510	,384	,698
	Sig. (2-tailed)	,006	,010	,002	,001	,008	,002	,018	,008		,540	,004	,036	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.10	Pearson Correlation	,353	,564	,524	,261	,536	,662	,336	,690	,116	1	,342	,617	,670
	Sig. (2-tailed)	,055	,001	,003	,163	,002	,000	,070	,000	,540		,065	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.11	Pearson Correlation	,430	,606	,222	,066	,795	,630	,613	,646	,510	,342	1	,237	,665
	Sig. (2-tailed)	,018	,000	,238	,730	,000	,000	,000	,000	,004	,065		,207	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.12	Pearson Correlation	,282	,772	,808	,541	,428	,600	,172	,632	,384	,617	,237	1	,735
	Sig. (2-tailed)	,131	,000	,000	,002	,018	,000	,363	,000	,036	,000	,207		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X3	Pearson Correlation	,671	,845	,756	,634	,801	,877	,591	,888	,698	,670	,665	,735	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hasil Uji Validitas 30 Responden**  
**Kepuasan Konsumen (Y)**

		Correlations											Total_Y
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	
Y1	Pearson Correlation	1	,899**	,727**	,782**	,591**	,790**	,825**	,759**	,308	,327	,637**	,853**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,098	,078	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,899**	1	,810**	,794**	,825**	,883**	,922**	,863**	,361*	,301	,739**	,936**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,050	,106	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,727**	,810**	1	,829**	,640**	,732**	,696**	,666**	,674**	,467**	,707**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,009	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	,782**	,794**	,829**	1	,667**	,719**	,668**	,874**	,662**	,312	,814**	,900**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,094	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	,591**	,825**	,640**	,667**	1	,782**	,814**	,884**	,420*	,362*	,755**	,860**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,021	,049	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	,790**	,883**	,732**	,719**	,782**	1	,957**	,727**	,263	,469**	,571**	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,160	,009	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	,825**	,922**	,696**	,668**	,814**	,957**	1	,760**	,229	,423*	,606**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,224	,020	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	,759**	,863**	,666**	,874**	,884**	,727**	,760**	1	,506**	,255	,861**	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,004	,173	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	,308	,361*	,674**	,662**	,420*	,263	,229	,506**	1	,342	,617**	,593**
	Sig. (2-tailed)	,098	,050	,000	,000	,021	,160	,224	,004		,065	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y10	Pearson Correlation	,327	,301	,467**	,312	,362*	,469**	,423*	,255	,342	1	,237	,491**
	Sig. (2-tailed)	,078	,106	,009	,094	,049	,009	,020	,173	,065		,207	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y11	Pearson Correlation	,637**	,739**	,707**	,814**	,755**	,571**	,606**	,861**	,617**	,237	1	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,207		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	,853**	,936**	,880**	,900**	,860**	,877**	,880**	,906**	,593**	,491**	,835**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,006	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

## LAMPIRAN 1.7

## Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

Kualitas Produk  
(X1)

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,921	8

Harga  
(X2)

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	6

Kualitas Pelayanan  
(X3)

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,915	12

Kepuasan Konsumen  
(Y)

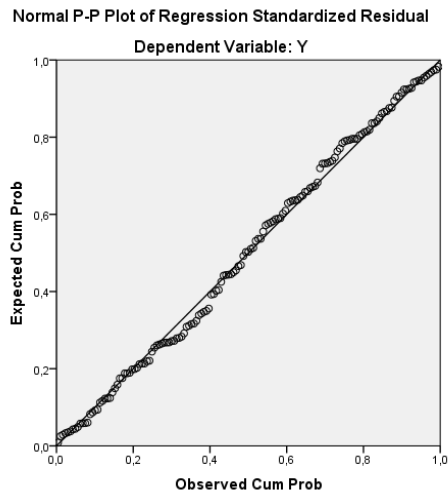
## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,951	11

LAMPIRAN 1.8

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



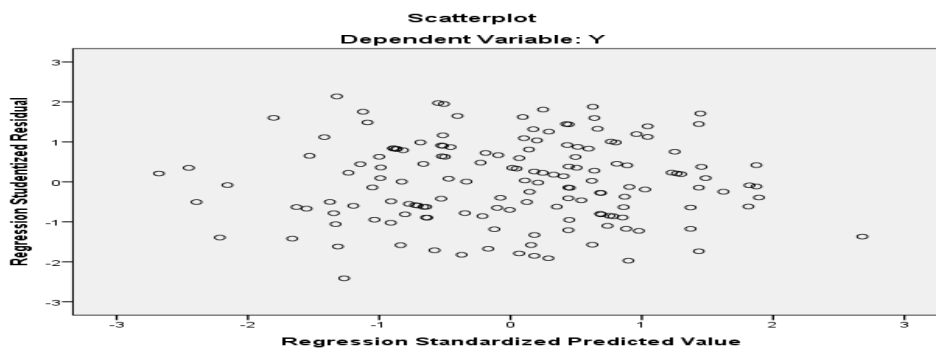
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		155
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,77256640
Most Extreme Differences	Absolute	,048
	Positive	,048
	Negative	-,045
Test Statistic		,048
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,230	3,240		3,466	,001		
	Kualitas Produk	,233	,089	,208	2,608	,010	,808	1,237
	Harga	,361	,081	,346	4,472	,000	,862	1,159
	Kualitas Pelayanan	,217	,049	,348	4,436	,000	,837	1,195

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

3. Uji Heteroskedastisitas



## LAMPIRAN 1.9

## 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,230	3,240		3,466	,001
	Kualitas Produk	,233	,089	,208	2,608	,010
	Harga	,361	,081	,346	4,472	,000
	Kualitas Pelayanan	,217	,049	,348	4,436	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

## 2. Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	627,419	3	209,140	14,409	,000 <sup>b</sup>
	Residual	2191,768	151	14,515		
	Total	2819,187	154			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan						

## 3. Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,230	3,240		3,466	,001
	Kualitas Produk	,233	,089	,208	2,608	,010
	Harga	,361	,081	,346	4,472	,000
	Kualitas Pelayanan	,217	,049	,348	4,436	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						