

Lampiran 1

KUESIONER PRA SURVEY

Kepada Yth. Saudara/i
di tempat

Perkenalkan nama saya Nurjanah Suci Mutmainah Mahasiswa Universitas Esa Unggul, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen. Saya ingin memohon bantuan dari saudara/i semua untuk bersedia mengisi kuesioner pra survey ini sebagai tahap awal dalam menyelesaikan tugas akhir penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Wandi Putra Prima” mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner pra survey ini dengan sebaik-baiknya dan sejujurnya karena hasil dari kuesioner ini sangat mempengaruhi hasil penelitian. Atas partisipasi dan kesediaan saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

1. Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah anda puas dengan kondisi mobil dalam keadaan baik di PT. Wandi Putra Prima (Rental Mobil atau Bus Pariwisata) ?		
2.	Apakah petugas dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen (ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan) ?		

2. Harga

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah harga yang telah diberikan pada Rental Mobil atau Bus Pariwisata sesuai dengan harapan anda ?		

3. Promosi

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah promosi yang telah diberikan pada Rental Mobil atau Bus Pariwisata sesuai dengan harapan anda ?		

Universitas Esa Unggul

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN
Surat Permohonan Pengisian Kuesioner

Responden Yth,

Ditempat

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa dan program studi ilmu manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul

Nama Nurjanah Suci Mutmainah

Nim 20160101350

Sedang melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Wandi Putra Prima" Dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi

Oleh karena itu saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner ini dengan tepat dan teliti.

Data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian

Atas kesediaan saudara/i menjawab dengan lengkap dan dengan sejujurnya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,



Nurjanah Suci Mutmainah

DATA RESPONDEN

Petunjuk :

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan menggunakan tanda (√) pada jawaban yang paling tepat dan sesuai.

1. Jenis Kelamin

Pria

Wanita

2. Usia anda saat ini

< 18 Tahun

40 – 49 Tahun

18 – 28 Tahun

> 50 Tahun

29 – 39 Tahun

3. Pendidikan

SMA/SMK

Pascasarjana (S2)

Sarjana (S1)

Lain-Lain

Diploma (D1 – D3)

4. Pekerjaan Saat Ini

Pelajar/Mahasiswa

Wiraswasta

Pegawai negeri

Lainnya, Sebutkan....

Pegawai Swasta

5. Pendapatan Perbulan

< Rp.1.800.000

Rp. 1.800.001 – Rp. 2.000.000

Rp. 2.000.001 – Rp. 4.000.000

Rp. 4.000.001 - Rp. 6.000.000

Rp. 6.000.001 – Rp. 8.000.000

>Rp. 8.000.001

6. Telah beberapa kali dalam sebulan anda menggunakan Rental pada PT. Wandi Putra Prima

2 Kali

3 – 6 Kali

> 6 Kali

7. Dari manakah anda mengetahui Rental pada PT. Wandi Putra Prima

Teman Atau Keluarga

Rekomendasi Tempat Berkerja

Iklan (Media Sosial)

Lain-lain, Sebutkan.....

CARA PENGISIAN

1. Sebelum mengisi pernyataan kuesioner dibawah, bacalah petunjuk pengisian dengan baik dan isilah data responden terlebih dahulu
2. Kuesioner penelitian ini terdiri dari 38 pernyataan
3. Berilah tanda centang (√) pada kolom pernyataan **Sangat Tidak Setuju (STS)**, **Tidak Setuju (TS)**, **Ragu-Ragu (RR)**, **Setuju (S)**, dan **Sangat Setuju (SS)** sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

No	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Segala fasilitas PT. Wandi Putra Prima yang ditawarkan dapat diandalkan					
2.	PT. Wandi Putra Prima selalu tepat waktu dalam memberi pelayanan.					
3.	Kecepatan petugas PT. Wandi Putra Prima dalam menangani masalah pelanggan.					

4.	Pengemudi rental Pada PT. Wandi Putra Prima turut membantu menata barang bawaan milik penyewa.					
5.	Pengemudi rental Pada PT. Wandi Putra Prima bersikap sopan.					
No	Pernyataan	Keterangan				
	Kualitas Pelayanan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
6.	Petugas memiliki keahlian teknis yang baik (dengan cepat dapat mengatasi masalah teknis)					
7.	Kemampuan petugas PT. Wandi Putra Prima bisa menjalani komunikasi terhadap pelanggan.					
8.	Pengemudi rental PT. Wandi Putra Prima selalu memprioritaskan keselamatan penumpang.					
9.	Petugas PT. Wandi Putra Prima selalu berpenampilan bersih dan rapih.					
10.	Fasilitas yang disediakan PT. Wandi Putra Prima berfungsi secara baik					
No	Pernyataan	Keterangan				
	Harga	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Tarif harga penyewa rental pada PT. Wandi Putra Prima terjangkau.					
2.	Harga sesuai dengan manfaat yang diberikan.					
3.	Harga yang ditawarkan oleh PT. Wandi Putra Prima memiliki kesesuaian dengan kualitas yang diberikan					

4.	Harga penyewa Rental PT. Wandi Putra Prima sesuai dengan jarak yang ditempuh					
5.	Harga yang ditawarkan oleh PT. Wandi Putra Prima dapat bersaing dengan perusahaan mobil rental yang lainnya.					
6.	Perbandingan harga penyewa rental pada PT. Wandi Putra Prima dengan perusahaan mobil rental lainnya.					
7.	Harga penyewa rental pada PT. Wandi Putra Prima yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan konsumen.					
8.	Harga penyewa rental pada PT. Wandi Putra Prima sesuai dengan keamanan yang diperoleh.					
No	Pernyataan	Keterangan				
	Promosi	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Perusahaan PT. Wandi Putra Prima melakukan periklanan melalui media sosial.					
2.	Perusahaan PT. Wandi Putra Prima menyampaikan pesan dengan baik kepada pelanggan melalui peiklanan.					
3.	Informasi yang jelas untuk membujuk konsumen untuk menyewa rental.					
4.	Perusahaan PT. Wandi Putra Prima melakukan promosi secara langsung saling bertatap muka kepada pelanggan.					
5.	Perusahaan PT. Wandi Putra Prima memberikan promosi yang berkualitas.					

6.	Perusahaan PT. Wandu Putra Prima memberikan informasi kepada pelanggan melalui berita.					
7.	Perusahaan PT. Wandu Putra Prima memberikan promosi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.					
8.	Perusahaan PT. Wandu Putra Prima promosi melalui kegiatan pelayanan masyarakat seperti sosialisasi dan mengadakan pameran.					
9.	Perusahaan PT. Wandu Putra Prima memberikan promosi untuk menjadi sponsor <i>event</i> .					
10.	Perusahaan PT. Wandu Putra Prima melakukan promosi untuk membuat event penyewaan rental kepada pelanggan.					
No	Pernyataan	Keterangan				
	Kepuasan Pelanggan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya merasa puas dengan kinerja pelayanan.					
2.	Kinerja pelayanan pada rental secara keseluruhan lebih baik dibandingkan dengan penyewaan rental mobil lainnya.					
3.	Saya merasa puas dengan kondisi mobil dalam keadaan baik pada PT. Wandu Putra Prima.					
4.	Saya merasa puas dengan informasi dan petunjuk jelas pada PT. Wandu Putra Prima					
5.	Saya merasa puas terhadap kemampuan pelayanan petugas PT. Wandu Putra Prima yang dapat					

	dipercaya menjaga keselamatan menggunakan jasa <i>travel</i> .					
6.	Saya merasa puas terhadap keakurat petugas dalam melakukan pelayanan pada pengaturan jadwal sewa.					
7.	Saya merasa puas terhadap kemampuan petugas PT. Wandu Putra Prima memberikan pelayanan dengan cepat dan benar.					
8.	Saya merasa puas terhadap kecepatan tanggapan petugas PT. Wandu Putra Prima dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen.					
9.	Saya merasa puas dengan kepeduluan petugas PT. Wandu Putra Prima akan keinginan konsumen.					
10.	Saya merasa puas terhadap PT. Wandu Putra Prima yang menjaga hubungan baik kepada konsumen (melakukan <i>Gathering</i>).					

Lampiran 3 – Karakteristik Responden

Data Tabulasi Karakteristik 100 (Seratus) Responden Yang Pernah Menyewa Rental Pada PT. Wandi Putra Prima di Wilayah Jakarta Barat

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	40
Perempuan	60
Total	100

Usia

Usia	Jumlah Responden
< 18 Tahun	2
18 – 28 Tahun	47
29 – 39 Tahun	26
40 – 49 Tahun	19
>50 Tahun	6
Total	100

Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden
SMA/SMK	36
Sarjana (S1)	30
Diploma (D1-D3)	18
Pascasarjana (S2)	12
Lain-lain	4
Total	100

Pekerjaan

Pekerjaan Saat Ini	Jumlah Responden
Pekerjaan/Mahasiswa	34
Pegawai Negri	11
Pegawai Swasta	31
Wiraswasta	24
Lain-Lain	0
Total	100

Pendapatan Perbulan

Jumlah Pengeluaran	Jumlah Responden
< Rp. 1.800.000	18
Rp. 1.800.001 – Rp. 2.000.000	17
Rp. 2.000.001 – Rp. 4.000.000	35
Rp. 4.000.001 – Rp. 6.000.000	17
Rp. 6.000.001 – Rp. 8.000.000	9
>Rp.8.000.001	4
Total	100

Berapa Kali Dalam Sebulan Menggunakan Rental Pada PT. Wandi Putra Prima

Berapa Kali Dalam Sebulan	Jumlah Responden
2 Kali	44
3 – 6 Kali	37
>6 Kali	19
Total	100

Orang Yang Mengetahui PT. Wandi Putra Prima

Orang Yang mengetahui	Jumlah Responden
Teman Atau Keluarga	33
Rekomendasi Tempat Kerja	29
Iklan (Media Sosial)	38
Lain-Lain	0
Total	100

Lampiran 4 – Tabulasi Data 100 Responden

Kualitas Pelayanan (X1) Butir Pernyataan										Total
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	38
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
6	4	5	4	5	5	4	4	4	4	39
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
10	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
11	4	4	5	5	4	4	5	5	4	40
12	5	5	4	4	5	4	4	4	4	39
13	2	4	4	4	4	4	5	5	4	36
14	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
15	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
16	4	4	5	5	4	5	5	5	4	41
17	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42
18	4	5	4	4	5	5	5	5	5	42
19	5	4	5	4	4	4	5	5	4	40
20	4	5	5	5	5	4	4	4	4	40
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	5	4	4	5	4	4	4	4	5	39
23	4	4	5	4	4	4	5	5	4	39
24	2	4	4	5	4	5	4	4	5	37
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
26	2	4	4	4	4	3	4	4	4	33
27	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
28	4	4	5	3	4	4	4	4	3	35
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
31	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
32	4	5	4	4	5	5	4	4	4	39
33	4	4	4	4	4	5	4	4	5	38
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

35	4	4	5	4	4	4	5	5	4	39
36	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
37	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
38	4	4	5	5	4	5	5	5	4	41
39	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
40	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
41	4	5	4	4	5	5	5	5	4	41
42	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
43	5	5	4	5	5	5	4	4	4	41
44	5	5	4	4	5	5	5	5	4	42
45	4	4	5	5	4	5	4	4	4	39
46	5	5	4	4	5	4	4	4	4	39
47	5	3	4	4	3	4	4	4	5	36
48	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
49	4	5	4	4	5	5	3	3	4	37
50	4	5	4	4	5	4	5	5	5	41
51	4	5	5	5	5	5	2	2	4	37
52	4	4	5	5	4	5	5	5	5	42
53	4	4	4	5	4	4	4	4	5	38
54	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	2	4	4	4	4	5	4	4	4	35
57	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	5	4	5	5	5	4	4	5	41
60	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
61	5	4	4	5	4	4	4	4	5	39
62	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
63	4	4	5	4	4	4	5	5	4	39
64	1	5	4	5	5	4	5	5	4	38
65	5	4	5	5	4	4	4	4	5	40
66	3	5	5	4	5	4	4	4	5	39
67	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
68	3	5	5	4	5	4	4	4	4	38
69	5	4	4	4	4	5	5	5	4	40
70	4	4	4	5	4	5	5	5	5	41
71	1	5	5	4	5	4	4	4	5	37
72	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
73	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40

74	3	5	5	4	5	4	5	5	5	41
75	1	4	4	5	4	5	4	4	5	36
76	2	5	5	4	5	5	5	5	4	40
77	4	3	5	5	3	4	4	4	4	36
78	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
79	3	4	4	5	4	4	5	5	4	38
80	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
81	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39
82	4	5	4	4	5	5	4	4	4	39
83	5	5	4	5	5	5	4	4	4	41
84	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
85	5	4	5	5	4	4	5	5	5	42
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
87	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
88	4	4	4	5	4	5	5	5	4	40
89	4	4	4	5	4	5	5	5	5	41
90	5	4	5	4	4	4	5	5	4	40
91	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
93	5	4	4	4	4	5	4	4	5	39
94	4	5	5	4	5	5	5	5	5	43
95	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
96	4	5	5	5	5	5	4	4	2	39
97	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
98	4	4	5	5	4	5	5	5	5	42
99	5	4	5	4	4	4	5	5	4	40
100	5	4	4	5	4	4	4	4	5	39

Harga (X2) Butir Pernyataan								Total
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
1	5	5	4	4	4	4	4	30
2	5	5	4	4	4	4	4	30
3	4	4	5	5	5	5	5	33
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	4	4	5	5	5	5	5	33
7	3	3	4	4	4	4	4	26
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	3	3	4	4	4	4	4	26
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	4	4	4	4	4	4	4	28
12	5	5	5	5	5	5	5	35
13	4	4	5	5	5	5	5	33
14	5	5	5	5	5	5	5	35
15	5	5	4	4	4	4	4	30
16	5	5	4	4	4	4	4	30
17	5	5	5	5	5	5	5	35
18	4	4	5	5	5	5	5	33
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	5	5	5	5	5	5	5	35
22	5	5	4	4	4	4	4	30
23	5	5	4	4	4	4	4	30
24	5	5	4	4	4	4	4	30
25	4	4	5	5	5	5	5	33
26	4	4	5	5	5	5	5	33
27	4	4	3	3	3	3	3	23
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	3	3	4	4	4	4	4	26
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	2	2	1	1	1	1	1	9
33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	4	4	4	4	4	4	4	28

36	5	5	4	4	4	4	4	30
37	4	4	3	3	3	3	3	23
38	5	5	5	5	5	5	5	35
39	5	5	5	5	5	5	5	35
40	4	4	4	4	4	4	4	28
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	4	4	4	4	4	4	4	28
45	4	4	5	5	5	5	5	33
46	4	4	5	5	5	5	5	33
47	4	4	4	4	4	4	4	28
48	5	5	4	4	4	4	4	30
49	5	5	4	4	4	4	4	30
50	4	4	4	4	4	4	4	28
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	4	4	5	5	5	5	5	33
53	4	4	4	4	4	4	4	28
54	3	3	4	4	4	4	4	26
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	5	5	4	4	4	4	4	30
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	5	5	4	4	4	4	4	30
60	5	5	5	5	5	5	5	35
61	4	4	5	5	5	5	5	33
62	5	5	4	4	4	4	4	30
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	5	5	4	4	4	4	4	30
65	4	4	4	4	4	4	4	28
66	4	4	5	5	5	5	5	33
67	5	5	5	5	5	5	5	35
68	5	5	5	5	5	5	5	35
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	5	5	5	5	5	5	5	35
71	4	4	5	5	5	5	5	33
72	4	4	4	4	4	4	4	28
73	4	4	5	5	5	5	5	33
74	5	5	5	5	5	5	5	35

75	4	4	5	5	5	5	5	33
76	5	5	4	4	4	4	4	30
77	5	5	4	4	4	4	4	30
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	4	4	5	5	5	5	5	33
80	4	4	4	4	4	4	4	28
81	4	4	4	4	4	4	4	28
82	4	4	5	5	5	5	5	33
83	4	4	5	5	5	5	5	33
84	4	4	4	4	4	4	4	28
85	5	5	4	4	4	4	4	30
86	5	5	5	5	5	5	5	35
87	5	5	5	5	5	5	5	35
88	5	5	4	4	4	4	4	30
89	5	5	4	4	4	4	4	30
90	4	4	4	4	4	4	4	28
91	5	5	4	4	4	4	4	30
92	5	5	5	5	5	5	5	35
93	5	5	4	4	4	4	4	30
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	3	3	5	5	5	5	5	31
96	4	4	5	5	5	5	5	33
97	4	4	5	5	5	5	5	33
98	4	4	4	4	4	4	4	28
99	4	4	4	4	4	4	4	28
100	4	4	5	5	5	5	5	33

Promosi (X3) Butir Pernyataan											Total
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	4	4	5	3	5	3	3	3	40
2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
7	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	40
8	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	38
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	44
13	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
16	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44
17	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
18	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	44
21	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	40
22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
23	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	44
24	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
25	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
26	5	5	1	1	4	4	4	4	4	4	36
27	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
33	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
34	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	36
35	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	34
36	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	38

37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	36
42	4	4	2	2	5	4	5	4	4	4	38
43	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
44	4	4	4	4	2	5	2	5	4	4	38
45	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
47	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
48	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46
49	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	44
50	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
51	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
52	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
53	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
54	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
55	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46
58	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	42
59	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
60	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
61	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
62	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44
63	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	44
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	46
66	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	44
67	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
68	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
69	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
71	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
72	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
73	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

76	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
78	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
79	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
80	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	46
81	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
82	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
83	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
84	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
85	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44
86	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
87	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
88	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	42
89	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
90	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
91	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	46
92	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
93	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
94	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	44
95	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	46
96	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
97	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	46
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
99	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
100	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48

Kepuasan Pelanggan (Y) Butir Pernyataan											Total
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3	37
2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	47
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
8	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	44
9	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
10	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	47
11	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	47
12	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	45
13	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	45
14	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
15	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	38
16	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	44
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
18	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
19	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
20	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
21	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	45
22	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46
23	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43
24	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
26	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43
27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
30	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44
31	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
33	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	40
34	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43
35	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	44

36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	44
38	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46
41	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	44
42	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
43	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
44	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	46
45	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
46	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
47	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	44
50	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	47
51	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43
52	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
53	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	44
54	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	35
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	36
57	5	5	5	3	5	3	5	3	4	3	41
58	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33
59	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
60	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43
61	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	45
62	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	44
63	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47
64	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	45
65	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
66	4	4	5	5	5	5	2	4	4	5	43
67	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	46
68	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	46
69	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
70	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
71	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
72	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
73	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46
74	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46

75	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
76	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43
77	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
78	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
79	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	45
80	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	45
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
82	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
83	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
85	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
86	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47
87	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	45
88	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
89	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
90	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44
91	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	46
92	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	42
93	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	40
94	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
95	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
96	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43
97	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
98	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
99	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
100	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48

Lampiran 5 – Hasil Uji Validitas

Correlations X1											
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	TotalX 1
P1	Pearson Correlation	1	-0,010	0,022	0,047	-0,010	0,021	0,044	0,044	0,053	.418**
	Sig. (2-tailed)		0,924	0,827	0,642	0,924	0,838	0,664	0,664	0,600	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	-0,010	1	0,025	0,133	1.000**	.269**	0,054	0,054	0,058	.550**
	Sig. (2-tailed)	0,924		0,802	0,188	0,000	0,007	0,592	0,592	0,569	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	0,022	0,025	1	0,144	0,025	0,037	0,067	0,067	-0,011	.304**
	Sig. (2-tailed)	0,827	0,802		0,152	0,802	0,712	0,509	0,509	0,914	0,002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	0,047	0,133	0,144	1	0,133	.272**	0,105	0,105	.272**	.485**
	Sig. (2-tailed)	0,642	0,188	0,152		0,188	0,006	0,299	0,299	0,006	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P5	Pearson Correlation	-0,010	1.000 ^{**}	0,025	0,133	1	.269 ^{**}	0,054	0,054	0,058	.550 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,924	0,000	0,802	0,188		0,007	0,592	0,592	0,569	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	0,021	.269 ^{**}	0,037	.272 ^{**}	.269 ^{**}	1	0,043	0,043	0,077	.437 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,838	0,007	0,712	0,006	0,007		0,667	0,667	0,446	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	0,044	0,054	0,067	0,105	0,054	0,043	1	1.000 ^{**}	0,120	.571 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,664	0,592	0,509	0,299	0,592	0,667		0,000	0,236	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	0,044	0,054	0,067	0,105	0,054	0,043	1.000 ^{**}	1	0,120	.571 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,664	0,592	0,509	0,299	0,592	0,667	0,000		0,236	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	0,053	0,058	-0,011	.272 ^{**}	0,058	0,077	0,120	0,120	1	.392 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,600	0,569	0,914	0,006	0,569	0,446	0,236	0,236		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total X1	Pearson Correlation	.418**	.550**	.304**	.485**	.550**	.437**	.571**	.571**	.392**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											

Correlations X2									
		P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	TotalX2
P10	Pearson Correlation	1	1.000**	.290**	.290**	.290**	.290**	.290**	.582**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,003	0,003	0,003	0,003	0,003	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	1.000**	1	.290**	.290**	.290**	.290**	.290**	.582**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,003	0,003	0,003	0,003	0,003	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson Correlation	.290**	.290**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	.947**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,003		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.290**	.290**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	.947**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,003	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	.290**	.290**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	.947**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,003	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.290**	.290**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	.947**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,003	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	.290**	.290**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	.947**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total X2	Pearson Correlation	.582**	.582**	.947**	.947**	.947**	.947**	.947**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

Correlations X3												
		P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	TotalX3
P17	Pearson Correlation	1	1.000**	0,122	0,122	.215*	0,140	.215*	0,140	0,056	0,056	.498**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,225	0,225	0,032	0,164	0,032	0,164	0,581	0,581	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P18	Pearson Correlation	1.000**	1	0,122	0,122	.215*	0,140	.215*	0,140	0,056	0,056	.498**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,225	0,225	0,032	0,164	0,032	0,164	0,581	0,581	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P19	Pearson Correlation	0,122	0,122	1	1.000**	.223*	.219*	.223*	.219*	0,102	0,102	.583**
	Sig. (2-tailed)	0,225	0,225		0,000	0,026	0,029	0,026	0,029	0,314	0,314	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P20	Pearson Correlation	0,122	0,122	1.000**	1	.223*	.219*	.223*	.219*	0,102	0,102	.583**
	Sig. (2-tailed)	0,225	0,225	0,000		0,026	0,029	0,026	0,029	0,314	0,314	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P21	Pearson Correlation	.215*	.215*	.223*	.223*	1	.198*	1.000**	.198*	.233*	.233*	.621**
	Sig. (2-tailed)	0,032	0,032	0,026	0,026		0,049	0,000	0,049	0,020	0,020	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P22	Pearson Correlation	0,140	0,140	.219*	.219*	.198*	1	.198*	1.000**	.368**	.368**	.643**
	Sig. (2-tailed)	0,164	0,164	0,029	0,029	0,049		0,049	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P23	Pearson Correlation	.215*	.215*	.223*	.223*	1.000**	.198*	1	.198*	.233*	.233*	.621**
	Sig. (2-tailed)	0,032	0,032	0,026	0,026	0,000	0,049		0,049	0,020	0,020	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P24	Pearson Correlation	0,140	0,140	.219*	.219*	.198*	1.000**	.198*	1	.368**	.368**	.643**
	Sig. (2-tailed)	0,164	0,164	0,029	0,029	0,049	0,000	0,049		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P25	Pearson Correlation	0,056	0,056	0,102	0,102	.233*	.368**	.233*	.368**	1	1.000**	.612**
	Sig. (2-tailed)	0,581	0,581	0,314	0,314	0,020	0,000	0,020	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P26	Pearson Correlation	0,056	0,056	0,102	0,102	.233*	.368**	.233*	.368**	1.000**	1	.612**
	Sig. (2-tailed)	0,581	0,581	0,314	0,314	0,020	0,000	0,020	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TotalX3	Pearson Correlation	.498**	.498**	.583**	.583**	.621**	.643**	.621**	.643**	.612**	.612**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Correlations Y												
		P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	TotalY
P27	Pearson Correlation	1	1.000**	0,179	0,058	0,179	0,058	0,126	0,053	0,030	0,058	.480**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,074	0,568	0,074	0,568	0,211	0,598	0,766	0,568	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P28	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1	0,179	0,058	0,179	0,058	0,126	0,053	0,030	0,058	.480 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,074	0,568	0,074	0,568	0,211	0,598	0,766	0,568	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P29	Pearson Correlation	0,179	0,179	1	.236 [*]	1.000 ^{**}	.236 [*]	0,106	.270 ^{**}	0,143	.236 [*]	.604 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,074	0,074		0,018	0,000	0,018	0,293	0,007	0,155	0,018	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P30	Pearson Correlation	0,058	0,058	.236 [*]	1	.236 [*]	1.000 ^{**}	0,137	.363 ^{**}	.267 ^{**}	1.000 ^{**}	.763 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,568	0,568	0,018		0,018	0,000	0,174	0,000	0,007	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P31	Pearson Correlation	0,179	0,179	1.000 ^{**}	.236 [*]	1	.236 [*]	0,106	.270 ^{**}	0,143	.236 [*]	.604 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,074	0,074	0,000	0,018		0,018	0,293	0,007	0,155	0,018	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P32	Pearson Correlation	0,058	0,058	.236 [*]	1.000 ^{**}	.236 [*]	1	0,137	.363 ^{**}	.267 ^{**}	1.000 ^{**}	.763 ^{**}

	Sig. (2-tailed)	0,568	0,568	0,018	0,000	0,018		0,174	0,000	0,007	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P33	Pearson Correlation	0,126	0,126	0,106	0,137	0,106	0,137	1	.203*	0,189	0,137	.388**
	Sig. (2-tailed)	0,211	0,211	0,293	0,174	0,293	0,174		0,043	0,060	0,174	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P34	Pearson Correlation	0,053	0,053	.270**	.363**	.270**	.363**	.203*	1	0,176	.363**	.533**
	Sig. (2-tailed)	0,598	0,598	0,007	0,000	0,007	0,000	0,043		0,080	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P35	Pearson Correlation	0,030	0,030	0,143	.267**	0,143	.267**	0,189	0,176	1	.267**	.419**
	Sig. (2-tailed)	0,766	0,766	0,155	0,007	0,155	0,007	0,060	0,080		0,007	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P36	Pearson Correlation	0,058	0,058	.236*	1.000**	.236*	1.000**	0,137	.363**	.267**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	0,568	0,568	0,018	0,000	0,018	0,000	0,174	0,000	0,007		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

TotalY	Pearson Correlation	.480 ^{**}	.480 ^{**}	.604 ^{**}	.763 ^{**}	.604 ^{**}	.763 ^{**}	.388 ^{**}	.533 ^{**}	.419 ^{**}	.763 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Lampiran 6 – Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.540	9

Hasil Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.932	7

Hasil Reliabilitas Harga

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.792	10

Hasil Reliabilitas Promosi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.783	10

Hasil Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Lampiran 7 – Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.06001140
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.057
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.095 ^c

Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18,152	5,657		3,209	0,002		
	Kualitas Pelayanan	0,436	0,133	0,314	3,278	0,001	0,931	1,075
	Harga	0,134	0,096	0,142	1,396	0,166	0,820	1,220
	Promosi	0,101	0,091	0,113	1,114	0,268	0,836	1,196

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.556	3.198		.487	.628
	Kualitas Pelayanan	.004	.075	.006	.054	.957
	Harga	-.002	.054	-.004	-.036	.971
	Promosi	.020	.051	.044	.391	.697

Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.424 ^a	.179	.154	3.107	1.610
a. Predictors: (Constant), Promosi, Kualitas Pelayanan, Harga					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Lampiran 8 – Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	18.152	5.657
	Kualitas	.436	.133
	Pelayanan		
	Harga	.134	.096
	Promosi	.101	.091

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202,787	3	67,596	7,000	.000 ^b
	Residual	927,003	96	9,656		
	Total	1129,790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Promosi, Kualitas Pelayanan, Harga

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	18,152	5,657		3,209	0,002
	Kualitas Pelayanan	0,436	0,133	0,314	3,278	0,001
	Harga	0,134	0,096	0,142	1,396	0,166
	Promosi	0,101	0,091	0,113	1,114	0,268

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.424 ^a	0,179	0,154	3,107
a. Predictors: (Constant), Promosi, Kualitas Pelayanan, Harga				