

LAMPIRAN

Lampiran I Kuisisioner Pra Survey

Assalamualaikum Wr. Wb

Responden Yth,

Saya Muhammad Farid Patty Mahasiswa Universitas Esa Unggul Prodi Manajemen. Saya ingin memohon bantuan dari saudara/i semua untuk bersedia mengisi pra survey ini sebagai tahap awal dalam menyelesaikan tugas akhir penelitian saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum MRT (*Mass Rapid Transit*). Mohon Kesediaan Saudara/i untuk mengisi pra survey ini dengan sebaik - baiknya dan sejujur - jujurnya. oleh karena itu, atas kesediaan Saudara/i sekalian dalam mengisi pra survey ini.

Saya mengucapkan terima kasih dan mohon maaf telah mengganggu waktu saudara/i sekalian.

Wassalam.

Bagian Satu

1. Nama Lengkap :
2. Usia : 18 – 21 Tahun
 22 – 25 Tahun
 26 - 30 Tahun
 > 30 Tahun

Pertanyaan

1. Apakah Kualitas Pelayanan di MRT (*Mass Rapid Transit*) Jakarta sudah bagus?
 - Iya
 - Tidak
2. Apakah penyediaan Fasilitas di MRT (*Mass Rapid Transit*) Jakarta sudah baik?
 - Iya
 - Tidak

2. Jenis Kelamin : Pria
 Wanita
3. Pendidikan Terakhir : SMA
 DIPLOMA
 S1 (Sarjana)
 S2 (Pascasarjana)

4. Berapa pengeluaran anda dalam satu bulan?

- < Rp. 1.000.000
 Rp. 1.000.001 – Rp. 2.000.000
 Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000
 Rp. 3.000.001 – Rp. 5.000.000

5. Berapa kali anda menggunakan Jasa Transportasi Umum MRT Jakarta dari stasiun Bundaran HI dalam 3 bulan terakhir :

- 1 – 2 kali
 3 – 4 kali
 5 – 6 kali
 > 6 kali

Bagian ketiga

Petunjuk Pengisian

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (√) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 4(Sangat Setuju). Masing – masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut :

- | | | |
|-----------|------------------------|-------------------|
| SS | : Sangat Setuju | Nilainya 4 |
| S | : Setuju | Nilainya 3 |
| TS | : Tidak Setuju | Nilainya 2 |

STS : Sangat Tidak Setuju

Nilainya 1

Kualitas Layanan

	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Petugas MRT berpakaian rapi				
2	Keberangkatan MRT Jakarta pada stasiun Bundaran HI sudah sesuai dengan jadwalnya				
3	Kedatangan MRT Jakarta pada stasiun Bundaran HI sudah sesuai dengan jadwalnya				
4	Petugas MRT mampu dalam menggunakan alat bantu pada proses pelayanan				
5	Petugas MRT melakukan pelayanan dengan cepat				
6	Semua keluhan pengguna langsung direspon oleh petugas MRT Jakarta				
7	MRT Jakarta memiliki petugas keamanan disetiap gerbong keretanya				
8	Saya merasa aman sampai di tempat tujuan ketika menggunakan MRT				
9	Petugas MRT melayani dan menghargai setiap pengguna jasa MRT Jakarta				
10	Petugas MRT mendahulukan kepentingan pengguna				

Fasilitas

	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
11	Saya merasa Ruangan lobby Stasiun MRT nyaman dan bersih				
12	Saya merasa Fasilitas <i>waiting room</i> MRT Jakarta nyaman				
13	Saya merasa Pengadaan armada kereta MRT sudah cukup				
14	Saya merasa Penataan fasilitas pada MRT Jakarta menarik				

15	Saya merasa pengadaan tempat duduk didalam kereta MRT telah cukup				
----	---	--	--	--	--

Harga

	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
16	Saya merasa harga tiket MRT Jakarta sudah terjangkau untuk semua kalangan				
17	Saya merasa kalau harga tiket MRT Jakarta sudah sesuai dengan tingkat pendapatan pengguna				
18	Saya merasa harga tiket MRT Jakarta sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan				
19	Saya merasa harga tiket MRT Jakarta sudah sesuai dengan fasilitas yang di dapat				
20	Saya merasa harga tiket MRT mampu bersaing dengan tranportasi umum lainnya				
21	Saya merasa harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang di dapat				
22	Saya merasa harga yang di tawarkan sesuai dengan manfaat yang di dapat				

Kepuasan Pelanggan

	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
23	Saya merasa kualitas jasa MRT Jakarta sudah sesuai dengan harapan				
24	Saya merasa pada stasiun MRT Jakarta sudah bersih dari sampah				
25	Saya merasa harga tiket yang ditawarkan MRT Jakarta sudah sesuai dengan manfaat yang di dapat				
26	Saya merasa puas dengan harga tiket yang ditawarkan MRT Jakarta				
27	Saya merasa pelayanan yang MRT Jakarta berikan tidak mengecewakan				
28	Saya merasa pelayanan MRT Jakarta sudah sesuai dengan harapan				

29	Ketika membeli tiket MRT Jakarta saya merasa diberi kemudahan				
30	Saya merasa akses ke bundaran HI mudah untuk di jangkau				

Lampiran III

Data Tabulasi Karakteristik Responden

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	F	Presentase
1	Laki – laki	84	47,2%
2	Perempuan	86	52,8%
Jumlah		150	100%

2. Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	F	Presentase
1	18-21 tahun	70	46,7%
2	22-25 tahun	64	43,3%
3	26-30 tahun	13	8,9%
4	>30 tahun	3	1,1%
Jumlah		150	100%

3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	F	Presentase
1	SMA	85	57,2%
2	Diploma	7	5%
3	S1	54	36,1%
4	S2	4	1,7%
Jumlah		150	100%

4. Responden Berdasarkan Pengeluaran perbulan

No.	Pengeluaran perbulan	F	Presentase
1	≤ Rp 1.000.000,-	60	40,6%
2	Rp 1.000.001,- s/d Rp 2.000.000,-	35	23,9%

3	Rp 2.000.001,- s/d Rp 3.000.000,-	15	10,6%
4	Rp. 3.000.001- s/d Rp 5.000.001,-	24	13,9%
Jumlah		150	100%

5. Responden Berdasarkan pemakaian dalam 3 bulan terakhir

No.	Frekuensi Pemakaian dalam 3 bulan terakhir	F	Presentase
1	1 - 2 kali	109	72,8%
2	3 - 4 kali	27	18,3%
3	5 - 6 kali	7	4,4%
4	>6 kali	7	4,4%
Jumlah		150	100%

Lampiran IV

Tabel Tabulasi Data Pre-Test 30 Responden

No	Skor Item																																	
	Kualitas Layanan										Tot al	Fasilitas					Tot al	Harga							Tot al	Kepuasan Pelanggan								Tot al
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	35	4	4	2	4	2	16	2	3	4	3	3	3	4	22	4	3	4	3	4	4	3	4	29
2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	35	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	3	3	3	23	3	4	3	4	3	4	3	4	28
3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	34	4	4	2	3	3	16	2	3	3	3	2	3	3	19	2	3	3	3	3	3	2	22	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	32	
5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32	2	3	3	2	4	14	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	4	25
6	3	3	2	4	3	2	4	4	4	3	32	4	3	2	4	3	16	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	34	4	4	2	4	2	16	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	34	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	3	3	26	4	2	3	3	3	4	3	4	26
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	4	4	4	4	3	19	3	4	3	4	4	3	4	25	4	3	4	4	3	3	3	3	27
10	4	3	3	3	2	1	3	4	4	3	30	3	4	4	2	4	17	1	3	4	3	4	4	4	23	3	4	3	4	3	4	2	3	26
11	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	3	4	25	3	4	4	4	3	4	4	4	30
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	3	3	4	3	3	28
13	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	34	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	3	4	24	3	3	3	3	3	3	3	4	25
14	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	35	4	4	4	3	3	18	2	3	3	4	2	3	3	20	4	4	3	3	3	3	3	2	25
15	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	37	4	4	4	4	3	19	2	2	4	4	3	4	4	23	4	4	3	2	3	3	4	3	26
16	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	31	4	4	2	3	3	16	3	3	3	3	2	3	3	20	4	3	4	3	3	3	3	3	26
17	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	4	3	21	3	3	4	3	4	3	3	3	26
18	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	36	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	4	4	25	4	3	4	3	4	4	4	4	30
19	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	3	3	3	3	3	3	25
20	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	30	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	4	4	23	3	2	3	3	3	3	3	3	23

21	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	3	2	23
22	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	36	4	3	4	4	1	16	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	3	3	3	4	24	
24	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	33	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	3	3	3	23	3	3	4	4	3	3	3	3	26	
25	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	31	4	2	3	4	3	16	2	4	3	3	3	4	3	22	4	3	3	4	3	4	3	2	26	
26	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	32	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	2	23	
27	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	36	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	3	3	22	4	4	3	3	3	3	4	4	28	
28	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
30	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	

Lampiran V
Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji Validitas**1. Kualitas Layanan (X1)**

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	JumlahX 1
P1	Pearson Correlation	1	0,195	0,268	0,086	0,000	0,148	-0,037	0,189	-0,047	.433*	.404*
	Sig. (2-tailed)		0,302	0,152	0,651	1,000	0,434	0,844	0,317	0,804	0,017	0,027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	0,195	1	.845**	-0,205	-0,031	.372*	.462*	0,125	0,096	0,180	.642*
	Sig. (2-tailed)	0,302		0,000	0,277	0,869	0,043	0,010	0,510	0,615	0,341	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	0,268	.845**	1	-0,155	0,093	0,356	0,304	0,029	-0,029	0,243	.621*
	Sig. (2-tailed)	0,152	0,000		0,413	0,626	0,053	0,102	0,879	0,879	0,195	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	0,086	-0,205	-0,155	1	.429*	0,105	-0,168	.505**	0,350	0,199	.376*
	Sig. (2-tailed)	0,651	0,277	0,413		0,018	0,582	0,375	0,004	0,058	0,291	0,041
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	0,000	-0,031	0,093	.429*	1	0,263	0,040	0,279	0,102	.440*	.493*
	Sig. (2-tailed)	1,000	0,869	0,626	0,018		0,160	0,833	0,135	0,593	0,015	0,006

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	0,148	.372*	0,356	0,105	0,263	1	0,004	0,045	0,207	0,034	.566*
	Sig. (2-tailed)	0,434	0,043	0,053	0,582	0,160		0,981	0,814	0,272	0,857	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	-0,037	.462*	0,304	-0,168	0,040	0,004	1	-0,007	0,220	0,130	.405*
	Sig. (2-tailed)	0,844	0,010	0,102	0,375	0,833	0,981		0,970	0,244	0,494	0,026
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	0,189	0,125	0,029	.505**	0,279	0,045	-0,007	1	.473**	0,355	.530*
	Sig. (2-tailed)	0,317	0,510	0,879	0,004	0,135	0,814	0,970		0,008	0,055	0,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	-0,047	0,096	-0,029	0,350	0,102	0,207	0,220	.473**	1	0,191	.478*
	Sig. (2-tailed)	0,804	0,615	0,879	0,058	0,593	0,272	0,244	0,008		0,312	0,008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.433*	0,180	0,243	0,199	.440*	0,034	0,130	0,355	0,191	1	.574*
	Sig. (2-tailed)	0,017	0,341	0,195	0,291	0,015	0,857	0,494	0,055	0,312		0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JumlahX1	Pearson Correlation	.404*	.642**	.621**	.376*	.493**	.566**	.405*	.530**	.478**	.574**	1
	Sig. (2-tailed)	0,027	0,000	0,000	0,041	0,006	0,001	0,026	0,003	0,008	0,001	
	N	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).

2. Fasilitas

		Correlations					
		P11	P12	P13	P14	P15	JumlahX2
P11	Pearson Correlation	1	.488**	0,017	.640**	-0,310	.567**
	Sig. (2-tailed)		0,006	0,927	0,000	0,096	0,001
	N	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.488**	1	0,169	0,048	0,079	.589**
	Sig. (2-tailed)	0,006		0,373	0,802	0,678	0,001
	N	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	0,017	0,169	1	0,077	.368*	.642**
	Sig. (2-tailed)	0,927	0,373		0,687	0,046	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.640**	0,048	0,077	1	-0,144	.535**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,802	0,687		0,448	0,002
	N	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	-0,310	0,079	.368*	-0,144	1	.450*
	Sig. (2-tailed)	0,096	0,678	0,046	0,448		0,013
	N	30	30	30	30	30	30
JumlahX2	Pearson Correlation	.567**	.589**	.642**	.535**	.450*	1
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,001	0,000	0,002	0,013	
	N	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).							

3. Harga (X3)

Correlations	
--------------	--

		P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Jumlah X3
P16	Pearson Correlation	1	.526**	0,119	.483**	0,335	-0,138	0,168	.641**
	Sig. (2-tailed)		0,003	0,530	0,007	0,071	0,467	0,375	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P17	Pearson Correlation	.526**	1	.378*	0,357	0,329	0,211	0,237	.683**
	Sig. (2-tailed)	0,003		0,040	0,053	0,076	0,263	0,208	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	0,119	.378*	1	.455*	0,356	.463**	.602**	.666**
	Sig. (2-tailed)	0,530	0,040		0,012	0,053	0,010	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	.483**	0,357	.455*	1	0,350	0,238	.593**	.744**
	Sig. (2-tailed)	0,007	0,053	0,012		0,058	0,206	0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P20	Pearson Correlation	0,335	0,329	0,356	0,350	1	0,217	.453*	.682**
	Sig. (2-tailed)	0,071	0,076	0,053	0,058		0,250	0,012	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	-0,138	0,211	.463**	0,238	0,217	1	.523**	.459*
	Sig. (2-tailed)	0,467	0,263	0,010	0,206	0,250		0,003	0,011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P22	Pearson Correlation	0,168	0,237	.602**	.593**	.453*	.523**	1	.719**
	Sig. (2-tailed)	0,375	0,208	0,000	0,001	0,012	0,003		0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah X3	Pearson Correlation	.641**	.683**	.666**	.744**	.682**	.459*	.719**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,011	0,000	
	N	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).									

4. Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Jumlah Y
P23	Pearson Correlation	1	0,289	.463*	0,125	.418*	.463*	.478*	0,290	.652**
	Sig. (2-tailed)		0,122	0,010	0,511	0,021	0,010	0,008	0,120	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P24	Pearson Correlation	0,289	1	0,255	0,327	0,234	.361*	.410*	0,115	.574**
	Sig. (2-tailed)	0,122		0,174	0,078	0,214	0,050	0,025	0,547	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P25	Pearson Correlation	.463*	0,255	1	.440*	.676*	.444*	.439*	0,356	.733**
	Sig. (2-tailed)	0,010	0,174		0,015	0,000	0,014	0,015	0,054	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P26	Pearson Correlation	0,125	0,327	.440*	1	0,285	.569*	0,115	0,227	.567**
	Sig. (2-tailed)	0,511	0,078	0,015		0,127	0,001	0,545	0,229	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P27	Pearson Correlation	.418*	0,234	.676*	0,285	1	.515*	.535*	.448*	.736**
	Sig. (2-tailed)	0,021	0,214	0,000	0,127		0,004	0,002	0,013	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P28	Pearson Correlation	.463*	.361*	.444*	.569*	.515*	1	0,302	.449*	.757**
	Sig. (2-tailed)	0,010	0,050	0,014	0,001	0,004		0,105	0,013	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P29	Pearson Correlation	.478*	.410*	.439*	0,115	.535*	0,302	1	.475*	.698**
	Sig. (2-tailed)	0,008	0,025	0,015	0,545	0,002	0,105		0,008	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P30	Pearson Correlation	0,290	0,115	0,356	0,227	.448*	.449*	.475*	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	0,120	0,547	0,054	0,229	0,013	0,013	0,008		0,000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah Y	Pearson Correlation	.652*	.574*	.733*	.567*	.736*	.757*	.698*	.657*	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	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).										

Uji Reliabilitas

1. Kualitas Layanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,679	10

2. Fasilitas (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,422	5

3. Harga (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,760	7

4. Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,811	8

5. Total 30 Responden

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,885	30

Lampiran VI
Data Karakteristik 150 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki – Laki	71	150
	Perempuan	79	
Usia	18 – 21 Tahun	70	150
	22 – 25 Tahun	64	
	26 – 30 Tahun	13	
	>30 Tahun	3	
Pendidikan Terakhir	SMA	85	150
	Diploma	8	
	S1 (Sarjana)	54	
	S2 (Pasca Sarjana)	3	
Penghasilan	< 1.000.000	60	150
	Rp. 1.000.001,- Rp. 2.000.000,-	35	
	Rp. 2.000.001,- - Rp. 3.000.000,-	15	
	Rp. 3.000.001,-Rp.5.000.000	35	
	>Rp.5.000.000	22	
Penggunaan dalam 3 bulan terakhir	1-2 kali	109	150
	3-4 kali	27	
	5-6 kali	7	
	>6 kali	7	

Universitas Esa Unggul

46	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	27	46	3	3	3	3	2	14	46	3	3	3	3	3	3	3	21	46	2	2	3	3	3	3	3	2	21
47	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	29	47	3	3	2	3	3	14	47	2	2	2	2	1	3	3	15	47	3	4	3	2	2	3	3	4	24
48	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	36	48	3	2	1	3	3	12	48	2	2	2	3	4	3	3	19	48	4	3	4	4	4	4	3	3	29
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	49	3	3	3	3	3	15	49	3	3	3	3	3	3	3	21	49	3	3	3	3	3	3	3	3	24
50	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	32	50	3	4	3	2	3	15	50	3	3	3	3	4	4	4	24	50	3	4	3	4	3	3	3	3	26
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	51	3	3	4	4	4	18	51	3	3	4	4	4	3	4	25	51	4	4	3	4	4	4	4	4	31
52	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38	52	4	3	4	4	4	19	52	3	3	4	4	4	4	4	26	52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32	53	4	3	3	3	2	15	53	2	2	3	3	2	3	3	18	53	3	2	3	2	3	3	2	3	21
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	54	3	3	3	3	3	15	54	3	3	3	3	3	3	3	21	54	3	3	3	3	3	3	3	3	24
55	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	32	55	4	4	3	3	4	18	55	3	3	3	3	3	3	2	20	55	3	3	2	2	3	3	3	3	22
56	4	4	4	3	3		3	3	3	3	30	56	3	3	3	3	3	15	56	2	2	3	3	2	3	3	18	56	3	3	3	3	3	3	3	3	24
57	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	30	57	3	3	3	3	3	15	57	2	2	3	3	2	3	3	18	57	3	3	3	2	3	3	3	3	23
58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	58	3	3	4	3	3	16	58	3	3	3	3	3	3	3	21	58	3	3	3	3	3	3	3	3	24
59	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	59	3	3	3	3	3	15	59	2	2	3	2	3	3	3	18	59	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	60	3	3	3	3	3	15	60	4	3	4	4	4	3	4	26	60	3	4	4	4	4	3	4	3	29

6 1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	26	6 1	3	3	1	3	2	12	6 1	2	3	3	2	3	3	3	19	6 1	2	3	2	2	3	2	3	2	19
6 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	6 2	4	4	4	4	4	20	6 2	4	4	4	4	4	4	4	28	6 2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6 3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	26	6 3	2	2	3	2	2	11	6 3	3	3	2	2	3	2	2	17	6 3	2	3	2	2	3	2	3	3	20
6 4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	34	6 4	4	4	2	3	3	16	6 4	4	4	3	3	3	3	4	24	6 4	4	4	4	4	4	3	4	4	31
6 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	6 5	3	3	3	3	3	15	6 5	3	3	3	3	3	3	3	21	6 5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6 6	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	37	6 6	3	4	4	4	4	19	6 6	4	4	4	3	4	4	4	27	6 6	4	3	4	4	3	3	3	4	28
6 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	6 7	4	4	4	4	4	20	6 7	4	4	4	4	4	4	4	28	6 7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6 8	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	32	6 8	4	4	3	4	2	17	6 8	3	3	3	3	3	3	2	20	6 8	4	3	4	4	4	4	3	3	29
6 9	4	4	4	4	3	2	1	4	2	4	32	6 9	4	3	3	3	3	16	6 9	4	4	3	4	4	4	4	27	6 9	3	4	4	3	3	3	3	4	27
7 0	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	7 0	3	3	2	3	3	14	7 0	3	2	3	3	4	3	3	21	7 0	3	3	3	2	3	3	3	3	23
7 1	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	34	7 1	4	4	3	4	3	18	7 1	4	3	4	4	3	4	4	26	7 1	3	4	3	3	4	4	3	4	28
7 2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	35	7 2	4	3	3	4	4	18	7 2	2	2	4	4	2	4	4	22	7 2	3	3	3	3	3	3	4	3	25
7 3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	31	7 3	3	3	3	3	3	15	7 3	3	3	3	4	3	3	3	22	7 3	3	2	3	3	3	3	3	3	23
7 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	7 4	4	3	3	4	4	18	7 4	3	4	4	4	4	4	4	27	7 4	4	4	4	4	4	4	4	3	31
7 5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	36	7 5	4	4	4	4	4	20	7 5	3	4	4	4	4	4	4	27	7 5	3	4	4	4	3	3	4	4	29

7 6	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	35	7 6	4	4	4	4	4	20	7 6	2	3	3	3	3	3	3	20	7 6	3	4	3	3	3	3	3	3	25
7 7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38	7 7	2	3	3	3	4	15	7 7	4	4	4	4	4	4	4	28	7 7	3	3	3	3	4	3	3	3	25
7 8	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	34	7 8	3	3	3	3	3	15	7 8	2	2	3	4	3	4	4	22	7 8	3	4	3	3	3	4	3	26	
7 9	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	33	7 9	4	3	3	4	3	17	7 9	3	3	4	4	3	4	4	25	7 9	3	3	4	3	3	3	3	4	26
8 0	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	8 0	3	3	3	4	3	16	8 0	3	3	3	3	3	4	3	22	8 0	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8 1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	8 1	4	3	4	4	4	19	8 1	4	4	3	3	3	4	4	25	8 1	4	4	3	4	4	4	4	4	31
8 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	8 2	4	4	4	4	4	20	8 2	4	4	4	4	4	4	4	28	8 2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	8 3	3	4	4	4	4	19	8 3	4	3	3	3	3	3	4	23	8 3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8 4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	4	31	8 4	4	4	3	4	4	19	8 4	3	3	3	3	4	4	4	24	8 4	4	4	4	4	4	4	3	3	30
8 5	3	4	4	4	3	3	1	3	3	3	31	8 5	3	2	2	3	3	13	8 5	2	3	3	3	3	3	3	20	8 5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8 6	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	34	8 6	3	4	4	4	3	18	8 6	3	3	4	4	3	4	4	25	8 6	4	4	3	3	4	4	3	3	28
8 7	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	33	8 7	4	3	3	3	3	16	8 7	4	3	4	2	4	3	3	23	8 7	3	3	3	3	3	3	2	3	23
8 8	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37	8 8	3	3	3	4	4	17	8 8	4	4	4	4	4	4	4	28	8 8	4	3	4	4	4	4	4	4	31
8 9	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	34	8 9	4	3	3	3	4	17	8 9	3	3	4	4	3	4	4	25	8 9	4	3	3	3	4	3	3	4	27
9 0	4	3	3	2	4	3	3	4	2	4	32	9 0	2	2	3	2	4	13	9 0	3	4	4	2	4	2	4	23	9 0	3	4	3	3	4	4	4	2	27

9 1	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	35	9 1	4	4	3	3	3	17	9 1	2	3	3	3	4	4	4	23	9 1	3	3	4	3	3	3	4	4	27
9 2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33	9 2	4	3	3	3	3	16	9 2	3	4	4	4	4	4	3	26	9 2	3	3	3	3	3	3	4	4	26
9 3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	36	9 3	4	4	4	4	4	20	9 3	4	1	3	3	4	4	4	23	9 3	4	3	3	3	4	4	3	4	28
9 4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	36	9 4	4	4	4	3	3	18	9 4	4	4	4	4	4	4	4	28	9 4	3	4	4	4	3	3	4	4	29
9 5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	36	9 5	4	3	3	4	3	17	9 5	4	3	4	3	4	4	4	26	9 5	3	3	4	3	4	3	2	3	25
9 6	3	2	2	3	3	1	4	4	3	4	29	9 6	4	4	4	3	4	19	9 6	1	1	4	4	4	3	4	21	9 6	4	4	2	2	4	3	2	2	23
9 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	9 7	3	3	2	3	3	14	9 7	2	2	3	3	2	3	3	18	9 7	3	3	3	2	3	3	3	3	23
9 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	9 8	4	4	4	4	4	20	9 8	4	4	4	4	4	4	4	28	9 8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9 9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	9 9	4	4	3	4	4	19	9 9	4	4	4	4	4	4	4	28	9 9	4	3	4	4	4	4	4	4	31
1 0 0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1 0 0	3	3	3	3	3	15	1 0 0	3	3	3	3	3	3	3	21	1 0 0	3	3	3	3	3	3	3	4	25
1 0 1	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	31	1 0 1	4	3	4	2	4	17	1 0 1	3	4	3	2	4	4	3	23	1 0 1	4	3	3	4	4	3	3	4	28
1 0 2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36	1 0 2	3	4	4	4	3	18	1 0 2	4	3	4	3	3	4	3	24	1 0 2	4	4	4	3	4	4	3	3	29
1 0 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1 0 3	4	4	4	3	3	18	1 0 3	4	4	4	3	4	4	4	27	1 0 3	4	4	4	3	3	4	4	4	30

104	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	35	104	3	4	4	4	3	18	104	4	3	3	4	3	4	3	24	104	4	3	3	4	3	4	2	3	26
105	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	34	105	4	3	4	3	4	18	105	4	4	3	3	4	3	3	24	105	3	3	4	4	3	2	4	4	27
106	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	30	106	3	4	4	3	3	17	106	2	3	3	4	3	2	3	20	106	3	2	3	2	3	2	3	3	21
107	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	36	107	4	4	2	4	4	18	107	3	4	4	4	4	4	4	27	107	3	3	4	3	4	3	4	4	28
108	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	34	108	4	3	3	4	3	17	108	3	4	4	4	3	3	3	24	108	4	3	4	3	3	3	4	3	27
109	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	35	109	4	3	3	4	3	17	109	4	3	4	2	4	2	4	23	109	3	4	3	3	4	4	3	4	28
110	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36	110	4	3	4	4	3	18	110	4	3	3	4	3	4	4	25	110	2	4	3	4	3	4	4	3	27
111	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	35	111	4	3	3	4	3	17	111	4	3	4	4	3	3	3	24	111	2	4	3	3	4	4	4	3	27
112	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	35	112	4	3	4	4	4	19	112	4	3	4	3	3	2	4	23	112	4	4	3	4	3	4	4	3	29
113	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	35	113	4	3	3	4	3	17	113	4	4	4	3	3	3	4	25	113	4	4	3	3	3	4	4	3	28
114	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	34	114	4	3	3	4	2	16	114	4	3	4	4	3	3	4	25	114	4	3	3	4	3	3	4	4	28

Universitas Esa Unggul

1 1 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1 1 5	4	3	4	4	3	18	1 1 5	2	2	3	3	2	3	2	17	1 1 5	3	3	2	2	3	3	3	2	21
1 1 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1 1 6	3	3	3	3	3	15	1 1 6	3	3	3	3	3	3	3	21	1 1 6	3	2	3	3	2	3	4	3	23
1 1 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1 1 7	4	4	2	3	2	15	1 1 7	2	2	3	3	3	3	3	19	1 1 7	3	3	3	3	3	3	4	4	26
1 1 8	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	36	1 1 8	4	4	4	4	4	20	1 1 8	3	3	3	4	4	4	4	25	1 1 8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
1 1 9	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1 1 9	3	3	3	3	3	15	1 1 9	3	2	3	3	2	3	3	19	1 1 9	3	3	3	3	3	3	3	3	24
1 2 0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1 2 0	3	3	3	3	3	15	1 2 0	3	3	3	3	3	3	3	21	1 2 0	3	3	3	3	3	3	3	3	24
1 2 1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	1 2 1	4	4	4	4	4	20	1 2 1	4	4	4	4	4	4	4	28	1 2 1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
1 2 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1 2 2	4	4	3	2	2	15	1 2 2	2	2	3	3	2	3	3	18	1 2 2	4	3	3	3	4	4	3	2	26
1 2 3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	30	1 2 3	4	4	2	3	3	16	1 2 3	3	3	3	3	4	4	4	24	1 2 3	3	3	4	3	4	3	3	3	26
1 2 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1 2 4	3	3	2	3	3	14	1 2 4	3	3	3	3	3	3	3	21	1 2 4	3	3	3	3	3	3	3	3	24
1 2 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1 2 5	4	3	4	4	4	19	1 2 5	2	3	3	3	1	2	2	16	1 2 5	3	3	3	2	3	3	3	3	23

Universitas Esa Unggul

1 2 6	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34	1 2 6	4	4	2	3	2	15	1 2 6	2	3	3	3	3	3	3	20	1 2 6	3	3	3	3	3	3	3	4	25
1 2 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1 2 7	4	4	4	4	4	20	1 2 7	4	4	4	4	4	4	4	28	1 2 7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
1 2 8	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	33	1 2 8	2	3	4	4	4	17	1 2 8	4	3	3	3	4	3	3	23	1 2 8	4	3	3	4	2	4	3	4	27
1 2 9	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	37	1 2 9	4	4	2	3	3	16	1 2 9	4	2	3	3	4	4	4	24	1 2 9	3	3	3	3	3	3	3	4	25
1 3 0	3	3	2	4	4	3	4	2	3	3	31	1 3 0	3	3	2	3	2	13	1 3 0	3	3	3	3	4	4	4	24	1 3 0	4	4	4	3	3	3	3	3	27
1 3 1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	34	1 3 1	3	3	3	3	4	16	1 3 1	3	3	3	3	3	3	4	22	1 3 1	3	3	3	3	3	3	3	24	
1 3 2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	33	1 3 2	4	3	2	3	3	15	1 3 2	2	2	3	3	2	3	3	18	1 3 2	3	3	3	3	4	4	3	3	26
1 3 3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	4	30	1 3 3	3	2	3	2	3	13	1 3 3	4	3	3	3	3	3	4	23	1 3 3	3	1	2	4	3	3	3	22	

1 3 4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	35	1 3 4	4	3	4	3	4	18	1 3 4	4	2	4	4	3	4	3	24	1 3 4	4	4	3	1	4	1	4	3	24
1 3 5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31	1 3 5	3	3	3	3	3	15	1 3 5	3	3	3	3	4	3	3	22	1 3 5	3	3	3	3	3	3	3	24	
1 3 6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	1 3 6	3	3	3	3	3	15	1 3 6	3	2	3	3	2	3	3	19	1 3 6	3	3	3	3	3	3	3	24	
1 3 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1 3 7	4	4	4	4	4	20	1 3 7	4	4	4	4	4	4	4	28	1 3 7	4	3	4	4	4	4	4	31	
1 3 8	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	28	1 3 8	3	3	3	3	3	15	1 3 8	1	1	3	3	3	3	3	17	1 3 8	3	3	3	3	3	3	3	24	
1 3 9	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	33	1 3 9	4	4	3	3	3	17	1 3 9	4	3	4	4	3	3	3	24	1 3 9	4	3	3	4	3	3	3	26	
1 4 0	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	33	1 4 0	4	4	3	3	4	18	1 4 0	4	3	3	4	4	3	4	25	1 4 0	4	4	3	3	3	4	4	3	28
1 4 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1 4 1	4	4	4	4	4	20	1 4 1	4	4	4	4	4	4	4	28	1 4 1	4	4	4	4	4	4	4	32	
1 4 2	4	3	3	4	4	4	2	3	2	4	33	1 4 2	4	3	2	4	4	17	1 4 2	4	3	3	4	4	3	4	25	1 4 2	4	3	3	4	4	3	3	27	
1 4 3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	33	1 4 3	4	4	3	3	4	18	1 4 3	3	3	4	4	4	3	4	25	1 4 3	4	3	3	4	4	4	4	30	

1 4 4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37	1 4 4	4	3	2	3	3	15	1 4 4	4	4	3	3	3	4	3	24	1 4 4	4	4	3	3	3	3	4	4	28
1 4 5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	37	1 4 5	4	3	4	4	3	18	1 4 5	4	3	4	4	4	4	3	26	1 4 5	4	4	3	3	3	4	4	3	28
1 4 6	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	35	1 4 6	4	3	3	4	3	17	1 4 6	4	3	4	3	4	4	3	25	1 4 6	4	3	4	4	3	4	3	4	29
1 4 7	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	34	1 4 7	4	3	4	4	4	19	1 4 7	4	3	4	4	4	3	3	25	1 4 7	4	4	4	3	3	4	4	3	29
1 4 8	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	35	1 4 8	4	3	4	3	4	18	1 4 8	4	4	3	3	3	4	3	24	1 4 8	4	3	3	4	3	4	4	3	28
1 4 9	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	36	1 4 9	4	4	3	3	3	17	1 4 9	4	3	4	4	3	3	2	23	1 4 9	4	4	3	3	4	3	3	3	27
1 5 0	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	33	1 5 0	3	4	3	4	3	17	1 5 0	4	3	3	4	4	4	3	25	1 5 0	4	4	3	4	4	4	4	4	31

Lampiran VIII

Hasil Uji Analisis Data

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,847 ^a	0,718	0,712	1,87606
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2				

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,936	1,364		1,419	0,158
	X1	0,276	0,054	0,309	5,093	0,000
	X2	0,314	0,096	0,211	3,266	0,001
	X3	0,448	0,056	0,461	8,009	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1315,851	3	438,617	124,621	,000 ^b
	Residual	517,381	147	3,520		
	Total	1833,232	150			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2						