

**LAMPIRAN 1**  
**Kuisisioner Pra-Survei**

**Pengisian Kuisisioner Pra-Survei**

Dengan hormat,  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ulfania Eka Erlinda  
NIM : 20170101101  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul

Sehubungan dengan penyusunan skripsi yang sedang saya lakukan, saya ingin membuat suatu penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Promosi Produk Chatime Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Chatime dieilayan Jakarta Pusat)”.

Maka dengan ini saya meminta ketersediaan saudara/saudari untuk berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner pra-survey dengan menjawab beberapa pertanyaan yang ada dibawah ini. Penelitian ini sama sekali tidak akan menimbulkan kerugian bagi responden. Semua informasi dari hasil penelitian hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaanya.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Ulfania Eka Erlinda

## DAFTAR PERNYATAAN PRA SURVEI

Berikan tanda (X) pada salah satu jawaban yang menurut anda sesuai dengan keadaan saudara/i dan tuliskan pula alasannya.

### A. Kualitas Layanan

Apa permasalahan yang anda rasakan terkait dengan kualitas layanan saat ini?

**Jawaban:**

.....  
.....

### B. Kualitas Produk

Apa permasalahan yang anda rasakan terkait dengan kualitas produk saat ini?

**Jawaban:**

.....  
.....

### C. Promosi

Apa permasalahan yang anda rasakan terkait dengan kualitas layanan saat ini?

**Jawaban:**

.....  
.....

**LAMPIRAN 2**  
**Hasil Tabulasi Pra Survey**

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
<b>Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)</b>			
1	Faktor Keramahan	7	35%
2	Faktor Kecepatan	9	45%
3	Faktor Waktu	4	20%
<b>Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)</b>			
1	Faktor Rasa	10	50%
2	Faktor Kebersihan	7	35%
3	Faktor Varian	3	15%
<b>Promosi (X<sub>3</sub>)</b>			
1	Faktor Iklan	5	25%
2	Faktor Informasi	7	35%
3	Faktor Promo	8	40%

### **LAMPIRAN 3**

#### **Kuisisioner Penelitian**

Surat Permohonan Pengisian Kuisisioner

Responden Yth,

Saya mahasiswi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Nama : Ulfania Eka Erlinda

Nim : 20170101101

Dengan adanya penelitian saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Peomosi Produk Chatime Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Khusus Pelanggan Chatime Di Wilayah Jakarta Pusat) untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan saya. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini. Atas kesediaan saudara/i menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Ulfania Eka Erlinda

## **I. PETUNJUK PENGISIAN BAGAN 1:**

### **Data Responden:**

Pilihlah salah satu jawaban data dibawah ini dengan cara memberi tanda silang (X) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan kondisi:

1. Jenis Kelamin :
- Laki-laki
  - Perempuan

2. Usia :
- 17-21 tahun
  - 22-26 tahun
  - 27-35 tahun
  - >35 tahun

3. Pendidikan :
- SMU
  - D3
  - Sarjana S1
  - Pasca Sarjana

4. Pekerjaan :
- Pelajar/Mahasiswa
  - Pegawai Negeri
  - Pegawai Swasta
  - Wirausaha
  - Lainnya

### **Screening Question**

Pilihlah salah satu jawaban menurut anda tepat pada pertanyaan atau pernyataan berikut ini dengan memberi tanda silang (X) sesuai dengan kondisi saudara/I :

1. Apakah anda berada di wilayah Jakarta Pusat?

- Iya
- Tidak

jika jawaban anda "Iya" maka silahkan menjawab pertanyaan selanjutnya, namun jika menjawab "Tidak" silahkan berhenti untuk mengisi kuisioner.

2. Apakah anda pernah membeli Chatime di Jakarta Pusat secara langsung digerai?

- Iya
- Tidak

jika jawaban anda "Iya" maka silahkan menjawab pertanyaan selanjutnya, namun jika menjawab "Yidak" silahkan berhenti untuk mengisi kuisioner.

## II. PETUNJUK PENGISIAN BAGAN 2:

Jawablah dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada pilihan nomer yang tersedia pada kotak sesuai dengan pilihan anda. Terdapat 1 sampai 5 alternatif pengisian jawaban, yaitu:

Keterangan :

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

## III. KUISIONER

No	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
	<b>KUALITAS LAYANAN (X1)</b>					
1.	Gerai Chatime menyediakan fasilitas fisik yang baik					
2	Karyawan Chatime berpenampilan rapih					
3	Karyawan Chatime memberikan pelayanan dengan tepat waktu					
4	Karyawan Chatime memberikan pelayanan sesuai standar oprasional prosedur					
5	Karyawan Chatime meluangkan waktu dalam menanggapi permintaan pelanggan					
6	Karyawan Chatime memberikan pelayanan dengan cepat tanggap					
7	Gerai Chatime memberlakukan proses yang ketat					
8	Karyawan Chatime berperilaku sopan santun secara konsisten					
9	Karyawan Chatime bersikap ramah					
10	Karyawan Chatime menggunakan sarung tangan					
<b>No</b>	<b>KUALITAS PRODUK (X2)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Produk Chatime menyegarkan sehingga dapat menghilangkan rasa haus					
12	Produk Chatime memiliki citra rasa yang enak					

13	Produk Chatime terjaga kebersihannya					
14	Chatime memiliki alat yang modern dalam pembuatan produk					
15	Desain kemasan produk Chatime menarik					
16	Produk Chatime yang ditawarkan bervariasi					
17	Produk Chatime dapat bertahan lama jika disimpan dengan baik					
18	Kemasan Chatime memiliki daya tahan yang baik					
19	Produk Chatime menggunakan kualitas bahan baku yang aman					
20	Produk Chatime sudah mempunyai sertifikat halal oleh MUI					
<b>No</b>	<b>PROMOSI (X3)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	Iklan Chatime di media sosial membuat saya tertarik untuk membeli					
22	Promosi dengan iklan tersampaikan dengan jelas					
23	Promosi yang dilakukan tenaga pemasar membuat saya tertarik untuk membeli produk Chatime					
24	Penawaran produk langsung oleh tenaga pemasar terbatas					
25	Chatime mengadakan kegiatan sosial					
26	Chatime memiliki image hubungan antar masyarakat yang baik					
27	Chatime memberikan banyak diskon					
28	Chatime memberikan bonus yang menarik					
29	Penawaran promosi Chatime melalui <i>digital marketing</i> menarik minat untuk membeli					
<b>No</b>	<b>KEPUASAN PELANGGAN (Y)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
30	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Chatime					
31	Saya merasa puas setelah menikmati minuman Chatime					
32	Saya akan berkunjung kembali untuk membeli Chatime					
33	Saya akan selalu mengkonsumsi Chatime					
34	Saya akan menyarankan orang lain untuk					

	membeli produk Chatime					
35	Saya akan mengajak orang lain untuk membeli produk Chatime					
36	Kecepatan pelayanan pada Chatime sesuai dengan yang saya harapkan					
37	Kualitas produk yang ditawarkan Chatime sesuai dengan yang saya harapkan					



## LAMPIRAN 4

### Tabulasi Data Pre-Test 30 Responden

No.	KUALITAS PRODUK (X <sub>2</sub> )										Total X <sub>2</sub>
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
3	5	5	5	5	3	4	2	3	4	5	41
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
6	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	38
7	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	36
8	5	5	5	5	3	3	1	1	5	5	38
9	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	46
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	40
12	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
13	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	45
14	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	43
15	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	44
16	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	42
17	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	42
18	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5	41
19	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	38
20	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	35
21	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	44
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
24	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
26	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
27	3	3	5	3	3	4	2	4	3	5	35
28	4	5	4	4	3	5	3	3	4	5	40
29	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	38
30	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	39

No.	PROMOSI (X <sub>3</sub> )									Total X <sub>3</sub>
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	
1	5	4	5	5	4	5	5	4	4	41
2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	42
3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	33
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	38
6	2	2	3	3	1	2	5	5	4	27
7	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
8	1	1	5	5	1	3	5	1	3	25
9	5	5	5	5	5	4	3	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	5	4	3	3	5	3	5	5	4	37
12	4	4	5	4	4	4	5	4	4	38
13	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43
14	5	4	3	5	4	5	5	5	5	41
15	5	5	4	5	3	5	4	5	5	41
16	5	4	5	5	3	5	5	5	5	42
17	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42
18	4	4	3	4	4	5	4	4	4	36
19	5	4	4	4	2	3	4	3	4	33
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	5	4	4	4	5	4	5	4	4	39
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
24	5	4	5	4	3	4	5	4	5	39
25	4	5	5	5	4	5	5	4	4	41
26	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
27	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32
28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
29	4	5	4	4	3	3	3	3	4	33
30	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37

No.	KEPUASAN PELANGGAN (Y)								Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
1	5	5	5	4	4	4	5	5	27
2	4	5	4	4	5	4	4	4	25
3	4	4	3	2	2	3	3	3	16
4	4	5	5	4	5	4	4	5	27
5	5	5	5	4	4	5	5	5	28
6	4	4	2	1	2	2	4	4	15
7	4	4	3	5	4	4	3	4	23
8	5	5	5	5	5	5	5	5	30
9	5	5	5	4	5	5	5	5	29
10	4	4	4	4	4	3	4	4	23
11	4	4	4	4	4	4	3	4	23
12	4	4	5	5	4	4	4	4	26
13	5	5	4	5	4	5	4	5	27
14	5	5	5	5	3	5	4	5	27
15	4	5	4	5	4	5	4	5	27
16	4	5	4	5	4	5	4	5	27
17	4	5	4	5	5	5	5	5	29
18	4	4	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	5	2	4	4	4	4	23
20	4	4	3	4	3	3	4	4	21
21	5	4	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	4	4	4	4	24
23	2	2	3	3	3	3	3	2	17
24	5	5	4	3	4	4	3	4	22
25	5	5	4	4	3	3	4	4	22
26	4	4	4	4	4	4	3	4	23
27	4	3	4	4	4	4	4	4	24
28	4	5	3	5	4	3	4	4	23
29	4	5	5	2	4	4	4	4	23
30	4	5	4	4	4	4	4	4	24

## LAMPIRAN 5

### Hasil Uji Validitas

No	Nilai r Hitung	Nilai r tabel	Ket.
<b>Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)</b>			
1.	0,475	0,361	Valid
2.	0,831	0,361	Valid
3.	0,814	0,361	Valid
4.	0,719	0,361	Valid
5.	0,755	0,361	Valid
6.	0,827	0,361	Valid
7.	0,634	0,361	Valid
8.	0,746	0,361	Valid
9.	0,693	0,361	Valid
10.	0,732	0,361	Valid
<b>Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)</b>			
11.	0,467	0,361	Valid
12.	0,623	0,361	Valid
13.	0,770	0,361	Valid
14.	0,674	0,361	Valid
15.	0,709	0,361	Valid
16.	0,764	0,361	Valid
17.	0,653	0,361	Valid
18.	0,634	0,361	Valid
19.	0,665	0,361	Valid
20.	0,666	0,361	Valid
<b>Promosi (X<sub>3</sub>)</b>			
21.	0,834	0,361	Valid
22.	0,790	0,361	Valid
23.	0,548	0,361	Valid
24.	0,707	0,361	Valid
25.	0,654	0,361	Valid
26.	0,801	0,361	Valid
27.	0,447	0,361	Valid
28.	0,674	0,361	Valid
29.	0,701	0,361	Valid
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>			
30.	0,660	0,361	Valid
31.	0,741	0,361	Valid
32.	0,740	0,361	Valid

No	Nilai r Hitung	Nilai r tabel	Ket.
33.	0,665	0,361	Valid
34.	0,734	0,361	Valid
35.	0,841	0,361	Valid
36.	0,686	0,361	Valid
37.	0,892	0,361	Valid

## LAMPIRAN 6

### Hasil Uji Reliabilitas

No	Keterangan	Nilai Cronbach's Alpha	Hasil Cronbach's Alpha	N of Items
1	Kualitas Layanan (X1)	0,6	0,893	10
2	Kualitas Produk (X2)	0,6	0,848	10
3	Promosi (X2)	0,6	0,858	9
4	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,6	0,876	8

## LAMPIRAN 7

### Data Karakteristik 30 Responden

Keterangan		Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki-laki	4	30
	Perempuan	26	
Umur	17-21 tahun	19	30
	22-26 tahun	10	
	27-35 tahun	1	
	>35 tahun	0	
Pendidikan	SMA/SMU	10	30
	Sarjana S1	18	
	D3	2	
	Pasca Sarjana	0	
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	25	30
	Pegawai Negeri	1	
	Pegawai Swasta	4	
	Wirausaha	0	
	Lainnya	0	

## LAMPIRAN 8

**Tabulasi Data 185 Responden**

No	KUALITAS LAYANAN (X <sub>1</sub> )										Total X <sub>1</sub>
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	44
2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	44
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	43
8	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
9	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	45
10	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	36
11	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	38
12	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	39
13	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46
14	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45
15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
16	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45
17	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	45
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
19	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	44
20	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	41
23	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
24	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	44
27	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
28	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	42
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	36
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	35
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40



34	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
35	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	35
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
40	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	30
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	43
45	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	44
46	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	40
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45
49	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	34
54	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	40
57	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37
58	3	5	4	5	5	3	3	4	3	3	38
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	36
61	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	35
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	4	4	3	3	4	3	4	5	3	2	35
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
66	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	45
67	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
68	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	42
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
71	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
72	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	42
73	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	28
74	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48

75	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
76	4	4	3	3	2	3	4	5	5	5	38
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	25
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
85	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
86	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	44
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
88	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	45
89	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	38
90	3	4	5	5	4	3	3	5	4	4	40
91	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	39
92	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47
93	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	46
94	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
95	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	38
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
99	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
100	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
101	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	47
102	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	40
103	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	42
104	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	41
105	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	40
106	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	42
107	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
108	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44
109	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	41
110	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	39
111	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	39
112	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	41
113	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	42
114	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4	41
115	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	43

116	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	44
117	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	44
118	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	41
119	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	41
120	5	3	4	4	4	5	3	4	3	5	40
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
122	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
123	4	5	5	4	4	3	4	4	5	3	41
124	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	42
125	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
126	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	43
127	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44
128	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	41
129	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
130	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	36
131	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	41
132	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	44
133	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
135	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	42
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
137	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
138	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
140	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
141	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	45
142	4	3	5	5	5	4	4	5	3	5	43
143	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	41
144	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	42
145	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	42
146	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	41
147	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	45
148	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
149	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
150	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	40
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
152	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	45
153	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
154	3	1	3	2	2	1	3	2	3	5	25
155	5	3	4	3	2	3	4	1	5	5	35
156	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	46

157	5	4	5	4	5	4	3	3	1	3	37
158	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	44
159	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
160	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46
161	5	3	5	2	2	3	4	5	4	5	38
162	4	3	2	3	3	3	4	4	3	5	34
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
164	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	46
165	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
166	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	44
167	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
168	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
169	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
170	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	37
171	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	44
172	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	35
173	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	45
174	5	4	5	4	4	4	2	5	4	3	40
175	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	45
176	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	41
177	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	42
178	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
179	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
181	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	43
182	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
183	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	44
184	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	46
185	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42

No	KUALITAS PRODUK (X <sub>2</sub> )										Total X <sub>2</sub>
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	43
2	4	4	5	4	5	4	2	2	5	5	40
3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	4	4	4	4	3	5	3	3	4	5	39
7	5	4	2	4	4	3	3	4	5	5	39
8	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37
9	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	3	5	4	4	4	3	3	3	3	5	37
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
13	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
14	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	43
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
16	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	43
17	4	5	4	5	3	4	3	4	5	5	42
18	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	35
19	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
20	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	42
21	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
22	4	5	4	5	4	4	4	3	3	2	38
23	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
24	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45
25	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	45
26	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	41
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	40
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	5	5	4	5	3	4	2	3	5	5	41
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	41
33	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	36
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
37	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33
38	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
39	3	4	5	5	5	5	3	4	4	5	43

40	5	5	5	4	4	5	2	3	5	5	43
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	2	5	4	4	2	4	4	4	5	5	39
45	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
46	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	36
47	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	43
48	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	43
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	44
53	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	44
54	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	42
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	42
57	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	40
58	4	5	5	3	3	3	2	2	4	3	34
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	34
61	5	5	5	5	4	4	3	2	4	4	41
62	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
65	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
66	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	45
67	4	4	5	4	2	5	3	4	3	5	39
68	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	44
69	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	40
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
71	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	41
72	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	40
73	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	36
74	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	45
75	3	3	3	5	3	3	3	4	5	5	37
76	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	44
77	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	41
78	2	3	2	3	2	3	4	2	4	3	28
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
80	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48

81	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	41
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
83	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	45
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
85	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	43
86	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
87	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
88	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	45
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
90	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	34
91	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	44
92	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	44
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
95	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	42
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
99	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	46
100	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43
101	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	47
102	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43
103	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	42
104	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	43
105	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	42
106	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	42
107	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	42
108	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	40
109	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	44
110	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	45
111	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	41
112	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	39
113	5	4	4	5	3	3	4	4	2	4	38
114	4	4	5	3	4	3	5	3	4	4	39
115	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	44
116	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	42
117	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	43
118	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	41
119	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	43
120	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	40
121	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	42

122	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	46
123	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	44
124	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	40
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
126	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	38
127	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
128	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	38
129	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	41
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
131	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	44
132	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	41
133	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
134	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
138	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
140	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	45
141	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	42
142	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	43
143	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	42
144	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	42
145	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	44
146	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	43
147	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	44
148	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	45
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
150	5	4	4	4	3	5	3	3	4	3	38
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
152	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	45
153	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
154	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	42
155	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	44
156	3	5	3	4	1	3	2	5	2	3	31
157	1	3	3	2	3	2	3	2	3	5	27
158	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	44
159	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
160	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
161	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
162	4	3	4	4	3	5	4	5	4	5	41



163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
164	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5	43
165	3	4	4	3	4	3	3	1	5	5	35
166	3	5	3	3	3	5	2	2	3	3	32
167	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	39
168	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	45
169	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
171	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	42
172	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	36
173	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	41
174	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	43
175	3	4	5	4	3	5	4	5	3	4	40
176	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	44
177	4	4	5	4	3	2	5	4	5	5	41
178	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	46
179	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
180	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	45
181	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	47
182	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	45
183	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
184	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	41
185	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	45

No	PROMOSI (X <sub>3</sub> )									Total X <sub>3</sub>
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	
1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	38
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	41
6	3	3	4	3	3	4	5	5	5	35
7	4	4	5	4	5	5	5	4	5	41
8	3	4	4	3	4	3	4	3	4	32
9	5	4	5	5	4	4	4	4	4	39
10	3	3	4	4	3	4	5	4	3	33
11	4	3	3	3	4	3	4	3	3	30
12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
16	5	5	4	4	3	4	5	5	5	40
17	4	4	4	4	3	4	5	5	4	37
18	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29
19	4	4	4	5	4	4	5	4	4	38
20	5	4	4	3	3	4	4	3	3	33
21	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
22	4	5	4	4	3	3	4	3	4	34
23	5	5	4	4	3	3	5	5	3	37
24	4	4	4	4	3	4	5	4	4	36
25	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
26	4	4	4	4	3	3	4	3	5	34
27	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
28	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
30	3	4	3	4	2	2	5	4	3	30
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	4	4	3	4	3	3	5	4	4	34
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	5	5	4	5	5	4	4	4	40
35	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
37	2	4	4	4	3	4	4	4	3	32
38	4	4	5	5	5	4	5	5	4	41
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35

40	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
46	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
47	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33
48	5	5	4	4	3	4	5	5	5	40
49	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
53	4	4	4	4	3	3	5	5	3	35
54	5	4	4	3	3	4	4	3	3	33
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
56	5	5	4	4	3	4	4	4	4	37
57	2	3	4	3	3	3	4	4	3	29
58	5	3	4	3	3	4	5	4	5	36
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
60	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
61	3	2	3	4	2	4	4	2	3	27
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
65	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
66	3	4	5	3	3	5	5	5	5	38
67	1	3	3	3	3	3	3	3	3	25
68	5	5	4	5	3	5	5	4	4	40
69	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
71	4	4	4	4	3	3	4	3	3	32
72	3	5	3	1	2	3	4	5	4	30
73	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
75	3	4	4	4	3	4	4	5	4	35
76	5	5	4	5	3	5	4	4	3	38
77	5	4	4	4	4	5	5	5	5	41
78	2	3	3	2	3	2	3	2	3	23
79	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
80	5	5	5	5	3	3	5	4	4	39

81	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
82	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
83	5	4	3	4	4	4	5	4	3	36
84	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
85	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43
86	2	3	4	4	3	2	3	3	2	26
87	3	2	3	4	3	3	4	5	3	30
88	5	5	4	5	4	3	3	4	3	36
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
90	4	3	3	3	4	3	4	3	3	30
91	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
92	3	3	3	2	1	2	1	1	2	18
93	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
95	3	2	3	3	2	4	3	2	4	26
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
99	5	5	5	5	2	4	4	4	4	38
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
101	5	5	5	5	5	5	4	5	4	43
102	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38
103	4	5	4	3	4	4	4	5	4	37
104	4	4	4	5	3	4	4	4	3	35
105	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
106	4	5	4	4	4	4	5	4	5	39
107	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
108	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
109	4	4	5	4	4	4	5	4	4	38
110	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39
111	3	4	3	4	4	5	4	4	4	35
112	5	4	4	3	4	4	5	5	5	39
113	1	5	4	5	5	3	4	4	4	35
114	5	4	4	5	3	5	5	4	4	39
115	4	5	3	4	3	5	5	4	4	37
116	5	4	3	3	4	5	5	4	4	37
117	4	5	5	3	5	4	3	4	4	37
118	5	5	3	5	3	5	5	4	4	39
119	3	5	4	5	5	4	4	3	5	38
120	5	4	4	3	5	5	4	5	5	40
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

122	4	5	4	5	5	5	5	4	4	41
123	4	4	4	4	3	5	4	4	4	36
124	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
125	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
126	4	4	5	4	4	4	3	4	3	35
127	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38
128	5	5	5	5	3	3	5	5	5	41
129	3	4	5	3	3	4	4	4	4	34
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
131	4	5	4	3	5	5	4	5	5	40
132	5	3	4	5	4	3	4	5	5	38
133	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
135	3	4	4	4	3	4	2	2	2	28
136	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
138	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
139	5	4	4	3	2	2	4	4	4	32
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
141	5	4	4	5	3	4	3	3	4	35
142	4	5	5	3	4	5	3	3	4	36
143	4	3	4	5	5	4	4	3	4	36
144	4	3	4	5	4	3	3	3	4	33
145	5	4	5	5	4	3	4	5	4	39
146	5	4	4	3	4	5	4	3	4	36
147	4	5	4	4	3	5	4	5	4	38
148	5	5	5	5	3	4	4	4	4	39
149	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43
150	4	4	4	4	3	3	5	3	3	33
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
152	4	5	4	5	4	4	5	4	5	40
153	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
154	4	5	5	4	5	3	5	4	4	39
155	5	4	5	5	4	5	4	5	4	41
156	5	4	3	4	5	4	4	4	5	38
157	5	4	5	4	2	4	5	4	5	38
158	3	4	5	4	5	4	5	5	3	38
159	4	5	5	5	4	5	4	5	4	41
160	5	4	2	4	3	2	3	3	2	28
161	5	4	5	4	5	5	4	5	4	41
162	5	3	3	4	5	5	5	5	4	39

163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
165	1	1	1	1	5	5	5	5	5	29
166	5	3	3	3	2	3	3	3	3	28
167	5	4	5	4	4	4	5	4	4	39
168	4	4	4	5	3	4	3	2	4	33
169	5	5	5	3	5	5	4	4	5	41
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
171	5	4	5	4	5	4	3	4	5	39
172	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
173	1	5	3	4	5	2	4	5	3	32
174	1	4	5	4	5	3	4	5	4	35
175	5	4	5	4	5	5	4	3	5	40
176	5	4	5	4	4	5	3	4	5	39
177	2	4	5	1	4	5	4	3	5	33
178	5	5	5	4	3	3	3	3	4	35
179	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
180	5	5	5	5	3	4	5	5	5	42
181	5	4	4	5	4	4	4	5	4	39
182	4	5	4	5	5	4	4	4	5	40
183	5	5	4	5	4	5	4	5	4	41
184	5	4	5	4	5	4	5	4	4	40
185	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38

No	KEPUASAN PELANGGAN (Y)								Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
1	4	4	4	4	5	4	4	4	33
2	5	5	5	5	5	5	4	5	39
3	5	5	4	4	4	5	5	5	37
4	5	5	5	4	5	5	5	4	38
5	5	5	4	4	4	4	4	5	35
6	4	4	5	3	5	3	4	5	33
7	3	4	5	5	4	3	5	5	34
8	4	4	3	4	3	4	3	4	29
9	4	4	5	5	5	5	5	5	38
10	4	4	4	4	4	4	3	4	31
11	4	4	4	3	3	3	3	3	27
12	4	3	3	3	4	5	5	5	32
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	5	4	4	4	4	4	4	4	33
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	5	5	5	3	3	3	5	4	33
17	4	5	4	3	5	4	4	4	33
18	4	4	4	4	3	3	3	3	28
19	4	5	5	4	5	5	5	5	38
20	4	4	4	4	4	4	3	3	30
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	4	4	2	2	3	3	3	4	25
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24	4	5	4	3	4	4	4	4	32
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	5	5	5	3	3	3	4	5	33
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	4	5	4	3	3	3	4	4	30
29	5	5	4	3	5	5	5	5	37
30	4	4	3	2	2	2	3	3	23
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	4	5	4	3	4	4	3	4	31
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	5	5	5	5	5	5	4	4	38
35	5	4	5	4	5	5	3	4	35
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24
37	5	5	4	2	4	4	5	5	34
38	5	5	4	4	4	4	4	5	35
39	4	4	4	4	4	3	3	2	28

40	5	5	5	5	5	5	5	4	39
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24
43	5	5	5	5	5	5	5	5	40
44	5	5	5	4	4	5	5	5	38
45	5	5	5	5	5	5	5	5	40
46	3	3	3	3	3	3	3	3	24
47	4	4	3	2	3	3	4	5	28
48	5	5	5	3	3	3	5	4	33
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	5	5	3	3	3	3	4	5	31
51	5	5	5	5	5	5	5	5	40
52	5	5	5	5	5	5	5	5	40
53	4	4	4	3	4	4	4	4	31
54	4	4	4	4	4	4	3	3	30
55	5	5	5	5	5	5	5	5	40
56	4	5	5	3	4	4	4	4	33
57	4	4	4	3	3	3	3	3	27
58	3	3	3	3	4	4	4	4	28
59	4	4	5	4	5	5	4	5	36
60	3	3	4	3	3	3	3	3	25
61	4	5	4	3	4	4	3	4	31
62	5	5	5	5	5	5	5	5	40
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	4	4	3	3	4	5	4	4	31
65	5	5	5	5	5	5	5	5	40
66	4	5	4	3	4	3	4	5	32
67	3	3	5	5	5	5	5	5	36
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	5	5	5	4	4	4	4	4	35
70	5	5	5	5	5	5	5	5	40
71	4	4	4	2	4	4	4	4	30
72	3	1	2	3	4	5	5	4	27
73	3	3	3	2	2	2	3	3	21
74	5	3	3	3	3	3	4	4	28
75	5	4	5	3	3	3	3	4	30
76	4	5	5	3	5	5	5	5	37
77	5	5	5	5	5	5	5	5	40
78	3	4	2	2	2	3	4	4	24
79	4	4	3	3	4	4	4	4	30
80	5	5	5	3	5	5	5	5	38



81	4	4	4	2	3	3	4	4	28
82	4	4	3	3	4	4	4	4	30
83	5	5	4	2	2	3	5	4	30
84	3	3	3	3	3	3	3	3	24
85	5	4	5	3	3	3	4	5	32
86	4	4	3	2	2	2	4	4	25
87	4	4	3	3	5	5	4	3	31
88	4	3	4	3	3	3	4	4	28
89	4	4	4	5	4	5	4	5	35
90	4	4	4	3	4	4	4	4	31
91	5	5	5	3	5	5	4	5	37
92	5	5	5	4	3	3	5	4	34
93	5	5	5	5	5	5	5	5	40
94	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95	4	4	4	3	5	5	4	4	33
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	3	3	3	3	3	3	3	3	24
98	5	5	5	5	5	5	5	5	40
99	5	5	4	4	4	4	4	4	34
100	4	5	4	3	4	4	4	4	32
101	5	5	5	5	5	5	4	4	38
102	4	5	4	4	5	4	4	5	35
103	3	4	4	4	5	4	5	4	33
104	5	4	4	4	5	4	5	4	35
105	4	4	4	4	4	4	4	4	32
106	4	4	5	5	4	5	4	4	35
107	4	4	4	4	5	3	5	4	33
108	4	5	4	5	4	4	4	5	35
109	4	4	4	3	4	3	4	4	30
110	4	4	5	4	4	5	4	5	35
111	2	3	2	4	5	3	3	4	26
112	5	4	4	4	4	3	5	5	34
113	4	4	5	3	4	5	4	3	32
114	4	4	5	5	3	4	4	5	34
115	5	4	4	3	5	3	4	5	33
116	5	4	3	5	4	4	5	5	35
117	5	3	4	4	3	5	5	4	33
118	4	4	3	5	3	4	5	4	32
119	4	3	5	5	4	5	3	5	34
120	5	4	5	3	4	5	4	4	34
121	4	4	4	4	4	4	4	4	32

122	5	4	4	4	4	4	5	4	34
123	5	4	4	5	4	4	4	4	34
124	5	4	5	4	5	4	5	4	36
125	3	3	3	3	3	3	3	3	24
126	4	4	3	5	4	4	4	4	32
127	5	5	4	5	4	4	4	5	36
128	5	5	5	3	4	4	4	3	33
129	4	4	4	4	4	4	4	4	32
130	4	4	4	4	4	4	4	4	32
131	5	5	3	4	4	5	5	3	34
132	2	4	4	4	3	5	4	5	31
133	5	4	5	4	4	4	4	4	34
134	5	5	5	5	5	5	5	5	40
135	4	5	5	5	5	5	4	4	37
136	5	5	4	5	4	4	5	4	36
137	5	5	5	5	5	5	5	5	40
138	4	4	4	2	4	4	5	4	31
139	4	4	4	4	2	2	4	4	28
140	5	5	3	2	5	5	5	5	35
141	4	5	4	3	5	4	4	5	34
142	4	4	3	3	4	4	4	5	31
143	4	5	5	3	3	5	4	4	33
144	5	4	4	5	3	3	4	5	33
145	4	5	3	3	4	5	4	5	33
146	4	5	4	5	5	4	5	5	37
147	5	4	5	5	5	5	5	5	39
148	5	5	5	5	5	5	5	5	40
149	5	5	5	3	5	5	3	5	36
150	4	4	3	3	3	4	4	4	29
151	5	5	5	5	5	5	5	5	40
152	5	4	4	5	4	5	4	5	36
153	1	3	2	2	3	2	3	1	17
154	4	5	5	4	5	4	5	4	36
155	5	4	5	4	5	4	5	5	37
156	5	4	5	3	5	4	4	3	33
157	5	3	5	3	5	4	4	3	32
158	4	5	4	5	5	4	5	5	37
159	5	5	4	4	5	4	5	4	36
160	3	3	3	3	4	1	3	2	22
161	4	5	4	5	4	5	4	5	36
162	4	4	5	5	4	5	5	5	37

163	5	5	5	5	5	5	5	5	40
164	5	5	5	5	5	5	5	5	40
165	1	1	5	3	5	3	5	5	28
166	5	5	5	5	5	5	5	3	38
167	4	4	4	5	4	4	4	5	34
168	4	4	4	4	4	4	4	4	32
169	5	5	4	4	5	5	4	5	37
170	5	5	5	5	5	5	5	5	40
171	3	5	4	5	4	5	4	4	34
172	4	3	3	3	4	3	3	4	27
173	5	4	3	4	5	4	5	4	34
174	4	3	5	4	5	4	3	5	33
175	5	3	4	5	4	4	5	4	34
176	5	4	5	4	5	5	3	4	35
177	4	5	4	4	5	4	5	4	35
178	5	5	5	4	5	5	5	5	39
179	5	5	5	5	5	5	5	5	40
180	5	5	5	5	3	3	5	5	36
181	4	5	4	4	5	5	4	4	35
182	4	4	5	5	4	5	5	4	36
183	5	4	4	5	5	4	4	4	35
184	4	4	5	4	4	4	5	5	35
185	4	5	5	4	5	3	5	4	35

## LAMPIRAN 9

### Data Karakteristik 185 responden

Keterangan		Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki-laki	137	185
	Perempuan	48	
Umur	17-21 tahun	100	185
	22-26 tahun	78	
	27-35 tahun	7	
	>35 tahun	0	
Pendidikan	SMA/SMU	79	185
	Sarjana S1	21	
	D3	79	
	Pasca Sarjana	6	
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	115	185
	Pegawai Negeri	8	
	Pegawai Swasta	39	
	Wirausaha	9	
	Lainnya	14	

## LAMPIRAN 10

### Hasil Uji Validitas 30 Responden Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	,353	,209	,310	,149	,289	,144	,241	,364*	,144	,475**
	Sig. (2-tailed)		,056	,268	,096	,432	,121	,447	,199	,048	,447	,008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,353	1	,606**	,546**	,702**	,690**	,385*	,696**	,412*	,599**	,831**
	Sig. (2-tailed)	,056		,000	,002	,000	,000	,036	,000	,024	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,209	,606**	1	,524**	,612**	,598**	,643**	,533**	,640**	,575**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,268	,000		,003	,000	,000	,000	,002	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,310	,546**	,524**	1	,463*	,632**	,458*	,288	,634**	,384*	,719**
	Sig. (2-tailed)	,096	,002	,003		,010	,000	,011	,123	,000	,036	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,149	,702**	,612**	,463*	1	,650**	,349	,651**	,273	,629**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,432	,000	,000	,010		,000	,058	,000	,145	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,289	,690**	,598**	,632**	,650**	1	,421*	,640**	,510**	,567**	,827**
	Sig. (2-tailed)											
	N											

	Sig. (2-tailed)	,121	,000	,000	,000	,000		,020	,000	,004	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,144	,385*	,643**	,458*	,349	,421*	1	,423*	,396*	,453*	,634**
	Sig. (2-tailed)	,447	,036	,000	,011	,058	,020		,020	,030	,012	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	,241	,696**	,533**	,288	,651**	,640**	,423*	1	,340	,555**	,746**
	Sig. (2-tailed)	,199	,000	,002	,123	,000	,000	,020		,066	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	,364*	,412*	,640**	,634**	,273	,510**	,396*	,340	1	,472**	,693**
	Sig. (2-tailed)	,048	,024	,000	,000	,145	,004	,030	,066		,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	,144	,599**	,575**	,384*	,629**	,567**	,453*	,555**	,472**	1	,732**
	Sig. (2-tailed)	,447	,000	,001	,036	,000	,001	,012	,001	,008		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,475**	,831**	,814**	,719**	,755**	,827**	,634**	,746**	,693**	,732**	1
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	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).

**Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)  
Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	,362*	,381*	,592**	,291	,223	-,141	-,107	,449*	,306	,467**
	Sig. (2-tailed)		,049	,038	,001	,118	,237	,458	,572	,013	,100	,009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,362*	1	,520**	,501**	,407*	,418*	,207	,075	,312	,611**	,623**
	Sig. (2-tailed)	,049		,003	,005	,026	,021	,274	,695	,094	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,381*	,520**	1	,517**	,495**	,621**	,284	,353	,531**	,619**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,038	,003		,003	,005	,000	,129	,056	,003	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,592**	,501**	,517**	1	,318	,387*	,116	,279	,486**	,476**	,674**
	Sig. (2-tailed)	,001	,005	,003		,087	,035	,542	,136	,006	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,291	,407*	,495**	,318	1	,488**	,601**	,397*	,319	,291	,709**
	Sig. (2-tailed)	,118	,026	,005	,087		,006	,000	,030	,086	,119	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,223	,418*	,621**	,387*	,488**	1	,507**	,537**	,352	,483**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,237	,021	,000	,035	,006		,004	,002	,056	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X2.7	Pearson Correlation	-,141	,207	,284	,116	,601**	,507**	1	,776**	,335	,228	,653**
	Sig. (2-tailed)	,458	,274	,129	,542	,000	,004		,000	,071	,225	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	-,107	,075	,353	,279	,397*	,537**	,776**	1	,270	,259	,634**
	Sig. (2-tailed)	,572	,695	,056	,136	,030	,002	,000		,148	,166	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	,449*	,312	,531**	,486**	,319	,352	,335	,270	1	,412*	,665**
	Sig. (2-tailed)	,013	,094	,003	,006	,086	,056	,071	,148		,024	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.10	Pearson Correlation	,306	,611**	,619**	,476**	,291	,483**	,228	,259	,412*	1	,666**
	Sig. (2-tailed)	,100	,000	,000	,008	,119	,007	,225	,166	,024		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,467**	,623**	,770**	,674**	,709**	,764**	,653**	,634**	,665**	,666**	1
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	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).



**Promosi (X<sub>3</sub>)**

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	,796**	,362*	,498**	,595**	,574**	,166	,513**	,478**	,834**
	Sig. (2-tailed)		,000	,049	,005	,001	,001	,380	,004	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,796**	1	,323	,448*	,691**	,568**	-,049	,479**	,421*	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000		,082	,013	,000	,001	,796	,007	,020	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,362*	,323	1	,696**	,160	,414*	,323	,004	,222	,548**
	Sig. (2-tailed)	,049	,082		,000	,398	,023	,082	,982	,239	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,498**	,448*	,696**	1	,244	,636**	,307	,196	,475**	,707**
	Sig. (2-tailed)	,005	,013	,000		,193	,000	,099	,300	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,595**	,691**	,160	,244	1	,475**	,000	,403*	,197	,654**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,398	,193		,008	1,000	,027	,296	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	,574**	,568**	,414*	,636**	,475**	1	,384*	,431*	,494**	,801**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,023	,000	,008		,036	,017	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X3.7	Pearson Correlation	,166	-,049	,323	,307	,000	,384*	1	,409*	,485**	,447*
	Sig. (2-tailed)	,380	,796	,082	,099	1,000	,036		,025	,007	,013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.8	Pearson Correlation	,513**	,479**	,004	,196	,403*	,431*	,409*	1	,726**	,674**
	Sig. (2-tailed)	,004	,007	,982	,300	,027	,017	,025		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.9	Pearson Correlation	,478**	,421*	,222	,475**	,197	,494**	,485**	,726**	1	,701**
	Sig. (2-tailed)	,008	,020	,239	,008	,296	,006	,007	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,834**	,790**	,548**	,707**	,654**	,801**	,447*	,674**	,701**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,013	,000	,000	
	N	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).

**Kepuasan Pelanggan (Y)**  
**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Total
Y.1	Pearson Correlation	1	,678**	,458*	,235	,196	,419*	,469**	,679**	,660**
	Sig. (2-tailed)		,000	,011	,212	,299	,021	,009	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,678**	1	,431*	,310	,393*	,481**	,496**	,765**	,741**
	Sig. (2-tailed)	,000		,018	,095	,032	,007	,005	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,458*	,431*	1	,257	,591**	,669**	,505**	,552**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,011	,018		,170	,001	,000	,004	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,235	,310	,257	1	,512**	,585**	,264	,507**	,665**
	Sig. (2-tailed)	,212	,095	,170		,004	,001	,159	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,196	,393*	,591**	,512**	1	,634**	,436*	,515**	,734**
	Sig. (2-tailed)	,299	,032	,001	,004		,000	,016	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	,419*	,481**	,669**	,585**	,634**	1	,427*	,709**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,021	,007	,000	,001	,000		,019	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Y.7	Pearson Correlation	,469**	,496**	,505**	,264	,436*	,427*	1	,680**	,686**
	Sig. (2-tailed)	,009	,005	,004	,159	,016	,019		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson Correlation	,679**	,765**	,552**	,507**	,515**	,709**	,680**	1	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,004	,004	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,660**	,741**	,740**	,665**	,734**	,841**	,686**	,892**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	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).

## LAMPIRAN 11

### Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden Kualitas Layanan ( $X_1$ )

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,893	10

### Kualitas Produk ( $X_2$ )

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,848	10

### Promosi ( $X_3$ )

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,858	9

### Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,876	8

## LAMPIRAN 12

### Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,621	2,276		2,030	,044
	Kualitas Layanan	,144	,066	,161	2,196	,029
	Kualitas Produk	,208	,073	,220	2,845	,005
	Promosi	,377	,061	,429	6,160	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### LAMPIRAN 13

#### Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1962,980	3	654,327	60,767	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1948,966	181	10,768		
	Total	3911,946	184			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Promosi, Kualitas Layanan, Kualitas Produk

## LAMPIRAN 14

### Hasil Uji t Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,621	2,276		2,030	,044
	Kualitas Layanan	,144	,066	,161	2,196	,029
	Kualitas Produk	,208	,073	,220	2,845	,005
	Promosi	,377	,061	,429	6,160	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



LAMPIRAN 15

Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,708 <sup>a</sup>	,502	,494	3,28143

a. Predictors: (Constant), Promosi, Kualitas Layanan, Kualitas Produk