

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN I

Pra Survei terhadap 20 Responden

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i

pengguna SIM card Indosat Ooredoo di Penjaringan, Jakarta Utara

20 Maret 2021, Jakarta

Nama : Muchtar Gozali

NIM : 2015-11-223

Bermaksud akan mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen (*studi kasus pada pengguna SIM card Indosat Ooredoo di Penjaringan, Jakarta Utara*)”

Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Jika saudara/i bersedia, maka saya mohon kesediaan untuk menandatangani lembar persetujuan yang saya lampirkan.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,



Muchtar Gozali

2015-11-223

**Hasil Pra Survey 20 responden pengguna kartu Indosat Ooredoo di kecamatan Penjaringan, jakarta barat**

Variabel	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Kualitas pelayanan (X1)	SIM <i>card</i> Indosat Ooredoo memiliki kualitas pelayanan yang baik di mata pengguna provider Indosat Ooredoo, sehingga banyak pengguna yang merasakan puas				
Kualitas produk (X2)	Kualitas produk yang ditawarkan SIM <i>card</i> Indosat Ooredoo sebanding dengan harga yang ditawarkan				
Harga (X3)	Harga yang ditawarkan SIM <i>card</i> Indosat Ooredoo tidak menjadi persoalan karena kualitas				

Variabel	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
	pelayanan dan produknya sudah baik				
Kepuasan konsumen(Y)	Pengguna SIM <i>card</i> Indosat Ooredoo sudah banyak yang merasakan kepuasan selama menggunakan SIM <i>card</i> Indosat Ooredoo				

Sumber : Peneliti, 2021

LAMPIRAN 2

Kuesioner

Surat permohonan pengisian kuesioner



UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
LAMPIRAN LEMBAR KUESIONER

Responden Yth,

Saya Mahasiswa Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Esa Unggul.

Nama : Muchtar Gozali

Nim :2015-11-223

Dengan adanya penelitian saya yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan Harga terhadap kepuasan konsumen (*Studi kasus pengguna SIM card Indosat Ooredoo di Penjaringan, Jakarta Utara*)” untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan saya. Maka dari ini saya mengharapkan kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan saudara menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

I. DATA UMUM RESPONDEN

Petunjuk pengisian :

Pilihlah jawaban dari pertanyaan dibawah ini dengan cara memberikan centang (seluruh data ini dirahasiakan dan akan dipergunakan untuk kepentingan penyusunan skripsi.

1. Nama :
2. Jenis kelamin

- a. laki-laki
- b. perempuan
- 3. Usia
  - a. 17-22 tahun
  - b. 23-28 tahun
  - c. 29-34 tahun
  - d. > 34 tahun
  - e. lainnya
- 4. Pendidikan
  - a. SMA
  - b. S1
  - c. S2
  - d. S3
  - e. lainnya
- 5. Jenis pekerjaan
  - a. Pelajar/mahasiswa
  - b. Wirausaha
  - c. Karyawan swasta
  - d. PNS
  - e. lainnya
- 6. Pendapatan
  - a. 500.000-1000.000
  - b. 1000.000-2.000.000
  - c. 2.000.000-3.000.000
  - d. 3.000.000-5.000.000
  - e. 5.000.000-10.000.000

Keterangan:

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

Sumber: Sugiyono, 2016

II PERNYATAAN

No	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>Variabel Kualitas pelayanan (X1)</b>					
1	SIM card Indosat Ooredoo sudah memberikan pelayanan dengan tepat				
2	SIM card Indosat Ooredoo selalu tepat waktu dalam memberikan solusi terhadap konsumen				
3	SIM card Indosat Ooredoo selalu memberikan jaminan untuk segala masalah sehingga konsumen dapat percaya				
4	SIM card Indosat Ooredoo selalu memahami masalah atau keinginan konsumen				
5	SIM card Indosat Ooredoo sudah menyediakan banyak gerai di seluruh indonesia				
6	SIM card Indosat Ooredoo sudah menyediakan layanan online 24 jam				
7	SIM card Indosat Ooredoo selalu memuaskan				
8	SIM card Indosat Ooredoo memberikan pelayanan yang terbaik diantara yang lainnya				
<b>Variabel Kualitas produk (X2)</b>					
9	SIM card Indosat Ooredoo merupakan yang paling baik diantara merek provider lainnya				
10	SIM card Indosat Ooredoo Paket Data nya sangat awet				
11	SIM card Indosat Ooredoo sangat memuaskan				
12	SIM card Indosat Ooredoo Jaringan nya sudah teruji				
13	SIM card Indosat Ooredoo Jaringannya kuat				
14	SIM card Indosat Ooredoo memiliki desain yang unik				
15	SIM card Indosat ooredoo kualitasnya sangat baik				
16	SIM card Indosat Ooredoo memiliki paket internet yang murah				
17	SIM card Indosat Ooredoo memiliki kualitas yang tepat untuk semua usia				
18	SIM card Indosat Ooredoo selalu konsisten dengan kualitasnya				
<b>Variabel Harga (X3)</b>					
19	Harga yang di tawarkan SIM card Indosat Ooredoo sudah terjangkau				
20	Harga SIM card Indosat Ooredoo sudah sesuai dengan kualitas produk				

No	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
21	Harga SIM card Indosat Ooredoo sudah mampu bersaing dengan produk sejenisnya di pasaran				
22	Harga SIM card Indosat Ooredoo tidak akan menjadi persoalan dengan manfaat yang ditawarkan				
23	Harga SIM card Indosat Ooredoo mampu di jangkau semua kalangan				
24	Harga SIM card Indosat Ooredoo bervariasi				
<b>Variabel Kepuasan Konsumen (Y)</b>					
25	SIM card Indosat Ooredoo sangat berkualitas				
26	SIM card Indosat Ooredoo memiliki kualitas yang sama dengan provider lainnya tetapi harga relatif murah				
27	SIM card Indosat Ooredoo sudah memberikan pelayanan yang baik				
28	Merasa bangga menggunakan SIM card Indosat Ooredoo				
29	Merasa mudah menggunakan SIM card Indosat Ooredoo				
30	Produk SIM card Indosat Ooredoo mudah didapatkan				
31	SIM card Indosat Ooredoo tersedia banyak gerai				
32	SIM card Indosat ooredoo dapat membeli <i>online</i> maupun <i>offline</i>				
33	SIM card Indosat Ooredoo pelayanan <i>offline</i> nya sangat memadai				
34	SIM card Indosat Ooredoo memiliki gerai yang tersebar luas				
35	SIM card Indosat Ooredoo memiliki nama yang tidak asing				
36	SIM card Indosat Ooredoo memiliki jangkauan jaringan yang luas				

Sumber : diolah oleh peneliti 2021



## LAMPIRAN 3

## TABULASI KUALITAS PELAYANAN 100 RESPONDEN

No	KUALITAS PELAYANAN								TOTAL
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	
1	4	5	5	5	5	4	5	3	36
2	5	4	4	3	5	4	4	4	33
3	5	5	5	5	5	4	5	4	38
4	4	4	4	3	3	4	3	3	28
5	4	3	4	3	3	3	4	4	28
6	4	3	3	2	3	2	4	2	23
7	5	5	5	5	4	4	5	4	37
8	4	4	4	3	3	3	3	4	28
9	4	5	4	3	4	5	4	4	33
10	4	4	4	4	4	3	4	4	31
11	4	5	1	2	2	2	1	2	19
12	2	3	4	4	4	3	4	4	28
13	4	5	4	4	4	3	3	5	32
14	3	3	3	4	4	4	3	4	28
15	5	5	3	3	5	4	5	3	33
16	2	2	2	2	2	2	2	2	16
17	2	2	2	2	2	2	2	2	16
18	3	3	4	3	3	3	3	3	25
19	5	4	5	4	4	5	5	4	36
20	3	3	4	3	3	3	3	3	25
21	4	4	3	5	4	4	5	3	32
22	1	1	1	1	1	1	1	1	8
23	3	4	4	3	3	3	4	3	27
24	5	4	4	5	4	4	4	4	34
25	4	4	4	4	3	4	5	4	32



No	KUALITAS PELAYANAN								TOTAL
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	5	5	4	4	4	4	4	5	35
28	5	5	3	5	3	3	4	5	33
29	5	5	5	4	4	5	4	4	36
30	4	4	4	4	4	4	4	3	31
31	3	3	3	3	4	3	3	3	25
32	4	4	4	4	5	5	4	5	35
33	4	5	5	5	4	5	4	5	37
34	4	5	5	5	5	4	5	3	36
35	5	4	4	3	5	4	4	4	33
36	5	5	5	5	5	4	5	4	38
37	4	4	4	3	3	4	3	3	28
38	4	3	4	3	3	3	4	4	28
39	4	3	3	2	3	2	4	2	23
40	5	5	5	5	4	4	5	4	37
41	5	5	3	3	5	4	5	3	33
42	2	2	2	2	2	2	2	2	16
43	2	2	2	2	2	2	2	2	16
44	3	3	4	3	3	3	3	3	25
45	5	4	5	4	4	5	5	4	36
46	3	3	4	3	3	3	3	3	25
47	4	4	3	5	4	4	5	3	32
48	5	5	5	4	4	5	4	4	36
49	4	4	4	4	4	4	4	3	31
50	3	3	3	3	4	3	3	3	25
51	4	4	4	4	5	5	4	5	35
52	4	5	5	5	4	5	4	5	37
53	4	5	5	5	5	4	5	3	36
54	5	4	4	3	5	4	4	4	33

No	KUALITAS PELAYANAN								TOTAL
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	
55	4	4	4	3	3	3	3	4	28
56	4	5	4	3	4	5	4	4	33
57	4	4	4	4	4	3	4	4	31
58	4	5	1	2	2	2	1	2	19
59	2	3	4	4	4	3	4	4	28
60	4	5	4	4	4	3	3	5	32
61	3	3	3	4	4	4	3	4	28
62	1	1	1	1	1	1	1	1	8
63	3	4	4	3	3	3	4	3	27
64	5	4	4	5	4	4	4	4	34
65	4	4	4	4	3	4	5	4	32
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	5	5	4	4	4	4	4	5	35
68	5	5	3	5	3	3	4	5	33
69	5	5	5	5	5	4	5	4	38
70	4	4	4	3	3	4	3	3	28
71	4	3	4	3	3	3	4	4	28
72	4	3	3	2	3	2	4	2	23
73	5	5	5	5	4	4	5	4	37
74	5	5	3	3	5	4	5	3	33
75	2	2	2	2	2	2	2	2	16
76	3	3	3	3	4	3	3	3	25
77	4	4	4	4	5	5	4	5	35
78	4	5	5	5	4	5	4	5	37
79	4	5	5	5	5	4	5	3	36
80	5	4	4	3	5	4	4	4	33
81	4	4	4	3	3	3	3	4	28
82	4	5	4	3	4	5	4	4	33
83	5	4	4	5	4	4	4	4	34

No	KUALITAS PELAYANAN								TOTAL
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	
84	4	4	4	4	3	4	5	4	32
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	5	5	4	4	4	4	4	5	35
87	5	5	3	5	3	3	4	5	33
88	5	5	5	5	5	4	5	4	38
89	4	4	4	3	3	4	3	3	28
90	4	4	4	4	4	3	4	4	31
91	4	5	1	2	2	2	1	2	19
92	2	3	4	4	4	3	4	4	28
93	4	5	4	4	4	3	3	5	32
94	3	3	3	4	4	4	3	4	28
95	1	1	1	1	1	1	1	1	8
96	3	4	4	3	3	3	4	3	27
97	4	5	5	5	5	4	5	3	36
98	5	4	4	3	5	4	4	4	33
99	4	4	4	3	3	3	3	4	28
100	4	5	4	3	4	5	4	4	33

Sumber Data diolah oleh peneliti, 2021

## LAMPIRAN 4

TABULASI KUALITAS PRODUK 100 RESPONDEN

No	KUALITAS PRODUK										TOTAL
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	
1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	20
2	2	1	3	2	4	2	1	2	2	2	21
3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	22
4	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1	22
5	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	27
6	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	34
7	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	14
8	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	23
9	1	1	3	2	3	2	2	2	1	3	20
10	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	22
11	3	3	4	4	5	4	1	2	1	2	29
12	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	32
13	3	1	3	1	1	2	1	3	2	3	20
14	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	24
15	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	26
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	32
18	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28
19	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	16
20	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	26
21	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	21
22	5	1	5	5	4	4	4	5	5	5	43
23	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	26
24	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	14
25	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	17
26	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	20
27	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	26

No	KUALITAS PRODUK										TOTAL
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	
28	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	12
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	22
30	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	25
31	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	28
32	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	14
33	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	14
34	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	20
35	2	1	3	2	4	2	1	2	2	2	21
36	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	22
37	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1	22
38	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	27
39	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	34
40	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	14
41	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	26
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	32
44	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28
45	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	16
46	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	26
47	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	21
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	22
49	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	25
50	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	28
51	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	14
52	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	14
53	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	20
54	2	1	3	2	4	2	1	2	2	2	21
55	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	23
56	1	1	3	2	3	2	2	2	1	3	20
57	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	22

No	KUALITAS PRODUK										TOTAL
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	
58	3	3	4	4	5	4	1	2	1	2	29
59	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	32
60	3	1	3	1	1	2	1	3	2	3	20
61	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	24
62	5	1	5	5	4	4	4	5	5	5	43
63	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	26
64	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	14
65	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	17
66	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	20
67	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	26
68	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	12
69	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	22
70	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1	22
71	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	27
72	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	34
73	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	14
74	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	26
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
76	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	28
77	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	14
78	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	14
79	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	20
80	2	1	3	2	4	2	1	2	2	2	21
81	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	23
82	1	1	3	2	3	2	2	2	1	3	20
83	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	14
84	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	17
85	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	20
86	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	26
87	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	12

No	KUALITAS PRODUK										TOTAL
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	
88	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	22
89	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1	22
90	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	22
91	3	3	4	4	5	4	1	2	1	2	29
92	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	32
93	3	1	3	1	1	2	1	3	2	3	20
94	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	24
95	5	1	5	5	4	4	4	5	5	5	43
96	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	26
97	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	20
98	2	1	3	2	4	2	1	2	2	2	21
99	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	23
100	1	1	3	2	3	2	2	2	1	3	20

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2021



## LAMPIRAN 5

## TABULASI HARGA 100 RESPONDEN

No	HARGA						TOTAL
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	
1	4	4	4	4	3	4	23
2	3	4	4	5	5	5	26
3	5	4	4	5	4	3	25
4	4	4	4	4	3	3	22
5	3	5	4	3	4	3	22
6	2	3	3	4	3	4	19
7	4	4	5	4	4	5	26
8	4	4	3	3	4	3	21
9	4	3	4	5	4	5	25
10	4	3	3	3	3	3	19
11	4	5	4	4	5	5	27
12	2	2	2	3	3	3	15
13	4	4	4	3	3	3	21
14	4	4	3	3	3	3	20
15	4	3	4	4	3	4	22
16	2	2	2	2	2	2	12
17	2	2	2	2	2	2	12
18	3	3	3	3	3	3	18
19	4	5	4	4	3	4	24
20	3	3	3	3	3	3	18
21	3	2	3	3	4	4	19
22	2	1	2	1	2	2	10
23	3	3	3	3	4	3	19
24	5	5	5	5	5	5	30
25	5	5	5	5	5	4	29
26	4	4	4	4	4	4	24
27	3	3	3	4	4	3	20
28	5	5	4	4	3	4	25
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	3	3	4	4	4	22
31	3	4	3	3	3	3	19
32	5	4	5	5	4	5	28
33	3	3	5	4	4	4	23
34	4	4	4	4	3	4	23
35	3	4	4	5	5	5	26
36	5	4	4	5	4	3	25
37	4	4	4	4	3	3	22
38	3	5	4	3	4	3	22
39	2	3	3	4	3	4	19
40	4	4	5	4	4	5	26
41	4	3	4	4	3	4	22
42	2	2	2	2	2	2	12

No	HARGA						TOTAL
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	
43	2	2	2	2	2	2	12
44	3	3	3	3	3	3	18
45	4	5	4	4	3	4	24
46	3	3	3	3	3	3	18
47	3	2	3	3	4	4	19
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	3	3	4	4	4	22
50	3	4	3	3	3	3	19
51	5	4	5	5	4	5	28
52	3	3	5	4	4	4	23
53	4	4	4	4	3	4	23
54	3	4	4	5	5	5	26
55	4	4	3	3	4	3	21
56	4	3	4	5	4	5	25
57	4	3	3	3	3	3	19
58	4	5	4	4	5	5	27
59	2	2	2	3	3	3	15
60	4	4	4	3	3	3	21
61	4	4	3	3	3	3	20
62	2	1	2	1	2	2	10
63	3	3	3	3	4	3	19
64	5	5	5	5	5	5	30
65	5	5	5	5	5	4	29
66	4	4	4	4	4	4	24
67	3	3	3	4	4	3	20
68	5	5	4	4	3	4	25
69	5	4	4	5	4	3	25
70	4	4	4	4	3	3	22
71	3	5	4	3	4	3	22
72	2	3	3	4	3	4	19
73	4	4	5	4	4	5	26
74	4	3	4	4	3	4	22
75	2	2	2	2	2	2	12
76	3	4	3	3	3	3	19
77	5	4	5	5	4	5	28
78	3	3	5	4	4	4	23
79	4	4	4	4	3	4	23
80	3	4	4	5	5	5	26
81	4	4	3	3	4	3	21
82	4	3	4	5	4	5	25
83	5	5	5	5	5	5	30
84	5	5	5	5	5	4	29
85	4	4	4	4	4	4	24
86	3	3	3	4	4	3	20
87	5	5	4	4	3	4	25
88	5	4	4	5	4	3	25

No	HARGA						TOTAL
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	
89	4	4	4	4	3	3	22
90	4	3	3	3	3	3	19
91	4	5	4	4	5	5	27
92	2	2	2	3	3	3	15
93	4	4	4	3	3	3	21
94	4	4	3	3	3	3	20
95	2	1	2	1	2	2	10
96	3	3	3	3	4	3	19
97	4	4	4	4	3	4	23
98	3	4	4	5	5	5	26
99	4	4	3	3	4	3	21
100	4	3	4	5	4	5	25

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2021

### LAMPIRAN 6

#### TABULASI KEPUASAN KONSUMEN 100 RESPONDEN

No	KEPUASAN KONSUMEN												TOTAL
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	
1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	50
2	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	2	45
3	5	4	4	2	5	5	5	4	3	4	2	3	46
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	42
5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37
6	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	2	38
7	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	53
8	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	44
9	2	5	4	2	5	5	5	4	3	4	4	2	45
10	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	38
11	5	5	2	2	5	5	5	5	2	4	4	5	49
12	4	2	2	3	2	4	4	4	2	4	2	3	36
13	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	44

Sumber ; Data diolah oleh peneliti, 2021

													2
14	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
15	3	5	4	1	5	5	5	1	3	4	1	3	4
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
22	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
25	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	4	1	5	1	5	4	3	4	2	2	3
28	4	4	4	4	3	1	5	5	3	5	5	5	4
29	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
32	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
33	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
34	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
35	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	2	4
36	5	4	4	2	5	5	5	4	3	4	2	3	4
37	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

38	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37
39	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	2	38
40	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	53
41	3	5	4	1	5	5	5	1	3	4	1	3	40
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
45	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	50
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
47	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	45
48	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	57
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
50	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	39
51	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	55
52	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	53
53	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	50
54	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	2	45
55	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	44
56	2	5	4	2	5	5	5	4	3	4	4	2	45
57	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	38
58	5	5	2	2	5	5	5	5	2	4	4	5	49
59	4	2	2	3	2	4	4	4	2	4	2	3	36
60	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	42
61	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	39
62	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1

													6
63	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
65	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	4	1	5	1	5	4	3	4	2	2	3
68	4	4	4	4	3	1	5	5	3	5	5	5	4
69	5	4	4	2	5	5	5	4	3	4	2	3	4
70	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	2	3
73	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
74	3	5	4	1	5	5	5	1	3	4	1	3	4
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
77	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
78	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
79	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
80	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	2	4
81	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
82	2	5	4	2	5	5	5	4	3	4	4	2	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
84	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	1	5	1	5	4	3	4	2	2	3

87	4	4	4	4	3	1	5	5	3	5	5	5	48
88	5	4	4	2	5	5	5	4	3	4	2	3	46
89	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	42
90	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	38
91	5	5	2	2	5	5	5	5	2	4	4	5	49
92	4	2	2	3	2	4	4	4	2	4	2	3	36
93	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	42
94	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	39
95	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	16
96	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
97	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	50
98	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	2	45
99	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	44
100	2	5	4	2	5	5	5	4	3	4	4	2	45



**LAMPIRAN 7**

**HASIL UJI NORMALITAS**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	4.50369166
Most Extreme Differences	Absolute	.129
	Positive	.129
	Negative	-.071
Kolmogorov-Smirnov Z		1.288
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3.76718291
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.052
Kolmogorov-Smirnov Z		.981
Asymp. Sig. (2-tailed)		.291

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

**LAMPIRAN**  
**HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	17.722	5.883		3.013	.003		
Kualitas Pelayanan	.232	.089	.172	2.595	.011	.280	3.570
Kualitas Produk	-.307	.103	-.238	-2.968	.004	.190	5.262
Harga	1.171	.121	.592	9.673	.000	.328	3.048

Dependent Variable: Kepuasan konsumen

**LAMPIRAN**  
**HASIL UJI ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.722	5.883		3.013	.003
1 Kualitas pelayanan	.232	.089	.172	2.595	.011
Kualitas produk	-.307	.103	-.238	-2.968	.004
Harga	1.171	.121	.592	9.673	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

**HASIL UJI F****Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7196.335	3	2398.778	239.714	.000 <sup>b</sup>
	Residual	960.655	96	10.007		
	Total	8156.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Kualitas produk, Harga

**HASIL UJI t****Hasil Uji t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.722	5.883		3.013	.003
	Kualitas pelayanan	.232	.089	.172	2.595	.011
	Kualitas produk					
	Harga	-.307	.103	-.238	-2.968	.004
		1.171	.121	.592	9.673	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2021

## UJI KOEFISIEN DETERMINASI

**Tabel 4.21**  
**Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Mode	R		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.939 <sup>a</sup>		.882	.879	3.163

Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Kualitas produk, Harga

*Sumber : Data diolah oleh peneliti 2021*