

Lampiran - Lampiran

Lampiran 1 - Kuesioner

Saya adalah Mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi dan Bisns Jurusan Manajemen yang berfokus pada Bidang Pemasaran, sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir skripsi S-1 sebagai salah satu syarat kelulusan. Judul penelitian mengenai **“Pengaruh Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus Pelanggan BukuKita.com)”**. Demi tercapainya tujuan penelitian ini saya mengharapkan ketersediaan dari bapak/ibu sekalian untuk menjawab pertanyaan yang terdapat didalam kuesioner ini dengan lengkap dan benar.

Atas ketersediaan bapak/ibu sekalian dalam menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

A. Data Responden

Silakan beri tanda silang (X) pada jawaban yang paling tepat dan sesuai.

1. Jenis kelamin Anda ?

a. Pria	b. Wanita
---------	-----------
2. Berapa usia Anda ?

a. < 20 tahun	c. 26-30 tahun
b. 21 – 25 tahun	d. >31
3. Apakah pendidikan terakhir anda ?

a. SD	c. SLTA/ SMA
b. SLTP/SMP	d. Perguruan Tinggi

4. Pekerjaan Anda ?

- a. Pelajar
- b. Mahasiswa
- c. Pegawai swasta
- d. Wiraswasta
- e. Lainnya..... (tulis)

5. Frekuensi berbelanja di BukuKita.com :

- a. 2 - 3 kali / bulan
- b. 4 – 5 kali/ bulan
- c. 6 – 7 kali / bulan
- d. > 8 kali / bulan

6. Apa pendapat anda berbelanja di BukuKita.com?

- a. Membeli kembali
- b. Tidak membeli kembali

B. Pertanyaan

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju = 1 Point

STP = Sangat Tidak Puas = 1

TS = Tidak Setuju = 2 Point

TP = Tidak Puas = 2

S = Setuju = 3 Point

P = Puas = 3

SS = Sangat Setuju = 4 Point

SP = Sangat Puas = 4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	STP	TP	P	SP
1	Harga yang di tawarkan BukuKita.com terjangkau oleh pelanggan.								
2	Banyak diskon yang di berikan BukuKita.com								
3	Harga yang di tawarkan BukuKita.com sesuai dengan kualitas								
4	Harga yang diklasifikasikan BukuKita.com membantu pembelian								
5	Harga yang di berikan BukuKita.com <i>up-to-date</i>								
6	Harga di BukuKita.com lebih murah dari Toko Buku Online lainnya								
7	Harga yang di berikan BukuKita.com sesuai dengan manfaat produk nya								
8	Harga yang di berikan BukuKita.com sesuai dengan harga pasar								
9	Harga yang di berikan BukuKita.com Mempengaruhi minat beli pelanggan								
10	Harga mempengaruhi jumlah buku yang di beli								
11	Harga mempengaruhi pelanggan untuk menjadi pelanggan tetap BukuKita.com								
12	Harga mempengaruhi pelanggan akan membeli buku di BukuKita.com kembali								
13	Website memudahkan pelanggan untuk berbelanja di BukuKita.com								

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	STP	TP	P	SP
14	BukuKita menyediakan berbagai sarana komunikasi untuk pelanggan								
15	Pengiriman buku cepat dan tepat ke pelanggan.								
16	Pelayanan yang diberikan memuaskan pelanggan								
17	Petugas BukuKita merespon dengan cepat ketika customer mengalami masalah								
18	Petugas BukuKita memberikan konfirmasi perihal status pesanan								
19	Keterampilan dan kecakapan petugas BukuKita.com dalam melayani pelanggan								
20	Petugas BukuKita.com sopan dan ramah								
21	Pelayanan memudahkan pelanggan BukuKita.com dalam berbelanja								
22	Petugas BukuKita.com dengan sabar memberikan penjelasan mengenai produk yang dipesan pelanggan								

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA

PERNYATAAN HARGA														
No	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	TOTAL	Rata-rata
1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	34	2.83
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47	3.92
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3.00
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3.00
5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	43	3.58
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3.00
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	3.92
8	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	34	2.83
9	2	2	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	34	2.83
10	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3.08
11	3	3	4	4	3	2	4	4	4	1	3	4	39	3.25
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3.00
13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	33	2.75
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2.92
15	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	34	2.83
16	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	35	2.92
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3.00
18	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	35	2.92
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3.00
20	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	37	3.08
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3.00
22	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	30	2.50
23	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	34	2.83
24	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	43	3.58
25	2	3	4	2	2	4	4	3	4	2	4	3	37	3.08
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3.00
27	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	39	3.25
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3.00
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3.00
30	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	38	3.17

Lampiran 2 – Data Primer 2016 Tabulasi Sebanyak 30 Responden

KEPUASAN PELANGGAN																								
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	p10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL	Rata-Rata
1	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	66	3.00
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	84	3.82
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	80	3.64
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	74	3.36
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	86	3.91
8	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	63	2.86
9	2	2	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	64	2.91
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
11	3	3	3	4	3	3	4	4	4	1	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	2	72	3.27
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	2.91
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	2.95
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	2.95
16	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	72	3.27
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
18	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	1	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	60	2.73
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	3.09
20	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	81	3.68
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	67	3.05
22	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	55	2.50
23	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	61	2.77
24	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	77	3.50
25	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	1	1	3	3	4	3	3	4	3	3	66	3.00
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	3.05
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	67	3.05
30	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	72	3.27

Lampiran 3 – Hasil Uji Validitas 30 Responden

Uji validitas variabel Harga (X1)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Total
P1	Pearson Correlation	1	.491**	.342	.512**	.319	.151	.329	.547**	-.039	.130	-.034	.142	.512**
	Sig. (2-tailed)		.006	.064	.004	.085	.426	.076	.002	.840	.495	.858	.453	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.491**	1	.380*	.335	.218	.523**	.579**	.531**	.061	.206	.287	.165	.661**
	Sig. (2-tailed)	.006		.039	.070	.248	.003	.001	.003	.748	.275	.124	.383	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.342	.380*	1	.319	.102	.356	.550**	.421*	.376*	-.249	.334	.326	.556**
	Sig. (2-tailed)	.064	.039		.086	.590	.053	.002	.020	.040	.184	.071	.078	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.512**	.335	.319	1	.614**	.062	.389*	.507**	.420*	.232	.373*	.639**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.004	.070	.086		.000	.747	.034	.004	.021	.216	.042	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.319	.218	.102	.614**	1	.176	.170	.502**	.462*	.294	.188	.546**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.085	.248	.590	.000		.352	.368	.005	.010	.115	.319	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.151	.523**	.356	.062	.176	1	.390*	.268	.079	.265	.469**	.157	.565**
	Sig. (2-tailed)	.426	.003	.053	.747	.352		.033	.153	.679	.157	.009	.408	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.329	.579**	.550**	.389*	.170	.390*	1	.712**	.327	-.223	.290	.368*	.657**
	Sig. (2-tailed)	.076	.001	.002	.034	.368	.033		.000	.077	.236	.120	.046	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.547**	.531**	.421*	.507**	.502**	.268	.712**	1	.248	-.087	.122	.236	.682**
	Sig. (2-tailed)	.002	.003	.020	.004	.005	.153	.000		.186	.647	.522	.210	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	-.039	.061	.376*	.420*	.462*	.079	.327	.248	1	.000	.405*	.818**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.840	.748	.040	.021	.010	.679	.077	.186		1.000	.026	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.130	.206	-.249	.232	.294	.265	-.223	-.087	.000	1	.472**	.106	.341
	Sig. (2-tailed)	.495	.275	.184	.216	.115	.157	.236	.647	1.000		.009	.578	.065
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	-.034	.287	.334	.373*	.188	.469**	.290	.122	.405*	.472**	1	.486**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.858	.124	.071	.042	.319	.009	.120	.522	.026	.009		.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.142	.165	.326	.639**	.546**	.157	.368*	.236	.818**	.106	.486**	1	.679**
	Sig. (2-tailed)	.453	.383	.078	.000	.002	.408	.046	.210	.000	.578	.006		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.512**	.661**	.556**	.731**	.643**	.565**	.657**	.682**	.566**	.341	.630**	.679**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.001	.065	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Correlations

		P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Total
P13	Pearson Correlation	1	.750**	.491**	.598**	-.127	-.034	.305	.316	.405*	.350	.646**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.000	.505	.858	.101	.089	.026	.058	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.750**	1	.281	.399*	-.384*	-.246	-.006	.101	.340	.350	.435*
	Sig. (2-tailed)	.000		.132	.029	.036	.190	.973	.595	.066	.058	.016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.491**	.281	1	.627**	.319	.304	.328	.604**	.433*	.420*	.747**
	Sig. (2-tailed)	.006	.132		.000	.086	.103	.077	.000	.017	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.598**	.399*	.627**	1	.289	.236	.192	.737**	.535**	.484**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.029	.000		.121	.209	.309	.000	.002	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P17	Pearson Correlation	-.127	-.384*	.319	.289	1	.801**	.213	.584**	.526**	.536**	.535**
	Sig. (2-tailed)	.505	.036	.086	.121		.000	.259	.001	.003	.002	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	-.034	-.246	.304	.236	.801**	1	.400*	.657**	.596**	.618**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.858	.190	.103	.209	.000		.028	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	.305	-.006	.328	.192	.213	.400*	1	.415*	.164	-.028	.408*
	Sig. (2-tailed)	.101	.973	.077	.309	.259	.028		.022	.387	.882	.025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P20	Pearson Correlation	.316	.101	.604**	.737**	.584**	.657**	.415*	1	.629**	.594**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.089	.595	.000	.000	.001	.000	.022		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.405*	.340	.433*	.535**	.526**	.596**	.164	.629**	1	.818**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.026	.066	.017	.002	.003	.001	.387	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P22	Pearson Correlation	.350	.350	.420*	.484**	.536**	.618**	-.028	.594**	.818**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.058	.058	.021	.007	.002	.000	.882	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.646**	.435*	.747**	.775**	.535**	.618**	.408*	.828**	.823**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.016	.000	.000	.002	.000	.025	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 4 – Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

Harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	3.03	.414	30
P2	2.93	.521	30
P3	3.23	.430	30
P4	3.17	.461	30
P5	2.90	.548	30
P6	2.90	.607	30
P7	3.10	.481	30
P8	2.97	.615	30
P9	3.23	.504	30
P10	3.00	.643	30
P11	3.23	.568	30
TOTAL	3.13	.507	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36.83	14.213	3.770	12

Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P13	3.17	.648	30
P14	3.03	.556	30
P15	2.97	.669	30
P16	3.23	.430	30
P17	3.03	.490	30
P18	3.07	.521	30
P19	3.03	.320	30
P20	3.27	.450	30
P21	3.23	.504	30
P22	3.13	.507	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31.17	11.523	3.395	10

Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	22

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	3.07	.450	30
P2	2.97	.556	30
P3	3.13	.434	30
P4	3.27	.450	30
P5	3.00	.587	30
P6	3.00	.525	30
P7	3.20	.551	30
P8	3.10	.607	30
P9	3.30	.535	30
P10	3.00	.643	30
P11	3.07	.691	30
P12	3.20	.551	30
P13	3.17	.648	30
P14	3.13	.629	30
P15	2.97	.669	30
P16	3.17	.531	30
P17	3.03	.414	30
P18	3.00	.455	30
P19	3.20	.484	30
P20	3.23	.430	30
P21	3.20	.484	30
P22	3.20	.551	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
68.60	49.766	7.054	22

Lampiran 5 - Kuesioner

Saya adalah Mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi dan Bisns Jurusan Manajemen yang berfokus pada Bidang Pemasaran, sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir skripsi S-1 sebagai salah satu syarat kelulusan. Judul penelitian mengenai **“Pengaruh Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus PelangganBukuKita.com)”**. Demi tercapainya tujuan penelitian ini saya mengharapkan ketersediaan dari bapak/ibu sekalian untuk menjawab pertanyaan yang terdapat didalam kuesioner ini dengan lengkap dan benar.

Atas ketersediaan bapak/ibu sekalian dalam menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

C. Data Responden

Silakan beri tanda silang (X) pada jawaban yang paling tepat dan sesuai.

7. Jenis kelamin Anda ?

b. Pria

b. Wanita

8. Berapa usia Anda ?

c. < 20 tahun

c. 26-30 tahun

d. 21 – 25 tahun

d. >31

9. Apakah pendidikan terakhir anda ?

c. SD

c. SLTA/ SMA

d. SLTP/SMP

d. Perguruan Tinggi

10. Pekerjaan Anda ?

- d. Pelajar
- e. Mahasiswa
- f. Pegawai swasta
- d. Wiraswasta
- e. Lainnya..... (tulis)

11. Frekuensi berbelanja di BukuKita.com :

- c. 2 - 3 kali / bulan
- d. 4 – 5 kali/ bulan
- c. 6 – 7 kali / bulan
- d. > 8 kali / bulan

12. Apa pendapat anda berbelanja di BukuKita.com ?

- c. Membeli kembali
- d. Tidak membeli kembali

D. Pertanyaan

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju	= 1 Point	STP = Sangat Tidak Puas	= 1
TS = Tidak Setuju	= 2 Point	TP = Tidak Puas	= 2
S = Setuju	= 3 Point	P = Puas	= 3
SS = Sangat Setuju	= 4 Point	SP = Sangat Puas	= 4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	STP	TP	P	SP
1	Harga yang di tawarkan BukuKita.com terjangkau oleh pelanggan.								
2	Banyak diskon yang di berikan BukuKita.com								
3	Harga yang di tawarkan BukuKita.com sesuai dengan kualitas								
4	Harga yang diklasifikasikan BukuKita.com membantu pembelian								
5	Harga yang di berikan BukuKita.com <i>up-to-date</i>								
6	Harga di BukuKita.com lebih murah dari Toko Buku Online lainnya								
7	Harga yang di berikan BukuKita.com sesuai dengan manfaat produk nya								
8	Harga yang di berikan BukuKita.com sesuai dengan harga pasar								
9	Harga yang di berikan BukuKita.com Mempengaruhi minat beli pelanggan								
10	Harga mempengaruhi pelanggan untuk menjadi pelanggan tetap BukuKita.com								
11	Harga mempengaruhi pelanggan akan membeli buku di BukuKita.com kembali								
12	Website memudahkan pelanggan untuk berbelanja di BukuKita.com								

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	STP	TP	P	SP
13	BukuKita menyediakan berbagai sarana komunikasi untuk pelanggan								
14	Pengiriman buku cepat dan tepat ke pelanggan.								
15	Pelayanan yang diberikan memuaskan pelanggan								
16	Petugas BukuKita merespon dengan cepat ketika customer mengalami masalah								
17	Petugas BukuKita memberikan konfirmasi perihal status pesanan								
18	Keterampilan dan kecakapan petugas BukuKita.com dalam melayani pelanggan								
19	Petugas BukuKita.com sopan dan ramah								
20	Pelayanan memudahkan pelangganBukuKita.com dalam berbelanja								
21	Petugas BukuKita.com dengan sabar memberikan penjelasan mengenai produk yang dipesan pelanggan								

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA.

Lampiran 6 - Data Primer 2016 Tabulasi Sebanyak 100 Responden

PERNYATAAN HARGA													Rata-rata
No	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	TOTAL	
1	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	33	3.00
2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	34	3.09
3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	17	1.55
4	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	4	28	2.55
5	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	27	2.45
6	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	34	3.09
7	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	40	3.64
8	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	27	2.45
9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	35	3.18
10	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	35	3.18
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	35	3.18
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4.00
13	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	38	3.45
14	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	30	2.73
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
17	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	40	3.64
18	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	31	2.82
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4.00
20	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	31	2.82
21	3	2	3	4	3	1	3	3	4	4	4	34	3.09
22	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	42	3.82
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	36	3.27
24	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	32	2.91
25	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2.91
26	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	34	3.09
27	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	35	3.18
28	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	39	3.55
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34	3.09
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	36	3.27
32	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	40	3.64
33	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	31	2.82
34	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	31	2.82
35	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	32	2.91
36	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	37	3.36

Lampiran 6 - Data Primer 2016 Tabulasi Sebanyak 100 Responden

PERNYATAAN HARGA													
No	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	TOTAL	Rata-rata
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
38	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32	2.91
39	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	39	3.55
40	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2.91
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
42	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	36	3.27
43	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	40	3.64
44	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	40	3.64
45	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32	2.91
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	42	3.82
47	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	41	3.73
48	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41	3.73
49	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	36	3.27
50	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	33	3.00
51	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32	2.91
52	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	26	2.36
53	2	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	23	2.09
54	1	3	1	1	1	1	1	1	4	4	4	22	2.00
55	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32	2.91
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4.00
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
59	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	37	3.36
60	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	35	3.18
61	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	30	2.73
62	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	38	3.45
63	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	41	3.73
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	36	3.27
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4.00
66	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	37	3.36
67	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4	32	2.91
68	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	41	3.73
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	36	3.27
70	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	41	3.73
71	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	39	3.55
72	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	42	3.82
73	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	39	3.55
74	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	35	3.18

Lampiran 6 - Data Primer 2016 Tabulasi Sebanyak 100 Responden

PERNYATAAN HARGA													
No	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	TOTAL	Rata-rata
75	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	31	2.82
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
77	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	40	3.64
78	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	37	3.36
79	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	33	3.00
80	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	3.18
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
82	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	32	2.91
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4.00
84	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	31	2.82
85	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	39	3.55
86	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	30	2.73
87	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	37	3.36
88	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	40	3.64
89	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	29	2.64
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
93	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	37	3.36
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
95	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	29	2.64
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32	2.91
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3.00
99	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2.91
100	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	37	3.36

Lampiran 6 - Data Primer 2016 Tabulasi Sebanyak 100 Responden

[illegible]

[illegible]

Lampiran 6 - Data Primer 2016 Tabulasi Sebanyak 100 Responden

PERNYATAAN KUALITAS PELAYANAN												
No	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTAL	Rata-rata
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.0
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.0
78	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	33	3.3
79	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	3.2
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.0
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3.1
82	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	2.9
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.0
84	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	28	2.8
85	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35	3.5
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.0
87	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3.2
88	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	3.3
89	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	23	2.3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.0
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.0
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.0
93	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33	3.3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.0
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.0
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.0
97	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	30	3.0
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.0
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.0
100	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37	3.7

Lampiran 6- Data Primer 2016 Tabulasi Sebanyak 100 Responden

KEPUASAN PELANGGAN																								
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTAL	Rata-rata	
1	3	4	3	3	2	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	68	3.24
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3.00
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	1.00
4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	3	3	4	4	4	1	4	60	2.86
5	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	53	2.52
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	3.90
7	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	3.33
8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	2.90
9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	72	3.43
10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	66	3.14
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	64	3.05
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4.00
13	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	71	3.38
14	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	2.86
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3.00
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3.00
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	3.95
18	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	2.95
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4.00
20	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	2.95
21	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3.00
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	81	3.86
23	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	58	2.76
24	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	2.95
25	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	60	2.86

Lampiran 6- Data Primer 2016 Tabulasi Sebanyak 100 Responden

KEPUASAN PELANGGAN																							
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTAL	Rata-rata
26	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	66	3.14
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	62	2.95
28	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	66	3.14
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	67	3.19
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	67	3.19
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4.00
32	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	71	3.38
33	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	2.95
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3.00
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	3.05
36	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	77	3.67
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3.00
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3.00
39	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	78	3.71
40	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	2.95
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3.00
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	64	3.05
43	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	3.81
44	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79	3.76
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	64	3.05
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	81	3.86
47	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	80	3.81
48	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	80	3.81
49	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	69	3.29
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	61	2.90

Lampiran 6- Data Primer 2016 Tabulasi Sebanyak 100 Responden

[illegible]

Lampiran 6 - Data Primer 2016 Tabulsi Sebanyak 100 Responden

No	KEPUASAN PELANGGAN																					Rata-rata		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		TOTAL	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3,00	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4,00	
78	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	70	3,33
79	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3,14
80	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	3,11
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	3,05
82	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	61	2,90
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4,00
84	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	59	2,81
85	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	74	3,52
86	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	2,86
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3,00
88	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	73	3,48
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	41	1,95
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3,00
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3,00
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3,00
93	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	70	3,33
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3,00
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3,00
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3,00
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	62	2,95
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3,00
99	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	2,95
100	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	67	3,19

Lampiran 7 – Karakteristik Responden

Rekapitulasi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	28	28%
Wanita	72	72%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Rekapitulasi Berdasarkan Usia

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
< 20 tahun	6	6%
21-25 tahun	64	64%
26-30 tahun	18	18%
>31 tahun	12	12%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Rekapitulasi Berdasarkan Pendidikan

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	0	0%
SLTP/SMP	0	0%
SLTA/SMA	44	44%
Perguruan Tinggi	56	56%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Rekapitulasi Berdasarkan Pekerjaan

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar	2	2%
Mahasiswa	27	27%
Pegawai swasta	47	47%
Wiraswasta	7	7%
Lainnya	17	17%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Rekapitulasi Berdasarkan Frekuensi Berbelanja Buku

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
2-3 kali /Bulan	73	73%
4-5 Kali/Bulan	17	17%
6-7 Kali/Bulan	8	8%
>8 Kali/Perbulan	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Rekapitulasi Berdasarkan Pendapat Berbelanja Buku

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Ingin Membeli Kembali	96	96%
Tidak Membeli kembali	4	4%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Lampiran 8 – Hasil Uji Analisa Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.009	.123		-.076	.939		
Harga	.186	.063	.172	2.979	.004	.356	2.807
Kualitas_Pelayanan	.810	.059	.796	13.753	.000	.356	2.807

a. Dependent Variable: Keppuasan_Pelanggan

Lampiran 9 – Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.009	.123		-.076	.939		
Harga	.186	.063	.172	2.979	.004	.356	2.807
Kualitas_Pelayanan	.810	.059	.796	13.753	.000	.356	2.807

a. Dependent Variable: Keppuasan_Pelanggan

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.135	2	10.067	370.225	.000 ^b
	Residual	2.638	97	.027		
	Total	22.772	99			

a. Dependent Variable: Keppuasan_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Harga

Lampiran 10 – Hasil Uji Determinan

Hasil Uji Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.940 ^a	.884	.882	.165	1.957

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Keppuasan_Pelanggan