

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis regresi yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Secara Parsial Variabel Keandalan/Reliability (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel Daya Tanggap/Responsiveness (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel Jaminan/Assurance (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel Empati/Empathy (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan variabel Bukti Fisik/Tangible (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya kualitas pelayanan lebih dominan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Secara Simultan semua variabel independen kualitas pelayanan yaitu Keandalan/Reliability (X1), Daya Tanggap/Responsiveness (X2), Jaminan/Assurance (X3), Empati/Empathy (X4), Dan Bukti Fisik/Tangible (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Artinya kualitas pelayanan secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa bukti fisik/tangible (X5) merupakan variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan besarnya

koefisien korelasi bukti fisik (X5) sebesar 0,661, yang merupakan nilai koefisien korelasi terbesar yang paling signifikan dibandingkan dengan variabel lainnya.

5.2 Saran

1. Bagi Toko Cakra Tunggal

Saran yang dapat diberikan untuk pelayanan Toko Cakra Tunggal ke masa depan sebaiknya perlu meningkatkan variabel keandalan/reliability, daya tanggap/responsiveness, empati/empathy, dan mempertahankan variabel jaminan/assurance dan bukti fisik/tangible.

2. Peneliti Selanjutnya

Saran yang dapat diberikan pada peneliti selanjutnya yaitu diharapkan mampu menggali dan mengkaji atau melakukan tindak lanjut lebih dalam lagi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Almana, Sudarmanto, & Ismail. 2018. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ikhsan, Arfan. 2008. *Metode Penelitian Akutansi Keprilakuan*. Yokyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Pertama. Edisi Ketiga Belas. Penerbit Airlangga.
- Sugiyono. 2014. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

B. Skripsi

- Happy, Wendi Ardiawan. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Jayanti, Nur Dwi. 2016. Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Skripsi*, Proram Studi Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Khusaini, Ahmad. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta. *Skripsi*. Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Novandi, Dwi Handika. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Miss Laundry Di Kota Tegal. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
- Nurdiansyah, Jemi. 2015. Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Moeslim Chiken Di Mendungan Kartasura. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Sabrina, Elke. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pada Pengunjung "Pasar Santa" Jakarta)". *Skripsi*. Program Studi S1 Manajemen Konsentrasi Pemasaran Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Suari, Gusti Ayu Made Sri. 2019. Pengaruh Keberhasilan Diri, Toleransi Akan Resiko, dan Kebebasan Dalam Bekerja Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata UNHI. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia.

Utami, Made Ayu Pratiwi. 2017. Pengaruh Motivasi Internal dan Motivasi Eksternal Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa Jurusan Akutansi Non Reguler. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar.

C. Jurnal

Aldini, Agus. 2018. Upaya Meningkatkan Hunian Kamar Melalui Kualitas Pelayanan Pada Hotel & Resort Putri Duyung Kabupaten Tanah Bumbu. *Jurnal KINDA*, Vol. 14, Nomor 2. April.

Asti1, Eka Giovana & Eka Avianti Ayuningtyas. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* Volume 01, Nomor 01, Jan 2020.

Nilasari, Eswika & Istiatin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma* Vol. 13, No. 01, Februari – Juli.

Nurchahyo, Bagus. 2018. Analisis Dampak Penciptaan Brand Image dan Aktifitas Word Of Mouth (WOM) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Pashion. *Jurnal.Nusamba*.Vol. 3, No. 1.

Purnawijaya, Fregrace Meissy. 2019. Pengaruh Disiplin Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kedai 27 di Surabaya. *Jurnal*. Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra. Vol. 7, No. 1.

- Sufyanti, Ety. Jalaluddin Sayutu, dan Ayu Oka Windarti. 2017. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Minimarket. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, Vol.3, No. 1.
- Suwito, Joko. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru. *Jurnal KINDA*, Vol. 14, Nomor. 3. Juli.
- Yuliarmi, Ni Nyoman & Putu Riyasa. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi* Volume 12 Nomor 1.

D. Website

- Indriyani, Novia. 2019. Perancangan dan Penyusunan Sistem Pencatatan Akuntansi pada Toko Batik Yunhasra. <http://repository.uib.ac.id>. (Diakses tanggal 20 Juni jam 20:38)
- Nurhasyimad. 2010. Bab 2 Tjauan Pustaka 2.2.1.1 Pengertian Kualitas. <http://eprints.umg.ac.id/2334/2/4.%20BAB%2011.pdf>. (diakses tanggal 22 Februari 2021 jam 15.20).
- Silalahi. 2009. Bab III metode penelitian 3.3 jenis dan pendekatan penelitian. <https://etheses.uin-malang.ac.id>. (diakses tanggal 9 Agustus 2021 jam 19.55)
- Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990)* (diakses tanggal 3 Februari 2021 jam 11.15).

The logo of Universitas Muhammadiyah Mataram is a yellow shield with a scalloped border. It features a central sunburst with a crescent moon and a star, and a blue and white floral garland. The text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" is written in a semi-circle at the top, and "MATARAM" is at the bottom.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN PADA TOKO CAKRA TUNGGAL

Saya atas nama Susi Susilawati sedang mengadakan penelitian sebagai bahan Skripsi saya sebagai mahasiswa semester akhir di Universitas Muhammadiyah Mataram, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Cakra Tunggal”. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan saudara responden untuk memberikan penilaian kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan fakta yang saudara alami.

Semoga partisipasi yang saudara berikan, dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya sampaikan terima kasih.

Hormat Saya,

Susi Susilawati
217120170

Lampiran 2. Petunjuk Pengisian dan Daftar Pernyataan Kuesioner

Bagian I:

A. Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Sebelum anda menjawab daftar pernyataan yang telah disiapkan, isilah terlebih dahulu identitas yang telah disediakan.
2. Bacalah dengan baik setiap pernyataan, kemudian beri tanda (√) pada jawaban yang dianggap paling tepat.
3. Isilah angket dengan jujur serta penuh ketelitian. Dan terima kasih telah bersedia mengisi kuesioner ini.
4. Keterangan : STS = Sangat Tidak Setuju (1)
TS = Tidak Setuju (2)
S = Setuju (3)
SS = Sangat Setuju (4)

B. Identitas Responden

1. Nama Responden :-
2. Usia Responden :-
3. Jenis Kelamin :-

Bagian II : Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

➤ Variabel Kualitas Pelayanan (X):

No.	Indikator 1. <i>Reliability</i> / Keandalan	Jawaban			
	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan memberikan ucapan salam sebelum melayani konsumen.	o	o	o	o
2.	Karyawan ramah dalam memberikan pelayanan.	o	o	o	o
3.	Karyawan melayani konsumen dengan disiplin.	o	o	o	o
4.	Karyawan datang sesuai jam operasional toko.	o	o	o	o
5.	Karyawan dalam kondisi sehat saat melayani konsumen.	o	o	o	o

No.	Indikator 2. <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap	Jawaban			
	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan siap membantu konsumen saat membutuhkan bantuan.	o	o	o	o
2.	Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen.	o	o	o	o
3.	Komunikasi karyawan dengan konsumen lancar.	o	o	o	o
4.	Kecepatan kasir dalam melayani pembayaran.	o	o	o	o
5.	Karyawan yang terbuka dalam menerima masukan dari konsumen	o	o	o	o

No.	Indikator 3. <i>Assurance</i> / Jaminan	Jawaban			
	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan sopan dan ramah dalam melayani konsumen.	o	o	o	o
2.	Karyawan sangat memahami apa saja kebutuhan yang diinginkan.	o	o	o	o
3.	Karyawan berpakaian bersih dan rapi.	o	o	o	o
4.	Karyawan dengan teratur mengganti barang yang rusak atau kadaluarsa dengan barang yang baru.	o	o	o	o
5.	Karyawan memberikan label harga pada produk.	o	o	o	o

No.	Indikator 4. <i>Empathy</i> / Kepedulian	Jawaban			
	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.	o	o	o	o
2.	Karyawan berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh konsumen.	o	o	o	o
3.	Mengutamakan kepentingan konsumen.	o	o	o	o
4.	Adanya inisiatif karyawan dalam menanyakan keinginan konsumen.	o	o	o	o
5.	Karyawan memberikan informasi kepada konsumen bahwa ada perubahan harga	o	o	o	o

No.	Indikator 5. <i>Tangiabel</i> / Bukti fisik	Jawaban			
	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Penataan ruang toko rapi dan kebersihannya selalu terjaga.	o	o	o	o
2.	Lokasi strategis dan akses mudah dijangkau.	o	o	o	o
3.	Memiliki tempat parkir yang memadai.	o	o	o	o
4.	Bangunan mudah ditemukan.	o	o	o	o
5.	Terdapat toilet umum untuk konsumen dan karyawan.	o	o	o	o

➤ Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No.	Kepuasan Konsumen	Jawaban			
	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan cepat dan akurat	o	o	o	o
2.	Sikap tanggap karyawan pada konsumen	o	o	o	o
3.	Keramahan karyawan dalam memberikan layanan	o	o	o	o
4.	Toko tampak bersih dan nyaman	o	o	o	o
5.	Fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan Cakra Tunggal.	o	o	o	o

Lampiran 3 : Tabulasi

Tabulasi Jawaban Responden Reliability/Keandalan (X1)

No. Responden	X1					total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1.	3	3	3	3	4	16
2.	4	4	3	4	3	18
3.	3	3	3	3	3	15
4.	4	3	3	3	4	17
5.	3	3	3	3	4	16
6	4	3	4	3	3	17
7	4	3	3	3	3	16
8	4	4	3	3	3	17
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	4	4	3	3	3	17
12	3	3	3	3	3	15
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
16	4	3	3	3	3	16
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	4	3	4	4	3	18
20	4	3	4	4	4	19
21	4	4	4	3	3	18
22	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	4	3	19
24	3	3	3	3	3	15
25	3	3	3	3	3	15
26	4	3	3	3	4	17
27	3	3	3	3	4	16
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	4	3	3	3	3	16
31	4	4	3	3	3	17
32	4	4	4	3	4	19
33	3	3	3	3	3	15
34	4	4	4	3	3	18
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	3	15

37	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	3	3	15
40	3	3	3	3	3	15
41	3	3	3	3	3	15
42	4	3	3	3	3	16
43	3	3	3	3	3	15
44	4	3	3	3	3	16
45	3	3	3	3	3	15
46	4	4	3	3	4	18
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	3	15
50	3	3	3	3	3	15
51	3	3	3	3	3	15
52	3	3	3	3	3	15
53	4	4	3	3	3	17
54	4	3	3	3	3	16
55	3	3	3	3	3	15
56	4	4	3	3	3	17
57	3	3	3	3	3	15
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	4	3	3	3	3	16

Tabulasi Jawaban Responden Resvonsiveness/Daya Tanggap (X2)

No. Responden	X2					total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1.	3	3	3	3	3	15
2.	3	3	3	3	4	16
3.	4	3	3	3	3	16
4.	4	3	3	3	4	17
5.	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	4	3	3	3	3	16

13	4	3	3	3	4	17
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	4	16
16	4	4	3	4	3	18
17	3	3	3	3	3	15
18	4	3	3	3	4	17
19	3	3	3	3	4	16
20	4	3	4	3	3	17
21	4	3	3	3	3	16
22	4	4	3	3	3	17
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	3	3	3	15
25	4	4	3	3	3	17
26	3	3	3	3	3	15
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	3	3	4	16
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	4	16
35	3	3	3	3	3	15
36	4	3	3	3	3	16
37	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	3	3	15
40	3	3	3	3	3	15
41	3	3	3	3	3	15
42	4	3	3	3	3	16
43	4	4	4	4	4	20
44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	3	3	3	15
46	3	3	3	3	3	15
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	4	16
50	3	3	3	3	4	16
51	4	3	4	3	4	18
52	3	3	3	3	3	15
53	4	3	3	3	4	17
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	4	4	17
56	4	4	3	4	3	18

57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	3	3	3	17
59	3	3	3	3	3	15
60	3	3	3	3	3	15

Tabulasi Jawaban Responden Assurance/Jaminan (X3)

No. Responden	X3					total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1.	4	4	3	3	3	17
2.	4	3	4	3	4	18
3.	3	3	3	3	3	15
4.	3	3	3	3	3	15
5.	3	3	4	3	3	16
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	4	3	4	4	4	19
9	3	3	3	3	4	16
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	4	16
12	3	3	3	3	2	14
13	4	3	3	3	4	17
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
16	3	3	3	3	4	16
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	4	4	4	4	3	19
20	3	3	4	4	4	18
21	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	4	3	16
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	3	3	3	15
25	3	3	3	3	3	15
26	4	3	3	4	3	17
27	4	3	3	3	3	16
28	3	3	3	3	3	15
29	4	3	3	3	3	16
30	3	3	3	3	3	15
31	3	3	3	3	3	15
32	4	3	4	3	4	18
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	15

35	3	3	4	3	3	16
36	3	3	3	3	3	15
37	3	3	3	3	3	15
38	3	4	4	4	4	19
39	3	3	3	3	4	16
40	4	3	3	3	3	16
41	4	4	4	4	4	20
42	3	3	3	3	2	14
43	4	3	3	4	4	18
44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	3	3	3	15
46	3	3	3	3	4	16
47	4	4	3	4	3	18
48	3	3	3	3	3	15
49	4	3	3	3	4	17
50	3	3	3	3	4	16
51	4	3	4	3	3	17
52	4	3	3	3	3	16
53	4	4	3	3	3	17
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	3	15
56	4	4	3	3	3	17
57	3	3	3	3	3	15
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	3	3	3	3	3	15

Tabulasi Jawaban Responden Empathy/Empati (X4)

No. Responden	X4					total
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
1.	4	4	3	3	3	17
2.	4	3	4	4	4	19
3.	3	3	3	3	3	15
4.	4	4	3	3	3	17
5.	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	4	4	4	18
9	3	3	4	3	3	16
10	3	3	4	3	3	16
11	3	3	4	3	3	16

12	4	3	3	3	3	16
13	3	3	3	4	4	17
14	4	4	4	3	3	18
15	3	3	3	3	3	15
16	4	3	3	3	3	16
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	4	3	4	4	3	18
20	4	3	4	4	4	19
21	4	4	4	3	3	18
22	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	4	3	19
24	3	3	3	3	3	15
25	3	3	3	3	3	15
26	4	3	3	3	4	17
27	3	3	3	3	4	16
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	4	3	3	3	3	16
31	4	4	3	3	3	17
32	4	4	4	3	4	19
33	3	3	3	3	3	15
34	4	4	4	3	3	18
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	3	15
37	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	3	3	15
40	3	3	3	3	3	15
41	3	3	3	3	3	15
42	4	3	3	3	3	16
43	3	3	3	3	3	15
44	4	3	3	3	3	16
45	3	3	3	3	3	15
46	4	4	3	3	4	18
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	3	15
50	3	3	3	3	3	15
51	3	3	3	3	3	15
52	3	3	3	3	3	15

53	4	4	3	3	3	17
54	4	3	3	3	3	16
55	3	3	3	3	3	15
56	4	4	3	3	3	17
57	3	3	3	3	3	15
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	4	3	3	3	3	16

Tabulasi Jawaban Responden Tangiabel/Bukti Fisik (X5)

No. Responden	X5					Total
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
1.	3	3	3	3	3	15
2.	3	3	3	3	4	16
3.	4	3	3	3	3	16
4.	4	3	3	3	4	17
5.	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	4	3	3	3	3	16
13	4	3	3	3	4	17
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
16	3	3	3	3	3	15
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	4	16
20	3	3	3	3	4	16
21	4	3	4	3	4	18
22	3	3	3	3	3	15
23	4	3	3	3	4	17
24	3	3	3	3	3	15
25	3	3	3	4	4	17
26	4	4	3	4	3	18
27	4	3	3	4	4	18

28	4	3	3	3	3	16
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	3	3	4	16
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	4	16
35	3	3	3	3	3	15
36	4	3	3	3	3	16
37	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	3	3	15
40	3	3	3	3	3	15
41	3	3	3	3	3	15
42	4	3	3	3	3	16
43	4	4	4	4	4	20
44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	3	3	3	15
46	3	3	3	3	3	15
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	4	16
50	3	3	3	3	4	16
51	4	3	4	3	4	18
52	3	3	3	3	3	15
53	4	3	3	3	4	17
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	4	4	17
56	4	4	3	4	3	18
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	3	3	3	17
59	3	3	3	3	3	15
	3	3	3	3	3	15

Tabulasi Jawaban Responden Kepuasan Konsumen (Y)

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

37	3	3	3	3	3	15
38	4	4	3	3	4	18
39	3	3	3	3	3	15
40	3	3	3	3	3	15
41	3	3	3	3	3	15
42	3	3	3	3	3	15
43	4	4	4	4	4	20
44	3	3	3	3	3	15
45	4	3	3	3	3	16
46	3	3	3	3	3	15
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	4	3	4	3	3	17
50	4	3	4	3	4	18
51	4	3	3	3	4	17
52	3	3	3	3	3	15
53	4	3	3	3	4	17
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	3	15
56	3	4	3	3	3	16
57	3	4	4	3	4	18
58	3	3	3	3	4	16
59	3	3	3	3	3	15
60	3	3	3	3	3	15



Lampiran 4. Deskripsi Variabel

Deskripsi Variabel X1

		X1.1			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	37	61,7	61,7	61,7
	SS	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X1.2			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	49	81,7	81,7	81,7
	SS	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X1.3			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	53	88,3	88,3	88,3
	SS	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X1.4			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	56	93,3	93,3	93,3
	SS	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X1.5			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	52	86,7	86,7	86,7
	SS	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Deskripsi Variabel X2

		X2.1			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	42	70,0	70,0	70,0
	SS	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X2.2			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	53	88,3	88,3	88,3
	SS	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X2.3			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	56	93,3	93,3	93,3
	SS	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X2.4			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	55	91,7	91,7	91,7
	SS	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X2.5			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	45	75,0	75,0	75,0
	SS	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Deskripsi Variabel X3

		X3.1			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	42	70,0	70,0	70,0
	SS	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X3.2			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	53	88,3	88,3	88,3
	SS	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X3.3			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	50	83,3	83,3	83,3
	SS	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X3.4			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	51	85,0	85,0	85,0
	SS	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X3.5			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	TS	2	3,3	3,3	3,3
	S	43	71,7	71,7	75,0
	SS	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Deskripsi Variabel X4

		X4.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	38	63,3	63,3	63,3
	SS	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X4.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	49	81,7	81,7	81,7
	SS	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X4.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	48	80,0	80,0	80,0
	SS	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X4.4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	54	90,0	90,0	90,0
	SS	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X4.5			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	52	86,7	86,7	86,7
	SS	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Deskripsi Variabel X5

		X5.1			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	43	71,7	71,7	71,7
	SS	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X5.2			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	55	91,7	91,7	91,7
	SS	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X5.3			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	56	93,3	93,3	93,3
	SS	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X5.4			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	53	88,3	88,3	88,3
	SS	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		X5.5			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	42	70,0	70,0	70,0
	SS	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Deskripsi Variabel Y

		Y1			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	40	66,7	66,7	66,7
	SS	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		Y2			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	52	86,7	86,7	86,7
	SS	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		Y3			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	46	76,7	76,7	76,7
	SS	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		Y4			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	56	93,3	93,3	93,3
	SS	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		Y5			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	S	47	78,3	78,3	78,3
	SS	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Lampran 5. Hasil Uji Alat Ukur Penelitian

Bagian I : Uji Validitas

Uji Validitas pada Variabel X₁

		Correlations					TOTAL_X
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	1
X1.1	Pearson	1	,601**	,461**	,339**	,195	,839**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,008	,136	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson	,601**	1	,365**	,219	,068	,721**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000		,004	,093	,608	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson	,461**	,365**	1	,527**	,163	,720**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,004		,000	,214	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson	,339**	,219	,527**	1	,092	,577**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,008	,093	,000		,486	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.5	Pearson	,195	,068	,163	,092	1	,442**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,136	,608	,214	,486		,000
	N	60	60	60	60	60	60
TOTAL_X 1	Pearson	,839**	,721**	,720**	,577**	,442**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

Uji Validitas pada Variabel X₂

		Correlations					TOTAL_X
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	2
X2.1	Pearson Correlation	1	,555**	,408**	,329*	,210	,773**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,010	,107	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	,555**	1	,319*	,642**	,030	,710**
	Sig. (2-tailed)	,000		,013	,000	,820	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	,408**	,319*	1	,403**	,309*	,659**
	Sig. (2-tailed)	,001	,013		,001	,016	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.4	Pearson Correlation	,329*	,642**	,403**	1	,244	,705**
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,001		,061	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.5	Pearson Correlation	,210	,030	,309*	,244	1	,574**
	Sig. (2-tailed)	,107	,820	,016	,061		,000
	N	60	60	60	60	60	60
TOTAL_X 2	Pearson Correlation	,773**	,710**	,659**	,705**	,574**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Uji Validitas pada Variabel X₃

		Correlations					TOTAL_X 3
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
X3.1	Pearson Correlation	1	,442**	,293*	,336**	,232	,706**
	Sig. (2-tailed)		,000	,023	,009	,075	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.2	Pearson Correlation	,442**	1	,255*	,429**	,052	,597**
	Sig. (2-tailed)	,000		,049	,001	,695	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.3	Pearson Correlation	,293*	,255*	1	,438**	,353**	,687**
	Sig. (2-tailed)	,023	,049		,000	,006	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.4	Pearson Correlation	,336**	,429**	,438**	1	,293*	,715**
	Sig. (2-tailed)	,009	,001	,000		,023	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.5	Pearson Correlation	,232	,052	,353**	,293*	1	,633**
	Sig. (2-tailed)	,075	,695	,006	,023		,000
	N	60	60	60	60	60	60
TOTAL_X 3	Pearson Correlation	,706**	,597**	,687**	,715**	,633**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Uji Validitas pada Variabel X₄

		Correlations					TOTAL_X
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	4
X4.1	Pearson Correlation	1	,623**	,311*	,208	,210	,764**
	Sig. (2-tailed)		,000	,015	,112	,107	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.2	Pearson Correlation	,623**	1	,302*	-,014	,068	,643**
	Sig. (2-tailed)	,000		,019	,913	,608	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.3	Pearson Correlation	,311*	,302*	1	,528**	,294*	,720**
	Sig. (2-tailed)	,015	,019		,000	,023	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.4	Pearson Correlation	,208	-,014	,528**	1	,523**	,610**
	Sig. (2-tailed)	,112	,913	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.5	Pearson Correlation	,210	,068	,294*	,523**	1	,578**
	Sig. (2-tailed)	,107	,608	,023	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
TOTAL_X 4	Pearson Correlation	,764**	,643**	,720**	,610**	,578**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Uji Validitas pada Variabel X₅

		Correlations					TOTAL_X
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	5
X5.1	Pearson Correlation	1	,480**	,425**	,348**	,315*	,765**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,007	,014	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.2	Pearson Correlation	,480**	1	,403**	,642**	,066	,671**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,617	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.3	Pearson Correlation	,425**	,403**	1	,319*	,408**	,681**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001		,013	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.4	Pearson Correlation	,348**	,642**	,319*	1	,329*	,716**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,013		,010	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.5	Pearson Correlation	,315*	,066	,408**	,329*	1	,668**
	Sig. (2-tailed)	,014	,617	,001	,010		,000
	N	60	60	60	60	60	60
TOTAL_X 5	Pearson Correlation	,765**	,671**	,681**	,716**	,668**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

Uji Validitas pada Variabel Y

		Correlations					TOTAL_ Y
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
Y1	Pearson Correlation	1	,243	,613**	,378**	,400**	,796**
	Sig. (2-tailed)		,062	,000	,003	,002	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	,243	1	,247	,485**	,389**	,623**
	Sig. (2-tailed)	,062		,057	,000	,002	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y3	Pearson Correlation	,613**	,247	1	,484**	,188	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000	,057		,000	,150	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y4	Pearson Correlation	,378**	,485**	,484**	1	,346**	,697**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000		,007	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y5	Pearson Correlation	,400**	,389**	,188	,346**	1	,667**
	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,150	,007		,000
	N	60	60	60	60	60	60
TOTAL_ Y	Pearson Correlation	,796**	,623**	,738**	,697**	,667**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

r-tabel Uji Validitas

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375

t – tabel

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
51	1,675	2,008
52	1,675	2,007
53	1,674	2,006
54	1,674	2,005
55	1,673	2,004
56	1,673	2,003
57	1,672	2,002
58	1,672	2,002
59	1,671	2,001
60	1,671	2,000
61	1,670	2,000
62	1,670	1,999
63	1,669	1,998
64	1,669	1,998
65	1,669	1,997
66	1,668	1,997
67	1,668	1,996
68	1,668	1,995
69	1,667	1,995
70	1,667	1,994
71	1,667	1,994
72	1,666	1,993
73	1,666	1,993
74	1,666	1,993
75	1,665	1,992
76	1,665	1,992
77	1,665	1,991
78	1,665	1,991
79	1,664	1,990
80	1,664	1,990
81	1,664	1,990
82	1,664	1,989
83	1,663	1,989
84	1,663	1,989



F - tabel

$\alpha =$ 0,05	$df_1 = (k-1)$							
	$df_2 = (n$ $- k - 1)$	1	2	3	4	5	6	7
1	161.44 8	199,500	215.70 7	224,583	230,162	233.98 6	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278

30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082

Bagian II : Uji Realiabilitas

Uji Reliabilitas pada Variabel X₁

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,683	5

Uji Reliabilitas pada Variabel X₂

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,686	5

Uji Reliabilitas pada Variabel X₃

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,677	5

Uji Reliabilitas pada Variabel X₄

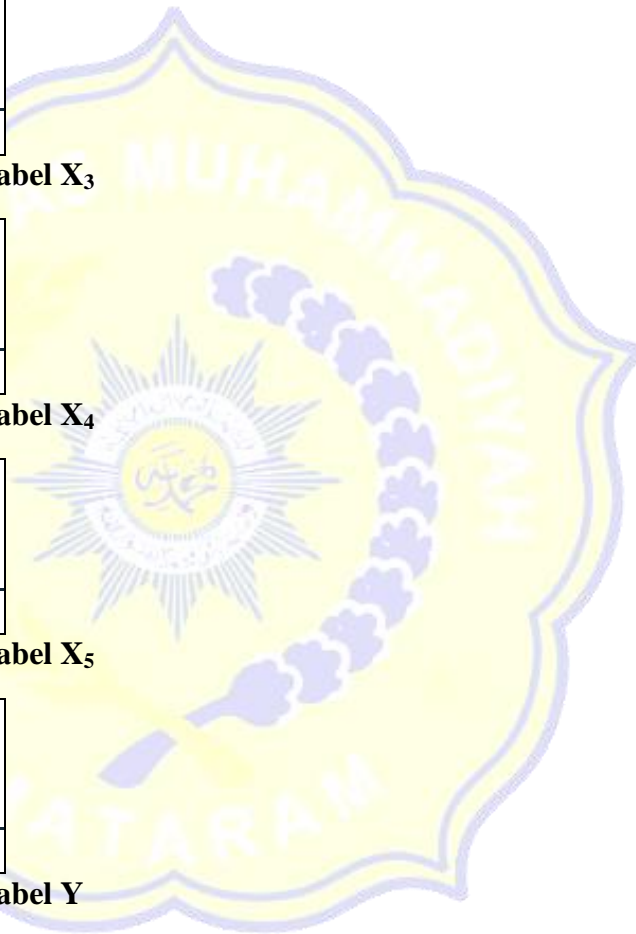
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,684	5

Uji Reliabilitas pada Variabel X₅

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,714	5

Uji Reliabilitas pada Variabel Y

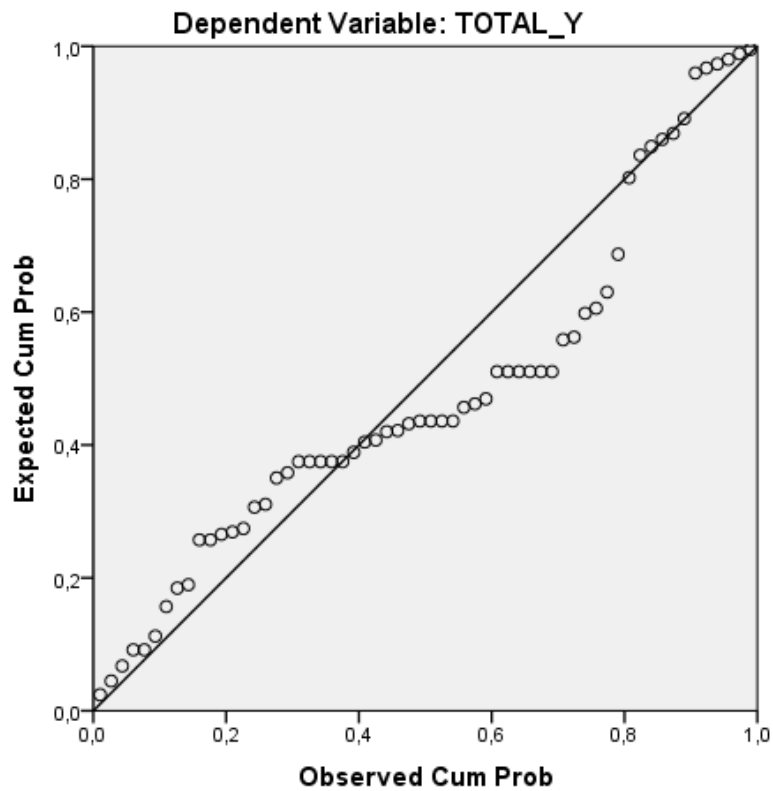
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,735	5



Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

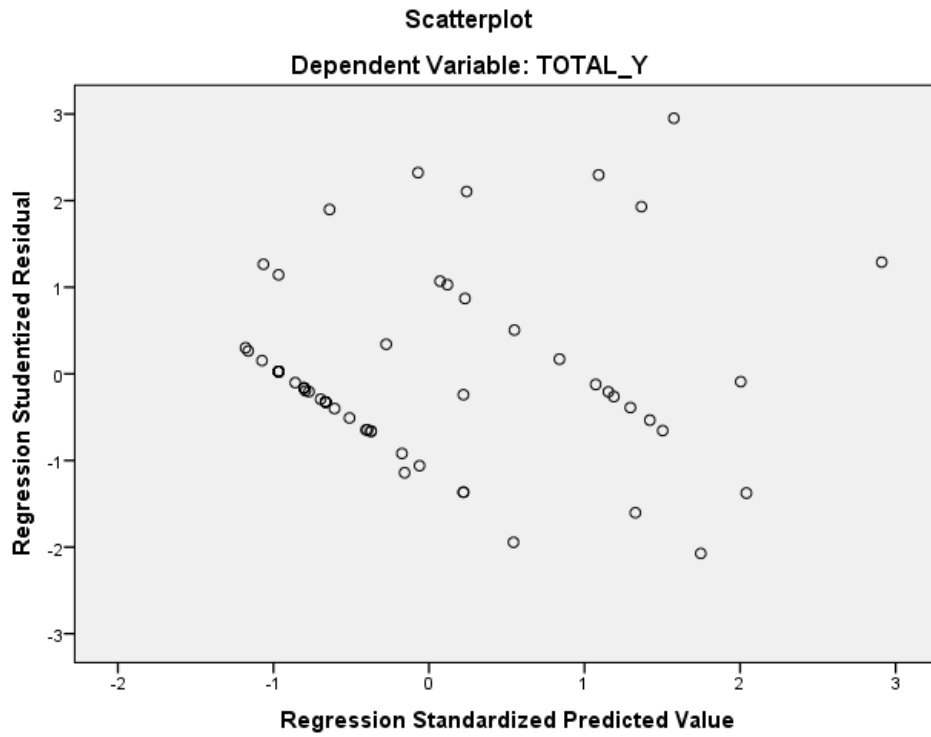


Uji Multikoloniaritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	TOTAL_X1	,249	4,024
	TOTAL_X2	,431	2,318
	TOTAL_X3	,907	1,103
	TOTAL_X4	,245	4,086
	TOTAL_X5	,426	2,346

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 7. Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-1,581	2,399		-,659	,513
	TOTAL_X1	-,111	,195	-,100	-,567	,573
	TOTAL_X2	-,102	,151	-,090	-,675	,503
	TOTAL_X3	,315	,093	,311	3,392	,001
	TOTAL_X4	,281	,185	,268	1,516	,135
	TOTAL_X5	,720	,146	,661	4,933	,000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63,981	5	12,796	15,355	,000 ^b
	Residual	45,002	54	,833		
	Total	108,983	59			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y
b. Predictors: (Constant), TOTAL_X5, TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2, TOTAL_X4

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-1,581	2,399		-,659	,513
	TOTAL_X1	-,111	,195	-,100	-,567	,573
	TOTAL_X2	-,102	,151	-,090	-,675	,503
	TOTAL_X3	,315	,093	,311	3,392	,001
	TOTAL_X4	,281	,185	,268	1,516	,135
	TOTAL_X5	,720	,146	,661	4,933	,000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Hasil Uji Koefisien Detersimanasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,766 ^a	,587	,549	,913

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X5, TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2, TOTAL_X4

b. Dependent Variable: TOTAL_Y



