BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk Telkom Indihome diwilayah Kelurahan Pagesangan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh secara persial pada variabel kualitas produk, rasa kepercayaan dan harga yang kompetitif terhadap kepuasaan pelanggan produk Telkom Indihome di wilayah kelurahan pagesangan. Berdasarkan hasil pengujian parsial (t) bahwa variabel kualitas produk, rasa kepercayaan dan harga yang kompetitif memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel}.

2. Ada pengaruh secara simultan pada variabel kualitas produk, rasa kepercayaan dan harga yang kompetitif terhadap kepuasan pelanggan produk Telkom Indihome di wilayah kelurahan pagesangan. Berdasarkan hasil pengujian simultan (f) nilai F hitungnya lebih besar dari nilai F tebelnya (8,324> 2,78)

3. Variabel rasa kepercayaan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap terhadap kepuasan pelanggan produk Telkom Indihome di PT. Telkom Indihome. Variabel rasa kepercayaan memiliki nilai thitung lebih besar dibandingkan variable kualitas produk, dan harga yang kompetitif yaitu 3,034. Hal ini menunjukkan bahwa variabel rasa

kepercayaan memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan produk Telkom Indihome di wilayah kelurahan pagesangan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut diatas, maka dapat disampaikan saran adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan kepada Telkom khususnya pada layanan Indihome di kelurahan pagesangan untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen seperti memberikan respon kepada konsumen dalam melakukan penindak lanjutan permasalahan yang dialami konsumen dalam menggunakan layanan Indihome dan memberikan tanggapan cepat atas permasalahan yang dirasakan oleh seluruh konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasaan pelangga.

2. Sebaiknya Telkom memperbaiki atau meningkatkan kualitas produk seperti memperbaiki gangguan koneksi internet serta kecepatan internet yang dirasakan konsumen dalam menggunakan layanan Indihome sehingga dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variable-variabel di luar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariatif yang dapat berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Amstrong, dan Kotler. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesembilan,.* Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta.

Barnes, James G.. 2001. *Secret Of Customer Relationship Management*. Andi : Yogyakarta.

Basu Swastha dan T. Hani Handoko, 2000, *Manajemen Pemasaran (Analisa. Perilaku Konsumen)*, Yogyakarta : BPFE UGM.

Darsono, L.I. dan Dharmmesta, B.S., 2005, *Kontribusi Involvement dan Thrust in. Brand dalam Membangun Loyalitas Pelangga*n, Jurnal Ekonomi dan. Kelompok Gramedia.

Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro

Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media. Komputindo.

Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Imam Nurmawan Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management Analysis, Planing, Implementation and Contro*l. Millennium Edition, Prentice Hall International, Inc, New jersey.

Kotler, Philip. 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta: Prenhalindo.

Kotler, Philip. 2004. *Marketing Management*, *The Millenium Edition*. Englewood. Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT Indeks.

Kotler, Amstrong . 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Moorman, Christine, Rohit Deshpande, dan Gerald Zaltman. 1993. "*Factors. Affecting Trust in Market Research Relationships"*. Journal of Marketing.

Morgan, R.M. and *Hunt*, S.D. *1994*, "*The commitment-trust theory of relationship marketing*", Journal of Marketing.

Nuraini. 2009. "*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain*. Tesis, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, Medan

Oliver, Riscrd L, 1997, *Satisfaction A Behavioral Perspective On The*. Consumer. McGraw-Hill Education, Singapore.

Philip Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*, PT Prenhallindo, Jakarta.

Stanton J, William. 2000. *Prinsip Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono.2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. vBandung: Alfabeta.

Swastha.2002. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua*. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty

Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Andy offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran, Edisi 3*, ANDI: Yogyakarta.

William J. Stanton, 1978. *Fundamental of Marketing* . New York: McGraw Hill. Book Company Inc.

Zulganef, 2002, *Hubungan Antara Sikap Terhadap Bukti Fisik, Proses, dan Karyawan*. Universitas Kristen Petra

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/i responden dengan hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi sebagai tugas akhir dan salah satu syarat mendapat gelar sarjana (S1), maka dengan ini saya :

Nama   : Diah imaduddin

Nim   : 217120006

Bermaksud melakukan penelitian dengan judul "analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk telkom indihome di wilayah kelurahan pagesangan". Saya mohon kepada saudara/i untuk dapat meluangkan waktunya sejenak dalam pengisian kuesioner ini. Saudara/i cukup berih tanda (x) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat saudara/i. Mohon untuk di baca terlebih dahulu petunjuk kuesioner dan jawab dengan jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Semua jawaban yang anda berikan akan dijaga kerahasiaannya.

Saya sangat menghargai bantuan saudara/i dalam hal ini, untuk itu saya mengucapkan terimakasih atas partisipasinya.

Hornat saya

Diah Imaduddin

KUESIONER

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk telkom indihome di wilayah kelurahan pagesangan. BerilahTanda (x) pada jawaban yang anda pilih:

Keterangan :

STS = Sangat Tidak setuju (1 poin)

TS = Tidak Setuju (2 poin)

N = Netral (3 poin)

S = Setuju (4 poin)

SS = Sangat Setuju (5 poin)

No	Pernyataan	Kategori				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
	Kualitas produk (X1)					
1	Apakah kulitas produk indihome terjamin ?					
2	Menurut anda kualitas produk indihome sudah sesuai dengan harga yang di tawarkan ?					
3	Menurut anda indihome sudah mampu bersaing dengan produk lain ?					

No	Pernyataan	Kategori				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
	Rasa kepercayaan (X2)					
1	adakah pengaruh atau faktor lingkungan sebelum anda mencoba produk indihome ?					
2	Apakah benar produk indihome itu adalah produk yang terbaik menurut anda ?					
3	Pernakah anda berpikir untuk menggunakan produk lain selain indihome ?					

No	Pernyataan	Kategori				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
	Harga yang kompetitif (X3)					
1	Apakah harga yg di tawarkan indihome terjangkau ?					
2	Menurut anda harga produk indihome sudah mampu bersaing dengan harga produk pesaing atau produk lainnya ?					
3	harga yang di tawarkan telkom apakah sudah sesuai dengan produknya ?					

91

No	Pernyataan	Kategori				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
	Kepuasan Pelanggan (Y)					
1	Apakah anda tetap menggunakan produk indihome ?					
2	Selama ini anda pernah menyesal menggunakan produk indihome ?					
3	Apakah ada complain selama anda menggunakan indihome ?					
4	Menurut pendapat anda penggunaan indihome sudah memuaskan ?					
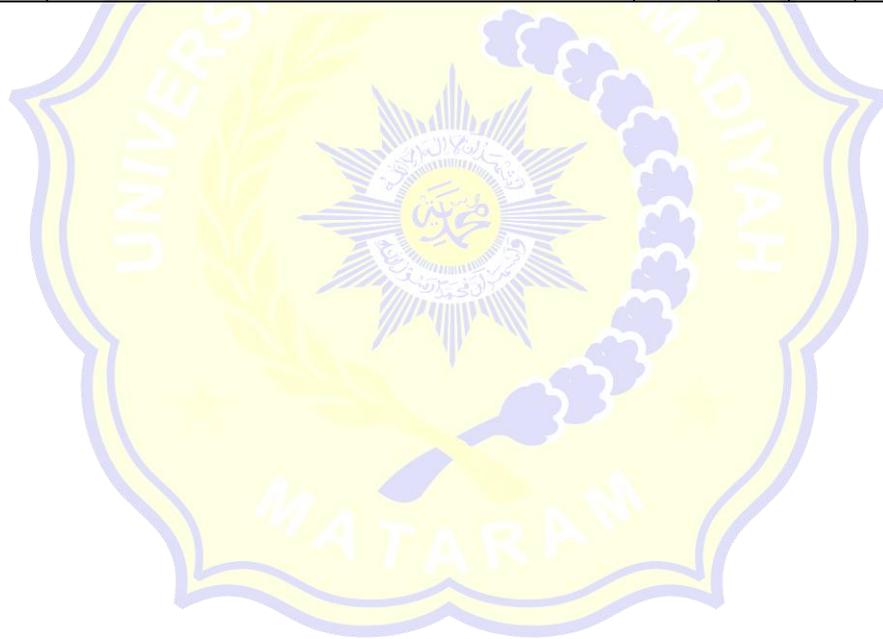
IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama   :

2. Jenis kelamin

   - Laki-laki ☐
   - perempuan ☐

3. Usia

   - 10-17 tahun ☐
   - 18-35 tahun ☐
   - 36-52 tahun ☐

4. Pendidikan terakhir

   - SD ☐
   - SMP ☐
   - SMU ☐
   - S1 ☐
   - lainya ☐

5. Pekerjaan

   - URT ☐
   - Pelajar/Mahasiswa ☐
   - Karyawan ☐
   - Wirausaha ☐
   - lainya ☐
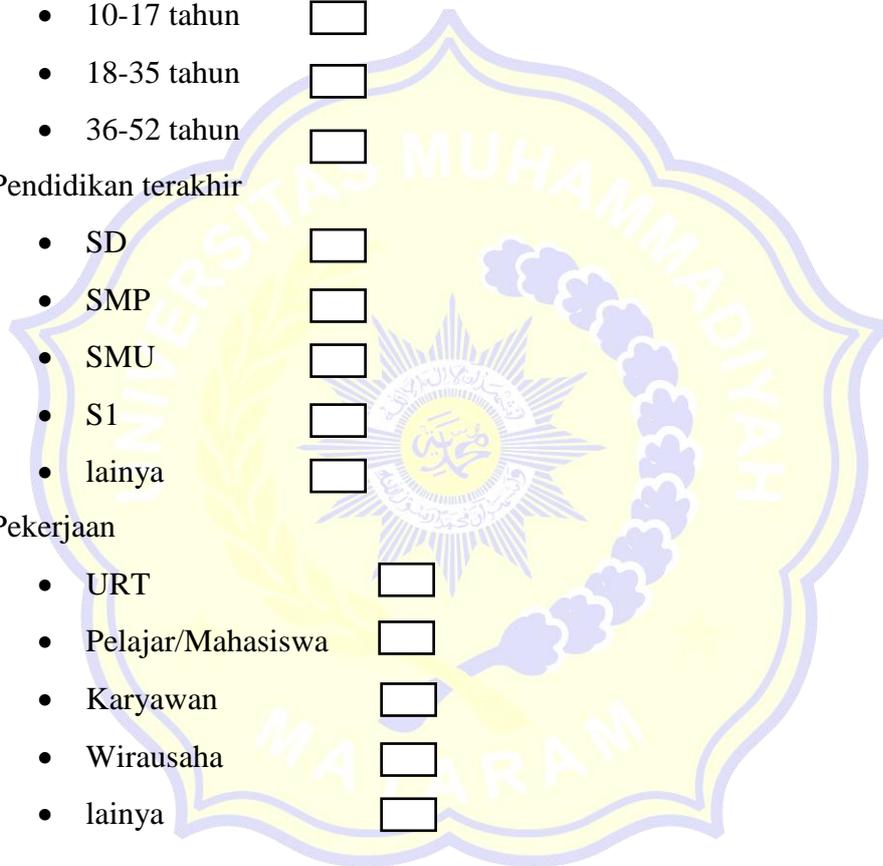
LAMPIRAN 2

ANALISIS BUTIRAN PERNTAYAAN ANGKET

RESPON DEN	KUALITAS PRODUK (X1)				RASA KEPERCAYAAN (X2)				HARGA YANG KOMPETITIF (X3)				KEPUASAN PELANGGAN (Y)				
	X1P1	X1P2	X1P3	TOTAL	X2P1	X2P2	X2P3	TOTAL	X3P1	X3P2	X3P3	TOTAL	YP1	YP2	YP3	YP4	TOTAL
1	5	5	5	15	5	5	4	14	5	3	4	12	5	4	3	4	16
2	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	4	12	5	2	2	4	13
3	4	4	4	12	4	4	2	10	4	4	4	12	4	2	2	4	12
4	5	4	4	13	3	4	2	9	4	4	4	12	4	2	3	4	13
5	4	4	4	12	2	5	2	9	4	5	4	13	5	2	3	4	14
6	3	4	2	9	2	5	2	9	4	2	3	9	4	2	3	3	12
7	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	4	4	14
8	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	4	11	3	3	3	4	13
9	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	4	4	14
10	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	4	15
11	4	3	5	12	3	5	3	11	4	4	3	11	5	2	2	5	14
12	4	4	3	11	4	5	3	12	5	4	5	14	5	2	3	3	13
13	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	10	3	2	3	4	12
14	4	3	3	10	4	4	2	10	3	4	4	11	3	3	4	4	14
15	4	4	4	12	3	4	2	9	4	4	4	12	4	2	4	4	14
16	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	3	10	3	3	3	4	13
17	4	4	3	11	3	3	3	9	2	3	4	9	3	3	3	4	13
18	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	4	10	3	3	3	4	13
19	2	4	4	10	2	2	5	9	4	4	4	12	4	1	1	4	10

20	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	4	3	3	4	14
21	3	3	4	10	3	2	2	7	4	4	3	11	5	2	2	4	13
22	4	4	3	11	4	3	2	9	5	3	4	12	5	2	2	4	13
23	4	3	3	10	2	2	4	8	4	5	4	13	5	2	2	3	12
24	4	4	3	11	4	3	3	10	4	4	4	12	3	2	2	4	11
25	3	3	5	11	4	3	3	10	4	5	4	13	4	3	2	3	12
26	3	4	5	12	2	3	1	6	4	5	3	12	4	2	1	3	10
27	4	5	5	14	3	4	3	10	4	5	4	13	4	3	2	3	12
28	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	2	10	4	1	1	1	7
29	4	2	2	8	3	4	3	10	4	4	4	12	3	2	3	5	13
30	4	2	2	8	3	4	3	10	4	4	4	12	3	2	3	5	13
31	5	5	5	15	5	5	4	14	5	3	4	12	5	4	3	4	16
32	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	4	12	5	2	2	4	13
33	4	4	4	12	4	4	2	10	4	4	4	12	4	2	2	4	12
34	5	4	4	13	3	4	2	9	4	4	4	12	4	2	3	4	13
35	4	4	4	12	2	5	2	9	4	5	4	13	5	2	3	4	14
36	3	4	2	9	2	5	2	9	4	2	3	9	4	2	3	3	12
37	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	4	4	14
38	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	4	11	3	3	3	4	13
39	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	4	4	14
40	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	4	15
41	4	3	5	12	3	5	5	13	4	4	3	11	5	2	3	4	14
42	4	4	3	11	4	5	3	12	5	4	5	14	5	2	3	3	13
43	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	10	3	2	3	4	12
44	4	3	3	10	4	2	2	8	3	4	4	11	3	3	4	4	14

45	4	4	4	12	3	4	2	9	4	4	4	12	4	2	4	4	14
46	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	3	10	3	3	3	4	13
47	4	4	3	11	3	3	3	9	2	3	4	9	3	3	3	4	13
48	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	4	10	3	3	3	4	13
49	2	4	4	10	2	2	5	9	4	4	4	12	4	4	2	2	12
50	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	4	3	3	4	14
51	3	3	4	10	3	2	3	8	4	4	3	11	5	2	2	4	13
52	4	4	3	11	4	3	2	9	5	3	4	12	5	2	2	4	13
53	4	3	4	11	2	2	5	9	4	5	4	13	5	2	2	3	12
54	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	3	2	2	4	11
55	3	3	5	11	4	3	3	10	4	5	5	14	4	3	2	3	12
56	3	4	5	12	2	3	1	6	4	5	3	12	4	2	1	3	10
57	4	5	5	14	3	4	3	10	4	5	4	13	4	3	2	3	12
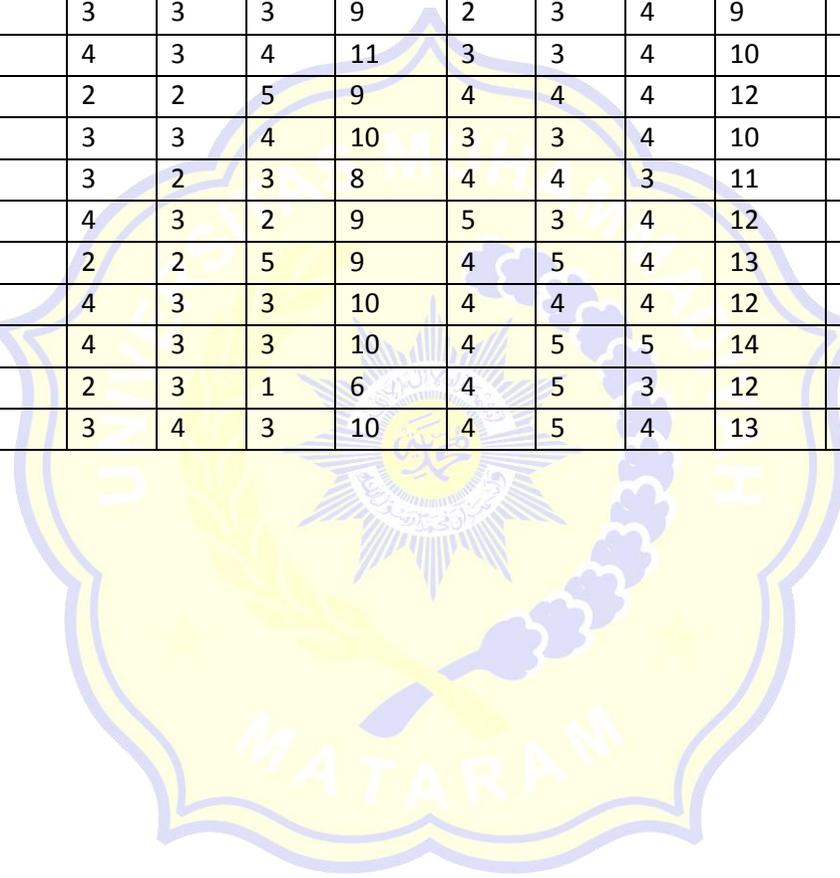
HASIL UJI VALIDITAS

Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	X2_1	X2_2	X2_3	X3_1	X3_2	X3_3	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	TOTAL
X1_1	Pearson Correlation	1	.206	.101	.314*	.481**	.135	.171	.227	.170	1.000**	.158	.365**	.978**	.616**
	Sig. (2-tailed)		.124	.455	.017	.000	.315	.204	.090	.207	.000	.240	.005	.000	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
X1_2	Pearson Correlation	.206	1	.350**	.057	.354**	.080	.218	.088	.025	.206	.227	-.049	.147	.419**
	Sig. (2-tailed)	.124		.008	.675	.007	.552	.104	.515	.855	.124	.089	.718	.274	.001
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
X1_3	Pearson Correlation	.101	.350**	1	.030	.080	.249	.297*	.001	-.047	.101	.141	-.315*	.059	.507**
	Sig. (2-tailed)	.455	.008		.822	.554	.061	.025	.992	.728	.455	.297	.017	.663	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
X2_1	Pearson Correlation	.314*	.057	.030	1	.073	.036	.077	.520**	.466**	.314	.427**	.282*	.318*	.478**
	Sig. (2-tailed)	.017	.675	.822		.590	.792	.568	.000	.000	.017	.001	.033	.016	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
X2_2	Pearson Correlation	.481**	.354**	.080	.073	1	.016	.299*	.032	-.017	.481**	.022	.342**	.463**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.554	.590		.909	.024	.812	.898	.000	.871	.009	.000	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
X2_3	Pearson Correlation	.135	.080	.249	.036	.016	1	-.045	.211	.157	.135	.201	.038	.145	.367**
	Sig. (2-tailed)	.315	.552	.061	.792	.909		.739	.116	.243	.315	.133	.777	.282	.005
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
X3_1	Pearson Correlation	.171	.218	.297*	.077	.299*	-.045	1	.178	.125	.171	-.271	-.285*	.161	.403**
	Sig. (2-tailed)	.204	.104	.025	.568	.024	.739		.186	.356	.204	.042	.032	.232	.002
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
X3_2	Pearson Correlation	.227	.088	.001	.520**	.032	.211	.178	1	.971**	.227	.317*	.300*	.217	.533**
	Sig. (2-tailed)	.090	.515	.992	.000	.812	.116	.186		.000	.090	.016	.023	.106	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
X3_3	Pearson Correlation	.170	.025	-.047	.466**	-.017	.157	.125	.971**	1	.170	.258	.301*	.159	.455**

	Sig. (2-tailed)	.207	.855	.728	.000	.898	.243	.356	.000		.207	.052	.023	.237	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Y_1	Pearson Correlation	1.000**	.206	.101	.314*	.481**	.135	.171	.227	.170	1	.158	.365**	.978**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000	.124	.455	.017	.000	.315	.204	.090	.207		.240	.005	.000	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Y_2	Pearson Correlation	.158	.227	.141	.427**	.022	.201	-.271*	.317*	.258	.158	1	.475**	.136	.454**
	Sig. (2-tailed)	.240	.089	.297	.001	.871	.133	.042	.016	.052	.240		.000	.314	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Y_3	Pearson Correlation	.365**	-.049	-.315*	.282*	.342**	.038	-.285*	.300*	.301*	.365**	.475**	1	.385**	.345**
	Sig. (2-tailed)	.005	.718	.017	.033	.009	.777	.032	.023	.023	.005	.000		.003	.009
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Y_4	Pearson Correlation	.978**	.147	.059	.318*	.463**	.145	.161	.217	.159	.978**	.136	.385**	1	.583**
	Sig. (2-tailed)	.000	.274	.663	.016	.000	.282	.232	.106	.237	.000	.314	.003		.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
TOTAL	Pearson Correlation	.616**	.419**	.507**	.478**	.542**	.367**	.403**	.533**	.455**	.616**	.454**	.345**	.583**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.005	.002	.000	.000	.000	.000	.009	.000	
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 4

HASIL UJI REABILITAS

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	57	100.0
Cases	Excluded[a]	0	.0
	Total	57	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	13

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1_1	3.79	.619	57
X1_2	3.72	.648	57
X1_3	3.75	.872	57
X2_1	3.23	.802	57
X2_2	3.61	.921	57
X2_3	3.35	.896	57
X3_1	3.82	.658	57
X3_2	3.86	.549	57
X3_3	3.84	.527	57
Y_1	3.79	.619	57
Y_2	2.49	.710	57
Y_3	2.72	.840	57
Y_4	3.77	.627	57

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	41.96	18.820	.695	.716
X1_2	42.04	20.677	.313	.751
X1_3	42.00	20.929	.157	.773
X2_1	42.53	19.289	.427	.739
X2_2	42.14	18.837	.407	.743
X2_3	42.40	20.495	.202	.769
X3_1	41.93	21.531	.160	.765
X3_2	41.89	20.203	.493	.737
X3_3	41.91	20.724	.403	.745
Y_1	41.96	18.820	.695	.716
Y_2	43.26	20.126	.362	.747
Y_3	43.04	19.820	.323	.752
Y_4	41.98	18.910	.666	.718

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45.75	22.939	4.789	13

LAMPIRAN 5

HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Produk (X1)	Rasa Kepercayaan (X2)	Harga Yang Kompetitif (X3)	Kepuasan Pelanggan (Y)
N		57	57	57	57
Normal Parameters[a,b]	Mean	11.26	11.09	11.21	13.89
	Std. Deviation	1.494	1.503	1.411	1.160
	Absolute	.171	.167	.168	.168
Most Extreme Differences	Positive	.171	.167	.165	.166
	Negative	-.145	-.161	-.168	-.168
Kolmogorov-Smirnov Z		1.288	1.259	1.270	1.266
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072	.084	.079	.081

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

3
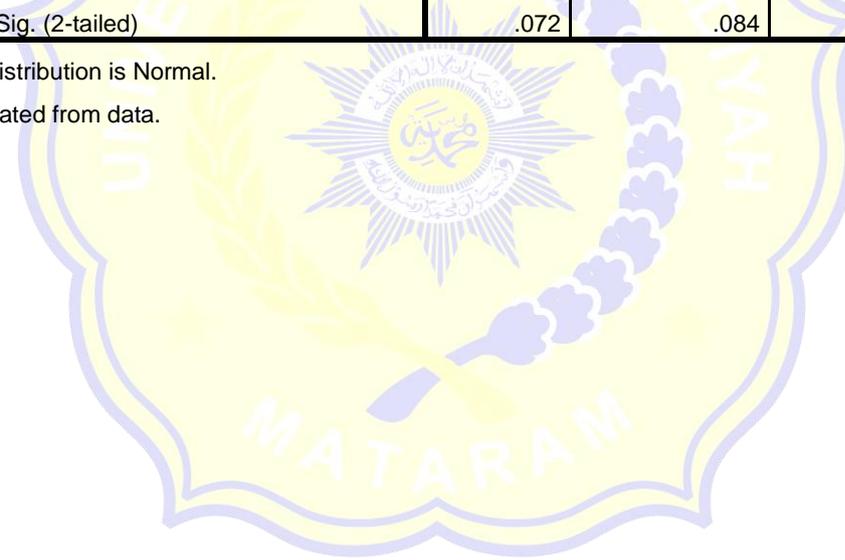
LAMPIRAN 6

HASIL UJI LINEA REGENSI

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Harga Yang Kompetitif (X3), Rasa Kepercayaan (X2), Kualitas Produk (X1)[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.566[a]	.320	.282	.971

a. Predictors: (Constant), Harga Yang Kompetitif (X3), Rasa Kepercayaan (X2), Kualitas Produk (X1)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.532	3	7.844	8.324	.000[b]
	Residual	49.942	53	.942		
	Total	73.474	56			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Harga Yang Kompetitif (X3), Rasa Kepercayaan (X2), Kualitas Produk (X1)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.622	1.598		3.518	.001		
	Kualitas Produk (X1)	.205	.092	.268	2.235	.030	.892	1.121
	Rasa Kepercayaan (X2)	.288	.095	.362	3.034	.004	.903	1.108
	Harga Yang Kompetitif (X3)	.214	.100	.249	2.152	.036	.957	1.045

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficient Correlations[a]

Model		Harga Yang Kompetitif (X3)	Rasa Kepercayaan (X2)	Kualitas Produk (X1)
1	Correlations			
	Harga Yang Kompetitif (X3)	1.000	.148	-.184
	Rasa Kepercayaan (X2)	.148	1.000	-.297
	Kualitas Produk (X1)	-.184	-.297	1.000
	Covariances			
	Harga Yang Kompetitif (X3)	.010	.001	-.002
	Rasa Kepercayaan (X2)	.001	.009	-.003
	Kualitas Produk (X1)	-.002	-.003	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Collinearity Diagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Kualitas Produk (X1)	Rasa Kepercayaan (X2)	Harga Yang Kompetitif (X3)
1	1	3.965	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.019	14.492	.01	.00	.55	.28
	3	.012	18.381	.02	.95	.19	.13
	4	.005	29.172	.98	.05	.25	.59

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)
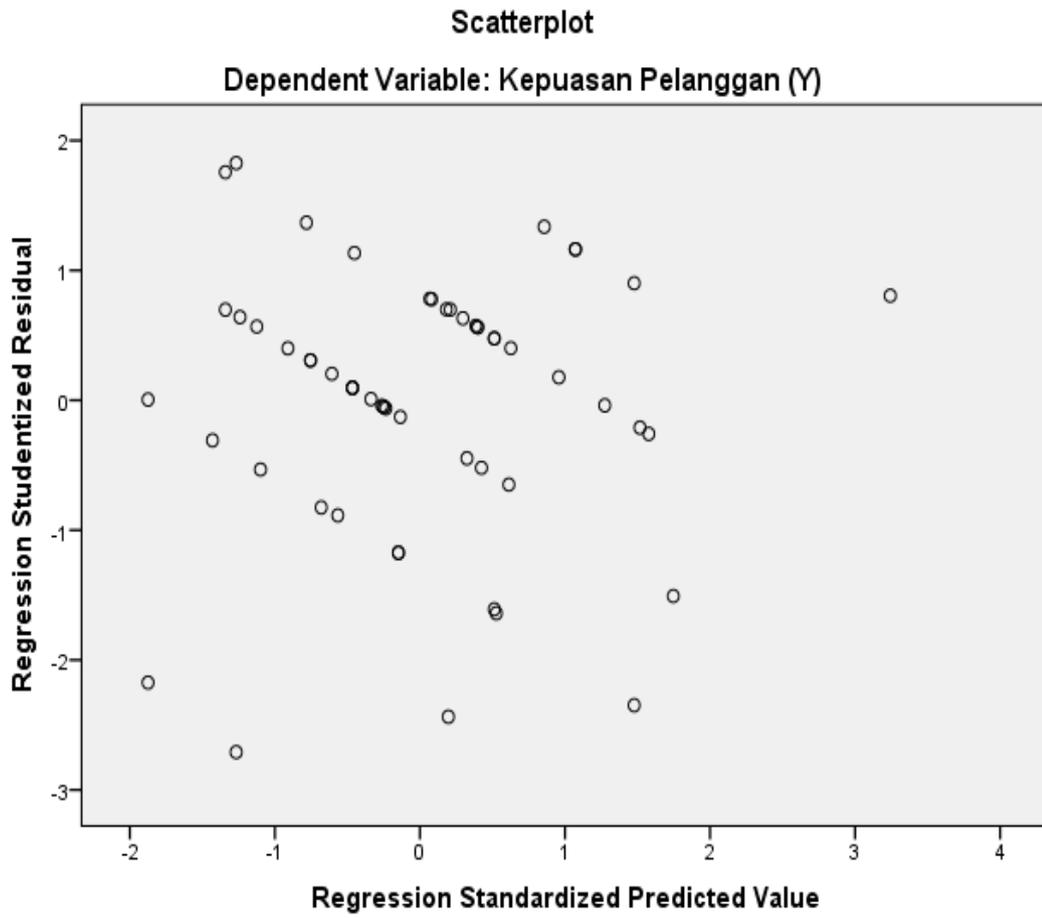
TABEL R STATISTIKA

rumushitung.com

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791

43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
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

Titik Persentase Distribusi F
Probabilita = 0.05

Diproduksi oleh: Junaidi
http://junaidichaniago.wordpress.com

	Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05														
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik Persentase Distribusi t
d.f. = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi
http://junaidichaniago.wordpress.com

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr / df	0.25 / 0.50	0.10 / 0.20	0.05 / 0.10	0.025 / 0.050	0.01 / 0.02	0.005 / 0.010	0.001 / 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

11

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr / df	0.25 / 0.50	0.10 / 0.20	0.05 / 0.10	0.025 / 0.050	0.01 / 0.02	0.005 / 0.010	0.001 / 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung. sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

Nomor	: 219 /II.3.AU/F/I/2021		*Mataram, 07 Jumadil Akhir 1442 H*
Lamp	: Proposal Skripsi		*20 Januari 2021 M*
Hal	: ***Mohon Izin Penelitian***		

Kepada Yth : **Kepala KESBANGPOL Kota Mataram**

di –

Mataram

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Ba'da salam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Aamin!

Dalam rangka meyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi). Untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

1	N a m a	:	**DIAH IMADUDDIN**
2	N I M	:	217120006
3	Jurusan	:	Administrasi
4	Program Studi	:	Administrasi Bisnis
5	Tujuan	:	Untuk Memperoleh Data
6	Tema / Judul	:	***"Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Telkom Indihome Di Wilayah Kelurahan Pagesangan"***
7	Lokasi Penelitian	:	Kelurahan Pagesangan Kota Mataram

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dekan,

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :
1. Rektor UMMAT (untuk maklum);
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : **Diah Imaduddin**

Nim : **217120006**

Konsentrasi : **Entrepreneur**

Prog. Studi : **Adminstrasi Bisnis**

Pembimbing II : **Sudarta, S.Sos., MM**

Judul : *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Telkom Indihome Di Wilayah Kelurahan Pagesangan*

No	Hari/ Tanggal	Materi	Paraf Pembimbing	Keterangan
1	03/05 2021	- Kuesioner - Rumusan masalah		Sdgr !
2	07/05 2021	- Kerangka berpikir - Komposisi bab		Segera !
3		- Bab tur pkot sifat bruri		
4	02 2021	cepat ke penb !		
5				

Mengetahui,

Ketua Prodi Adm Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos,MM

NIDN. 0828108404

Dosen Pembimbing II

Sudarta, S.Sos., MM

NIDN. 0802048008

14
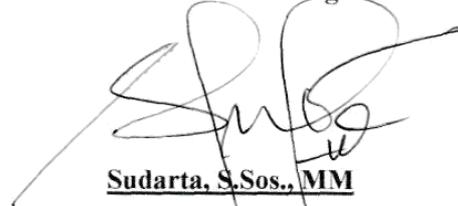
LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama   : Diah Imaduddin
Nim   : 217120006
Konsentrasi   : Entrepreneur
Prog. Studi   : Adminstrasi Bisnis
Pembimbing I   : Dedy Iswanto, ST., M.M
Judul   : *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Telkom Indihome Di Wilayah Kelurahan Pagesangan*

No	Hari/ Tanggal	Materi	Paraf Pembimbing	Keterangan
1				
2				
3				
4				
5				

Mengetahui,

Ketua Prodi Adm Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos,MM
NIDN. 0828108404

Dosen Pembimbing I

Dedy Iswanto, ST.M.M
NIDN. 0818087901

15

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Senin** Tanggal **15** Bulan **Februari** Tahun **2021** pukul **15.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan LULUS / ~~TIDAK LULUS~~ dengan predikat CUKUP / ~~MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN~~ / CUM LAUDE. Mahasiswa :

Nama   : **DIAH IMADUDDIN**
NIM   : 217120006
Jurusan   : Administrasi
Program Studi   : Administrasi Bisnis
Fakultas   : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi   : *"Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Telkom Indihome Di Wilayah Kelurahan Pagesangan"*

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yang Diberikan
1	Dedy Iswanto, ST., MM. NIDN. 0818087901	PU	3.75
2	Sudarta, S.Sos., MM NIDN. 0802048008	PP	3,7
3	Lalu Hendra Maniza,S.Sos,MM NIDN. 0828108404	PN	3,51
	TOTAL		

Jumlah IP
Al IP ------------- - --------------------------- 3,68
Jumlah Penguji

Mataram, 15 Februari 2021

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
Dedy Iswanto, ST., MM. NIDN. 0818087901	**Sudarta, S.Sos, MM** NIDN. 0802048008	**Lalu Hendra Maniza,S.Sos,MM** NIDN. 0828108404
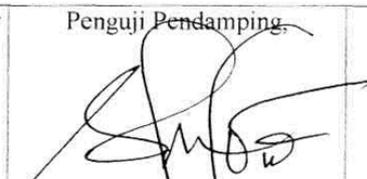
BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **DIAH IMADUDDIN**
NIM : 217120006
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : *"Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Telkom Indihome Di Wilayah Kelurahan Pagesangan".*

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2			
2	Latar Belakang / Alasan	2			
3	Wawasan Pengetahuan	2			
4	Metodologi	3			
5	Penyajian Data	3			
6	Analisa Data	4			
7	Kesimpulan	2			
8	Konsistensi Bahasan	3			
9	Bahasa	2			
10	Sikap	2			
	Jumlah	25			

TOTAL BN
IP --------------

Mataram, 15 Februari 2021
Penguji Utama,

Dedy Iswanto, ST., MM.
NIDN. 0818087901

17

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **DIAH IMADUDDIN**
NIM : 217120006
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : *"Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi* Kepuasan Pelanggan *Terhadap Produk Telkom Indihome Di Wilayah Kelurahan Pagesangan"*.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3,7	7,4	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8,2	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,6	7,2	
4	Metodologi	3	3,6	10,8	
5	Penyajian Data	3	3,6	10,8	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,6	10,8	
9	Bahasa	2	3,8	7,6	
10	Sikap	2	4	8	
	Jumlah	25			

TOTAL BN
IP -------------------
TOTAL B

$\frac{92,6 \, (-2)}{25}$

Mataram, 16 Februari 2021
Penguji Pendamping.

Sudarta, S.Sos., MM
NIDN. 0802048008

18

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama	:	**DIAH IMADUDDIN**
NIM	:	217120006
Jurusan	:	Administrasi
Program Studi	:	Administrasi Bisnis
Konsentrasi	:	ENTREPRENEUR
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi	:	***"Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Telkom Indihome Di Wilayah Kelurahan Pagesangan".***

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Metodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	12	
7	Kesimpulan	2	3,6	7,2	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
	Jumlah	25			

$$IP = \frac{TOTAL\ BN}{TOTAL\ B} = \frac{87,7}{25} = 3,5$$

Mataram, 15 Februari 2021
Penguji Netral,
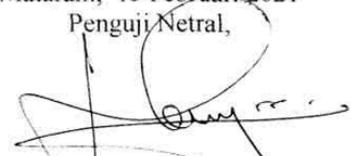
Lalu Hendra Maniza,S.Sos,MM
NIDN. 0828108404

بسم الله الرحمن الرحيم

Nomor	: 592/II.3.AU/F/II/2021	Mataram, *27 Jumadil Akhir 1442 H*
Lamp.	: Skripsi	*09 Februari 2021 M*
Hal	: ***Mohon Sebagai Penguji Skripsi***	

Kepada
Yth.   : 1. Bapak/Ibu : Dedy Iswanto, ST., MM..   (PU)
           2. Bapak/Ibu : Sudarta, S.Sos., MM.   (PP)
           3. Bapak/Ibu : Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM   (PN)

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal   : Senin 15 Februari 2021
Pukul   : 15.00 Wita – selesai
Tempat   : Ruang Ujian Skripsi FISIPOL UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :
Nama   : **DIAH IMADUDDIN**
NIM   : 217120006
Jurusan   : Administrasi
Program Studi   : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi   : ***"Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Telkom Indihome Di Wilayah Kelurahan Pejanggik"***

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Wakil Dekan I,
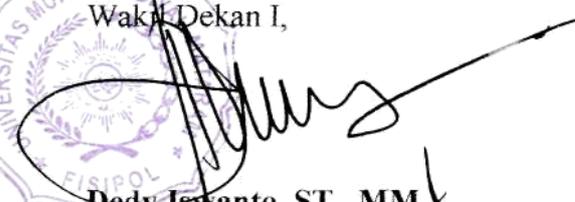
Dedy Iswanto, ST., MM.
NIDN. 0818087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth:
1. Dekan FISIPOL UMMAT (Sebagai Laporan);
2. Arsip.