

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Grapari Telkomsel Mataram, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Grapari Telkomsel Mataram, diterima.
2. Berdasarkan uji hasil seperti analisis regresi linier sederhana didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menunjukkan hubungan yang positif.

### **5.2 Saran**

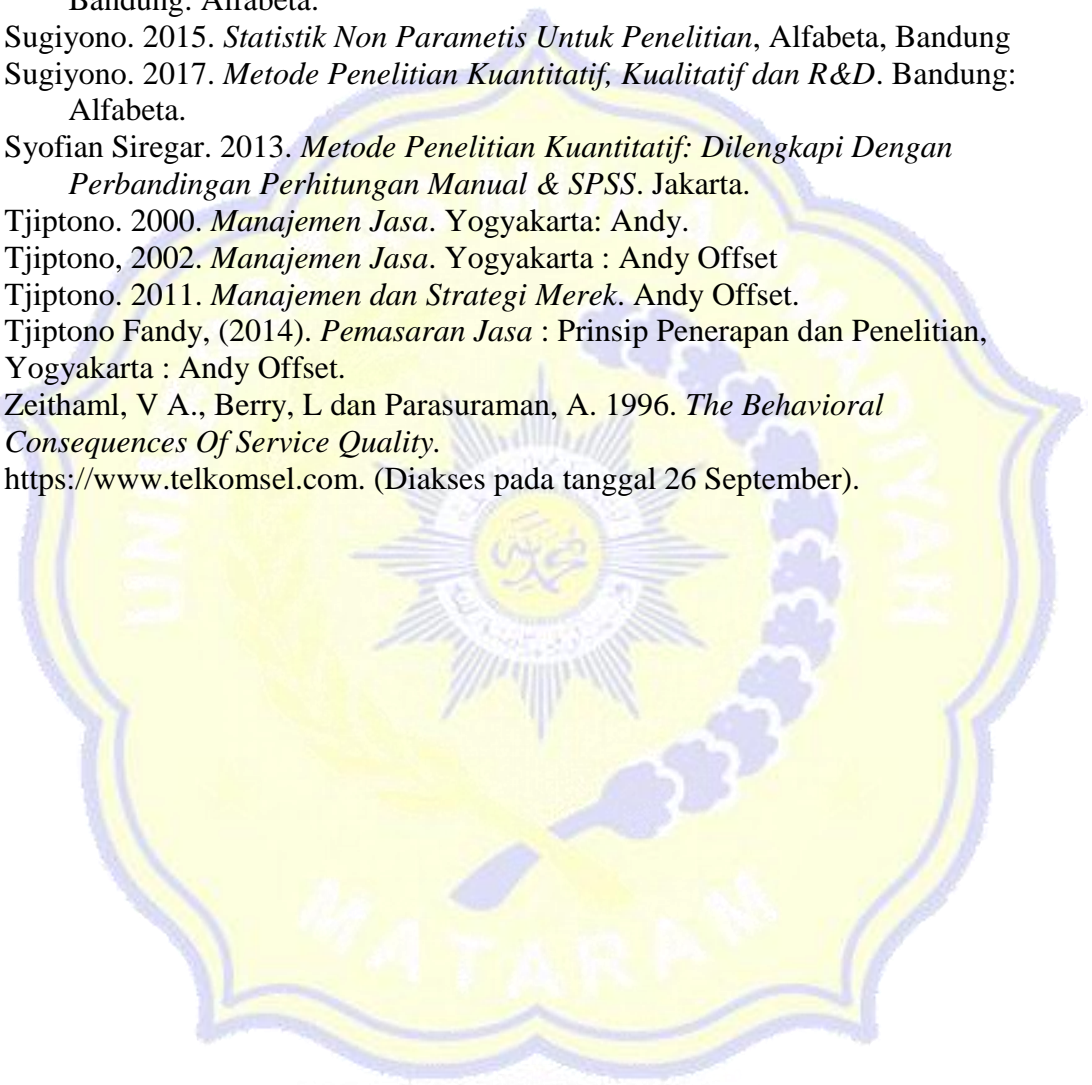
Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat diambil gagasan atau saran sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi perusahaan Grapari Telkomsel Mataram untuk terus mengikuti perkembangan layanan yang diberikan selama ini dan secara konsisten terus mengembangkannya kepada klien, sehingga klien semakin puas dan percaya pada Grapari Telkomsel Mataram.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2001. *Analisis Regresi, Edisi Kedua*. Yogyakarta : BPFE.
- Achmad, E.R.(2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi kasus pada Vesva Box Kota Malang*( Doktoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Damayanti, Nana. 2022. “5 Indikator Kepuasan Konsumen.” *bussines and marketing*. Diambil (/blog/business-and-marketing/indikator-kepuasan-konsumen/#5\_Indikator\_Kepuasan\_Pelanggan).
- Echdar Saban. 2017. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*.
- Fahira Virdha Noor, (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia* (Studi Kasus Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu. Skripsi.
- Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Groonros. 2016. *Service Management And Marketing The Moment Of Truth In Service Competition*. New York: Lexington Books.
- Hannah dan Karp. 1991. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* , 2004.
- Juran, Joseph. M. 1998. *Juran's Quality Handbook 5<sup>th</sup> edition*. New York: McGrawHill
- Karta, Fani Indra (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan My Telkomsel Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Kasus Pada Pelanggan Grapari Palembang Square Mall dan Palembang Icon. Dissertation, Universitas Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Kotler, Philip, dan Kevin Keller (2007). *Manajemen Pemasaran .*, Jakarta Penerbit Indexs.
- Kotler, Philip dan Garry Amstrong, (2001). *Dasar - Dasar Pemasaran* Jilid 1., Jakarta : Penerbit Prenhaindo
- Kotler, P, Keller. 2008 *Manajemen Pemasaran* Jilid 1., Jakarta : Erlangga Kotler dan Keller, 2012. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12. Jakarta : Erlangga
- Kotler, P, dan Keller K.L. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Pantiyasa, 2013. *Pengertian Data Kuantitatif*. Bali : Percetakan STPBI.
- Pantiyasa (2013). *Pengertian data sekunder dan primer*. Bali : Percetakan STPBI
- Purba, Maria Margaret. (2014) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grapari Telkomsel Binjai*. Diss. Universitas Sumatra Utara.

- Rachmita, Dwita. 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pt Telkomsel*. Skripsi Universitas Esa Unggul.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Statistik Non Parametris Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syofian Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta.
- Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy Offset
- Tjiptono. 2011. *Manajemen dan Strategi Merek*. Andy Offset.
- Tjiptono Fandy, (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta : Andy Offset.
- Zeithaml, V A., Berry, L dan Parasuraman, A. 1996. *The Behavioral Consequences Of Service Quality*.  
<https://www.telkomsel.com>. (Diakses pada tanggal 26 September).





**LAMPIRAN**



## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Di Grapari Telkomsel Mataram Tahun 2023)**

Responden Yang Terhormat

Saya Edy Gunawan, mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Mataram, saat ini sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir. Saya memohon sedikit waktu dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang saya buat dalam rangka menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Grapari Telkomsel Mataram Tahun 2023)”.

Apabila anda menggunakan layanan Telkomsel atau pernah mendatangi Grapari Telkomsel Mataram, dimohon untuk mengisi kuesioner yang saya buat ini dengan sebenar-benarnya dan sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya, Data yang saya peroleh hanya akan digunakan untuk menyusun tugas akhir saya. Terimakasih atas perhatian dan kerja samanya.

Hormat saya,

(Edy Gunawan)  
Nim. 2019B1C029

## II. IDENTITAS RESPONDEN

Jawab dan berilah tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai :

Nama :

Umur :  < 18 Tahun  33-45 Tahun

19-26 Tahun  > 45 Tahun

27-32 Tahun

Jenis Kelamin:  Pria  Wanita

Pendidikan Terakhir :  SMP

SMA

DIPLOMA

S1

Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa

Karyawan Swasta  Lainnya

### III. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban anda :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

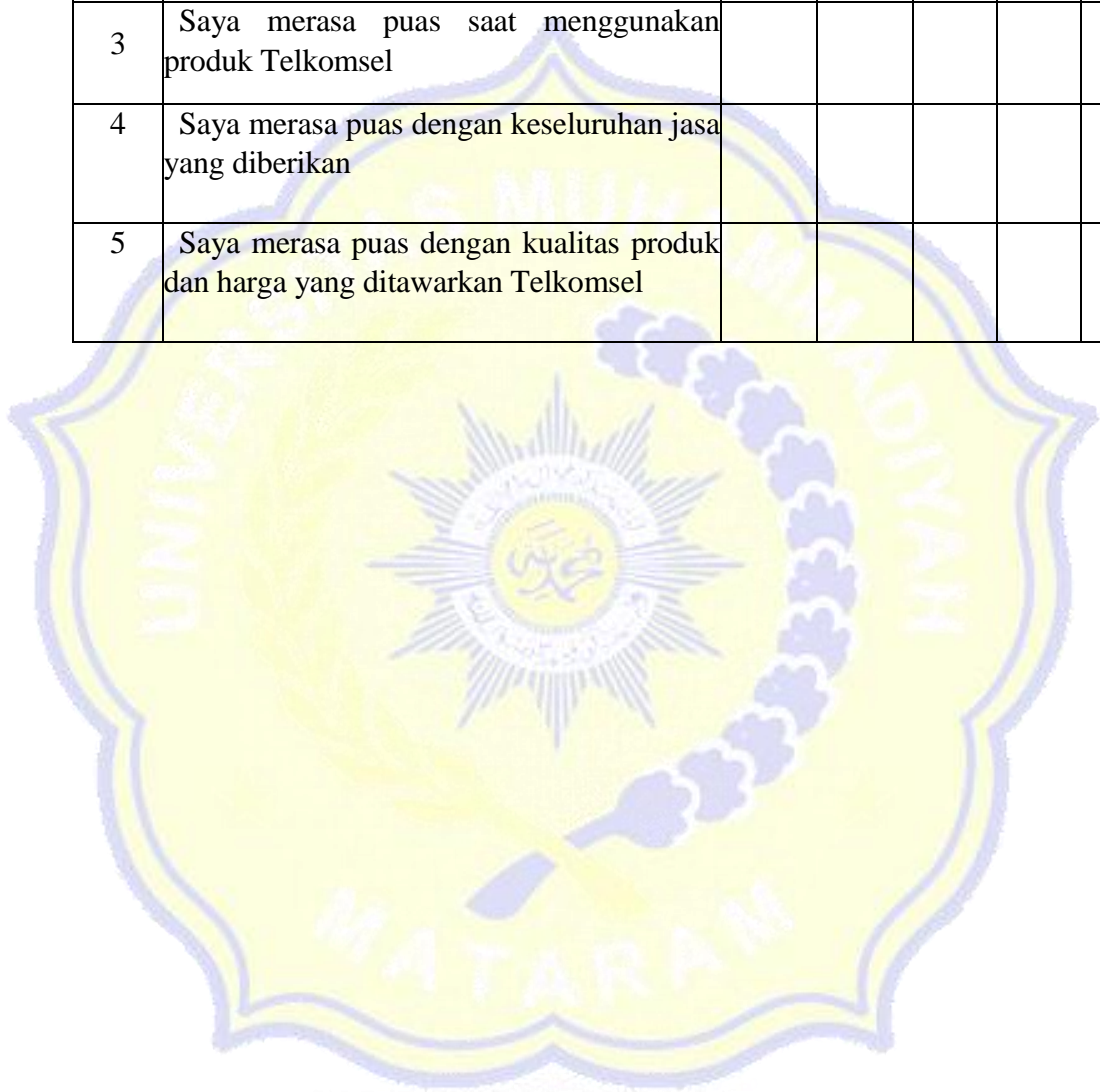
STS : Sangat Tidak Setuju

#### 1. Kualitas Pelayanan ( X )

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Telkomsel memiliki fasilitas dan jaringan yang luas					
2	Kehandalan customer servis dalam memberikan pelayanan yang baik					
3	Ketanggapan customer servis dalam menanggapi keluhan pelanggan					
4	Telkomsel selalu memberikan perhatian ekstra kepada para pelanggan yang memberikan keluhan dan masukan					
5	Kemampuan customer servis dalam menjamin kenyamanan terhadap pelanggan					

## 2. Kepuasan Pelanggan ( Y )

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Grapari Telkomsel selalu mengutamakan kepuasan pelanggan terlebih dahulu					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Grapari telkomsel					
3	Saya merasa puas saat menggunakan produk Telkomsel					
4	Saya merasa puas dengan keseluruhan jasa yang diberikan					
5	Saya merasa puas dengan kualitas produk dan harga yang ditawarkan Telkomsel					





### Lampiran 2 Daftar Responden Yang Mengisi Kuesioner

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Abu Saropi	19-26 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa/Pelajar
2	Dendi hariyadi	19-26 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa/Pelajar
3	INTAN MAULINA	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa/Pelajar
4	Rini agustini	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Lainnya
5	Naura Athaya Fairuz Ghalya	< 18 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa/Pelajar
6	Ni Made Ayu Thita Fhelia Febriani	< 18 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa/Pelajar
7	Rizal Fahmi	27-32 Tahun	Laki-Laki	SMA	Karyawan Swasta
8	Mutia sabila hakim	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa/Pelajar
9	Halid	< 18 Tahun	Laki-Laki	SMA	Lainnya
10	baiq rahma ningrum	< 18 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa/Pelajar
11	Aenia	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa/Pelajar
12	Nirmala	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa/Pelajar
13	Iqbal	19-26 Tahun	Laki-Laki	S1	Lainnya
14	M.Khairussani	19-26 Tahun	Laki-Laki	S1	Mahasiswa/Pelajar
15	Rico Septian	19-26 Tahun	Laki-Laki	DIPLOMA	Lainnya
16	Novita Liana Suwanti	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa/Pelajar
17	Diah	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa/Pelajar
18	Hery padli	19-26 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa/Pelajar
19	Ayudianingsih	< 18 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa/Pelajar
20	Algi	19-26 Tahun	Laki-Laki	SMA	Lainnya
21	Amelia Febria Ningrum	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa/Pelajar
22	Alyarohani	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Lainnya
23	Bagus Urpi Al Muzani	27-32 Tahun	Laki-Laki	S1	Lainnya
24	Muhammad Asep	27-32 Tahun	Laki-Laki	S1	Lainnya
25	Muhammad Nabil	19-26 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa/Pelajar

	Pratama				
26	DODI ALFAYET	33-45 Tahun	Laki-Laki	SMA	Lainnya
27	Idham chalid	> 45 Tahun	Laki-Laki	SMA	Karyawan Swasta
28	Mutawalli	19-26 Tahun	Laki-Laki	S1	Lainnya
29	Juniati Ilma Muslikha	19-26 Tahun	Perempuan	S1	Lainnya
30	BAIQ NANI MELANTI	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Lainnya
31	KHAIRIL	19-26 Tahun	Laki-Laki	SMA	Karyawan Swasta
32	Zaki	19-26 Tahun	Laki-Laki	DIPLOMA	Mahasiswa/Pelajar
33	Mukti maazzaman	< 18 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa/Pelajar
34	Rosita	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Lainnya
35	Akhmad Sayid agil Husen	19-26 Tahun	Laki-Laki	S1	Mahasiswa/Pelajar
36	YULIANA	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Lainnya
37	Ziaq ul akbar	< 18 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa/Pelajar
38	Dodi Arianto	19-26 Tahun	Laki-Laki	S1	Mahasiswa/Pelajar
39	Rifky	19-26 Tahun	Laki-Laki	S1	Lainnya
40	Ahmat suryadi	< 18 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa/Pelajar
41	Erix	< 18 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa/Pelajar
42	Ahmad Faiz	19-26 Tahun	Laki-Laki	SMA	Lainnya
43	Muazir	19-26 Tahun	Laki-Laki	SMA	Lainnya
44	Izwan Pratama	19-26 Tahun	Laki-Laki	DIPLOMA	Lainnya
45	Ahmad Fatoni	27-32 Tahun	Laki-Laki	SMP	Lainnya
46	Ainaya Zahsyi	19-26 Tahun	Perempuan	DIPLOMA	Lainnya
47	Zalika Fitriana	< 18 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa/Pelajar
48	Lilik Handayani	19-26 Tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa/Pelajar
49	Abdul kadir jaelani	19-26 Tahun	Laki-Laki	S1	Karyawan Swasta
50	Hindun Fitria	19-26 Tahun	Perempuan	S1	Lainnya
51	Muhamad andrian	19-26 Tahun	Laki-Laki	S1	Mahasiswa/Pelajar
52	Jumiati	19-26 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan Swasta
53	Reni Astuti	19-26 Tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa/Pelajar
54	Muhammad Feri	19-26 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa/Pelajar

55	Asrori khaldun	19-26 Tahun	Laki-Laki	S1	Karyawan Swasta
56	Athun	19-26 Tahun	Perempuan	SMP	Karyawan Swasta
57	Delina aprillia	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan Swasta
58	Rini	19-26 Tahun	Perempuan	S1	Lainnya
59	Ira	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa/Pelajar
60	Sunarti	> 45 Tahun	Perempuan	SMA	Lainnya
61	Sunarti	> 45 Tahun	Perempuan	SMA	Lainnya
62	Rapi'ah	33-45 Tahun	Perempuan	SMA	Lainnya
63	Asyifa humaira	19-26 Tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa/Pelajar
64	m mulabbi waqib	19-26 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa/Pelajar
65	Iyan	19-26 Tahun	Laki-Laki	S1	Mahasiswa/Pelajar
66	Agus	19-26 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa/Pelajar
67	L Indra Wira saputra	19-26 Tahun	Laki-Laki	S1	Mahasiswa/Pelajar
68	migfar suganda	27-32 Tahun	Laki-Laki	SMA	Karyawan Swasta
69	Ali murdani	27-32 Tahun	Laki-Laki	S1	Lainnya
70	Ahmad Ramli	33-45 Tahun	Laki-Laki	SMP	Lainnya
71	Tazren	33-45 Tahun	Laki-Laki	SMA	Lainnya
72	Danang agung saputra	19-26 Tahun	Laki-Laki	SMA	Karyawan Swasta
73	Padia zahra	19-26 Tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa/Pelajar
74	Zahratul Aulia	< 18 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa/Pelajar
75	Friska Savina	19-26 Tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa/Pelajar
76	Windi nursyahida	19-26 Tahun	Perempuan	S1	Lainnya
77	Ridwan	33-45 Tahun	Laki-Laki	DIPLOMA	Lainnya
78	Deni Kurniawan	27-32 Tahun	Laki-Laki	SMA	Karyawan Swasta
79	I Made Agus Setiawan	27-32 Tahun	Laki-Laki	SMA	Karyawan Swasta
80	Putu Ayu Purwati	19-26 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan Swasta
81	I Made Aria Wijaya	19-26 Tahun	Laki-Laki	SMA	Karyawan Swasta
82	Mulyadi	33-45 Tahun	Laki-Laki	SMA	Karyawan Swasta
83	Muhammad Rizky Aditya	< 18 Tahun	Laki-Laki	SMP	Mahasiswa/Pelajar

**Tabulasi Responden Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan  
Skala Likert**

No	Kualitas Pelayanan					Total
	X1	X2	X3	X4	X5	
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	4	5	3	4	5	21
4	4	4	4	5	4	21
5	2	4	3	3	4	16
6	5	5	5	4	5	24
7	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	4	5	24
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	4	5	4	21
11	5	5	5	4	5	24
12	3	2	3	2	5	15
13	4	4	4	5	4	21
14	5	5	5	4	5	24
15	5	5	5	5	5	25
16	3	3	3	3	3	15
17	3	1	3	1	1	9
18	2	2	2	1	2	9
19	4	4	4	3	4	19
20	4	4	4	5	4	21
21	2	2	4	4	2	14
22	5	5	5	5	5	25
23	4	5	5	5	4	23
24	3	3	3	2	3	14
25	4	4	4	5	4	21



26	5	5	5	4	5	24
27	2	1	1	1	2	7
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20
31	5	5	5	5	5	25
32	5	5	5	4	4	23
33	2	5	2	2	2	13
34	4	4	4	4	4	20
35	5	5	5	5	5	25
36	3	3	3	3	3	15
37	3	3	3	3	3	15
38	4	4	4	4	4	20
39	5	5	4	5	5	24
40	4	4	4	5	4	21
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	5	5	25
43	3	3	3	3	3	15
44	4	5	5	4	4	22
45	5	5	5	5	5	25
46	3	3	3	3	3	15
47	5	5	5	5	5	25
48	5	3	5	5	5	23
49	4	4	4	4	4	20
50	5	5	5	5	5	25
51	3	3	1	1	3	11
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20
54	5	5	5	5	5	25
55	5	5	5	5	5	25

56	2	2	2	2	2	10
57	5	5	5	5	5	25
58	4	4	4	4	4	20
59	1	3	5	1	3	13
60	5	5	5	5	5	25
61	5	5	5	5	5	25
62	4	4	4	4	5	21
63	4	5	5	4	4	22
64	3	3	3	2	3	14
65	4	4	4	5	4	21
66	5	5	5	4	5	24
67	2	1	1	1	2	7
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	20
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	4	4	23
73	2	5	2	2	2	13
74	4	4	4	4	4	20
75	5	5	5	5	5	25
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	4	4	20
79	5	5	5	5	5	25
80	5	5	5	4	4	23
81	2	5	2	2	2	13
82	4	4	4	4	4	20
83	5	5	5	5	5	25

**Tabulasi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan  
Skala Likert**

No	Kepuasan Pelanggan					Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	5	4	5	5	4	23
2	3	4	4	4	4	19
3	5	4	5	4	4	22
4	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	5	25
6	5	4	4	4	4	21
7	4	5	4	3	5	21
8	5	4	4	3	3	19
9	5	5	5	5	5	25
10	5	4	3	3	3	18
11	5	5	4	4	5	23
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	1	21
16	3	3	3	3	3	15
17	3	2	3	3	2	13
18	2	1	1	2	3	9
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	5	5	5	25
21	3	2	2	3	3	13
22	4	4	4	4	4	20
23	4	5	4	4	5	22
24	5	4	4	5	4	22
25	4	5	4	5	5	23

26	5	4	5	5	4	23
27	5	3	4	5	4	21
28	3	4	5	4	4	20
29	4	4	3	4	2	17
30	5	5	5	5	5	25
31	5	5	5	5	5	25
32	4	4	5	4	4	21
33	2	2	5	4	3	16
34	4	4	5	5	4	22
35	5	4	5	4	5	23
36	4	4	4	4	4	20
37	4	5	3	4	5	21
38	5	5	5	5	4	24
39	5	4	5	5	5	24
40	4	5	4	3	5	21
41	4	5	4	3	5	21
42	4	5	5	5	4	23
43	4	5	5	4	3	21
44	4	4	5	3	5	21
45	4	4	5	4	5	22
46	3	4	4	4	5	20
47	4	5	3	5	4	21
48	5	4	5	4	4	22
49	4	4	5	4	5	22
50	5	4	4	4	4	21
51	3	2	1	1	3	10
52	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20
54	5	5	5	5	5	25
55	4	5	4	5	4	22



56	2	3	5	3	4	17
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	3	19
59	4	4	4	4	4	20
60	5	3	4	4	5	21
61	5	3	4	4	5	21
62	4	5	4	5	4	22
63	3	5	4	3	5	20
64	3	3	3	3	3	15
65	1	2	3	4	5	15
66	5	5	5	5	4	24
67	5	5	5	5	5	25
68	3	4	4	4	4	19
69	5	4	4	5	4	22
70	4	4	5	4	5	22
71	3	4	4	4	4	19
72	5	4	5	4	5	23
73	4	5	4	5	4	22
74	5	4	5	4	4	22
75	5	5	5	4	5	24
76	5	4	5	4	5	23
77	4	5	5	5	5	24
78	5	5	4	5	5	24
79	5	4	5	5	5	24
80	4	4	3	4	5	20
81	3	2	2	3	4	14
82	5	4	5	4	5	23
83	4	4	4	4	4	20

Lampiran 3 Tabel r

**Tabel r**  
(Koefisien Korelasi Sederhana)

df (N-2)	Satu Arah					df (N-2)	Satu Arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005		0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Dua Arah						Dua Arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001	
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000	51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990	52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911	53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741	54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509	55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249	56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
7	0.5822	0.6684	0.7498	0.7977	0.8983	57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4178
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721	58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470	59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233	60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010	61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800	62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604	63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419	64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247	65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084	66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932	67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788	68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652	69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524	70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402	71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287	72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178	73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074	74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974	75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880	76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790	77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703	78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620	79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541	80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465	81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392	82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322	83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254	84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189	85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126	86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066	87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007	88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950	89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896	90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843	91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791	92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742	93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694	94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647	95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601	96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557	97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514	98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473	99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432	100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Diterbitkan oleh : Tutorial Penelitian <http://Tu.LaporanPenelitian.com>

**Lampiran 4 Titik Presentas Distribusi t**

**Titik Presentase Distribusi t (df = 1-40)**

df	Pr	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



**Titik Presentasi Distribusi t (df = 41 – 80)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	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



**Titik Presentasi Distribusi t (df = 81 – 120)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Di produksi oleh Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

**Lampiran 5 Hasil Perhitungan SPSS**

**HASIL UJI VALIDITAS**

**1. Variabel (X) Kualitas Pelayanan**

		Correlations					
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	TOTAL
X.1	Pearson Correlation	1	.726**	.825**	.837**	.878**	.938**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	83	83	83	83	83	83
X.2	Pearson Correlation	.726**	1	.709**	.710**	.721**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	83	83	83	83	83	83
X.3	Pearson Correlation	.825**	.709**	1	.806**	.803**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	83	83	83	83	83	83
X.4	Pearson Correlation	.837**	.710**	.806**	1	.806**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	83	83	83	83	83	83
X.5	Pearson Correlation	.878**	.721**	.803**	.806**	1	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	83	83	83	83	83	83
TOTAL	Pearson Correlation	.938**	.849**	.912**	.921**	.923**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83	83	83

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

## 2. Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.576**	.521**	.542**	.288**	.768**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.008	.000
	N	83	83	83	83	83	83
Y.2	Pearson Correlation	.576**	1	.578**	.598**	.417**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	83	83	83	83	83	83
Y.3	Pearson Correlation	.521**	.578**	1	.627**	.399**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	83	83	83	83	83	83
Y.4	Pearson Correlation	.542**	.598**	.627**	1	.302**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.006	.000
	N	83	83	83	83	83	83
Y.5	Pearson Correlation	.288**	.417**	.399**	.302**	1	.622**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.006		.000
	N	83	83	83	83	83	83
TOTAL	Pearson Correlation	.768**	.831**	.818**	.794**	.622**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83	83	83

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

## Lampiran 6 Hasil Perhitungan SPSS

### HASIL UJI RELIABILITAS

#### 1. VARIABEL (X)

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	83	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	83	100.0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.946	5

#### 2. VARIABEL (Y)

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	83	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	83	100.0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.825	5



## Lampiran 7 Hasil Perhitungan SPSS

### HASIL UJI ASUMSI DASAR

#### 1. Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

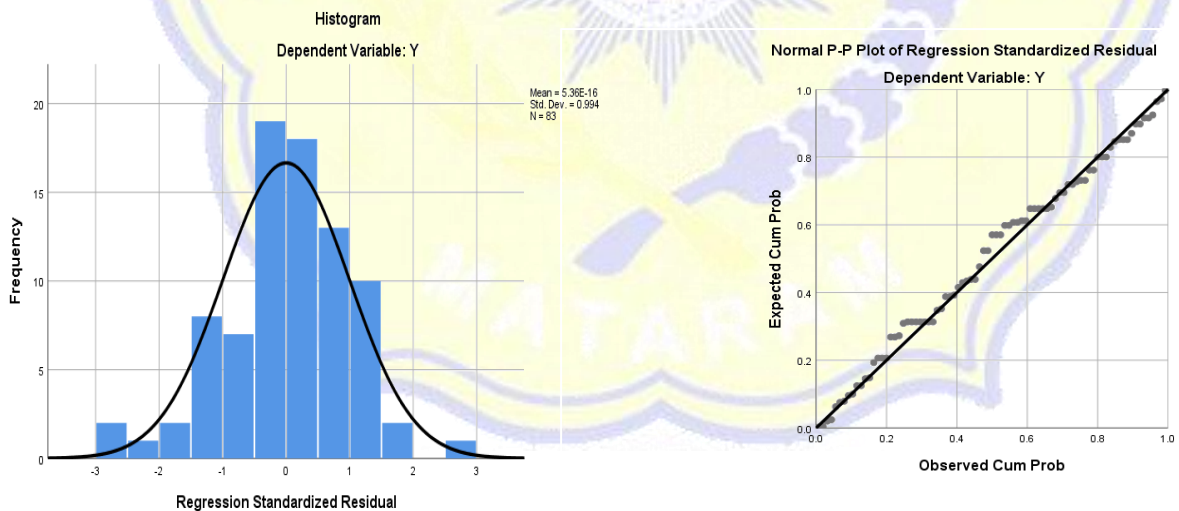
Unstandardized Residual		
N	83	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.99182753
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.039
	Negative	-.077
Test Statistic	.077	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>	

a. Test distribution is Normal.

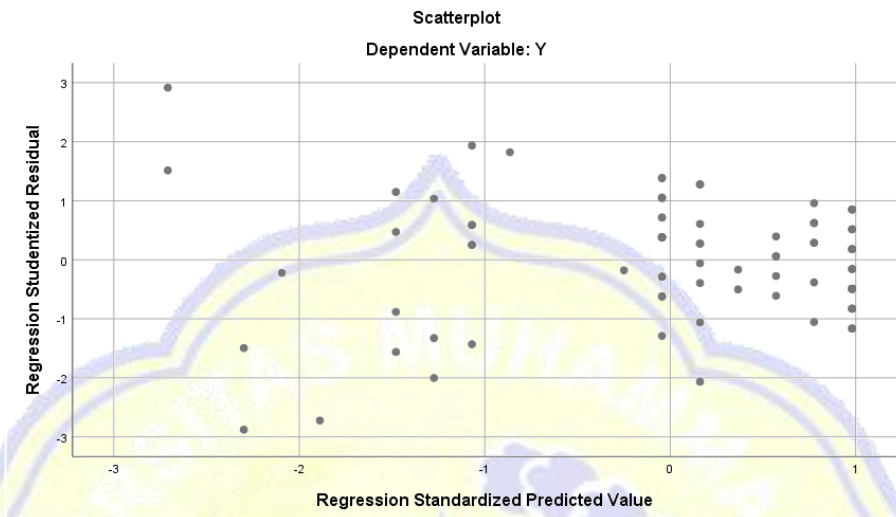
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



## 2. Uji Heteroskedastisitas



## Lampiran 8 Hasil Perhitungan SPSS

### HASIL UJI ANALISIS DATA

#### 1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	14.431	1.416		10.188	.000
	Kualitas Pelayanan	.321	.068	.464	4.717	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

#### 2. Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	14.431	1.416		10.188	.000
	Kualitas Pelayanan	.321	.068	.464	4.717	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## Lampiran 9 Hasil Perhitungan SPSS

### HASIL UJI KOEFIESIEN DETERMINASI

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			
						F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.464 <sup>a</sup>	.215	.206	3.010	.215	22.246	1	81	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

