

**KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP HARGA,
KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN KEDAI
ROTARY MALANG**

Jenis kelamin:	Umur anda saat ini:	Pekerjaan anda saat ini:
<input type="checkbox"/> Pria	<input type="checkbox"/> 10-15	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa
<input type="checkbox"/> Wanita	<input type="checkbox"/> 16-20	<input type="checkbox"/> Pegawai negeri
	<input type="checkbox"/> 21-25	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta
	<input type="checkbox"/> 25-30	<input type="checkbox"/> Wiraswasta
	<input type="checkbox"/> 31-dst	<input type="checkbox"/> DLL

Keterangan cara pengisian:

Berilah tanda X pada setiap pernyataan di bawah ini sesuai dengan kenyataan di kedai Rotary

5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat tidak setuju

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
A	Variabel Kualitas Produk (X1)					
1	Produk yang saya nikmati memiliki kualitas rasa dan aroma yang cocok dengan lidah saya.					
2	Saya merasa produk kedai kopi Rotary sesuai dengan standart rasa yang saya inginkan.					
3	Kemasan yang digunakan untuk take away mampu menjaga suhu dan rasa tetap maksimal untuk 20 menit kedepan.					
		1	2	3	4	5

B	Variabel Kualitas Pelayanan (X2)					
1	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh kedai kopi Rotary sudah baik, teratur, dan cepat.					
2	Makanan atau minuman yang saya pesan, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk disajikan, kurang lebih 10 menit.					
3	Pegawai kedai Rotary memiliki sopan santun dan komunikasi yang baik sehingga saya memiliki rasa percaya yang tinggi terhadap karyawan kedai kopi Rotary					
4	Dekorasi ruangan kedai kopi Rotary sangat menarik					
5	Bila ada meja yang kotor atau minuman yang tumpah dan bila saya membutuhkan bantuan pegawai kedai kopi Rotary segera mengatasinya					
		1	2	3	4	5
C	Variabel Harga (X3)					
1	Saya merasa harga yang ditawarkan oleh kedai kopi Rotary terjangkau untuk semua kalangan.					
2	Saya merasa harga yang ditawarkan sesuai dengan produk yang telah saya nikmati					
3	Saya merasa harga produk yang ditawarkan kedai kopi Rotary sudah sesuai, atau tidak jauh berbeda dengan harga di kedai kopi lainnya (Pada jenis produk yang sama)					

4	Saya merasa harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat produk, yaitu sebagai teman nongkrong atau sebagai penghilang lapar dan haus					
		1	2	3	4	5
D	Variabel Kepuasan Konsumen (Y)					
1	Saya merasa Pelayanan, produk, dan harga yang ditawarkan kedai kopi Rotary memberikan saya kepuasan.					
2	Saya memperoleh pengalaman lebih baik dalam hal pelayanan, produk, dan harga dibandingkan dengan kedai kopi lain yang sejenis.					

DATA PENELITIAN

Res	Jenis Kelamin	Umur anda saat ini	Pekerjaan anda saat ini	Kualitas Produk			Kualitas Pelayanan					X2	
				X1.1	X1.2	X1.3	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X2.5
1	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	4	2	9	5	4	3	4	3	19
2	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	5	13	5	3	5	5	4	22
3	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	4	4	13	3	5	4	5	5	22
4	Laki-laki	21-25 Tahun	Wiraswasta	3	3	4	10	5	3	4	4	5	21
5	Laki-laki	21-25 Tahun	Wiraswasta	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
6	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	4	4	13	5	5	5	4	4	23
7	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	11	4	3	5	4	5	21
8	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	12	4	3	4	5	4	20
9	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	11	5	3	4	4	4	20
10	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	12	5	4	4	4	5	22
11	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16
12	Perempuan	21-25 Tahun	Wiraswasta	4	5	4	13	4	5	5	4	4	22
13	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	15	5	5	5	4	5	24
14	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
15	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
16	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
17	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21
18	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	5	4	13	4	4	4	4	5	21
19	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	15	5	5	5	4	5	24
20	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	4	4	3	11	4	4	5	4	4	21
21	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25

22	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
23	Laki-laki	21-25 Tahun	DLL	4	4	5	13	4	4	4	3	4	19
24	Perempuan	21-25 Tahun	Wiraswasta	5	4	4	13	5	4	3	5	4	21
25	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20
26	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19
27	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	7	3	3	4	3	5	18
28	Laki-laki	25-30 Tahun	Wiraswasta	5	5	4	14	4	4	3	5	5	21
29	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19
30	Laki-laki	21-25 Tahun	Wiraswasta	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
31	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	12	4	4	5	4	5	22
32	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	11	5	3	5	4	5	22
33	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	5	4	13	4	5	5	4	4	22
34	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
35	Laki-laki	21-25 Tahun	DLL	3	3	4	10	3	3	3	4	1	14
36	Laki-laki	21-25 Tahun	Wiraswasta	5	4	4	13	5	5	5	4	5	24
37	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	10	4	5	3	2	4	18
38	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	5	13	5	3	5	3	5	21
39	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25
40	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	11	5	5	5	3	5	23
41	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	12	5	5	4	4	5	23
42	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
43	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	5	4	13	4	4	5	4	4	21
44	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	4	4	13	4	4	4	4	5	21
45	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25
46	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
47	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20

48	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	4	4	13	5	4	4	5	5	23
49	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	5	13	5	4	4	4	5	22
50	Laki-laki	21-25 Tahun	DLL	3	2	4	9	2	4	3	2	3	14
51	Laki-laki	16-20 Tahun	Pegawai Negri	4	5	3	12	4	4	5	4	5	22
52	Perempuan	25-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	11	1	4	5	5	5	20
53	Perempuan	25-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	11	1	4	5	5	5	20
54	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
55	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
56	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	5	5	13	5	3	5	4	4	21
57	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	9	4	4	4	3	4	19
58	Laki-laki	21-25 Tahun	Pegawai Swasta	4	3	4	11	5	5	5	3	5	23
59	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	9	4	3	5	3	5	20
60	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	4	5	12	5	5	4	4	5	23
61	Perempuan	21-25 Tahun	Pegawai Swasta	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
62	Laki-laki	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
63	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16
64	Laki-laki	16-20 Tahun	Pegawai Swasta	4	4	5	13	5	4	4	4	4	21
65	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20
66	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
67	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
68	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
69	Laki-laki	21-25 Tahun	DLL	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
70	Laki-laki	21-25 Tahun	DLL	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
71	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
72	Laki-laki	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
73	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25

74	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	3	3	3	9	4	3	5	5	4	21
75	Laki-laki	21-25 Tahun	Wiraswasta	3	4	5	12	5	5	2	5	4	21
76	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	5	4	13	4	5	5	4	4	22
77	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	3	3	3	9	4	3	5	5	4	21
78	Perempuan	25-30 Tahun	Wiraswasta	4	3	5	12	5	3	4	5	5	22
79	Perempuan	25-30 Tahun	Wiraswasta	4	3	5	12	5	3	4	5	5	22
80	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	4	3	4	11	3	3	5	4	4	19
81	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	4	3	4	11	3	3	5	4	4	19
82	Laki-laki	31-dst	Pegawai Negri	4	5	3	12	5	3	5	4	4	21
83	Laki-laki	31-dst	Pegawai Negri	4	5	3	12	5	3	5	4	4	21
84	Perempuan	31-dst	DLL	4	3	5	12	5	4	5	4	5	23
85	Perempuan	21-25 Tahun	Pegawai Swasta	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25
86	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	4	4	4	12	5	4	5	5	4	23
87	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	10	5	4	5	5	3	22
88	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	5	13	5	4	4	4	4	21
89	Perempuan	31-dst	DLL	4	3	5	12	5	4	5	4	5	23
90	Laki-laki	21-25 Tahun	Pegawai Swasta	4	4	5	13	5	5	4	4	4	22
91	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
92	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	5	4	13	4	4	4	3	4	19
93	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	11	3	4	4	3	4	18
94	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	9	3	3	3	2	3	14
95	Perempuan	21-25 Tahun	Wiraswasta	4	4	5	13	4	3	4	5	5	21
96	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	11	5	5	4	5	3	22
97	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	10	4	4	4	3	5	20
98	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	4	14	4	5	5	5	5	24
99	Laki-laki	25-30 Tahun	Pegawai Swasta	5	4	3	12	4	4	4	4	4	20

100	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	2	3	3	8	3	4	3	4	4	18
-----	-----------	-------------	-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Res	Jenis Kelamin	Umur anda saat ini	Pekerjaan anda saat ini	Harga		Kepuasan Pelanggan(Y)		X3	Y.1	Y.2	Y
				X3.1	X3.2	X3.3	X3.4				
1	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	15	5	4	9
2	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	4	4	18	4	3	7
3	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	4	2	3	14	4	5	9
4	Laki-laki	21-25 Tahun	Wiraswasta	4	4	4	4	16	4	4	8
5	Laki-laki	21-25 Tahun	Wiraswasta	4	4	4	4	16	4	4	8
6	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
7	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
8	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	5	17	4	4	8
9	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
10	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	4	5	4	18	4	4	8

11	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	12	3	4	7
12	Perempuan	21-25 Tahun	Wiraswasta	5	4	4	4	17	4	4	8
13	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
14	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
15	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
16	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
17	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	5	15	5	5	10
18	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	4	8
19	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	5	5	10
20	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	4	5	4	5	18	4	5	9
21	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
22	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
23	Laki-laki	21-25 Tahun	DLL	4	4	4	4	16	4	4	8
24	Perempuan	21-25 Tahun	Wiraswasta	5	4	4	4	17	5	4	9
25	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	4	4	5	18	4	4	8

26	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	4	8
27	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	2	3	2	11	3	3	6
28	Laki-laki	25-30 Tahun	Wiraswasta	5	4	4	4	17	5	4	9
29	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	4	8
30	Laki-laki	21-25 Tahun	Wiraswasta	4	4	4	4	16	4	4	8
31	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	4	8
32	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	15	4	4	8
33	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	4	19	4	4	8
34	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	13	3	4	7
35	Laki-laki	21-25 Tahun	DLL	4	3	3	4	14	3	4	7
36	Laki-laki	21-25 Tahun	Wiraswasta	5	5	5	5	20	5	4	9
37	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	14	4	4	8
38	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	3	7
39	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
40	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	4	8

41	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	4	19	5	4	9
42	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	4	8
43	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	4	4	4	17	4	4	8
44	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	5	4	17	4	4	8
45	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
46	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	4	8
47	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	4	8
48	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	5	4	17	5	5	10
49	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	4	4	18	4	4	8
50	Laki-laki	21-25 Tahun	DLL	1	3	5	3	12	3	4	7
51	Laki-laki	16-20 Tahun	Pegawai Negri	4	5	4	5	18	5	3	8
52	Perempuan	25-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	4	4	18	5	5	10
53	Perempuan	25-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	4	19	5	5	10
54	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	4	8
55	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	4	8

56	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	15	4	4	8
57	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	13	4	3	7
58	Laki-laki	21-25 Tahun	Pegawai Swasta	4	4	4	5	17	4	3	7
59	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	14	4	4	8
60	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	2	2	3	3	10	4	4	8
61	Perempuan	21-25 Tahun	Pegawai Swasta	4	4	4	4	16	4	4	8
62	Laki-laki	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	4	8
63	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	12	3	3	6
64	Laki-laki	16-20 Tahun	Pegawai Swasta	4	4	4	4	16	4	4	8
65	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	15	4	3	7
66	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	5	5	5	5	20	5	5	10
67	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
68	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	5	5	5	5	20	5	5	10
69	Laki-laki	21-25 Tahun	DLL	5	5	5	5	20	5	5	10
70	Laki-laki	21-25 Tahun	DLL	5	5	5	5	20	5	5	10

71	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
72	Laki-laki	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
73	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	5	10
74	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	5	4	5	5	19	4	3	7
75	Laki-laki	21-25 Tahun	Wiraswasta	5	5	2	5	17	5	5	10
76	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	4	19	4	4	8
77	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	5	4	5	5	19	4	3	7
78	Perempuan	25-30 Tahun	Wiraswasta	5	4	4	3	16	5	5	10
79	Perempuan	25-30 Tahun	Wiraswasta	5	4	4	3	16	5	5	10
80	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	3	5	5	4	17	5	4	9
81	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	3	5	5	4	17	5	4	9
82	Laki-laki	31-dst	Pegawai Negri	4	4	4	5	17	4	5	9
83	Laki-laki	31-dst	Pegawai Negri	4	4	4	5	17	4	5	9
84	Perempuan	31-dst	DLL	4	3	4	5	16	5	4	9
85	Perempuan	21-25 Tahun	Pegawai Swasta	5	5	5	5	20	5	5	10

86	Perempuan	21-25 Tahun	DLL	4	4	4	4	16	5	4	9
87	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	5	4	4	17	3	4	7
88	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	4	8
89	Perempuan	31-dst	DLL	4	3	4	5	16	5	4	9
90	Laki-laki	21-25 Tahun	Pegawai Swasta	5	5	5	4	19	4	4	8
91	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	4	8
92	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	14	4	4	8
93	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	4	8
94	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	12	3	3	6
95	Perempuan	21-25 Tahun	Wiraswasta	4	4	4	4	16	4	3	7
96	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	5	17	5	5	10
97	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	16	4	3	7
98	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	5	20	5	4	9
99	Laki-laki	25-30 Tahun	Pegawai Swasta	5	4	4	4	17	4	4	8
100	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	13	3	3	6

Res	X1	X2	X3	Y
1	9	19	15	9
2	13	22	18	7
3	13	22	14	9
4	10	21	16	8
5	12	20	16	8
6	13	23	20	10
7	11	21	20	10
8	12	20	17	8
9	11	20	20	10
10	12	22	18	8
11	9	16	12	7
12	13	22	17	8
13	15	24	20	10
14	15	25	20	10
15	15	25	20	10
16	15	25	20	10
17	13	21	15	10
18	13	21	16	8
19	15	24	16	10
20	11	21	18	9
21	15	25	20	10
22	15	25	20	10
23	13	19	16	8
24	13	21	17	9
25	13	20	18	8
26	12	19	16	8
27	7	18	11	6
28	14	21	17	9
29	12	19	16	8
30	12	20	16	8
31	12	22	16	8
32	11	22	15	8
33	13	22	19	8
34	12	20	13	7
35	10	14	14	7
36	13	24	20	9
37	10	18	14	8
38	13	21	16	7
39	14	25	20	10
40	11	23	16	8
41	12	23	19	9
42	12	20	16	8

43	13	21	17	8
44	13	21	17	8
45	14	25	20	10
46	12	20	16	8
47	12	20	16	8
48	13	23	17	10
49	13	22	18	8
50	9	14	12	7
51	12	22	18	8
52	11	20	18	10
53	11	20	19	10
54	12	20	16	8
55	12	20	16	8
56	13	21	15	8
57	9	19	13	7
58	11	23	17	7
59	9	20	14	8
60	12	23	10	8
61	12	20	16	8
62	12	20	16	8
63	9	16	12	6
64	13	21	16	8
65	11	20	15	7
66	15	25	20	10
67	15	25	20	10
68	15	25	20	10
69	15	25	20	10
70	15	25	20	10
71	15	25	20	10
72	15	25	20	10
73	15	25	20	10
74	9	21	19	7
75	12	21	17	10
76	13	22	19	8
77	9	21	19	7
78	12	22	16	10
79	12	22	16	10
80	11	19	17	9
81	11	19	17	9
82	12	21	17	9
83	12	21	17	9
84	12	23	16	9
85	14	25	20	10

86	12	23	16	9
87	10	22	17	7
88	13	21	16	8
89	12	23	16	9
90	13	22	19	8
91	12	20	16	8
92	13	19	14	8
93	11	18	16	8
94	9	14	12	6
95	13	21	16	7
96	11	22	17	10
97	10	20	16	7
98	14	24	20	9
99	12	20	17	8
100	8	18	13	6

Jenis Kelamin	Laki-laki	37	Kualitas Produk				Kualitas Pelayanan					
			X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
	Perempuan	63										
Umur	16-20 Tahun	13	0	0	0		2	0	0	0	1	
	21-25 Tahun	77	0%	0%	0%		2%	0%	0%	0%	1%	
	25-30 Tahun	6	1	2	2		1	0	1	3	0	
	31-dst	4	1%	2%	2%		1%	0%	1%	3%	0%	
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	65	18	22	20		10	23	10	12	7	
	Wiraswasta	11	18%	22%	20%		10%	23%	10%	12%	7%	
	Pegawai Swasta	6	53	47	46		39	44	40	51	45	
	Pegawai Negri	3	53%	47%	46%		39%	44%	40%	51%	45%	
	DLL	15	28	29	32		48	33	49	34	47	
			28%	29%	32%		48%	33%	49%	34%	47%	
			4,08	4,03	4,08	12,19	4,30	4,10	4,37	4,16	4,37	21,30

Jenis Kelamin	Laki-laki	37	Harga				Kepuasan Pelanggan		
			X3.1	X3.2	X3.3	X3.4		Y.1	Y.2
	Perempuan	63							
Umur	16-20 Tahun	13	1	0	0	0		0	0
	21-25 Tahun	77	1%	0%	0%	0%		0%	0%
	25-30 Tahun	6	1	2	2	1		0	0
	31-dst	4	1%	2%	2%	1%		0%	0%
	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	65	12	14	9	12		9
	Wiraswasta	11	12%	14%	9%	12%		9%	14%
	Pegawai Swasta	6	43	48	54	51		50	53
	Pegawai Negri	3	43%	48%	54%	51%		50%	53%
	DLL	15	43	36	35	36		41	33
			43%	36%	35%	36%		41%	33%
			4,26	4,18	4,22	4,22	16,88	4,32	4,19

Tabel Kualitas Produk

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	0	0%	1	1%	18	18%	53	53%	28	28%	4,08
X1.2	0	0%	2	2%	22	22%	47	47%	29	29%	4,03
X1.3	0	0%	2	2%	20	20%	46	46%	32	32%	4,08
Mean Variabel											4,06

Tabel Kualitas pelayanan

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.1	2	2%	1	1%	10	10%	39	39%	48	48%	4,30
X2.2	0	0%	0	0%	23	23%	44	44%	33	33%	4,10
X2.3	0	0%	1	1%	10	10%	40	40%	49	49%	4,37
X2.4	0	0%	3	3%	12	12%	51	51%	34	34%	4,16
X2.5	1	1%	0	0%	7	7%	45	45%	47	47%	4,37
Mean Variabel											4,26

Tabel Harga

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.1	1	1%	1	1%	12	12%	43	43%	43	43%	4,26
X3.2	0	0%	2	2%	14	14%	48	48%	36	36%	4,18
X3.3	0	0%	2	2%	9	9%	54	54%	35	35%	4,22
X3.4	0	0%	1	1%	12	12%	51	51%	36	36%	4,22
Mean Variabel											4,22

Tabel Kepuasan Konsumen

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y.1	0	0%	0	0%	9	9%	50	50%	41	41%	4,32
Y.2	0	0%	0	0%	14	14%	53	53%	33	33%	4,19
Mean Variabel											4,26

Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas		
		r hit	r tabel	Ket.	Cronbach	Batas	Ket.
Kualitas Produk	X1.1	0,903	0,361	Valid	0,876	0,600	Reliabel
	X1.2	0,896	0,361	Valid			
	X1.3	0,893	0,361	Valid			

Kualitas Pelayanan	X2.1	0,814	0,361	Valid	0,809	0,600	Reliabel
	X2.2	0,762	0,361	Valid			
	X2.3	0,742	0,361	Valid			
	X2.4	0,754	0,361	Valid			
	X2.5	0,706	0,361	Valid			
Harga	X3.1	0,709	0,361	Valid	0,865	0,600	Reliabel
	X3.2	0,916	0,361	Valid			
	X3.3	0,877	0,361	Valid			
	X3.4	0,864	0,361	Valid			
Kepuasan Pelanggan	Y.1	0,911	0,361	Valid	0,821	0,600	Reliabel
	Y.2	0,933	0,361	Valid			

Lampiran Validitas dan Reliabilitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.746**	.688**	.903**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.746**	1	.689**	.896**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.688**	.689**	1	.893**
X1.3	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.903**	.896**	.893**	1
X1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	3

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
Pearson Correlation	1	.540**	.444*	.688**	.416*	.814**
X2.1 Sig. (2-tailed)		.002	.014	.000	.022	.000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.540**	1	.462*	.423*	.340	.762**
X2.2 Sig. (2-tailed)	.002		.010	.020	.066	.000
N	30	30	30	30	30	30
X2.3 Pearson Correlation	.444*	.462*	1	.352	.550**	.742**

	Sig. (2-tailed)	.014	.010		.056	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.688**	.423*	.352	1	.434*	.754**
X2.4	Sig. (2-tailed)	.000	.020	.056		.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.416*	.340	.550**	.434*	1	.706**
X2.5	Sig. (2-tailed)	.022	.066	.002	.017		.000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.814**	.762**	.742**	.754**	.706**	1
X2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	5

Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	
X3.1	Pearson Correlation	1	.626**	.455*	.346	.709**
	Sig. (2-tailed)		.000	.012	.061	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.626**	1	.703**	.752**	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.455*	.703**	1	.785**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.346	.752**	.785**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.061	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.709**	.916**	.877**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	4

Correlations

	Y.1	Y.2	Y	
Y.1	Pearson Correlation	1	.702**	.911**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.702**	1	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.911**	.933**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

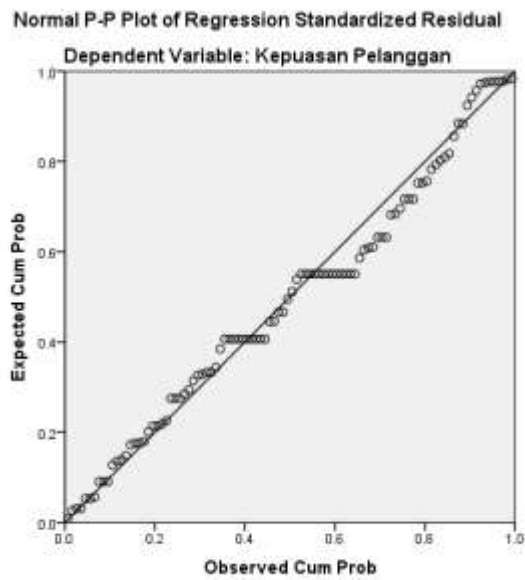
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	2

Lampiran Asumsi Klasik

Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.77768694
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.983
Asymp. Sig. (2-tailed)		.288

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

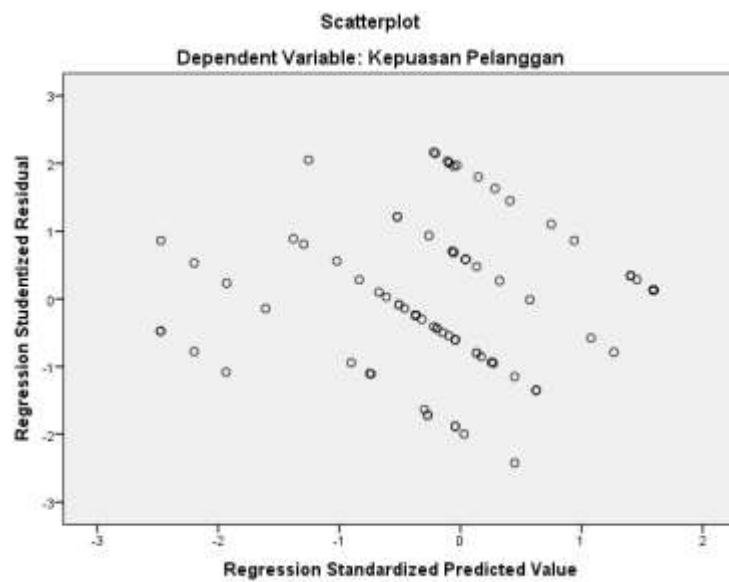
Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
Kualitas Produk	.392	2.549
Kualitas Pelayanan	.321	3.116
Harga	.444	2.252

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Heteroskedastisitas



Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			78.895	8	9.862	15.999	.000
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Produk	Between Groups	Linearity	58.919	1	58.919	95.582	.000
		Deviation from Linearity	19.977	7	2.854	4.630	.000
	Within Groups		56.095	91	.616		
Total			134.990	99			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			71.463	9	7.940	11.249	.000
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	Linearity	63.143	1	63.143	89.456	.000
		Deviation from Linearity	8.321	8	1.040	1.474	.178
	Within Groups		63.527	90	.706		
Total			134.990	99			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan *	Between Groups	(Combined)	81.511	10	8.151	13.565	.000
		Linearity	60.692	1	60.692	101.004	.000

Harga	Deviation from Linearity	20.819	9	2.313	3.850	.000
	Within Groups	53.479	89	.601		
	Total	134.990	99			

Lampiran Regresi linier

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 ^a	.556	.543	.7897

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.115	3	25.038	40.145	.000 ^b
	Residual	59.875	96	.624		
	Total	134.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.338	.688		1.944	.055
1 Kualitas Produk	.165	.069	.258	2.376	.019
Kualitas Pelayanan	.120	.056	.257	2.142	.035
Harga	.154	.050	.314	3.075	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Tersreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAK/PT/Akuntansi/11/2018
Tersreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAK/PT/Manajemen/11/2018

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2019/2020

Nomor : 1103/BAAK/X/2019

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkecewara Malang menetapkan :

Nama : Drs. ZAINUL ARIFIN, MM
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : GIUSTOMMY PRIMA SAKTI YOHANARY
Nomor Pokok : K.2016.1.33781
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : -
Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 09/10/2019
Ketua Program Studi Manajemen,



Drs. LINDANANTY, MM
NIK-P.3M : 202.710.194



STIE Malangkuçęwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB.I s.d BAB. III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan: Oktober			
Jumat. 4okt		KONSULTASI Judul	
Jumat. 8okt		KONSULTASI Judul	
Bulan: NOVEMBER			
Sabtu 16nov	BAB I-2	KONSULTASI BAB I dan BAB II	
Sabtu 23nov	BAB I-3	KONSULTASI Bab I sampai III	
Sabtu 30nov	BAB I-3	Revisi BAB I sampai III	
Bulan: Desember			
4 NOVEMBER	BAB I-3	Seminar proposal Bab I-3	
Bulan :			
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Drs. ZAINUL ARIEFIN, MM

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/Inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis



STIE (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) Malangkuçęwara

Jl. Terisan Candi Kalasan, Malang, Jawa Timur
 phone +62 0341 481913, fax +62 0341 495619
 email info@stie-mce.ac.id, www.stie-mce.ac.id

printed:
 2020-09-22 09:44:11
 verification:
 da307ff

Log Bimbingan Skripsi

Nama Mahasiswa : GIUSTOMMY PRIMA SAKTI YOHANARY
 NPK : K.2016.1.33781
 Nama Dosen : Drs.ZAINUL ARIFIN, MM
 NIK : 202.710.183

No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	April 2020
1	2	20-04-2020	Revisi gambaran umum responden & deskripsi jawaban responden atas indikator penelitian	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Mei 2020
2	2	06-05-2020	Revisi atas analisis data statistik	
3	2	25-05-2020	Revisi atas interpretasi data statistik	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Juni 2020
4	2	15-06-2020	Revisi atas Interpretasi data statistik kurang dukungan penelitian terdahulu	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Agustus 2020
5	2	04-08-2020	seminar hasil	
6	2	24-08-2020	Acc bab 4 & revisi bab 5	

Keterangan: Tahap 1 (Bab 1-3) dan Tahap 2 (Bab 4-5)