

LAMPIRAN

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçewara (P3M)



STIE MALANGKUÇEWARA
d/h. ABM School of Economics



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/X/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 Malangkuçewara Malang menetapkan :

Nama : Drs. HARIYANTO, M.Si.
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : AHMAD SODEK
Nomor Pokok : K.2016.1.33826
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,

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



STIE Malangkuçewara

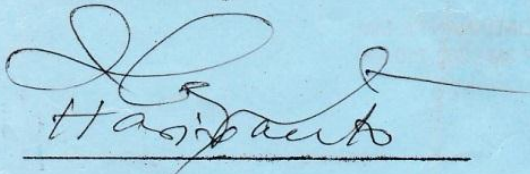
(Accounting Business Management)

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

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

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
30/10-2019		Bulan : Oktober Mengajukan judul, Buat proposal	
16/11-2019		Bulan : November Konsultasi dengan dosen pembimbing	
15/12-2019		Selesai proposal, Revisi	
1/1		Revisi Bab I-III dan bab IV dan V	
27/1-2020		Bulan : Revisi	
31/1-2020		Bulan : Ace	
1/01			
		Bulan :	

Dosen Pembimbing 1


Hasipanto

Dosen Pembimbing 2

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
10. Rutinitas Pembimbingan



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/X/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 Malangkuçewara Malang menetapkan :

Nama : Drs. HARIYANTO, M.Si.
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : AHMAD SODEK
Nomor Pokok : K.2016.1.33826
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : TCP INDUSTRIES PROBOLINGGO

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TCP INDUSTRIES PROBOLINGGO

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

Dikeluarkan di : Malang

Pada Tanggal : 04/02/2020

Ketua Program Studi Manajemen,

Dra. 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 IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
05/02-20	IV	Bulan : Februari 2020 Perbaikan (Sample), table r.	
06/02-20	IV	Bulan : Perbaikan teori : Validasi - Reliabilitas	
06/02-20		Bulan : Kewajiban dari Seminar hasil Dgn. Catatan :	
07/02-20		Bulan : Seminar hasil & dilaksanakan, dan Catatan perbaikan	
10/02-20	IV-V	Bulan : Kee	

Dosen Pembimbing 1

Hasipoubo

Dosen Pembimbing 2

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
10. Rutinitas Pembimbingan

1. Angket Penelitian

Kepada Yth. Konsumen “TCP INDUSTRIES PROBOLINGGO” Saya mohon bantuan sdr/sdri untuk mengisikuesioner dalam rangka menyelesaikan tugas akhir saya selaku mahasiswa Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malang keçwara Malang. Adapun judul dalam penelitian ini adalah analisis pengaruh harga, kualitas produk, dan kuliatas layanan yang Menjadi Pertimbangan konsumen dalam Kepuasan di TCP Industries Probolinggo. Atas bantuan dan waktunya, saya mengucapkan terimakasih.

DATA RESPONDEN

Nama :

JenisKelamin :

Usia :

Pekerjaan :

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang Anda pilih.

Keterangan:

Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)

Skor 3 untuk jawaban Netral (N)

Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)

Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Harga (X1)

NO	PERNYATAAN	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
X1.1	Kesesuaian harga dengan kualitas produk di TCP Industries					
X1.2	Infomasi Harga dapat di mengerti dan di pahami					
X1.3	Potongan harga khusus oleh TCP Industries pada saat event tertentu					
X1.4	Harga vendor kaos di TCP Industries sesuai dengan presepsi					

Kualitas Produk (X2)

NO	PERNYATAAN	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
X2.1	Hasil kaos dan sablon di TCP Industris memiliki kualitas mutu tinggi					
X2.2	Kaos yang di produksi TCP Industries memiliki penampilan yang menarik					
X2.3	TCP Industries memiliki desain kaos yang modern dan berbeda dengan yang lain					
X2.4	Ukuran kaos selalu sesuai dengan permintaan dan bervariasi dalam hasil produksinya					

X2.5	Konsumen dapat membeli sepuasnya tanpa rasa takut dengan diberinya jaminan oleh TCP Industries					
------	--	--	--	--	--	--

Kualitas Layanan (X3)

NO	PERNYATAAN	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (SS)	5 (SS)
X3.1	Pengkomunikasian pihak pengembang TCP Industries diterapkan pada saat transaksi oleh calon pembeli					
X3.2	Calon pembeli mendapatkan layanan informasi yang cepat, tepat, dan jelas mengenai produk sablon yang akan dibeli.					
X3.3	Pihak pemilik dapat memenuhi waktu sera terima produk yang di sablon kepada calon pembeli dengan waktu yang sudah di sepakati					
X3.4	Hasil Sablon sesuai dengan gambar atau desain maupun spesifikasi bahan yang telah ditawarkan					
X3.5	Pihak pemilik sablon selalu mendengarkan dan menyelesaikan keluhan atau komplain dari konsumen					
X3.6	Pihak pemilik sablon tanggap dalam menangani segala komplain atau komplain dari konsumen					

Kepuasan Konsumen (Y)

NO	PERNYATAAN	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (SS)	5 (STS)
Y.1	Puas dengan Produk yang dihasilkan TCP Industris.					
Y.2	kesesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk.					
Y.3	mempunyai niat belanja atau menggunakan jasa TCP Industries kembali					
Y.4	Bersedia untuk mempromosikan produk atau jasa perusahaan ke orang lain setelah pembelian					

2. Skor Hasil Penelitian

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y
1	4	4	3	4	15	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	3	3	20	3	3	3	2	11
2	4	4	3	3	14	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	13
3	4	2	4	3	13	4	2	2	4	2	14	4	3	4	4	5	4	24	4	1	3	4	12
4	4	4	4	3	15	3	4	4	4	2	17	4	4	4	4	3	3	22	4	2	3	4	13
5	4	4	4	4	16	3	3	4	4	2	16	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	4	14
6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	4	24	3	1	3	4	11
7	4	5	4	3	16	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	5	4	25	3	2	3	4	12
9	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	3	4	24	4	3	3	5	15
10	4	3	4	3	14	4	4	4	4	3	19	4	2	4	4	5	5	24	3	3	3	4	13
11	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	3	15
12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	16
13	5	5	5	4	19	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	3	27	5	4	4	4	17
14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	4	23	3	3	3	3	12
15	5	4	4	4	17	3	3	3	4	4	17	5	3	4	5	4	5	26	3	3	3	3	12
16	4	4	3	4	15	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	12
17	3	4	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	3	15
18	5	4	4	4	17	5	4	4	4	5	22	3	3	3	4	4	4	21	3	3	3	3	12
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	3	3	21	3	3	3	3	12
20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	5	17
21	4	4	4	4	16	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	3	19	3	4	4	3	14
22	4	4	3	3	14	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	17
23	4	4	3	3	14	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12	3	3	4	4	3	17	4	3	3	4	3	3	20	4	3	3	4	14
25	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	3	19	4	3	3	4	14
26	3	3	3	3	12	3	4	4	4	3	18	4	3	4	4	4	4	23	3	3	3	3	12
27	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	3	23	4	3	4	3	14
28	3	4	4	3	14	2	2	3	4	3	14	4	4	3	4	4	4	23	3	3	3	4	13
29	3	4	4	3	14	2	3	4	4	3	16	4	3	4	3	4	4	22	4	3	3	3	13
30	5	4	4	3	16	2	3	3	3	4	15	4	4	3	5	4	4	24	2	2	2	2	8
31	4	5	5	3	17	5	4	3	4	4	20	5	3	3	3	3	3	20	5	4	3	5	17
32	3	3	4	3	13	2	3	4	4	2	15	4	4	4	4	4	4	24	2	2	2	2	8
33	5	5	4	4	18	4	5	5	5	3	22	4	2	3	4	4	4	21	3	3	3	4	13
34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	3	22	4	3	3	4	14
35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	3	23	3	2	2	4	11
36	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	4	5	5	4	4	4	26	5	5	4	4	18
37	4	3	4	3	14	3	4	4	4	4	19	4	5	5	3	4	3	24	4	5	4	5	18
38	4	4	3	3	14	4	3	3	3	4	17	4	4	5	5	5	4	27	4	4	5	4	17
39	5	4	5	4	18	5	4	5	4	5	23	3	3	3	4	3	4	20	4	3	4	4	15
40	5	5	4	5	19	4	5	4	4	4	21	3	3	3	4	3	3	19	4	3	4	3	14

3. Hasil Distribusi Frekuensi

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	17,5	17,5	17,5
4	25	62,5	62,5	80,0
5	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2,5	2,5	2,5
3	5	12,5	12,5	15,0
4	29	72,5	72,5	87,5
5	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	22,5	22,5	22,5
4	27	67,5	67,5	90,0
5	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	16	40,0	40,0	40,0
4	22	55,0	55,0	95,0
5	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	10,0	10,0	10,0
3	12	30,0	30,0	40,0
Valid 4	20	50,0	50,0	90,0
5	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	5,0	5,0	5,0
3	15	37,5	37,5	42,5
Valid 4	18	45,0	45,0	87,5
5	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2,5	2,5	2,5
3	8	20,0	20,0	22,5
Valid 4	26	65,0	65,0	87,5
5	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	8	20,0	20,0	20,0
Valid 4	28	70,0	70,0	90,0
5	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	15,0	15,0	15,0
3	18	45,0	45,0	60,0
Valid 4	12	30,0	30,0	90,0
5	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	4	10,0	10,0	10,0
Valid 4	31	77,5	77,5	87,5
5	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	5,0	5,0	5,0
3	13	32,5	32,5	37,5
Valid 4	21	52,5	52,5	90,0
5	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	12	30,0	30,0	30,0
Valid 4	23	57,5	57,5	87,5
5	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	15,0	15,0	15,0
4	29	72,5	72,5	87,5
5	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	12	30,0	30,0	30,0
4	22	55,0	55,0	85,0
5	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X3.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	16	40,0	40,0	40,0
4	21	52,5	52,5	92,5
5	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	5,0	5,0	5,0
3	16	40,0	40,0	45,0
4	19	47,5	47,5	92,5
5	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	5,0	5,0	5,0
2	5	12,5	12,5	17,5
Valid 3	22	55,0	55,0	72,5
4	9	22,5	22,5	95,0
5	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	7,5	7,5	7,5
3	24	60,0	60,0	67,5
Valid 4	12	30,0	30,0	97,5
5	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Y1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	7,5	7,5	7,5
3	15	37,5	37,5	45,0
Valid 4	17	42,5	42,5	87,5
5	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

4. Hasil Uji Validitas

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Harga (X1)
X1.1	Pearson Correlation	1	,419**	,450**	,453**	,797**
	Sig. (2-tailed)		,007	,004	,003	,000
	N	40	40	40	40	40
X1.2	Pearson Correlation	,419**	1	,286	,393*	,716**
	Sig. (2-tailed)	,007		,074	,012	,000
	N	40	40	40	40	40
X1.3	Pearson Correlation	,450**	,286	1	,334*	,693**
	Sig. (2-tailed)	,004	,074		,035	,000
	N	40	40	40	40	40
X1.4	Pearson Correlation	,453**	,393*	,334*	1	,738**
	Sig. (2-tailed)	,003	,012	,035		,000
	N	40	40	40	40	40

	Pearson Correlation	,797**	,716**	,693**	,738**	1
Harga (X1)	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40

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

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

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Kualitas Produk (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	,510**	,342*	,255	,388*	,717**
	Sig. (2-tailed)		,001	,031	,112	,013	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.2	Pearson Correlation	,510**	1	,733**	,648**	,343*	,871**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,030	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.3	Pearson Correlation	,342*	,733**	1	,617**	,263	,775**
	Sig. (2-tailed)	,031	,000		,000	,101	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.4	Pearson Correlation	,255	,648**	,617**	1	,076	,648**
	Sig. (2-tailed)	,112	,000	,000		,640	,000
	N	40	40	40	40	40	40

X2.5	N	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	,388*	,343*	,263	,076	1	,625**
	Sig. (2-tailed)	,013	,030	,101	,640		,000
	N	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	,717**	,871**	,775**	,648**	,625**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
Kualitas Produk (X2)	N	40	40	40	40	40	40

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

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Kualitas Layanan (X3)
X3.1	Pearson Correlation	1	,317*	,435**	,305	,012	,115	,528**
	Sig. (2-tailed)		,046	,005	,056	,941	,480	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X3.2	Pearson Correlation	,317*	1	,648**	,243	,109	-,127	,609**
	Sig. (2-tailed)	,046		,000	,130	,504	,435	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X3.3	Pearson Correlation	,435**	,648**	1	,367*	,423**	,178	,818**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,020	,007	,270	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X3.4	Pearson Correlation	,305	,243	,367*	1	,281	,367*	,645**
	Sig. (2-tailed)	,056	,130	,020		,079	,020	,000

X3.5	N	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson	,012	,109	,423**	,281	1	,569**	,652**
	Correlation							
X3.6	Sig. (2-tailed)	,941	,504	,007	,079		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson	,115	-,127	,178	,367*	,569**	1	,543**
Kualitas Layanan (X3)	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,480	,435	,270	,020	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson	,528**	,609**	,818**	,645**	,652**	,543**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson							
	Correlation							

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

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

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Kepuasan Konsumen
Y1.1	Pearson	1	,525**	,601**	,587**	,851**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,000
Y1.2	N	40	40	40	40	40
	Pearson	,525**	1	,685**	,276	,800**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,085	,000
	N					
	Pearson					

Y1.3	N	40	40	40	40	40
	Pearson	,601**	,685**	1	,316*	,805**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,047	,000
Y1.4	N	40	40	40	40	40
	Pearson	,587**	,276	,316*	1	,701**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,000	,085	,047		,000
Kepuasan Konsumen	N	40	40	40	40	40
	Pearson	,851**	,800**	,805**	,701**	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40

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

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

5. Hasil Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,794	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4,03	,620	40
X1.2	3,95	,597	40
X1.3	3,88	,563	40
X1.4	3,65	,580	40
Harga (X1)	15,50	1,739	40

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	26,98	9,051	,716	,739
X1.2	27,05	9,485	,615	,762
X1.3	27,13	9,702	,594	,770
X1.4	27,35	9,464	,646	,758
Harga (X1)	15,50	3,026	1,000	,719

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31,00	12,103	3,479	5

Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Valid	40	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,784	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3,60	,810	40
X2.2	3,65	,770	40
X2.3	3,88	,648	40
X2.4	3,90	,545	40
X2.5	3,35	,864	40
Kualitas Produk (X2)	18,38	2,648	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	33,15	22,541	,629	,747
X2.2	33,10	21,528	,829	,720
X2.3	32,88	23,138	,719	,747
X2.4	32,85	24,592	,582	,771
X2.5	33,40	23,067	,509	,764
Kualitas Produk (X2)	18,38	7,010	1,000	,766

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36,75	28,038	5,295	6

Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Valid	40	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,753	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	4,03	,480	40
X3.2	3,68	,730	40
X3.3	3,83	,636	40
X3.4	3,98	,530	40
X3.5	3,85	,662	40
X3.6	3,68	,616	40
Kualitas Layanan (X3)	23,03	2,326	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	42,03	19,512	,447	,742
X3.2	42,38	18,035	,495	,725
X3.3	42,23	17,204	,764	,693
X3.4	42,08	18,738	,570	,726
X3.5	42,20	18,062	,558	,719
X3.6	42,38	18,907	,440	,737
Kualitas Layanan (X3)	23,03	5,410	1,000	,697

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
46,05	21,638	4,652	7

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,809	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1.1	3,58	,712	40
Y1.2	3,10	,871	40
Y1.3	3,28	,640	40
Y1.4	3,60	,810	40
Kepuasan Konsumen	13,55	2,385	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	23,53	17,487	,800	,760
Y1.2	24,00	16,872	,717	,759
Y1.3	23,83	18,251	,750	,777
Y1.4	23,50	18,000	,597	,788
Kepuasan Konsumen	13,55	5,690	1,000	,787

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
27,10	22,759	4,771	5

6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,912 ^a	,832	,818	1,018	1,166

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	184,616	3	61,539	59,420	,000 ^b
	Residual	37,284	36	1,036		
	Total	221,900	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2,513	1,515	-1,659	,106		
	Harga	,749	,085	,722	,000	,969	1,045
	Kualitas Produk	,179	,066	,199	,010	,882	1,013
	Kualitas Pelayanan	,145	,069	,173	,043	,937	1,044

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Coefficient Correlations^a

Model		Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk	Harga
1	Kualitas Pelayanan	1,000	-,169	-,489
	Correlations Kualitas Produk	-,169	1,000	-,179
	Harga	-,489	-,179	1,000
	Kualitas Pelayanan	,005	-,001	-,003
	Covariances Kualitas Produk	-,001	,004	-,001
	Harga	-,003	-,001	,007

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Collinearity Diagnostics^a

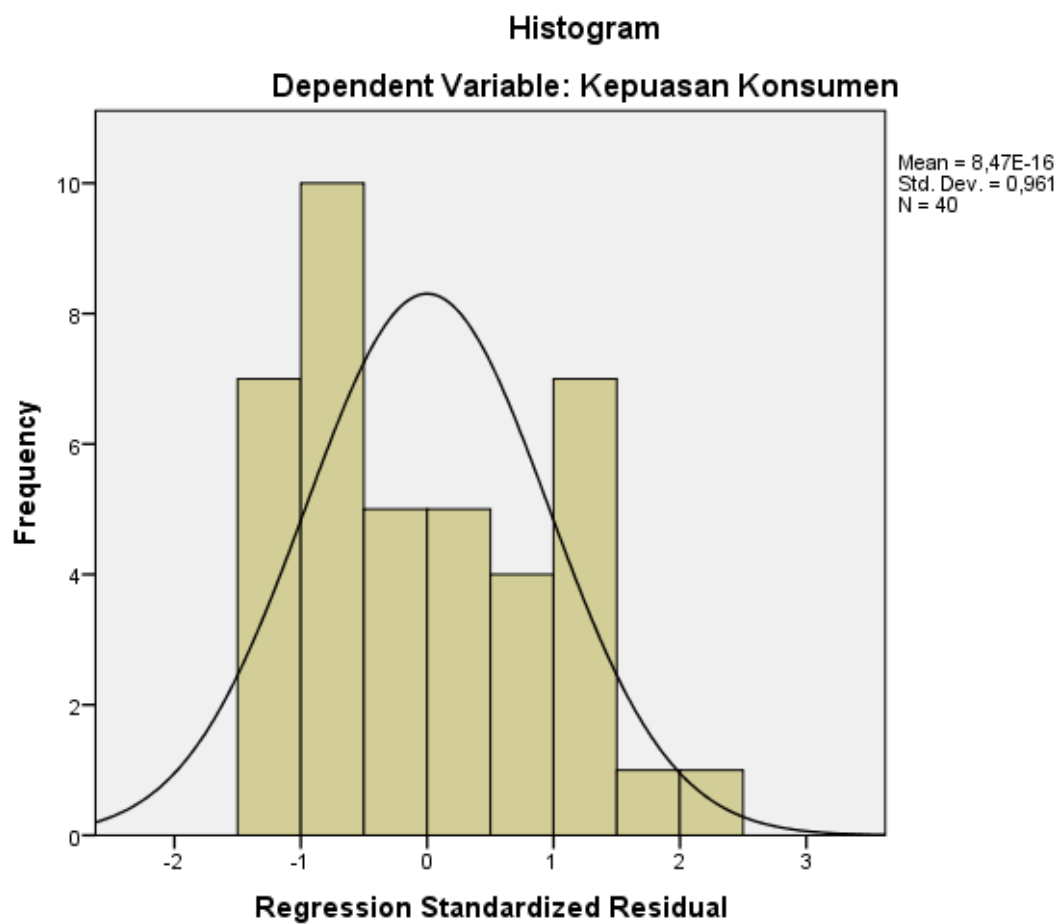
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Harga	Kualitas Produk	Kualitas Pelayanan
1	1	3,962	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,019	14,366	,06	,66	,27	,00
	3	,011	18,564	,20	,20	,63	,26
	4	,007	24,070	,74	,13	,10	,74

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	6,99	17,86	13,55	2,176	40
Residual	-1,468	2,060	,000	,978	40
Std. Predicted Value	-3,014	1,982	,000	1,000	40
Std. Residual	-1,443	2,024	,000	,961	40

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

