



Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2018/2019

Nomor : 1042/BAAK/IX/2018

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

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

Untuk mahasiswa berikut

Nama : SERVASIUS RIONALDI
Nomor Pokok : K.2015.1.33196
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 : 27/09/2018
Ketua Program Studi Manajemen,



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



STIE Malangkuçeçwara

(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 :			
16 okt	1	Pendahuluan	
Bulan :			
28 okt	2	Perbaikan	
Bulan :			
6 NOV 10 Nov 18	3	Perbaikan Kontrols SPRS	
Bulan :			
		Spesimen proposal, & lanjutnya buat Bab I - III, dgn. kemampuan kritis dari analisis proposal	
Bulan :			
16 Nov 18		Perbaikan Bab I - III	
23 Nov 18		Ace terus dicek buat Bab II & III	

Dosen Pembimbing 1

Haryanto

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



Tertakreditasi "A", AKUNTANSI, 056/SK/BAN 11/1/Abred/S/III/2014
Tertakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAN 11/1/Abred/S/III/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2018/2019

Nomor : 1042/BAAK/IX/2018

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 : SERVASIUS RIONALDI
Nomor Pokok : K.2015.1.33196
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : HOTEL IJEN VIEW BONDOWOSO

Judul Skripsi : PENGARUH PENINGKATAN DAYA SAING DENGAN PEMANFAATAN KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN TRUST PADA KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL IJEN VIEW BONDOWOSO

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

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 11/02/2019
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
2019		Bulan :	
Feb./12	IV	Perbaikan	
Feb./12	IV	Perbaikan	
Feb./16	IV & V	Perbedaan antara pernyataan. terdapat tabel dan urutannya di urutkan, dan pada akhir	
Feb./17	IV & V	Ace, dan membuat daftar isi; sudah	
Feb./19		Semua hasil, dan diperbaiki; sebagaimana masalah dan	
Feb./19		Ace	

Dosen Pembimbing 1

Haniyanto

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

Lampiran 1. Kuesioner

PENGARUH PENINGKATAN DAYA SAING DENGAN PEMANFAATAN KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN *TRUST* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL IJEN VIEW BONDOWOSO

Karakteristik Responden:

1. Usia : tahun
2. Jenis kelamin : Pria / Wanita
3. Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda *checklist* (V) pada salah satu alternatif jawaban yang paling sesuai dengan tanggapan atau penilaian anda tentang kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan serta kepuasan konsumen. Bentuk tanggapan / penilaian yang Anda pilih adalah sebagai berikut.

SS : Jika anda **Sangat Setuju** terhadap pernyataan tersebut.

S : Jika anda **Setuju** terhadap pernyataan tersebut.

KS : Jika anda **Kurang Setuju** terhadap pernyataan tersebut.

TS : Jika anda **Tidak Setuju** terhadap pernyataan tersebut.

STS : Jika anda **Sangat Tidak Setuju** terhadap pernyataan tersebut.

A. Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Karyawan hotel berpenampilan rapih dan bersih					
2	Tiap ruangan hotel terjaga bersih dan rapi					
3	Karyawan hotel memiliki pelayanan yang cepat dan tepat					
4	Karyawan hotel memiliki kemampuan dalam menanggapi permintaan konsumen					
5	Karyawan hotel memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami					
6	Karyawan hotel ramah terhadap konsumen, dan memperhatikan keperluan konsumen					

B. Fasilitas

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya puas dengan fasilitas yang diberikan hotel					
2	Saya merasa fasilitas di hotel menjadi hak milik saya pada saat di hotel					
3	Saya merasa dipermudah dengan adanya fasilitas yang ada di hotel					
4	Saya nyaman dengan fasilitas yang ada di hotel					
5	Saya menggunakan fasilitas hotel semaksimal mungkin					
6	Saya merasa tercukupi dengan adanya fasilitas hotel					

C. Kepercayaan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Karyawan hotel terbuka dalam berkomunikasi (tidak ada yang mengganjal)					
2	Karyawan hotel memahami konsumen serta menghargai konsumen					
3	Karyawan dapat menjaga hubungan yang baik dengan konsumen					
4	Hotel menepati janji pada moto-nya					
5	Hotel jujur terhadap apa yang di promosikan					
6	Karyawan hotel berperilaku sesuai dengan etika yang berlaku					

D. Kepuasan Konsumen

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa puas dengan fasilitas hotel Ijen View					
2	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan hotel Ijen View					
3	Saya percaya dengan hotel Ijen View untuk dijadikan hotel langganan					
4	Saya puas dengan barang dan jasa dari hotel Ijen View					
5	Saya merasa nyaman menginap di hotel Ijen View					
6	Saya akan menginap di hotel Ijen View lagi					

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas

Hasil Tabel Validitas Kualitas Pelayanan

	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X1
X11 Pearson Correlation	1	.416**	.142	.213*	.313**	.250*	.621**
Sig. (2-tailed)		.000	.160	.033	.002	.012	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X12 Pearson Correlation	.416**	1	.308**	.257**	.275**	.253*	.670**
Sig. (2-tailed)	.000		.002	.010	.006	.011	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X13 Pearson Correlation	.142	.308**	1	.478**	.297**	.138	.620**
Sig. (2-tailed)	.160	.002		.000	.003	.170	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X14 Pearson Correlation	.213*	.257**	.478**	1	.428**	.287**	.682**
Sig. (2-tailed)	.033	.010	.000		.000	.004	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X15 Pearson Correlation	.313**	.275**	.297**	.428**	1	.256*	.661**
Sig. (2-tailed)	.002	.006	.003	.000		.010	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X16 Pearson Correlation	.250*	.253*	.138	.287**	.256*	1	.568**
Sig. (2-tailed)	.012	.011	.170	.004	.010		.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X1 Pearson Correlation	.621**	.670**	.620**	.682**	.661**	.568**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

dari tabel Validitas Kualitas Pelayanan diketahui bahwa tiap pertanyaan satu sampai enam dari variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid dibuktikan adanya *Pearson Correlation* dari X11 sampai X16 terhadap X1 >0,5 dan signifikansinya < 0,05 sehingga semua pertanyaan di kuesioner dinyatakan valid.

Hasil Tabel Validitas Fasilitas

	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X2
X21 Pearson Correlation	1	.301**	.214*	.111	.282**	.167	.614**
Sig. (2-tailed)		.002	.032	.269	.005	.097	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X22 Pearson Correlation	.301**	1	.229*	.068	.175	.151	.570**
Sig. (2-tailed)	.002		.022	.500	.082	.133	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X23 Pearson Correlation	.214*	.229*	1	.149	-.047	.302**	.539**
Sig. (2-tailed)	.032	.022		.139	.646	.002	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X24 Pearson Correlation	.111	.068	.149	1	.284**	.263**	.557**
Sig. (2-tailed)	.269	.500	.139		.004	.008	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X25 Pearson Correlation	.282**	.175	-.047	.284**	1	.138	.535**
Sig. (2-tailed)	.005	.082	.646	.004		.171	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X26 Pearson Correlation	.167	.151	.302**	.263**	.138	1	.588**
Sig. (2-tailed)	.097	.133	.002	.008	.171		.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X2 Pearson Correlation	.614**	.570**	.539**	.557**	.535**	.588**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Dari tabel Validitas Fasilitas diketahui bahwa tiap pertanyaan satu sampai enam dari variabel fasilitas dinyatakan valid dibuktikan bahwa adanya *Pearson Correlation* dari X21 sampai X26 terhadap X2 > 0,5 dan signifikansinya <0,05 sehingga semua pertanyaan di kuesioner dinyatakan valid

Hasil Tabel Validitas *Trust*

	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X3
X31 Pearson Correlation	1	.510**	.556**	.338**	.273**	.173	.745**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.006	.086	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X32 Pearson Correlation	.510**	1	.407**	.189	.291**	.195	.682**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.059	.003	.052	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X33 Pearson Correlation	.556**	.407**	1	.362**	.136	.151	.681**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.177	.135	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X34 Pearson Correlation	.338**	.189	.362**	1	.389**	.194	.637**
Sig. (2-tailed)	.001	.059	.000		.000	.053	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X35 Pearson Correlation	.273**	.291**	.136	.389**	1	.200*	.581**
Sig. (2-tailed)	.006	.003	.177	.000		.046	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X36 Pearson Correlation	.173	.195	.151	.194	.200*	1	.511**
Sig. (2-tailed)	.086	.052	.135	.053	.046		.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X3 Pearson Correlation	.745**	.682**	.681**	.637**	.581**	.511**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Dari tabel Validitas *Trust* diketahui bahwa tiap pertanyaan satu sampai enam dari variabel *trust* dinyatakan valid dibuktikan bahwa adanya *Pearson Correlation* dari X31 sampai X36 terhadap X3 > 0,5 dan signifikansinya <0,05 sehingga semua pertanyaan di kuesioner dinyatakan valid.

Hasil Tabel Validitas Kepuasan Konsumen

	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y1
Y11 Pearson Correlation	1	.078	-.161	.967**	.134	-.202*	.525**
Sig. (2-tailed)		.442	.110	.000	.184	.044	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Y12 Pearson Correlation	.078	1	.105	.058	.833**	.093	.626**
Sig. (2-tailed)	.442		.297	.568	.000	.356	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Y13 Pearson Correlation	-.161	.105	1	-.160	-.027	.767**	.511**
Sig. (2-tailed)	.110	.297		.112	.790	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Y14 Pearson Correlation	.967**	.058	-.160	1	.139	-.180	.528**
Sig. (2-tailed)	.000	.568	.112		.168	.073	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Y15 Pearson Correlation	.134	.833**	-.027	.139	1	.059	.610**
Sig. (2-tailed)	.184	.000	.790	.168		.563	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Y16 Pearson Correlation	-.202*	.093	.767**	-.180	.059	1	.510**
Sig. (2-tailed)	.044	.356	.000	.073	.563		.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Y1 Pearson Correlation	.525**	.626**	.511**	.528**	.610**	.510**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Dari tabel Validitas Kepuasan Konsumen diketahui bahwa tiap pertanyaan satu sampai enam dari variabel kepuasan konsumen dinyatakan valid dibuktikan bahwa adanya *Pearson Correlation* dari Y11 sampai Y16 terhadap Y1 > 0,5 dan signifikansinya <0,05 sehingga semua pertanyaan di kuesioner dinyatakan valid

Hasil Tabel Validitas Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan *Trust* terhadap Kepuasan Konsumen

		X1	X2	X3	Y1
X1	Pearson Correlation	1	.824**	.753**	.737**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.824**	1	.763**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.753**	.763**	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Y1	Pearson Correlation	.737**	.741**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

1. Dari tabel Validitas Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan *Trust* terhadap Kepuasan Konsumen diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid dibuktikan bahwa adanya *Pearson Correlation* 0,737 >0,5 dan signifikansinya 0,000 <0,05 sehingga kualitas pelayanan dinyatakan valid
2. Dari tabel Validitas Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan *Trust* terhadap Kepuasan Konsumen diketahui bahwa variabel fasilitas dinyatakan valid

dibuktikan bahwa adanya *Pearson Correlation* $0,741 > 0,5$ dan signifikansinya $0,000 < 0,05$ sehingga fasilitas dinyatakan valid

3. Dari tabel Validitas Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan *Trust* terhadap Kepuasan Konsumen diketahui bahwa variabel *trust* dinyatakan valid dibuktikan bahwa adanya *Pearson Correlation* $0,717 > 0,5$ dan signifikansinya $0,000 < 0,05$ sehingga *trust* dinyatakan valid.

Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Dalam uji reliabilitas, nilai yang dikatakan reliabel adalah jika R hitung > dari R tabel. Adapun tabel uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	2

Dari tabel Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, kualitas pelayanan dinyatakan reliabel dan dibuktikan dengan adanya nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,840 > 0,6$

Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	2

Dari tabel Uji Reliabilitas Fasilitas, fasilitas dinyatakan reliabel dan dibuktikan dengan adanya nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,850 > 0,6$

Hasil Uji Reliabilitas Trust

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	2

Dari tabel Uji Reliabilitas Trust, trust dinyatakan reliabel dan dibuktikan dengan adanya nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,827 > 0,6$

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Fasilitas, *Trust* terhadap Kepuasan
Konsumen
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	4

Dari tabel Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Fasilitas, *Trust* terhadap Kepuasan Konsumen, kualitas pelayanan, fasilitas, dan *trust* secara simultan dinyatakan reliabel dan dibuktikan dengan adanya nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,923 > 0,6$ Menurut Wiratna Sujerweni (2014), kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Alpha-Cronbach Alpha* $\geq 0,6$

Lampiran 4. Hasil Uji F table

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
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94		2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97		3.09		2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98			2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75

F table menggunakan batas nilai probabilitas 5% atau 0,05 artinya tingkat kesalahan 5%

Rumus:

$$Df (N1) = K - 1 = \left(3 - 1 = 2 \right)$$

$$Df (N2) = N - K = \left(100 - 3 = 97 \right)$$

Keterangan:

Df (N1) = Pembilang

Df (N2) = Penyebut

K = Variabel Independen

N = jumlah responden

Lampiran 5. Hasil Uji t Table

Titik Persentase 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	1.29044	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

T table menggunakan batas nilai probabilitas 5% atau 0,05 artinya tingkat kesalahan 5%

Rumus:

$$Df = N - K - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$$

Keterangan:

Df= Penyebut

N= Total Responden

K= Total Variabel Independen

Lampiran 6. Hasil Uji r Table

df – (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1976	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1655	0.1966	0.2323	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

r table menggunakan batas nilai probabilitas 5% atau 0,05 artinya tingkat kesalahan 5%

Rumus:

$$Df = N - 2 = 100 - 2 = 98$$

Keterangan:

Df = Penyebut

N= Total Responden

Lampiran 7. Hasil Deskripsi Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 19-30	34	34.0	34.0	34.0
31-40	43	43.0	43.0	77.0
41-50	17	17.0	17.0	94.0
>51	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	58	58.0	58.0	58.0
WANITA	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid MAHASISWA	35	35.0	35.0	35.0
PEGAWAI SWASTA	53	53.0	53.0	88.0
PNS	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 8. Hasil Deskripsi Variabel

Item- Item Kualitas Pelayanan

X11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	2.0	2.0	2.0
3.00	17	17.0	17.0	19.0
4.00	50	50.0	50.0	69.0
5.00	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	21	21.0	21.0	22.0
4.00	46	46.0	46.0	68.0
5.00	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	15	15.0	15.0	16.0
4.00	44	44.0	44.0	60.0
5.00	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	12	12.0	12.0	12.0
4.00	50	50.0	50.0	62.0
5.00	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	14	14.0	14.0	14.0
4.00	49	49.0	49.0	63.0
5.00	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	14	14.0	14.0	14.0
4.00	42	42.0	42.0	56.0
5.00	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Item- Item Fasilitas

X21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	16	16.0	16.0	17.0
4.00	47	47.0	47.0	64.0
5.00	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	2.0	2.0	2.0
3.00	15	15.0	15.0	17.0
4.00	52	52.0	52.0	69.0
5.00	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	19	19.0	19.0	19.0
4.00	50	50.0	50.0	69.0
5.00	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	14	14.0	14.0	15.0
4.00	41	41.0	41.0	56.0
5.00	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	11	11.0	11.0	12.0
4.00	48	48.0	48.0	60.0
5.00	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	16	16.0	16.0	16.0
4.00	48	48.0	48.0	64.0
5.00	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Item- Item *Trust*

X31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	19	19.0	19.0	19.0
4.00	47	47.0	47.0	66.0
5.00	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	28	28.0	28.0	28.0
4.00	47	47.0	47.0	75.0
5.00	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	17	17.0	17.0	17.0
4.00	49	49.0	49.0	66.0
5.00	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	14	14.0	14.0	15.0
4.00	53	53.0	53.0	68.0
5.00	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	12	12.0	12.0	12.0
4.00	53	53.0	53.0	65.0
5.00	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X36

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	17	17.0	17.0	18.0
4.00	44	44.0	44.0	62.0
5.00	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Item- Item Kepuasan Konsumen

Y11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	12	12.0	12.0	12.0
4.00	46	46.0	46.0	58.0
5.00	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	16	16.0	16.0	16.0
4.00	56	56.0	56.0	72.0
5.00	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	22	22.0	22.0	23.0
4.00	46	46.0	46.0	69.0
5.00	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	12	12.0	12.0	12.0
4.00	47	47.0	47.0	59.0
5.00	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y15

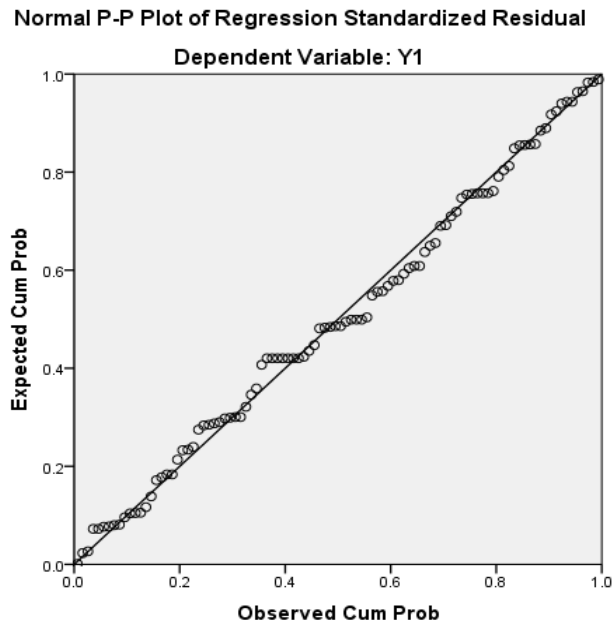
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	12	12.0	12.0	12.0
4.00	58	58.0	58.0	70.0
5.00	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	18	18.0	18.0	19.0
4.00	48	48.0	48.0	67.0
5.00	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 9. Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Grafik P-P Plot

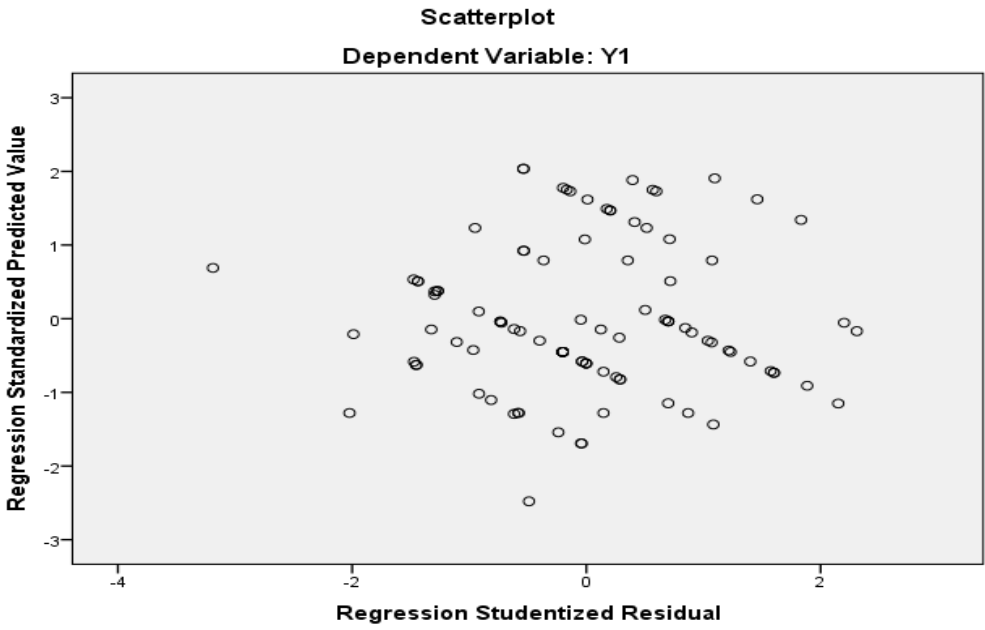


Hasil Nilai VIF untuk Uji Multikolinieraritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.475	1.495		4.331	.000		
X1	.237	.097	.285	2.439	.017	.284	3.518
X2	.274	.111	.294	2.476	.015	.275	3.638
X3	.232	.086	.277	2.704	.008	.370	2.704

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	317.277	3	105.759	53.744	.000 ^b
Residual	188.913	96	1.968		
Total	506.190	99			

Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 ^a	.627	.615	1.40280

Hasil Koefisien Uji Regresi secara Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.475	1.495		4.331	.000
X1	.237	.097	.285	2.439	.017
X2	.274	.111	.294	2.476	.015
X3	.232	.086	.277	2.704	.008