

Lampiran 1 : Kuesioner

Ponorogo, Januari 2017

Hal : **Permohonan Pengisian Kuesioner**

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

.....
.....
di –
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi, Saya sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, berkeinginan mengadakan penelitian ilmiah. Dalam penelitian ini kami mencoba menganalisis seberapa jauh **“Analisis Pengaruh Pelayanan, Tempat Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo”**. Berkenaan dengan tujuan ini, Saya memohon dengan sangat kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan.

Mengingat kesibukan dan pentingnya waktu bagi Bapak/Ibu kami berusaha mendesain kuesioner seefisien mungkin. Kuesioner ini sudah kami uji cobakan dan kira-kira membutuhkan waktu 10 menit untuk pengisiannya. Saya yakin Bapak/Ibu, meskipun dengan keadaan yang sangat sibuk rela mambantu saya dalam penelitian ini dan data yang saya peroleh akan saya jaga kerahasiaannya dan akan saya gunakan semata-mata untuk kepentingan akademis.

Demikian permohonan saya, atas partisipasi Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih. Partisipasi Bapak/Ibu merupakan kunci keberhasilan saya. Semoga amal kebaikan Bapak/Ibu mendapatkan balasan pahala dari Tuhan yang Maha Esa. Aamiin.

Hormat saya,

Ema Sri Lestari

KUESIONER

I. Identitas Responden

Umur : tahun
Jenis kelamin : Laki – laki Perempuan
Pendidikan Terakhir* : SLTP SLTA D3
S1 Lainnya

II. Keterangan Jawaban

Bapak/Ibu dimohon menjawab setiap pernyataan berikut dengan memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu dengan cara memberi tanda silang (X) atau melingkari salah satu angka pada skala 1 sampai 5 :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

A. Instrumen Pelayanan X1

Dimohon Bapak/Ibu menjawab pernyataan di bawah ini dengan cara memberi tanda silang (X) atau tanda centang (V) salah satu kolom di bawah ini:

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo sangat ramah dalam melayani Pelanggan/konsumen					
2	Karyawan Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo sangat tanggap dan cekatan dalam melayani pelanggan/konsumen					
3	Karyawan Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo memperhatikan permintaan dan Keluhan dari pelanggan/konsumen					
4	Karyawan Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo memberikan jaminan ganti rugi pada Pada produk yang telah dibeli oleh pelanggan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku					

B. Instrumen Tempat / Lokasi X2

Dimohon Bapak/Ibu menjawab pernyataan di bawah ini dengan cara memberi tanda silang (X) atau tanda centang (V) salah satu kolom di bawah ini:

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Lokasi Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo dekat dan terlihat dari jalan raya					
2	Akses menuju Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo mudah dijangkau					
3	Kondisi lingkungan disekitar Indomaret Jalan Agung Ponorogo aman					
4	Kondisi lingkungan disekitar Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo bersih dan nyaman					

C. Instrumen Promosi X3

Dimohon Bapak/Ibu menjawab pernyataan di bawah ini dengan cara memberi tanda silang (X) atau tanda centang (V) salah satu kolom di bawah ini:

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Iklan melalui brosur, pamflet maupun melalui Media sosial yang dilakukan Indomaret Jalan Agung Ponorogo mampu menginformasikan Produk terbaru kepada masyarakat					
2	Iklan melalui spanduk dan poster dapat Memberitahukan kepada masyarakat bahwa Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo Sedang mengadakan program diskon khusus Akhir tahun atau acara hari raya keagamaan					
3	Promosi melalui iklan (dalam bentuk leaflet 2 Mingguan) yang dilakukan oleh Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo dapat Mengingatnkan konsumen terhadap sebuah Produk dan menanamkan citra yang baik Terhadap perusahaan					

4	Produk-produk yang di Iklankan (dalam bentuk leaflet 2 Mingguan) yang dilakukan oleh Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo Mampu menarik konsumen untuk membeli Produk tersebut					
---	--	--	--	--	--	--

D. Instrumen Kepuasan Pelanggan Y

Dimohon Bapak/Ibu menjawab pernyataan di bawah ini dengan cara memberi tanda silang (X) atau tanda centang (V) salah satu kolom di bawah ini:

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pelanggan tidak pernah komplain dan mengeluh Terhadap pelayanan maupun produk yang Diberikan oleh Indomaret Jalan Sultan Ponorogo					
2	Pelanggan merasa nyaman saat membeli barang di Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo					
3	Pelanggan merasa keinginan dan harapan Terpenuhi saat berbelanja di Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo					
4	Pelanggan bersedia berkunjung kembali ke Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo dan mau merekomendasikan kepada keluarga dan sahabat untuk berbelanja di Indomaret					

DATA HASIL KUESIONER

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pelayanan (X1)					Tempat (X2)					Promosi (X3)					Kepuasan Pelanggan (Y)				
				p.1	p.2	p.3	p.4	X1	p.1	p.2	p.3	p.4	X2	p.1	p.2	p.3	p.4	X3	p.1	p.2	p.3	p.4	Y
1	2	1	1	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17
2	3	2	5	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18
3	3	2	2	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18
4	1	2	3	4	5	5	4	18	3	4	4	5	16	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18
5	1	2	2	4	4	4	4	16	5	3	5	4	17	5	4	3	5	17	5	4	4	5	18
6	3	1	5	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	5	5	4	18
7	3	1	1	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	4	5	4	3	16
8	2	2	2	5	5	5	4	19	3	4	4	5	16	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17
9	2	1	5	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
10	1	2	5	4	4	5	4	17	3	4	4	5	16	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17
11	1	2	5	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18
12	3	2	2	3	4	3	5	15	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18

13	1	2	2	5	3	5	4	17	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17
14	1	1	1	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
15	1	1	1	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18
16	3	1	1	3	4	5	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17
17	2	1	5	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18
18	2	2	5	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18
19	2	2	3	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17
20	1	2	3	5	3	4	4	16	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18
21	3	1	2	3	4	4	4	15	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20
22	1	1	1	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
23	3	2	4	4	5	4	3	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17
24	2	2	5	3	5	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18
25	3	2	5	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19
26	2	1	1	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16
27	3	1	2	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19
28	1	1	2	5	4	5	4	18	4	4	3	4	15	5	4	5	4	18	5	5	4	3	17

29	2	1	2	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18
30	1	1	5	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
31	3	1	3	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	5	4	5	3	17
32	3	1	2	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18
33	3	2	2	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	3	4	3	5	15	4	4	4	3	15
34	2	1	2	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	5	3	5	4	17	5	5	5	4	19
35	2	2	5	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18
36	3	2	5	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18
37	3	1	5	3	4	3	5	15	4	5	5	4	18	3	4	5	4	16	5	4	4	5	18
38	2	1	1	5	3	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17
39	2	2	2	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18
40	2	1	2	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19
41	2	1	2	3	4	5	4	16	4	5	3	4	16	5	3	4	4	16	4	5	4	5	18
42	3	1	5	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	4	5	4	5	18
43	2	2	5	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18
44	2	2	2	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	4	5	4	3	16	4	5	4	5	18

45	2	2	1	5	3	4	4	16	4	5	3	4	16	3	5	4	4	16	4	5	4	5	18
46	2	2	1	3	4	4	4	15	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18
47	3	1	2	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16
48	2	1	1	4	5	4	3	16	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
49	2	2	2	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	3	4	3	4	14
50	2	1	2	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	4	5	4	3	16	4	4	4	3	15
51	1	1	5	3	3	3	4	13	4	5	5	4	18	4	3	3	4	14	4	5	4	4	17
52	3	1	5	4	5	5	5	19	5	5	3	4	17	5	3	4	3	15	4	4	3	4	15
53	2	2	3	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19
54	3	1	3	4	5	4	3	16	4	5	4	5	18	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14
55	3	1	2	4	3	3	4	14	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	5	4	3	2	14
56	2	1	1	5	3	4	3	15	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	5	4	2	3	14
57	2	2	5	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	2	5	4	16
58	1	1	3	3	4	3	4	14	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	3	4	16
59	2	2	2	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	4	3	5	4	16
60	2	1	2	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18

61	1	1	2	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18
62	3	2	5	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18
63	2	1	2	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18
64	3	2	4	4	4	3	4	15	3	4	3	5	15	4	5	4	2	15	4	4	4	4	16
65	2	2	4	5	5	5	4	19	5	3	5	4	17	5	4	3	4	16	4	5	4	4	17
66	1	2	3	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18
67	1	2	3	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	4	3	5	3	15	5	4	4	5	18
68	2	1	5	4	4	5	5	18	3	4	5	4	16	5	4	3	5	17	5	4	4	4	17
69	2	1	4	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	5	4	2	3	14	5	5	4	5	19
70	2	1	5	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	5	5	3	4	17	3	4	4	5	16
71	3	2	5	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18
72	3	2	5	4	5	4	5	18	5	3	4	4	16	4	3	3	2	12	5	5	5	5	20
73	3	1	4	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
74	3	2	5	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17
75	3	1	4	5	5	4	5	19	4	5	4	3	16	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17
76	2	2	5	5	5	4	4	18	3	5	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18

77	2	1	4	4	5	3	4	16	4	5	5	4	18	4	3	4	5	16	4	5	5	4	18
78	2	2	4	4	4	4	5	17	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14
79	1	1	4	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19	5	4	3	3	15	5	4	5	4	18
80	1	2	5	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19
81	1	1	4	4	5	3	4	16	4	5	4	3	16	4	5	3	4	16	4	5	3	5	17
82	2	2	4	5	4	5	5	19	4	3	3	4	14	4	5	4	5	18	5	3	5	4	17
83	2	1	3	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15	4	4	4	5	17	5	4	3	4	16
84	2	2	4	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	3	4	16
85	3	1	3	4	4	4	5	17	3	4	3	4	14	5	4	3	4	16	4	4	3	4	15
86	2	2	5	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18
87	3	1	5	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	5	4	3	4	16	4	4	4	5	17
88	1	1	5	5	5	3	4	17	5	5	5	5	20	5	4	3	3	15	4	5	4	5	18
89	2	2	4	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18
90	3	2	4	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18

Lampiran 3

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Statistics

		Umur Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir
N	Valid	90	90	90
	Missing	0	0	0

Umur Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 tahun	20	22.2	22.2	22.2
25-30 tahun	40	44.4	44.4	66.7
> 30 tahun	30	33.3	33.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	47	52.2	52.2	52.2
Perempuan	43	47.8	47.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SLTP	12	13.3	13.3	13.3
SLTA	24	26.7	26.7	40.0
S1	11	12.2	12.2	52.2
S2	14	15.6	15.6	67.8
Lainnya	29	32.2	32.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Lampiran. 4

HASIL UJI VALIDITAS

1. UJI VALIDITAS X1

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Pelayanan (X1)
X1.1	Pearson Correlation	1	-.046	.291**	-.109	.558**
	Sig. (2-tailed)		.670	.005	.307	.000
	N	90	90	90	90	90
X1.2	Pearson Correlation	-.046	1	.100	.054	.524**
	Sig. (2-tailed)	.670		.348	.610	.000
	N	90	90	90	90	90
X1.3	Pearson Correlation	.291**	.100	1	.007	.675**
	Sig. (2-tailed)	.005	.348		.947	.000
	N	90	90	90	90	90
X1.4	Pearson Correlation	-.109	.054	.007	1	.381**
	Sig. (2-tailed)	.307	.610	.947		.000
	N	90	90	90	90	90
Pelayanan (X1)	Pearson Correlation	.558**	.524**	.675**	.381**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

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

2. UJI VALIDITAS X2

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Tempat (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	-.005	.191	-.109	.543**

	Sig. (2-tailed)		.965	.071	.307	.000
	N	90	90	90	90	90
X2.2	Pearson Correlation	-.005	1	.134	.000	.554**
	Sig. (2-tailed)	.965		.207	1.000	.000
	N	90	90	90	90	90
X2.3	Pearson Correlation	.191	.134	1	-.023	.632**
	Sig. (2-tailed)	.071	.207		.832	.000
	N	90	90	90	90	90
X2.4	Pearson Correlation	-.109	.000	-.023	1	.359**
	Sig. (2-tailed)	.307	1.000	.832		.001
	N	90	90	90	90	90
Tempat (X2)	Pearson Correlation	.543**	.554**	.632**	.359**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	
	N	90	90	90	90	90

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

3. UJI VALIDITAS X3

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Promosi (X3)
X3.1	Pearson Correlation	1	-.096	-.008	-.056	.334**
	Sig. (2-tailed)		.366	.937	.603	.001
	N	90	90	90	90	90
X3.2	Pearson Correlation	-.096	1	.164	.165	.557**
	Sig. (2-tailed)	.366		.122	.120	.000
	N	90	90	90	90	90
X3.3	Pearson Correlation	-.008	.164	1	.220*	.672**
	Sig. (2-tailed)	.937	.122		.037	.000

	N	90	90	90	90	90
X3.4	Pearson Correlation	-.056	.165	.220*	1	.617**
	Sig. (2-tailed)	.603	.120	.037		.000
	N	90	90	90	90	90
Promosi (X3)	Pearson Correlation	.334**	.557**	.672**	.617**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

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

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

4. UJI VALIDITAS Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Kepuasan Pelanggan (Y)
Y1	Pearson Correlation	1	-.175	.132	.014	.390**
	Sig. (2-tailed)		.099	.216	.897	.000
	N	90	90	90	90	90
Y2	Pearson Correlation	-.175	1	.006	.230*	.523**
	Sig. (2-tailed)	.099		.958	.029	.000
	N	90	90	90	90	90
Y3	Pearson Correlation	.132	.006	1	.042	.558**
	Sig. (2-tailed)	.216	.958		.697	.000
	N	90	90	90	90	90
Y4	Pearson Correlation	.014	.230*	.042	1	.643**
	Sig. (2-tailed)	.897	.029	.697		.000
	N	90	90	90	90	90
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.390**	.523**	.558**	.643**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

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

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

Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas

HASIL UJI RELIABILITAS

1. RELIABILITAS X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	5

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	30.10	5.642	.357	.647
X1.2	30.02	5.775	.319	.660
X1.3	30.04	5.234	.507	.594
X1.4	30.08	6.342	.190	.697
Pelayanan (X1)	17.18	1.788	1.000	.190

2. RELIABILIAS X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.655	5

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	30.19	5.121	.330	.637
X2.2	30.10	5.102	.347	.631
X2.3	30.21	4.888	.451	.594
X2.4	30.13	5.780	.156	.690
Tempat (X2)	17.23	1.619	1.000	.130

3. RELIABILIAS X3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	5

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	29.71	7.893	.138	.724
X3.2	29.73	7.007	.377	.659
X3.3	29.87	6.319	.494	.613
X3.4	29.84	6.717	.443	.637
Promosi (X3)	17.02	2.179	1.000	.241

4. RELIABILITAS Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items	
.664	5	

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	90	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	90	100.0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	30.03	6.235	.201	.687
Y2	30.04	5.706	.318	.652
Y3	30.22	5.568	.357	.639
Y4	30.18	5.204	.453	.602
Kepuasan Pelanggan (Y)	17.21	1.764	1.000	.165

Lampiran 6 : Hasil Uji Regresi

HASIL UJI REGRESI

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Promosi (X3), Tempat (X2), Pelayanan (X1) ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.391 ^a	.153	.123	1.243

a. Predictors: (Constant), Promosi (X3), Tempat (X2), Pelayanan (X1)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.018	3	8.006	5.178	.002 ^a
	Residual	132.971	86	1.546		
	Total	156.989	89			

a. Predictors: (Constant), Promosi (X3), Tempat (X2), Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.642	2.896		2.293	.024
Pelayanan (X1)	.218	.099	.219	2.199	.031
Tempat (X2)	.345	.104	.331	3.326	.001
Promosi (X3)	.051	.090	.057	.573	.568

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Pelayanan (X1)
X1.1	Pearson Correlation	1	-.046	.291**	-.109	.558**
	Sig. (2-tailed)		.670	.005	.307	.000
	N	90	90	90	90	90
X1.2	Pearson Correlation	-.046	1	.100	.054	.524**
	Sig. (2-tailed)	.670		.348	.610	.000
	N	90	90	90	90	90
X1.3	Pearson Correlation	.291**	.100	1	.007	.675**
	Sig. (2-tailed)	.005	.348		.947	.000
	N	90	90	90	90	90
X1.4	Pearson Correlation	-.109	.054	.007	1	.381**
	Sig. (2-tailed)	.307	.610	.947		.000
	N	90	90	90	90	90
Pelayanan (X1)	Pearson Correlation	.558**	.524**	.675**	.381**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Pelayanan (X1)
X1.1	Pearson Correlation	1	-.046	.291**	-.109	.558**
	Sig. (2-tailed)		.670	.005	.307	.000
	N	90	90	90	90	90
X1.2	Pearson Correlation	-.046	1	.100	.054	.524**
	Sig. (2-tailed)	.670		.348	.610	.000
	N	90	90	90	90	90
X1.3	Pearson Correlation	.291**	.100	1	.007	.675**
	Sig. (2-tailed)	.005	.348		.947	.000
	N	90	90	90	90	90
X1.4	Pearson Correlation	-.109	.054	.007	1	.381**
	Sig. (2-tailed)	.307	.610	.947		.000
	N	90	90	90	90	90
Pelayanan (X1)	Pearson Correlation	.558**	.524**	.675**	.381**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

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

RELIABILITY

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.655	5

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	30.19	5.121	.330	.637
X2.2	30.10	5.102	.347	.631
X2.3	30.21	4.888	.451	.594
X2.4	30.13	5.780	.156	.690
Tempat (X2)	17.23	1.619	1.000	.130

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Promosi (X3)
X3.1	Pearson Correlation	1	-.096	-.008	-.056	.334**
	Sig. (2-tailed)		.366	.937	.603	.001
	N	90	90	90	90	90
X3.2	Pearson Correlation	-.096	1	.164	.165	.557**
	Sig. (2-tailed)	.366		.122	.120	.000
	N	90	90	90	90	90
X3.3	Pearson Correlation	-.008	.164	1	.220*	.672**
	Sig. (2-tailed)	.937	.122		.037	.000

	N	90	90	90	90	90
X3.4	Pearson Correlation	-.056	.165	.220*	1	.617**
	Sig. (2-tailed)	.603	.120	.037		.000
	N	90	90	90	90	90
Promosi (X3)	Pearson Correlation	.334**	.557**	.672**	.617**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	5

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	29.71	7.893	.138	.724
X3.2	29.73	7.007	.377	.659
X3.3	29.87	6.319	.494	.613
X3.4	29.84	6.717	.443	.637
Promosi (X3)	17.02	2.179	1.000	.241

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Kepuasan Pelanggan (Y)
Y1	Pearson Correlation	1	-.175	.132	.014	.390**
	Sig. (2-tailed)		.099	.216	.897	.000
	N	90	90	90	90	90
Y2	Pearson Correlation	-.175	1	.006	.230*	.523**
	Sig. (2-tailed)	.099		.958	.029	.000
	N	90	90	90	90	90
Y3	Pearson Correlation	.132	.006	1	.042	.558**
	Sig. (2-tailed)	.216	.958		.697	.000
	N	90	90	90	90	90
Y4	Pearson Correlation	.014	.230*	.042	1	.643**
	Sig. (2-tailed)	.897	.029	.697		.000
	N	90	90	90	90	90
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.390**	.523**	.558**	.643**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.664	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	30.03	6.235	.201	.687
Y2	30.04	5.706	.318	.652
Y3	30.22	5.568	.357	.639
Y4	30.18	5.204	.453	.602
Kepuasan Pelanggan (Y)	17.21	1.764	1.000	.165

Statistics

		Umur Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir
N	Valid	90	90	90
	Missing	0	0	0

Umur Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 tahun	20	22.2	22.2	22.2
	25-30 tahun	40	44.4	44.4	66.7
	> 30 tahun	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	47	52.2	52.2	52.2
	Perempuan	43	47.8	47.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTP	12	13.3	13.3	13.3
	SLTA	24	26.7	26.7	40.0
	S1	11	12.2	12.2	52.2
	S2	14	15.6	15.6	67.8
	Lainnya	29	32.2	32.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan (X1)	90	13	20	17.18	1.337
Tempat (X2)	90	13	20	17.23	1.272
Promosi (X3)	90	12	20	17.02	1.476
Kepuasan Pelanggan (Y)	90	14	20	17.21	1.328
Valid N (listwise)	90				

Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi Berganda

HASIL UJI REGRESI BERGANDA

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Promosi (X3), Tempat (X2), Pelayanan (X1) ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
(Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.391 ^a	.153	.123	1.243

a. Predictors: (Constant), Promosi (X3), Tempat (X2),
Pelayanan (X1)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.018	3	8.006	5.178	.002 ^a
	Residual	132.971	86	1.546		
	Total	156.989	89			

a. Predictors: (Constant), Promosi (X3), Tempat (X2), Pelayanan
(X1)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.018	3	8.006	5.178	.002 ^a
	Residual	132.971	86	1.546		
	Total	156.989	89			

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.642	2.896		2.293	.024
	Pelayanan (X1)	.218	.099	.219	2.199	.031
	Tempat (X2)	.345	.104	.331	3.326	.001
	Promosi (X3)	.051	.090	.057	.573	.568

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)