

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

**”PENGARUH *RESPONSIVENESS*, *TANGIBLE*, DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE BARVA PONOROGO”**

Saya mengharapkan Responden meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan- pertanyaan berikut ini.

Keberhasilan saya dalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari partisipasi anda semua. Jawaban yang Saudara berikan akan saya jamin kerahasianya, karena semata-mata hanya untuk kepentingan akademik.

Atas kesediaan dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

I. Identitas Responden

Nama :

Alamat :

Usai saat ini : ..... Tahun

**Petunjuk :**

**Lingkarilah salah satu huruf yang berisikan jawaban sesuai dengan pilihan anda.**

1. Jenis kelamin :

- a. Laki – laki
- b. Perempuan

2. Status tingkat pendidikan :

- a. SD/MI
- b. SMP/MTs
- c. SMA/SMK/MA
- d. Sarjana

3. Pekerjaan anda saat ini :

- a. Pelajar/ Mahasiswa
- b. Pegawai Swasta
- c. Pegawai Negeri
- d. Wiraswasta

- e. Lain – lain
- 4. Bersama dengan :
  - a. Teman
  - b. Kerabat/Keluarga
  - c. Pasangan
  - d. Rekan Kerja
  - e. Lain-lain
- 5. Keperluan :
  - a. Nongkrong
  - b. Meet Up
  - c. Acara Ultah/Anniversary
  - d. Lain-lain

Memberikan jawaban dari pertanyaan yang tersedia Pertanyaan-pertanyaan berikut ini Saudara/I dipersilahkan untuk memberikan jawaban dengan melingkari tanda centang (✓) pada skala 1-5

dalam kolom jawaban yang sudah tersedia dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

- 1. Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2. Tidak Setuju (TS)
- 3. Netral (N)
- 4. Setuju (S)
- 5. Sangat Setuju (SS)



A. Variabel – variabel yang mempengaruhi (X)

<b>Kepuasan konsumen (Y)</b>					
	sil yang diberikan oleh cafe barva				
	dasikan Kesediaan cafe barva kepada orang lain.				
	ionalitas karyawan cafe barva dalam memberikan tanggapan terhadap konsumen.				
	il memenuhi keinginan dan harapan pelanggan saat melakukan pembelian.				
<b>Responsiveness (X<sub>1</sub>)</b>					
	era menanggapi keluhan konsumen.				
	n yang tepat dari karyawan cafe barva.				
	ia membantu kesulitan pelanggan dalam memilih menu.				
	ra menanggapi permintaan konsumen dalam segala hal.				
<b>Tangible (X<sub>2</sub>)</b>					
	iliki fasilitas yang bersih.				
	i desain interior yang menarik.				
	barva sesuai dengan penyedia pelayanan (memadai).				
<b>Lingkungan fisik (X<sub>3</sub>)</b>					
	e barva aman dan nyaman.				
	e barva keberhasanya terjamin.				
	ata rapi dan luas serta tidak mengganggu karyawan saat memerikan pelayanan.				
	luas dan terjamin keamananya				

### DATA RESPONDEN PENELITIAN

Res	Jenis Kelamin	Kode	Pergi Bersama	Kode	Keperluan	Kode
1	Perempuan	2	Lain-lain	3	Lain lain	3
2	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	2
3	Laki-laki	1	Lain-lain	3	Nongkrong	1
4	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
5	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
6	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
7	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
8	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
9	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
10	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
11	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
12	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
13	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
14	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
15	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
16	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
17	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
18	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
19	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
20	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
21	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
22	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
23	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
24	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
25	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
26	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
27	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
28	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
29	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
30	Laki-laki	1	Lain-lain	3	Lain lain	3

31	Perempuan	2	Teman	2	Lain lain	3
32	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
33	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
34	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
35	Laki-laki	1	Lain-lain	3	Nongkrong	1
36	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
37	Laki-laki	1	Lain-lain	3	Nongkrong	1
38	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
39	Laki-laki	1	Keluarga	1	Nongkrong	1
40	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
41	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
42	Laki-laki	1	Lain-lain	3	Nongkrong	1
43	Laki-laki	1	Lain-lain	3	Nongkrong	1
44	Laki-laki	1	Lain-lain	3	Lain lain	3
45	Laki-laki	1	Lain-lain	3	Nongkrong	1
46	Laki-laki	1	Teman	2	Acara ultah/ anniversary	2
47	Laki-laki	1	Lain-lain	3	Nongkrong	1
48	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
49	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
50	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
51	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
52	Laki-laki	1	Lain-lain	3	Nongkrong	1
53	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
54	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
55	Perempuan	2	Teman	2	Lain lain	3
56	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
57	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
58	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
59	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
60	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
61	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1

62	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
63	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
64	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
65	Perempuan	2	Teman	2	Lain lain	3
66	Laki-laki	1	Teman	2	Lain lain	3
67	Laki-laki	1	Lain-lain	3	Lain lain	3
68	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
69	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
70	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
71	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
72	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
73	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
74	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
75	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
76	Perempuan	2	Teman	2	Lain lain	3
77	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
78	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
79	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
80	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
81	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
82	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
83	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
84	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
85	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
86	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
87	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
88	Laki-laki	1	Teman	2	Lain lain	3
89	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
90	Perempuan	2	Lain-lain	3	Lain lain	3
91	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
92	Laki-laki	1	Keluarga	1	Nongkrong	1
93	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1

94	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
95	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
96	Laki-laki	1	Teman	2	Nongkrong	1
97	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
98	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
99	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1
100	Perempuan	2	Teman	2	Nongkrong	1

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	70	70.0	70.0	70.0
	Perempuan	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Pergi Bersama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Keluarga	2	2.0	2.0	2.0
	Teman	85	85.0	85.0	87.0
	Lain-lain	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Keperluan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nongkrong	87	87.0	87.0	87.0
	Acara Ultah/Anniversary	2	2.0	2.0	89.0
	Lain-lain	11	11.0	11.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

**TABULASI DATA PENELITIAN**

No	Kepuasan Konsumen (Y)				$\Sigma Y$	Responsiveness (X1)				$\Sigma X1$	Tangible (X2)			$\Sigma X2$	Lingkungan Fisik (X3)				$\Sigma X3$
	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3		1	2	3	4	
1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	5	4	12	3	4	3	3	13
5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
6	3	3	4	3	13	3	3	2	3	11	5	5	5	15	3	3	3	3	12
7	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	4	16
8	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	5	3	4	12	3	2	4	3	12
9	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20
10	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	4	16
11	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	4	4	5	13	5	4	5	4	18
12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
13	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
14	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
17	4	4	3	4	15	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	5	5	18
18	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	3	4	11	4	3	3	4	14
19	2	4	2	3	11	2	2	4	2	10	2	2	2	6	2	4	4	4	14
20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
21	5	5	4	5	19	3	5	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	20
22	4	5	4	4	17	5	3	4	3	15	4	4	4	12	5	5	4	5	19
23	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	5	4	13	4	4	3	3	14
24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
26	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	4	12	4	4	4	3	15
27	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20



28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
29	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
30	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
31	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	5	4	13	4	4	4	4	16
32	4	4	5	3	16	4	5	4	5	18	5	5	3	13	5	5	5	4	19
33	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	4	4	4	12	4	5	5	5	19
34	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	1	10
35	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
36	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	12	3	3	3	3	12
37	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
38	4	4	4	5	17	4	2	4	3	13	4	4	4	12	5	4	3	3	15
39	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	3	3	3	13
40	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	5	4	3	12	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
42	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
43	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
44	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
45	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
46	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	5	4	4	13	4	4	5	5	18
47	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	3	9	3	3	3	3	12
48	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	5	4	13	4	3	4	2	13
49	4	5	4	4	17	3	5	4	4	16	5	5	4	14	5	4	5	4	18
50	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	5	4	12	4	4	3	3	14
51	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
52	3	2	3	3	11	3	4	3	4	14	3	4	3	10	2	4	3	3	12
53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
54	3	3	3	3	12	4	5	4	4	17	4	4	3	11	3	4	4	4	15
55	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	5	4	13	5	5	4	3	17
56	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
57	4	3	5	3	15	5	2	3	4	14	3	5	3	11	5	5	5	2	17
58	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	4	14	4	5	4	4	17
59	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16

60	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20
61	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
62	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	12	3	4	4	4	15
63	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	4	16
64	3	4	4	3	14	2	4	3	4	13	4	4	4	12	4	4	4	2	14
65	3	2	3	3	11	3	3	4	3	13	3	4	3	10	4	4	4	3	15
66	4	3	4	4	15	3	4	3	5	15	5	5	5	15	4	4	4	3	15
67	4	3	3	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	3	12
68	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	5	5	14	5	5	5	4	19
69	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	4	16
70	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	5	5	4	14	4	4	4	3	15
71	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	4	10	4	3	4	4	15
72	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	3	3	4	10	3	3	3	3	12
73	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
74	3	3	3	4	13	3	2	3	4	12	2	3	3	8	4	4	2	4	14
75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
76	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	5	5	4	18
77	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	3	16
78	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	2	4	9	4	3	4	2	13
79	4	3	5	5	17	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	5	4	17
80	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	4	3	10	5	3	4	2	14
81	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	5	4	4	13	4	5	4	4	17
82	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	5	4	4	16
83	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
84	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
85	4	4	5	5	18	5	4	4	3	16	5	5	4	14	4	4	5	4	17
86	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	4	3	3	10	3	4	4	5	16
87	5	4	4	3	16	5	4	5	3	17	5	5	4	14	3	5	4	5	17
88	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	5	4	17
89	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
90	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
91	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16

92	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	4	4	13	5	4	5	3	17
93	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	3	12
94	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	13	5	3	5	3	16
95	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	15
96	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
97	4	3	5	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	13	5	5	5	4	19
98	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
99	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	5	14	5	5	5	5	20
100	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	5	4	4	13	4	4	5	4	17

**UJI VALIDITAS&RELIABILITAS X1**

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.588**	.748**	.645**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.588**	1	.682**	.787**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.748**	.682**	1	.661**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.645**	.787**	.661**	1	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TotalX1	Pearson Correlation	.851**	.880**	.878**	.887**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	4

### 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	11.7000	4.455	.730	.880
X1.2	11.7200	4.224	.772	.865
X1.3	11.6200	4.561	.788	.861
X1.4	11.6100	4.321	.792	.857

### UJI VALIDITAS&RELIABILITAS X2

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.701**	.711**	.899**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.701**	1	.714**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.711**	.714**	1	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TotalX2	Pearson Correlation	.899**	.900**	.893**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

N	100	100	100	100
---	-----	-----	-----	-----

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	3

### 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	8.1000	2.071	.762	.830
X2.2	8.0200	2.060	.764	.828
X2.3	8.2000	2.263	.772	.824

### UJI VALIDITAS&RELIABILITAS X3

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.621**	.707**	.419**	.805**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.621**	1	.679**	.679**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.707**	.679**	1	.605**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100

X3.4	Pearson Correlation	.419**	.679**	.605**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TotalX3	Pearson Correlation	.805**	.878**	.881**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	4

### 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	11.8800	4.430	.655	.847
X3.2	11.8800	4.208	.781	.798
X3.3	11.8300	4.143	.782	.796
X3.4	12.1100	4.119	.641	.858

### UJI VALIDITAS&RELIABILITAS Y

#### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TotalY
Y.1	Pearson Correlation	1	.667**	.718**	.700**	.902**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100

Y.2	Pearson Correlation	.667**	1	.530**	.646**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.718**	.530**	1	.572**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.700**	.646**	.572**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TotalY	Pearson Correlation	.902**	.830**	.827**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	11.6400	3.546	.818	.807
Y.2	11.7100	3.824	.698	.855
Y.3	11.7300	3.775	.686	.859
Y.4	11.5700	3.642	.733	.841

**UJI ASUMSI KLASIK**

**UJI NORMALITAS**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98473193
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.055
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.147 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

**UJI MULTIKOLINERITAS**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lingkungan Fisik, Responsiveness, Tangible <sup>b</sup>	.	Enter



a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 <sup>a</sup>	.694	.685	1.41101

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Fisik, Responsiveness, Tangible

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	433.619	3	144.540	72.598	.000 <sup>b</sup>
	Residual	191.131	96	1.991		
	Total	624.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Fisik, Responsiveness, Tangible

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.269	.912		2.489	.015		
	Responsiveness	.254	.082	.278	3.113	.002	.401	2.497
	Tangible	.389	.110	.329	3.542	.001	.369	2.708
	Lingkungan Fisik	.290	.093	.309	3.128	.002	.327	3.060

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

## UJI HETEROSKEDASTISITAS

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lingkungan Fisik, Responsiveness, Tangible <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: ABRES

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.188 <sup>a</sup>	.035	.005	.87896

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Fisik, Responsiveness, Tangible

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.713	3	.904	1.170	.325 <sup>b</sup>
	Residual	74.166	96	.773		
	Total	76.879	99			

a. Dependent Variable: ABRES

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Fisik, Responsiveness, Tangible

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.672	.568		1.183	.240

Responsiveness	.068	.051	.213	1.346	.182
Tangible	.056	.068	.135	.819	.415
Lingkungan Fisik	-.085	.058	-.258	-1.469	.145

a. Dependent Variable: ABRES

## UJI AUTOKORELASI

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lingkungan Fisik, Responsiveness, Tangible <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. All requested variables entered.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.833 <sup>a</sup>	.694	.685	1.41101	2.041

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Fisik, Responsiveness, Tangible

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	433.619	3	144.540	72.598	.000 <sup>b</sup>
	Residual	191.131	96	1.991		
	Total	624.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Fisik, Responsiveness, Tangible

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.269	.912		2.489	.015
	Responsiveness	.254	.082	.278	3.113	.002
	Tangible	.389	.110	.329	3.542	.001
	Lingkungan Fisik	.290	.093	.309	3.128	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

### ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lingkungan Fisik, Responsiveness, Tangible <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1				

1	.833 <sup>a</sup>	.694	.685	1.41101
---	-------------------	------	------	---------

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Fisik, Responsiveness, Tangible

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	433.619	3	144.540	72.598	.000 <sup>b</sup>
	Residual	191.131	96	1.991		
	Total	624.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Fisik, Responsiveness, Tangible

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.269	.912		2.489	.015
	Responsiveness	.254	.082	.278	3.113	.002
	Tangible	.389	.110	.329	3.542	.001
	Lingkungan Fisik	.290	.093	.309	3.128	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

PONOROGO