

LAMPIRAN

Lampiran 1 – PERSENTASE RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN, USIA, PEKERJAAN, KUNJUNGAN.

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	118	73.8	73.8	73.8
	Wanita	42	26.3	26.3	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<17 Tahun	23	14.4	14.4	14.4
	17-24 Tahun	87	54.4	54.4	68.8
	25-32 Tahun	39	24.4	24.4	93.1
	33-40 Tahun	4	2.5	2.5	95.6
	>40 Tahun	7	4.4	4.4	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar / Mahasiswa	65	40.6	40.6	40.6
	Karyawan	54	33.8	33.8	74.4
	Wiraswasta	22	13.8	13.8	88.1
	Ibu Rumah Tangga	7	4.4	4.4	92.5

	Lainnya	12	7.5	7.5	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Minggu yang lalu	17	10.6	10.6	10.6
	1-2 Minggu yang lalu	43	26.9	26.9	37.5
	3-4 Minggu yang lalu	38	23.8	23.8	61.3
	>1 Bulan yang lalu	55	34.4	34.4	95.6
	Lainnya	7	4.4	4.4	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

Lampiran 2 – KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BURGER KING LAGOON AVENUE DI BEKASI
SELATAN”**

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam !

Yth.

Saudara/saudari Pelanggan Burger King Lagoon Avenue

Dengan Hormat,

Perkenalkan, nama saya Maurich Totti, mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan ilmu administrasi bisnis. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian akhir dengan judul " Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Burger King Lagoon Avenue di Bekasi Selatan. " Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kesediaan saudara/saudari untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur. Saya sebagai peneliti akan menjamin kerahasiaan data yang saudara/saudari berikan dan data hanya digunakan untuk kepentingan penelitian semata. Atas ketersediaan waktu 10-15 menit dan kerja sama teman-teman dalam mengisi form kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih!

Hormat saya,
Maurich Totti

Petunjuk pengisian:

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon bapak/ibu/saudara/i membaca pertanyaan dengan cermat.
2. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang menurut saudara/saudari paling sesuai.
3. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
4. Mohon menjawab setiap pertanyaan tanpa ada yang terlewat.

Keterangan:

- 1 = Sangat Tidak setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Cukup Setuju (CS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Identitas responden

Nama : _____

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Usia : < 17 tahun
 17-24 tahun
 25-32 tahun
 33-40 tahun
 > 40 tahun

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
 Karyawan
 Wiraswasta
 Ibu rumah tangga
 Lainnya _____

Kapan terakhir kali anda membeli

Makanan / minuman di Burger King : Pelajar/Mahasiswa
 Karyawan
 Wiraswasta
 Ibu rumah tangga
 Lainnya _____

KUESIONER

1. Kualitas Produk (X₁)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1	Burger King memberikan kemasan yang baik.					
2	Produk Burger King memiliki varian rasa yang menarik.					
3	Produk Burger King diproduksi dengan tingkat kematangan yang baik.					
4	Bahan baku yang digunakan oleh Burger King selalu dalam keadaan fresh dan layak saji.					

5	Cita rasa produk Burger King selalu konsisten.					
6	Ukuran pada produk Burger King selalu konsisten dan tidak berubah-ubah.					
7	Produk Burger King dapat bertahan dalam suhu ruangan lebih dari setengah hari.					
8	Tingkat kerenyahan Ayam dan kelezatan Burger di Burger King dapat bertahan selama lebih setengah hari.					
9	Burger King memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada pelanggan.					
10	Burger King terbuka terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh setiap pelanggan.					
11	Produk Burger King terlihat sangat menarik pada tampilan menu.					
12	Cita rasa yang diberikan Burger King sesuai dengan harapan.					
13	Burger King menyampaikan informasi produk dan promosi kepada pelanggan.					
14	Informasi produk yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan					

2. Kualitas Layanan (X2)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1	Karyawan Burger King Lagoon Avenue memberikan pelayanan yang professional sesuai dengan yang keinginan pelanggan.					
2	Pelayanan Burger King Lagoon Avenue dapat diandalkan sesuai dengan harapan pelanggan.					
3	Penampilan karyawan Burger King Lagoon Avenue terlihat rapi dan bersih					
4	Peralatan dan fasilitas di Burger King Lagoon Avenue selalu terjaga kebersihannya.					

5	Karyawan Burger King Lagoon Avenue memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan.					
6	Karyawan Burger King Lagoon Avenue cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang diajukan pelanggan.					
7	Karyawan Burger King Lagoon Avenue mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai menu yang ada.					
8	Karyawan Burger King Lagoon Avenue memberikan kesediaan untuk selalu membantu konsumen.					
9	Karyawan Burger King Lagoon Avenue memberikan perhatian kepada konsumen sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen.					
10	Karyawan Burger King Lagoon Avenue memberikan bantuan pelayanan kepada pelanggan yang berkebutuhan khusus.					

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Kualitas produk yang diberikan oleh Burger King Lagoon Avenue melebihi ekspektasi saya sebagai pelanggan.					
2	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Burger King Lagoon Avenue melebihi ekspektasi saya sebagai pelanggan.					
3	Fasilitas yang diberikan oleh Burger King Lagoon Avenue melebihi ekspektasi saya sebagai pelanggan.					
4	Kualitas produk yang diberikan oleh Burger King Lagoon Avenue mendorong minat saya sebagai pelanggan untuk berkunjung kembali.					

5	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Burger King Lagoon Avenue mendorong minat saya sebagai pelanggan untuk berkunjung kembali.					
6	Fasilitas yang diberikan oleh Burger King Lagoon Avenue mendorong minat saya sebagai pelanggan untuk berkunjung kembali.					
7	Saya bersedia untuk merekomendasikan kepada rekan dan keluarga saya untuk berkunjung ke Burger King Lagoon Avenue dikarenakan kualitas produk yang baik.					
8	Saya bersedia untuk merekomendasikan kepada rekan dan keluarga saya untuk berkunjung ke Burger King Lagoon Avenue dikarenakan kualitas pelayanan yang baik.					
9	Saya bersedia untuk merekomendasikan kepada rekan dan keluarga saya untuk berkunjung ke Burger King Lagoon Avenue dikarenakan fasilitasnya yang memadai.					

Lampiran 3 – DATA HASIL UJI PRA-KUESIONER (30 RESPONDEN)

1. Kualitas Produk

Responden	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14
1	4	3	3	3	3	4	5	2	4	3	5	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5
6	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5
7	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4

8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
10	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4
17	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
18	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
19	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3
21	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4
22	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3
23	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
24	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
26	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	4	4	4
27	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
28	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4
29	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4
30	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4

2. Kualitas Layanan

Responden	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5
4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
6	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5

2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	3	4	5	4	3	4	5
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
6	5	4	5	4	4	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	3	3	3	3
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	4	5	4	4	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	4	4	4	4	5	4	4
15	3	3	3	3	2	3	3	4	2
16	4	3	4	5	4	5	5	5	5
17	5	5	4	5	5	4	4	4	4
18	5	4	5	5	5	4	5	5	4
19	4	4	3	4	4	3	5	5	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	3	3	3	4	3	4
23	4	5	4	5	5	4	5	4	4
24	5	4	4	4	4	5	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	4	4	4
27	5	4	4	5	5	4	4	5	5
28	5	4	5	5	4	5	5	4	5
29	5	4	5	5	4	4	5	5	4
30	3	2	4	3	4	5	4	4	5

Lampiran 4 – HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Kualitas Produk

a. Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	54.30	55.872	.659	.917
KP2	54.53	54.602	.595	.919
KP3	54.47	56.878	.525	.921
KP4	54.43	54.530	.707	.916
KP5	54.57	54.323	.631	.918
KP6	54.77	56.185	.423	.925
KP7	54.57	54.116	.650	.917
KP8	54.83	51.661	.765	.913
KP9	54.57	52.599	.744	.914
KP10	54.67	52.989	.712	.915
KP11	54.50	55.086	.514	.922
KP12	54.63	52.033	.780	.912
KP13	54.60	55.007	.623	.918
KP14	54.53	52.602	.825	.911

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.923	14

2. Kualitas Layanan

a. Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	37.93	36.064	.733	.936
KL2	38.27	35.237	.726	.935
KL3	38.07	34.133	.826	.931
KL4	38.13	35.499	.685	.937
KL5	38.23	34.392	.865	.929
KL6	38.13	33.568	.815	.931
KL7	38.30	34.976	.727	.935
KL8	38.17	34.557	.760	.934
KL9	38.23	33.840	.823	.931
KL10	38.13	34.464	.646	.941

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	10

3. Kepuasan Pelanggan

a. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPS1	33.07	28.547	.877	.934
KPS2	33.40	29.903	.667	.946
KPS3	33.23	29.771	.802	.938
KPS4	33.10	28.507	.895	.933
KPS5	33.20	29.062	.821	.937
KPS6	33.27	29.926	.751	.941
KPS7	33.10	29.403	.781	.939
KPS8	33.13	29.913	.780	.939
KPS9	33.17	29.799	.713	.943

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	9

Lampiran 5 – DATA HASIL KUESIONER (160 RESPONDEN)

DATA HASIL KUESIONER

(160 RESPONDEN)

1. Kualitas Produk

Responden	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14
1	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4
2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
4	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
6	3	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3
7	5	3	5	5	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	2	4	5	3	3	3	4	2	3	4	2
10	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4
11	2	4	4	2	4	1	1	2	1	1	1	2	1	1
12	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
13	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
14	4	1	4	1	4	2	4	1	5	2	3	1	4	2
15	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3
16	3	4	2	4	5	5	1	4	2	1	3	4	5	1
17	3	2	3	4	3	2	3	4	5	1	2	4	2	5
18	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4
19	4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4
20	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5
21	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
22	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	2	1	1
23	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
24	3	5	3	5	2	1	2	1	3	4	5	2	1	2
25	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
26	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	2	3
27	1	4	2	3	2	4	1	4	1	3	4	4	5	4
28	4	4	3	3	4	3	4	5	2	2	3	3	4	4
29	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5
30	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4
31	1	3	4	4	3	2	5	1	3	5	2	4	3	5
32	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3

33	4	5	1	1	3	4	2	4	1	4	5	4	3	1
34	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5
35	1	3	4	2	3	2	1	4	5	1	2	4	3	4
36	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
37	1	4	5	1	2	1	3	4	1	4	5	5	4	3
38	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
39	2	4	5	4	2	1	2	4	5	4	1	3	4	1
40	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4
41	4	5	4	3	5	3	1	4	4	4	1	3	4	5
42	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
43	5	2	1	2	1	1	2	4	3	3	5	3	2	2
44	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4
45	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4
46	3	4	3	4	2	4	3	1	3	4	4	1	5	1
47	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
48	2	4	5	2	4	3	5	2	1	4	5	3	4	3
49	2	3	5	5	3	3	4	2	4	1	2	3	4	5
50	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4
51	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
52	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5
53	4	5	3	4	4	1	1	4	5	5	5	5	4	3
54	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
55	2	3	4	5	4	3	2	4	3	4	3	4	5	4
56	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5
57	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
58	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4
59	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
61	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	5	3
62	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2
63	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	4
64	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
65	4	3	4	4	3	4	3	5	3	5	4	5	4	4
66	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5
67	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4
68	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5
69	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5
70	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	5	4	5
71	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3

72	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4
73	4	5	3	4	3	4	2	3	1	3	4	3	4	3
74	4	5	1	3	4	1	5	4	4	5	3	4	4	4
75	4	3	4	5	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4
76	5	2	3	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4
77	1	3	4	3	1	2	1	3	4	5	4	4	5	4
78	4	4	3	3	4	3	3	2	5	4	5	4	4	4
79	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	5
80	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	2	3
81	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3
82	4	3	4	5	4	3	4	4	3	2	4	1	3	2
83	1	1	4	2	4	3	1	4	2	5	2	5	2	5
84	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3
85	5	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4	5	5	4
86	4	3	2	3	2	4	1	1	4	5	2	2	3	4
87	4	2	4	3	4	4	5	2	3	2	4	3	4	4
88	2	2	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	2	2
89	3	4	4	3	2	3	2	3	1	3	1	2	1	4
90	4	3	4	3	4	3	4	2	1	1	2	2	4	5
91	4	3	4	2	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4
92	4	3	4	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4
93	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4
94	4	5	4	4	3	4	3	2	4	3	5	4	3	3
95	3	4	2	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3
96	4	5	4	3	1	1	2	3	4	3	4	4	3	4
97	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5
98	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4
99	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	1	2	3	4
100	5	4	4	1	1	4	5	5	4	2	2	4	5	2
101	3	4	2	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5
102	4	3	4	5	2	3	1	1	4	4	4	5	4	4
103	4	2	4	5	3	4	5	4	4	2	4	5	4	3
104	4	5	1	1	4	5	1	1	4	5	1	1	4	5
105	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3
106	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3
107	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2
108	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
109	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
110	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4

111	5	3	5	5	3	1	2	5	3	5	1	2	5	3
112	5	3	2	4	5	3	4	2	5	3	4	2	5	3
113	2	4	3	5	4	3	2	3	4	5	5	3	2	1
114	3	5	3	5	1	1	1	2	2	2	3	5	5	3
115	3	4	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5
116	3	4	5	4	2	2	3	3	4	4	5	3	5	5
117	5	3	3	5	3	2	3	4	4	5	3	5	3	5
118	3	5	2	2	4	4	3	5	5	5	3	1	1	4
119	3	5	2	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	2
120	2	3	1	3	5	3	3	2	3	4	4	5	3	3
121	3	2	3	1	2	3	3	5	5	3	2	3	5	3
122	1	1	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3
123	2	3	3	1	3	5	5	2	3	4	4	3	5	2
124	3	2	4	3	4	3	5	3	5	3	2	4	5	3
125	4	3	4	5	2	4	2	5	3	4	4	3	3	4
126	2	3	3	4	2	1	3	3	4	3	2	5	3	2
127	3	3	2	2	5	5	4	4	3	5	3	5	2	2
128	1	1	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
129	3	3	5	5	2	2	1	1	3	3	5	5	4	4
130	4	3	3	5	2	2	3	5	3	4	5	3	5	3
131	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4
132	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4
133	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	3	5	3	3
134	3	5	1	2	5	2	5	3	5	1	2	5	3	5
135	1	2	3	5	1	2	3	5	1	2	3	5	1	2
136	4	3	5	3	5	2	2	1	1	2	3	5	3	2
137	3	2	1	2	3	5	2	3	1	1	1	2	3	5
138	3	2	5	1	2	2	1	1	3	5	3	2	1	1
139	3	2	5	3	2	3	2	4	4	3	5	1	5	3
140	3	2	5	1	2	3	5	2	1	2	3	1	2	3
141	1	2	3	2	4	3	2	1	3	2	5	3	2	3
142	4	5	3	1	2	5	1	2	3	5	1	2	3	5
143	3	2	1	5	3	2	3	5	2	3	5	3	2	2
144	3	2	1	2	3	2	1	3	5	3	2	2	3	1
145	3	5	3	2	1	2	3	5	3	2	3	2	2	3
146	2	3	1	2	3	5	2	3	2	3	5	3	3	2
147	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3	5	3
148	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	4	3
149	2	3	4	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2

150	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	1	2	5	5
151	5	5	5	3	5	5	3	5	2	5	3	5	3	5
152	2	3	5	3	3	5	2	3	5	3	2	3	2	2
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	5	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5
155	5	3	5	1	5	2	5	2	5	2	2	5	5	5
156	2	1	3	1	5	5	5	3	5	3	1	3	5	5
157	5	5	2	3	3	5	5	2	2	3	5	3	5	2
158	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
159	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5
160	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5

2. Kualitas Layanan

Responden	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10
1	5	4	5	4	4	3	5	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	3	2	5	4	3	3	4
10	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5
11	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2
12	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
13	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
14	1	5	4	3	1	4	2	3	1	4
15	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1
16	2	4	3	5	1	3	2	4	3	5
17	3	2	1	4	2	3	4	2	3	1
18	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5
19	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
20	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
21	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4

22	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
23	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
24	1	4	5	3	2	4	3	1	1	3
25	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4
26	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
27	3	1	4	2	2	2	3	2	2	2
28	4	4	3	3	4	5	2	5	4	3
29	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4
30	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4
31	4	5	3	2	1	4	5	3	4	5
32	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
33	1	4	5	2	3	5	3	2	1	4
34	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4
35	2	2	4	5	3	2	3	3	4	2
36	2	3	2	2	4	3	4	3	4	4
37	4	3	2	2	1	1	4	3	4	3
38	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3
39	3	2	1	2	2	4	3	1	1	1
40	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5
41	4	3	5	4	1	1	2	4	4	5
42	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5
43	3	4	5	3	4	3	3	4	2	3
44	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4
45	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
46	2	4	3	4	1	5	2	4	3	2
47	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4
48	3	1	4	4	2	5	1	4	3	4
49	3	4	2	3	5	4	4	2	3	1
50	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5
51	4	4	3	2	5	4	3	5	4	3
52	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4
53	3	4	5	5	4	1	3	2	3	4
54	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
55	1	2	3	3	1	1	2	3	2	2
56	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3
57	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4
58	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4
59	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4
60	3	3	2	2	3	2	3	2	5	3

61	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4
62	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4
63	5	4	3	5	4	5	3	2	2	2
64	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
65	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
66	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4
67	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4
68	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4
69	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3
70	3	4	3	5	4	3	4	3	2	3
71	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3
72	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4
73	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4
74	4	5	4	5	3	1	4	5	1	4
75	4	4	5	4	3	2	3	3	3	3
76	4	5	5	1	2	1	2	2	3	4
77	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5
78	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5
79	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3
80	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4
81	1	2	1	3	3	3	4	5	4	4
82	2	3	4	3	4	2	1	2	3	1
83	3	5	3	5	2	1	4	2	1	4
84	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4
85	4	3	3	2	2	1	1	2	2	3
86	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3
87	3	4	3	2	3	4	4	5	4	3
88	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3
89	2	4	3	4	5	2	5	2	5	3
90	4	3	2	2	1	1	2	3	4	4
91	4	3	4	2	4	5	3	4	4	2
92	4	3	4	5	4	5	3	4	2	2
93	4	3	4	5	3	4	5	2	3	4
94	4	3	4	5	4	3	4	4	3	5
95	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3
96	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3
97	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3
98	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4
99	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4

100	2	4	3	3	4	1	1	4	5	4
101	3	5	2	3	5	1	2	3	4	5
102	4	5	4	4	5	4	3	1	3	2
103	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2
104	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2
107	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4
108	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
109	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
110	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4
111	5	3	2	1	3	5	3	5	3	3
112	4	2	3	5	4	2	3	5	4	2
113	5	3	1	2	5	3	1	2	4	4
114	3	5	2	3	2	3	5	2	3	1
115	5	3	5	1	2	3	4	5	4	3
116	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5
117	5	3	5	2	3	3	5	4	3	5
118	5	3	1	2	4	5	2	4	5	2
119	3	5	2	4	5	3	5	2	3	5
120	3	5	2	3	5	3	3	2	5	4
121	3	5	3	4	5	3	4	2	3	4
122	2	3	4	5	3	3	2	3	1	2
123	3	1	2	3	5	5	3	4	5	3
124	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3
125	5	3	3	1	2	3	5	3	1	2
126	1	3	1	3	5	1	2	4	3	5
127	3	5	3	3	5	2	4	2	3	5
128	3	3	2	2	2	2	5	5	5	5
129	4	5	3	4	5	4	3	2	1	2
130	2	3	4	5	2	3	5	3	2	1
131	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4
132	3	4	5	3	4	5	4	3	5	3
133	5	3	5	3	2	1	1	1	2	3
134	5	3	5	3	2	1	2	1	2	2
135	2	1	3	5	1	2	5	1	2	3
136	3	5	3	2	2	1	2	3	5	3
137	2	3	5	2	1	2	3	5	3	2
138	2	3	5	3	2	1	2	1	2	3

139	3	2	5	3	2	3	5	2	3	1
140	2	3	1	5	1	2	3	3	2	2
141	3	2	3	5	3	2	2	3	2	2
142	2	3	5	3	2	3	3	2	5	3
143	3	2	3	5	2	3	5	3	2	3
144	1	3	2	3	2	3	5	3	3	3
145	3	2	4	3	5	2	3	2	3	3
146	2	3	5	2	3	5	3	2	1	3
147	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3
148	3	5	3	5	5	3	2	3	2	1
149	3	2	3	1	2	3	2	2	3	5
150	2	3	5	3	1	2	3	5	3	3
151	3	2	2	5	1	1	5	5	5	5
152	5	2	5	2	5	3	5	2	5	2
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
155	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
156	5	3	3	5	1	2	5	3	5	3
157	3	5	1	2	5	3	5	3	5	3
158	3	5	3	5	5	3	5	3	3	5
159	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5
160	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3

3. Kepuasan Pelanggan

Responden	KPS1	KPS2	KPS3	KPS4	KPS5	KPS6	KPS7	KPS8	KPS9
1	3	2	4	3	4	5	4	4	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	4	4	4	4	4	5	4

8	3	4	4	4	3	4	3	3	3
9	4	3	4	2	4	4	2	3	4
10	4	5	4	4	5	3	4	5	4
11	1	1	2	1	2	1	1	2	1
12	1	2	1	2	1	2	1	2	1
13	2	1	2	1	2	1	2	1	2
14	1	2	1	2	1	2	1	2	1
15	1	2	3	4	5	4	3	2	1
16	1	2	3	4	5	4	3	2	1
17	4	3	4	2	3	1	2	4	3
18	5	5	4	4	4	4	4	5	4
19	4	4	3	4	5	5	4	5	4
20	5	4	4	4	3	4	5	4	4
21	1	5	1	5	1	5	1	5	1
22	4	3	2	3	3	3	4	3	3
23	3	1	3	1	3	1	3	1	3
24	2	5	3	4	1	2	3	1	4
25	4	5	4	4	3	4	3	3	4
26	4	4	3	4	3	3	4	3	4
27	2	2	2	3	2	1	2	4	2
28	2	3	4	5	4	4	3	5	3
29	5	4	3	3	4	3	3	3	2
30	4	3	4	2	2	3	4	3	4
31	5	4	3	3	4	1	2	4	2
32	4	3	3	3	3	3	3	3	4
33	2	3	1	3	2	1	3	2	1
34	5	4	5	4	4	4	3	4	4
35	5	4	1	5	4	1	5	4	1
36	5	5	3	4	4	4	3	4	4
37	2	1	4	3	1	4	3	2	4
38	5	5	5	4	4	4	4	4	3
39	3	3	3	1	2	4	1	1	5
40	4	4	3	3	3	3	3	5	4
41	4	2	3	3	5	5	5	5	5
42	4	4	3	4	4	4	4	3	3
43	3	1	2	4	1	3	4	2	3
44	4	4	5	5	5	5	4	4	4
45	5	5	5	5	5	4	5	4	5
46	3	2	4	3	4	2	3	4	3

47	4	4	5	5	4	4	4	3	3
48	4	2	3	2	3	1	1	1	2
49	3	2	4	1	3	2	3	2	1
50	3	4	3	3	4	3	3	4	4
51	5	4	1	4	3	3	4	3	2
52	3	4	5	5	3	2	3	4	4
53	5	2	3	4	1	2	4	3	2
54	5	4	5	4	4	4	4	4	4
55	4	1	3	4	1	3	5	2	3
56	4	4	3	4	3	4	3	4	4
57	5	4	4	5	4	3	4	3	3
58	5	4	4	5	4	4	3	4	4
59	5	4	5	3	4	4	5	4	4
60	4	2	4	3	4	5	5	4	4
61	3	5	4	4	3	5	3	4	5
62	4	3	5	4	3	4	5	4	3
63	4	4	3	5	4	3	3	4	4
64	5	4	4	4	5	4	3	4	4
65	5	5	4	2	4	3	4	3	4
66	5	4	4	3	4	5	4	4	3
67	5	4	5	4	5	4	3	5	4
68	5	4	3	3	4	5	4	4	4
69	4	4	3	4	5	4	3	3	4
70	3	3	4	2	4	4	4	3	4
71	4	3	5	5	5	4	4	4	4
72	4	5	3	3	4	3	4	4	4
73	4	3	1	5	3	3	5	2	2
74	4	5	4	4	3	4	4	5	4
75	4	4	4	5	3	3	2	3	3
76	3	1	3	2	3	2	4	2	1
77	4	5	4	4	5	4	1	3	5
78	4	3	4	5	5	4	4	3	4
79	5	3	3	3	3	4	4	3	3
80	4	3	4	5	3	2	4	4	3
81	3	4	2	5	1	3	4	2	3
82	3	4	2	3	4	5	5	4	3
83	3	5	3	4	2	4	5	4	4
84	2	4	2	3	4	2	3	4	2
85	3	4	4	5	5	4	4	3	3

86	4	3	5	5	1	1	2	3	4
87	1	4	2	3	4	4	4	4	4
88	4	4	5	5	3	3	2	2	3
89	4	4	5	3	3	4	3	5	4
90	4	3	3	5	2	1	4	3	3
91	4	5	4	4	3	3	5	4	4
92	3	2	2	3	4	3	5	3	3
93	3	3	4	4	5	5	2	2	1
94	4	3	4	5	4	3	4	3	4
95	3	2	1	2	3	4	3	2	3
96	4	3	5	5	4	3	4	3	4
97	4	3	4	3	4	3	5	4	4
98	4	3	2	3	4	3	4	4	3
99	2	1	4	3	3	4	3	4	4
100	4	3	4	3	5	4	4	5	4
101	4	3	2	1	2	3	4	5	4
102	3	4	5	4	3	4	4	5	4
103	3	4	3	4	3	4	3	4	3
104	4	3	4	2	4	3	2	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	4	5	2	3	4	5	2	3
107	3	2	3	2	3	2	3	2	3
108	4	5	4	5	4	5	4	5	4
109	4	5	4	5	4	5	4	5	5
110	4	5	3	4	5	3	4	5	5
111	3	5	3	2	1	5	3	2	1
112	4	5	3	2	2	5	3	4	5
113	5	3	3	5	3	3	5	3	3
114	2	5	2	5	2	5	2	5	2
115	2	3	4	5	4	3	3	5	4
116	5	3	5	3	4	5	3	3	4
117	3	4	5	5	3	4	5	4	5
118	1	3	1	4	2	4	5	3	5
119	1	3	1	2	3	2	3	3	3
120	3	5	3	5	2	3	5	3	4
121	3	5	1	2	3	5	3	1	2
122	2	3	3	2	3	5	3	5	3
123	1	2	3	2	4	3	5	3	5
124	4	4	5	3	3	4	1	1	2

125	1	3	5	4	2	3	4	5	3
126	3	5	4	5	3	1	2	1	3
127	3	5	2	3	4	5	3	4	3
128	2	1	4	3	5	3	2	3	5
129	2	3	4	3	2	3	4	5	4
130	2	4	4	3	5	2	3	5	3
131	5	4	5	4	5	4	5	4	4
132	5	3	5	4	5	4	3	5	4
133	5	3	5	3	1	2	1	3	5
134	5	3	5	3	5	3	5	3	2
135	2	3	5	1	2	3	5	3	3
136	3	5	2	3	5	2	3	5	2
137	2	3	5	3	2	1	2	3	5
138	3	2	5	3	3	2	4	4	4
139	2	3	3	2	3	5	3	3	3
140	2	3	5	3	2	1	2	2	1
141	2	3	4	3	2	3	5	3	2
142	2	3	5	2	3	5	3	2	3
143	2	1	2	3	5	3	3	5	3
144	2	3	1	2	3	2	3	4	4
145	1	1	2	3	5	3	2	3	2
146	1	2	1	4	3	2	2	3	5
147	2	3	4	1	2	3	4	2	3
148	1	2	3	1	2	3	3	3	2
149	2	3	5	3	5	3	5	3	5
150	3	5	3	5	2	1	2	3	5
151	2	5	2	5	2	5	2	5	5
152	5	3	5	2	5	3	5	2	5
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	5	5	1	5	5	1	5	5	5
155	5	3	5	5	5	1	5	2	5
156	1	2	5	2	1	2	5	2	3
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	3	5	3	5	3	5	3	5	3
159	3	5	3	5	3	5	3	5	3
160	3	5	3	3	5	3	3	5	3

Lampiran 6 – HASIL ANALISIS DESKRIPTIF

HASIL ANALISIS DESKRIPTIF

1. Kualitas Produk

Statistics		
KP		
N	Valid	160
	Missing	0
Mean		48.80
Median		50.00
Minimum		21
Maximum		70

2. Kualitas Layanan

Statistics		
KL		
N	Valid	160
	Missing	0
Mean		34.14
Median		35.00
Minimum		15
Maximum		50

3. Kepuasan Pelanggan

Statistics		
KPS		
N	Valid	160

	Missing	0
Mean		30.89
Median		31.00
Minimum		12
Maximum		45

4. One Sample Test

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KP	72.920	159	.000	48.800	47.48	50.12
KL	63.266	159	.000	34.138	33.07	35.20
KPS	61.772	159	.000	30.894	29.91	31.88

Lampiran 7 – HASIL ESTIMASI PERSAMAAN REGRESI LINIER BERGANDA

ESTIMASI PERSAMAAN REGRESO LINIER BERGANDA

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.603	2.057		1.752	.082		
	KP	.272	.054	.364	5.008	.000	.547	1.828
	KL	.410	.067	.443	6.086	.000	.547	1.828

a. Dependent Variable: KPS

Lampiran 8 – HASIL PENGUJIAN ASUMSI KLASIK

Pengujian Asumsi Klasik

5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		160
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	4.26384441
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.027
	Negative	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		.628
Asymp. Sig. (2-tailed)		.825
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

6. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.691	1.263		4.505	.000		
	KP	-.061	.033	-.194	-1.825	.070	.547	1.828
	KL	.018	.041	.046	.429	.668	.547	1.828

a. Dependent Variable: ABSRES

7. Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.603	2.057		1.752	.082		
	KP	.272	.054	.364	5.008	.000	.547	1.828
	KL	.410	.067	.443	6.086	.000	.547	1.828

a. Dependent Variable: KPS

Lampiran 9 – HASIL UJI KESESUAIAN MODEL (UJI F)

UJI KESESUAIAN MODEL (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3472.515	2	1736.258	94.300	.000 ^b
	Residual	2890.679	157	18.412		
	Total	6363.194	159			

a. Dependent Variable: KPS

b. Predictors: (Constant), KL, KP

Lampiran 10 – HASIL UJI SIGNIFIKAN PARAMETER INDIVIDUAL (UJI t)

UJI SIGNIFIKAN PARAMETER INDIVIDUAL (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		1	(Constant)	3.603	2.057		1.752	.082
Kualitas Produk (X1)	.272		.054	.364	5.008	.000	.547	1.828

	Kualitas Layanan (X2)	.410	.067	.443	6.086	.000	.547	1.828
--	-----------------------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: KPS

Lampiran 11 – HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.540	4.291

a. Predictors: (Constant), KL, KP