

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Variabel kualitas pelayanan (X) setelah dilakukan uji hipotesis ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi (R^2) yang memiliki pengaruh sangat rendah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini saran yang dapat disampaikan kepada Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia, yaitu setelah dilakukan analisis koefisien determinasi bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sangat rendah terhadap kepuasan konsumen, maka penulis memberikan saran kepada Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik guna untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi
Bandung: CV Alfabeta.
- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT
Raja Grafindo Persada.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana
Tutorial Nurani Sejahtera.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung:
Alfabeta.
- Irawan, Handi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan 9. Jakarta: PT
Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lene Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12.
Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip dan Kevin Lene Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Alih
Bahasa Oleh Bob Sabran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2010. *Principles of Marketing*. 13 Edition.
United States of America: Pearson.

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. 14 Edition, United States of America: Pearson.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lovelock dan Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih bahasa oleh Agus Widyantoro. Jakarta: PT indeks.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Martin, William B. 2004. *Pelayanan Pelanggan yang Bermutu*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Payne, Adrian. 2007. *Service Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratnasari, Tri, Ririn dan Aksa, H. Mastuti. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sangadji, E, M. Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam*

Penelitian. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Cetakan 10. Bandung:

CV Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:

CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service Quality Satisfaction*.

Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality Satisfaction*. Edisi

3. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi

2. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta:

Gramedia Pustaka Utama.

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi 1, Cetakan 4.

Jakarta: Ekonisia.

Yoeti, Oka A. 2005. *Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Cetakan 4. Jakarta:

Pradnya Paramitha.



LAMPIRAN I

KUESIONER



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SOP BUNTUT CUT MEUTIA

No. Kuesioner:

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang sedang saya lakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada, maka saya melakukan penelitian dengan judul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SOP BUNTUT CUT MEUTIA.

Adapun cara untuk mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Untuk itu saya mengharapkan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda ceklist (√) atau silang (x) pada jawaban dari setiap pertanyaan yang paling sesuai dengan pilihan Anda.

A. Profil Diri

Nama:

1. Jenis kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia saat ini:
 - a. <25 tahun
 - b. 25-30 tahun
 - c. >30-35 tahun
 - d. >35-40 tahun
 - e. >40 tahun
3. Pekerjaan saat ini:
 - a. Pegawai swasta
 - b. Pegawai negeri sipil
 - c. Wiraswasta
 - d. Mahasiswa/Pelajar
4. Frekuensi kunjungan dalam 2 bulan terakhir:
 - a. 1-3 kali
 - b. 4-6 kali
 - c. 7-10 kali

d. >10 kali

5. Rata pengeluaran per bulan:
- <Rp 1.000.000
 - Rp 1.000.000-Rp 2.000.000
 - >Rp 2.000.000-Rp 3.000.000
 - >Rp 3.000.000

B. Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia

Keterangan:

STS	= Sangat Tidak Setuju	STP	= Sangat Tidak Puas
TS	= Tidak Setuju	TP	= Tidak Puas
CS	= Cukup Setuju	CP	= Cukup Puas
S	= Setuju	P	= Puas
SS	= Sangat Setuju	SP	= Sangat Puas

No.	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
Bukti langsung (<i>tangible</i>)						
1	Setujukah Anda bahwa lokasi Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia strategis?					
2	Setujukah Anda bahwa ruangan Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia nyaman?					
Kehandalan (<i>reliability</i>)						
3	Setujukah Anda bahwa pramusaji dapat memberikan informasi dengan baik mengenai fasilitas Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia?					
4	Setujukah Anda bahwa pramusaji Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia menyajikan makanan yang dipesan dengan tepat?					
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)						
5	Setujukah Anda bahwa pramusaji Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia cepat merespon keluhan konsumen?					
6	Setujukah Anda bahwa pramusaji Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia cepat membantu konsumen?					
Jaminan (<i>assurance</i>)						
7	Setujukah Anda bahwa Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia terjamin kebersihannya?					
8	Setujukah Anda bahwa Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia menjamin kehalalan makanan dan minuman?					
Empati (<i>emphaty</i>)						
9	Setujukah Anda bahwa pramusaji Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia ramah terhadap konsumen?					
10	Setujukah Anda bahwa pramusaji Rumah					

	Makan Sop Buntut Cut Meutia sopan terhadap konsumen?					
	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
Kesesuaian harapan						
11	Pramusaji memberikan pelayanan yang baik					
12	Menu yang disediakan oleh Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia sesuai dengan yang diharapkan					
Minat berkunjung kembali						
13	Konsumen berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan oleh pihak Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia memuaskan					
14	Konsumen berminat untuk berkunjung kembali karena menu yang disediakan memuaskan					
Kesediaan merekomendasikan						
15	Konsumen merekomendasikan Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia sebagai salah satu tempat tujuan kuliner karena pelayanan yang memuaskan					
16	Konsumen merekomendasikan Rumah Makan Sop Buntut Cut Meutia sebagai salah satu tempat tujuan kuliner karena menu yang disediakan memuaskan					

LAMPIRAN II

DATA PROFIL RESPONDEN

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi Kunjungan	Pengeluaran Per Bulan
1	Nurul	2	3	2	2	3
2	Rina Ariani	2	2	1	1	2
3	Darmawan	1	3	2	2	3
4	Bayu Setiadi	1	4	3	1	2
5	Imelda	2	1	4	3	1
6	Bambang Herlambang	1	3	1	2	2
7	Gundadesna	2	2	1	2	2
8	Dwi Nuril	2	3	2	1	3
9	Mahmud Adityo	1	1	4	2	1
10	Yunitresna	2	4	3	2	4
11	Alfitriana Siregar	2	5	3	2	2
12	Andrikusuma	1	2	2	1	3
13	Indah Fitriani	2	5	3	2	3
14	Fahrul Rozi	1	4	2	1	4
15	Hanifah	2	3	1	1	2
16	Nurlayla	2	1	4	2	1
17	Susiani Ayu	2	4	2	2	3
18	Rizki Fauzi	1	5	2	1	4

19	Nur'aeni	2	2	2	2	3
20	Panji Bowo	1	3	1	1	2
21	Ergina Silvianingrum	2	1	4	4	1
22	Wawan	1	3	1	2	3
23	Budi Utomo	1	4	2	2	4
24	Rahayu Sukma	2	3	1	1	4
25	Eva Zamal	2	4	2	1	3
26	Andy Kusumanjaya	1	1	4	3	1
27	Dini Wati	2	4	2	2	4
28	Sri Wulandari	2	2	1	1	2
29	Ali Joyo	1	3	1	2	2
30	Hari Setiawan	1	4	2	1	3
31	Heni Puspita	2	4	2	1	3
32	Surya Firdaus	1	2	1	1	3
33	Marsen Parulian	1	3	1	1	2
34	Umi Zahla	2	4	3	3	4
35	Neneng Yulianti	2	1	4	4	1
36	Wicaksono	1	3	2	1	4
37	Ferry Firmansyah	1	1	4	2	1
38	Endang	2	2	1	1	4
39	Miftahul Ihsan	1	4	3	2	2
40	Erna Wati	2	3	2	1	4

41	Siyanipar	2	4	1	1	2
42	Mamik Siti	2	2	1	2	4
43	Deni Fauzi	1	2	1	1	4
44	Yuniar Prihati	2	3	2	1	4
45	Rahmat Hidayat	1	1	4	1	1
46	Heru Agung	1	3	1	2	4
47	Febriansyah	1	4	1	1	4
48	Suhartati	2	2	1	1	3
49	Risky Permadi	1	4	2	1	3
50	Suryo Atmojo	1	4	2	1	4
51	Nana Karmila	2	3	1	1	3
52	Haidariyah	2	3	1	1	4
53	Teguh Dwijayanto	1	2	1	2	4
54	Wati Dahlan	2	5	3	1	3
55	Tito Nugroho	1	3	1	1	4
56	Iswandi Azis	1	5	2	1	4
57	Suryaningsih	2	4	3	1	4
58	Wahyuni Sriwidadi	2	3	1	1	3
59	Agung Sumantri	1	2	1	1	4
60	Rizal Arif	1	5	1	1	4
61	Teti Hidayati	2	3	1	1	4
62	Dimas Wibisono	1	4	3	1	1

63	Indriyani	2	5	3	1	3
64	Pinkan Farnie	2	3	1	1	4
65	Mashyuda	1	5	2	1	4
66	Jajang Hermawan	1	5	2	1	3
67	Davy Darmawan	1	2	1	1	4
68	Mayangsari	2	4	3	1	3
69	Eka Saputra	1	3	2	1	4
70	Tommy Panjaitan	1	3	1	1	4
71	Eni Kustiadi	2	2	1	1	3
72	Siti Koyumyah	2	3	2	2	4
73	Mujikarsa	1	4	3	1	3
74	Zumratull Jannah	2	1	1	2	4
75	Heru Hasto	1	3	2	1	4
76	Maemunah	2	5	3	1	3
77	Ratna Juwita	2	2	1	1	3
78	Ismed Hasibuan	1	4	2	1	4
79	Yulianti	2	5	3	1	4
80	Lina Wilujeng	2	4	2	1	4
81	Febry Kusharyanto	1	5	2	1	3
82	Suka'iyah	2	2	1	1	4
83	Nur Wahid	1	2	1	1	3
84	Harry Dikri	1	4	3	1	4

85	Imam Azis	1	4	2	1	3
86	Latifah	2	5	3	1	4
87	Aditya Prabowo	1	5	3	1	4
88	Darmawi	2	4	1	1	3
89	Ecin Kuraisin	2	4	2	1	4
90	Ririn Widiastuti	2	5	2	1	3
91	Purwanto	1	5	1	1	4
92	Eko Budianto	1	4	2	1	4
93	Dian Lamarauna	2	5	3	1	3
94	Edwin Fauzan	1	3	1	2	4
95	Marcel Sitonggang	1	4	2	1	4
96	Sita Ramayanti	2	4	2	1	3
97	Reynaldi	1	5	1	1	4
98	Opi Larasati	2	3	2	2	3
99	Reza Nurwawi	1	5	1	1	4
100	Anis Sofyan	1	4	2	1	3

LAMPIRAN III

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No. Resp	KUALITAS PELAYANAN										Total	Rata-rata
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
1	4	4	4	3	5	3	5	4	5	3	40	4
2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	3.8
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	3.8
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	4.1
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4.1
7	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	39	3.9
8	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	38	3.8
9	4	4	5	4	4	3	4	3	5	3	39	3.9
10	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	39	3.9
11	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	42	4.2
12	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	38	3.8
13	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43	4.3
14	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43	4.3
15	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	41	4.1
16	4	5	3	5	4	3	3	4	3	4	38	3.8
17	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	42	4.2
18	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43	4.3
19	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42	4.2
20	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	42	4.2
21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4.1
22	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	41	4.1
23	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	41	4.1
24	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	42	4.2
25	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	42	4.2
26	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	45	4.5
27	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	41	4.1
28	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	42	4.2
29	5	5	5	4	4	3	4	5	3	5	43	4.3
30	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44	4.4

31	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	3.8
32	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	39	3.9
33	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	36	3.6
34	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	42	4.2
35	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	39	3.9
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38	3.8
37	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38	3.8
38	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	41	4.1
39	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	36	3.6
40	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	36	3.6
41	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	37	3.7
42	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	35	3.5
43	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	43	4.3
44	5	4	4	4	3	5	4	4	2	3	38	3.8
45	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	37	3.7
46	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	43	4.3
47	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37	3.7
48	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	41	4.1
49	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	36	3.6
50	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	35	3.5
51	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37	3.7
52	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	41	4.1
53	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	42	4.2
54	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	31	3.1
55	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36	3.6
56	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	39	3.9
57	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36	3.6
58	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	38	3.8
59	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	42	4.2
60	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	40	4
61	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	42	4.2
62	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	35	3.5
63	3	4	5	5	3	4	4	5	3	3	39	3.9
64	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	38	3.8
65	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	43	4.3
66	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	35	3.5
67	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	33	3.3
68	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	38	3.8
69	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	35	3.5

70	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36	3.6
71	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	40	4
72	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	38	3.8
73	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	32	3.2
74	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	36	3.6
75	3	3	4	4	3	3	4	4	1	3	32	3.2
76	3	4	5	4	3	3	4	4	3	5	38	3.8
77	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	32	3.2
78	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	34	3.4
79	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	33	3.3
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31	3.1
81	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	45	4.5
82	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	38	3.8
83	4	5	4	4	3	3	4	5	3	3	38	3.8
84	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	40	4
85	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	31	3.1
86	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	41	4.1
87	3	4	4	3	4	4	3	5	3	1	34	3.4
88	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	33	3.3
89	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	34	3.4
90	4	5	5	3	3	3	4	5	3	5	40	4
91	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	39	3.9
92	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	38	3.8
93	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	39	3.9
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3.9
95	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	41	4.1
96	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	39	3.9
97	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	41	4.1
98	5	4	4	4	3	3	4	5	5	3	40	4
99	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	40	4
100	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	40	4
Total	380	407	433	400	363	355	394	428	351	355	3866	386.6
Rata-rata	3.8	4.07	4.33	4	3.63	3.55	3.94	4.28	3.51	3.55	38.66	3.866
Validitas	0.665	0.604	0.537	0.294	0.608	0.530	0.586	0.436	0.500	0.591	5.351	

LAMPIRAN IV

Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen

No. Resp	KEPUASAN KONSUMEN						Total	Rata-rata
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		
1	4	4	4	4	4	4	24	4.0
2	4	4	4	4	4	5	25	4.2
3	5	5	4	4	5	5	28	4.7
4	4	5	4	5	5	5	28	4.7
5	4	5	4	4	4	5	26	4.3
6	4	4	3	4	5	5	25	4.2
7	5	4	3	5	4	4	25	4.2
8	4	4	3	4	4	5	24	4.0
9	4	3	3	4	4	4	22	3.7
10	5	4	4	4	4	5	26	4.3
11	4	4	4	4	4	5	25	4.2
12	4	4	4	3	4	5	24	4.0
13	3	4	3	5	5	4	24	4.0
14	3	4	3	5	4	4	23	3.8
15	5	5	4	4	4	5	27	4.5
16	3	3	3	4	4	4	21	3.5
17	3	3	3	4	4	5	22	3.7
18	5	4	4	5	5	4	27	4.5
19	4	3	4	5	5	5	26	4.3
20	4	3	4	4	4	5	24	4.0
21	4	3	4	4	4	5	24	4.0
22	3	3	3	3	3	4	19	3.2
23	3	5	4	5	5	5	27	4.5
24	3	4	4	5	5	5	26	4.3
25	3	4	4	5	5	5	26	4.3
26	3	4	4	3	4	5	23	3.8
27	3	4	4	4	3	4	22	3.7
28	3	4	4	5	4	4	24	4.0
29	4	5	4	5	5	5	28	4.7
30	4	5	4	4	5	5	27	4.5

31	4	4	4	4	4	4	24	4.0
32	5	4	4	5	5	5	28	4.7
33	4	3	4	4	4	5	24	4.0
34	5	4	4	5	5	5	28	4.7
35	4	4	4	3	5	5	25	4.2
36	4	4	4	3	3	3	21	3.5
37	4	4	4	4	4	4	24	4.0
38	3	4	4	5	4	4	24	4.0
39	4	3	3	4	4	4	22	3.7
40	4	4	4	4	4	5	25	4.2
41	4	4	4	5	4	5	26	4.3
42	4	4	4	5	4	5	26	4.3
43	4	4	4	5	4	4	25	4.2
44	3	4	5	5	4	5	26	4.3
45	3	4	4	4	4	5	24	4.0
46	4	3	4	5	5	4	25	4.2
47	4	4	4	4	4	5	25	4.2
48	5	3	4	5	5	4	26	4.3
49	4	3	4	4	4	5	24	4.0
50	4	4	4	4	4	5	25	4.2
51	4	3	4	4	5	4	24	4.0
52	4	3	4	4	4	5	24	4.0
53	4	4	4	5	4	4	25	4.2
54	4	3	3	4	3	5	22	3.7
55	4	3	3	4	4	5	23	3.8
56	4	3	3	4	4	3	21	3.5
57	4	3	3	4	4	5	23	3.8
58	4	3	3	4	4	5	23	3.8
59	4	3	3	4	4	5	23	3.8
60	5	3	4	5	5	5	27	4.5
61	4	4	4	5	5	4	26	4.3
62	4	3	4	5	5	5	26	4.3
63	5	4	4	4	4	4	25	4.2
64	4	3	4	4	4	5	24	4.0
65	4	4	4	5	4	5	26	4.3
66	5	3	4	4	5	4	25	4.2
67	4	3	3	4	4	5	23	3.8
68	4	3	4	4	5	5	25	4.2
69	4	3	4	4	4	5	24	4.0

70	4	4	4	4	4	5	25	4.2
71	4	5	5	5	4	4	27	4.5
72	4	3	5	5	5	5	27	4.5
73	4	3	3	4	4	5	23	3.8
74	4	3	4	4	4	5	24	4.0
75	4	4	4	4	4	5	25	4.2
76	4	4	4	4	4	5	25	4.2
77	4	3	4	4	4	4	23	3.8
78	4	3	4	4	4	5	24	4.0
79	4	3	4	4	4	5	24	4.0
80	4	3	3	3	3	5	21	3.5
81	5	4	4	5	3	4	25	4.2
82	5	4	4	5	3	5	26	4.3
83	4	3	4	5	5	5	26	4.3
84	4	4	4	5	4	4	25	4.2
85	3	3	4	4	3	5	22	3.7
86	4	4	4	4	4	5	25	4.2
87	5	5	4	3	3	4	24	4.0
88	3	3	4	4	4	4	22	3.7
89	4	3	4	4	4	4	23	3.8
90	4	4	4	5	4	5	26	4.3
91	5	4	5	5	4	5	28	4.7
92	4	4	4	5	4	5	26	4.3
93	5	4	4	5	4	5	27	4.5
94	5	4	4	4	4	5	26	4.3
95	4	4	5	5	5	4	27	4.5
96	4	5	5	5	4	5	28	4.7
97	4	4	3	4	5	5	25	4.2
98	4	4	5	5	5	4	27	4.5
99	4	3	4	4	4	4	23	3.8
100	5	3	3	4	5	5	25	4.2
Total	402	370	386	431	419	464	2472	412.00
Rata-rata	4.02	3.7	3.86	4.31	4.19	4.64	24.72	4.12
Validitas	0.452	0.581	0.606	0.635	0.585	0.354	3.213	

LAMPIRAN V

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

KUALITAS PELAYANAN													
DATA UNTUK ITEM GANJIL							DATA UNTUK ITEM GENAP						
No. Resp	GANJIL VARIABEL KUALITAS PELAYANAN					Total	No. Resp	GENAP VARIABEL KUALITAS PELAYANAN					Total
	P1	P3	P5	P7	P9			P2	P4	P6	P8	P10	
1	4	4	5	5	5	23	1	4	3	3	4	3	17
2	4	4	4	4	3	19	2	4	4	3	4	4	19
3	4	4	3	4	4	19	3	4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	21
5	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	5	21	6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	3	19	7	4	4	4	5	3	20
8	4	3	4	4	4	19	8	4	4	5	3	3	19
9	4	5	4	4	5	22	9	4	4	3	3	3	17
10	4	4	3	4	5	20	10	4	4	4	3	4	19
11	4	5	4	4	5	22	11	5	4	4	3	4	20
12	3	4	4	4	5	20	12	4	4	3	3	4	18
13	4	5	4	4	4	21	13	4	5	5	4	4	22
14	4	5	4	4	4	21	14	4	5	5	4	4	22
15	3	5	4	5	4	21	15	4	5	4	4	3	20
16	4	3	4	3	3	17	16	5	5	3	4	4	21
17	4	4	4	4	3	19	17	5	4	4	5	5	23
18	4	4	4	5	4	21	18	4	4	5	5	4	22
19	4	5	4	4	4	21	19	4	4	4	5	4	21
20	4	5	4	4	4	21	20	4	4	3	5	5	21
21	4	5	4	4	4	21	21	4	4	4	4	4	20
22	4	5	4	4	4	21	22	5	4	3	4	4	20
23	4	5	4	4	4	21	23	5	4	3	4	4	20
24	4	5	4	5	3	21	24	4	4	4	4	5	21
25	4	5	4	5	3	21	25	4	4	4	5	4	21
26	4	5	4	5	5	23	26	5	4	4	5	4	22
27	4	5	4	3	3	19	27	4	5	4	5	4	22

28	4	5	4	4	3	20	28	5	4	4	5	4	22
29	5	5	4	4	3	21	29	5	4	3	5	5	22
30	4	4	5	5	5	23	30	4	4	5	4	4	21
31	4	4	4	4	3	19	31	4	4	3	4	4	19
32	4	4	4	4	3	19	32	4	4	3	5	4	20
33	3	4	3	4	3	17	33	4	4	3	4	4	19
34	5	5	3	4	3	20	34	5	4	4	5	4	22
35	4	4	5	4	3	20	35	5	4	3	3	4	19
36	4	4	4	4	4	20	36	4	4	3	3	4	18
37	4	4	4	3	4	19	37	4	4	3	4	4	19
38	4	4	4	4	4	20	38	4	5	3	4	5	21
39	3	4	3	4	4	18	39	4	4	3	4	3	18
40	3	4	4	4	4	19	40	3	4	3	4	3	17
41	4	5	3	4	3	19	41	4	4	3	4	3	18
42	4	4	3	4	3	18	42	4	3	3	4	3	17
43	5	4	4	4	3	20	43	4	4	5	5	5	23
44	5	4	3	4	2	18	44	4	4	5	4	3	20
45	3	4	4	4	4	19	45	4	4	3	4	3	18
46	5	5	4	4	3	21	46	5	4	5	5	3	22
47	3	4	3	4	4	18	47	4	4	3	4	4	19
48	4	5	3	4	5	21	48	4	4	3	4	5	20
49	3	4	3	4	3	17	49	4	4	3	4	4	19
50	3	4	3	4	3	17	50	4	4	3	4	3	18
51	4	4	3	4	3	18	51	4	4	3	4	4	19
52	3	5	4	4	5	21	52	4	4	4	5	3	20
53	4	5	4	4	3	20	53	4	4	4	5	5	22
54	3	3	3	3	3	15	54	4	3	2	4	3	16
55	4	4	3	4	3	18	55	4	4	3	4	3	18
56	4	5	4	3	3	19	56	4	5	4	4	3	20
57	4	4	3	4	3	18	57	4	4	3	4	3	18
58	4	5	4	4	2	19	58	4	4	4	4	3	19
59	5	5	4	4	4	22	59	4	4	4	5	3	20
60	3	5	4	4	4	20	60	4	4	4	5	3	20
61	4	5	4	5	4	22	61	4	4	4	5	3	20
62	3	4	3	3	4	17	62	3	4	4	4	3	18
63	3	5	3	4	3	18	63	4	5	4	5	3	21
64	4	5	3	4	3	19	64	4	4	3	5	3	19
65	4	4	4	4	5	21	65	4	5	3	5	5	22
66	3	4	3	4	3	17	66	4	4	3	4	3	18

67	3	4	3	4	2	16	67	3	4	3	4	3	17
68	3	4	4	4	5	20	68	4	4	3	4	3	18
69	3	4	3	4	3	17	69	4	4	3	4	3	18
70	4	4	3	4	3	18	70	4	4	3	4	3	18
71	4	5	4	4	3	20	71	4	5	3	5	3	20
72	4	5	3	4	3	19	72	4	5	3	4	3	19
73	3	4	3	3	2	15	73	3	4	3	4	3	17
74	3	5	3	4	3	18	74	4	4	3	4	3	18
75	3	4	3	4	1	15	75	3	4	3	4	3	17
76	3	5	3	4	3	18	76	4	4	3	4	5	20
77	3	4	3	3	2	15	77	3	4	3	4	3	17
78	3	4	3	3	3	16	78	4	4	3	4	3	18
79	3	4	3	3	3	16	79	3	4	3	4	3	17
80	3	3	3	3	3	15	80	3	3	3	4	3	16
81	5	5	4	4	5	23	81	5	3	4	5	5	22
82	4	5	4	4	3	20	82	4	3	3	5	3	18
83	4	4	3	4	3	18	83	5	4	3	5	3	20
84	4	4	4	4	5	21	84	4	3	4	5	3	19
85	3	4	3	3	3	16	85	3	4	3	3	2	15
86	4	5	4	4	3	20	86	4	4	3	5	5	21
87	3	4	4	3	3	17	87	4	3	4	5	1	17
88	3	4	4	3	3	17	88	3	3	4	4	2	16
89	3	4	3	3	3	16	89	4	3	4	4	3	18
90	4	5	3	4	3	19	90	5	3	3	5	5	21
91	5	4	3	4	3	19	91	5	4	4	4	3	20
92	4	4	3	5	3	19	92	4	4	4	4	3	19
93	4	4	3	4	4	19	93	5	4	4	4	3	20
94	4	4	4	4	4	20	94	4	4	4	4	3	19
95	5	4	4	4	3	20	95	5	4	5	4	3	21
96	4	4	4	4	3	19	96	4	4	4	5	3	20
97	4	4	4	4	3	19	97	4	4	4	5	5	22
98	5	4	3	4	5	21	98	4	4	3	5	3	19
99	4	4	4	4	4	20	99	4	4	4	5	3	20
100	4	4	4	4	4	20	100	4	4	4	5	3	20
VALIDITAS						0.60	VALIDITAS						0.60
RELIABILITAS						0.752	RELIABILITAS						0.752

LAMPIRAN VI

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen

KEPUASAN KONSUMEN									
DATA UNTUK ITEM GANJIL					DATA UNTUK ITEM GENAP				
No. Resp	GANJIL			Total	No. Resp	GENAP			Total
	VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN					VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN			
	P1	P3	P5			P2	P4	P6	
1	4	4	4	12	1	4	4	4	12
2	4	4	4	12	2	4	4	5	13
3	5	4	5	14	3	5	4	5	14
4	4	4	5	13	4	5	5	5	15
5	4	4	4	12	5	5	4	5	14
6	4	3	5	12	6	4	4	5	13
7	5	3	4	12	7	4	5	4	13
8	4	3	4	11	8	4	4	5	13
9	4	3	4	11	9	3	4	4	11
10	5	4	4	13	10	4	4	5	13
11	4	4	4	12	11	4	4	5	13
12	4	4	4	12	12	4	3	5	12
13	3	3	5	11	13	4	5	4	13
14	3	3	4	10	14	4	5	4	13
15	5	4	4	13	15	5	4	5	14
16	3	3	4	10	16	3	4	4	11
17	3	3	4	10	17	3	4	5	12
18	5	4	5	14	18	4	5	4	13
19	4	4	5	13	19	3	5	5	13
20	4	4	4	12	20	3	4	5	12
21	4	4	4	12	21	3	4	5	12
22	3	3	3	9	22	3	3	4	10
23	3	4	5	12	23	5	5	5	15
24	3	4	5	12	24	4	5	5	14
25	3	4	5	12	25	4	5	5	14
26	3	4	4	11	26	4	3	5	12
27	3	4	3	10	27	4	4	4	12

28	3	4	4	11	28	4	5	4	13
29	4	4	5	13	29	5	5	5	15
30	4	4	5	13	30	5	4	5	14
31	4	4	4	12	31	4	4	4	12
32	5	4	5	14	32	4	5	5	14
33	4	4	4	12	33	3	4	5	12
34	5	4	5	14	34	4	5	5	14
35	4	4	5	13	35	4	3	5	12
36	4	4	3	11	36	4	3	3	10
37	4	4	4	12	37	4	4	4	12
38	3	4	4	11	38	4	5	4	13
39	4	3	4	11	39	3	4	4	11
40	4	4	4	12	40	4	4	5	13
41	4	4	4	12	41	4	5	5	14
42	4	4	4	12	42	4	5	5	14
43	4	4	4	12	43	4	5	4	13
44	3	5	4	12	44	4	5	5	14
45	3	4	4	11	45	4	4	5	13
46	4	4	5	13	46	3	5	4	12
47	4	4	4	12	47	4	4	5	13
48	5	4	5	14	48	3	5	4	12
49	4	4	4	12	49	3	4	5	12
50	4	4	4	12	50	4	4	5	13
51	4	4	5	13	51	3	4	4	11
52	4	4	4	12	52	3	4	5	12
53	4	4	4	12	53	4	5	4	13
54	4	3	3	10	54	3	4	5	12
55	4	3	4	11	55	3	4	5	12
56	4	3	4	11	56	3	4	3	10
57	4	3	4	11	57	3	4	5	12
58	4	3	4	11	58	3	4	5	12
59	4	3	4	11	59	3	4	5	12
60	5	4	5	14	60	3	5	5	13
61	4	4	5	13	61	4	5	4	13
62	4	4	5	13	62	3	5	5	13
63	5	4	4	13	63	4	4	4	12
64	4	4	4	12	64	3	4	5	12
65	4	4	4	12	65	4	5	5	14
66	5	4	5	14	66	3	4	4	11

67	4	3	4	11	67	3	4	5	12
68	4	4	5	13	68	3	4	5	12
69	4	4	4	12	69	3	4	5	12
70	4	4	4	12	70	4	4	5	13
71	4	5	4	13	71	5	5	4	14
72	4	5	5	14	72	3	5	5	13
73	4	3	4	11	73	3	4	5	12
74	4	4	4	12	74	3	4	5	12
75	4	4	4	12	75	4	4	5	13
76	4	4	4	12	76	4	4	5	13
77	4	4	4	12	77	3	4	4	11
78	4	4	4	12	78	3	4	5	12
79	4	4	4	12	79	3	4	5	12
80	4	3	3	10	80	3	3	5	11
81	5	4	3	12	81	4	5	4	13
82	5	4	3	12	82	4	5	5	14
83	4	4	5	13	83	3	5	5	13
84	4	4	4	12	84	4	5	4	13
85	3	4	3	10	85	3	4	5	12
86	4	4	4	12	86	4	4	5	13
87	5	4	3	12	87	5	3	4	12
88	3	4	4	11	88	3	4	4	11
89	4	4	4	12	89	3	4	4	11
90	4	4	4	12	90	4	5	5	14
91	5	5	4	14	91	4	5	5	14
92	4	4	4	12	92	4	5	5	14
93	5	4	4	13	93	4	5	5	14
94	5	4	4	13	94	4	4	5	13
95	4	5	5	14	95	4	5	4	13
96	4	5	4	13	96	5	5	5	15
97	4	3	5	12	97	4	4	5	13
98	4	5	5	14	98	4	5	4	13
99	4	4	4	12	99	3	4	4	11
100	5	3	5	13	100	3	4	5	12
VALIDITAS				0.43	VALIDITAS				0.43
RELIABILITAS				0.605	RELIABILITAS				0.605

LAMPIRAN VII

Hasil Output Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b		Enter

- a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen
b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.332 ^a	.110	.101	1.75771

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1							
(Constant)	17.475	2.090		8.360	.000		
Kualitas Pelayanan	.187	.054	.332	3.478	.001	1.000	1.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Collinearity Diagnostics^a

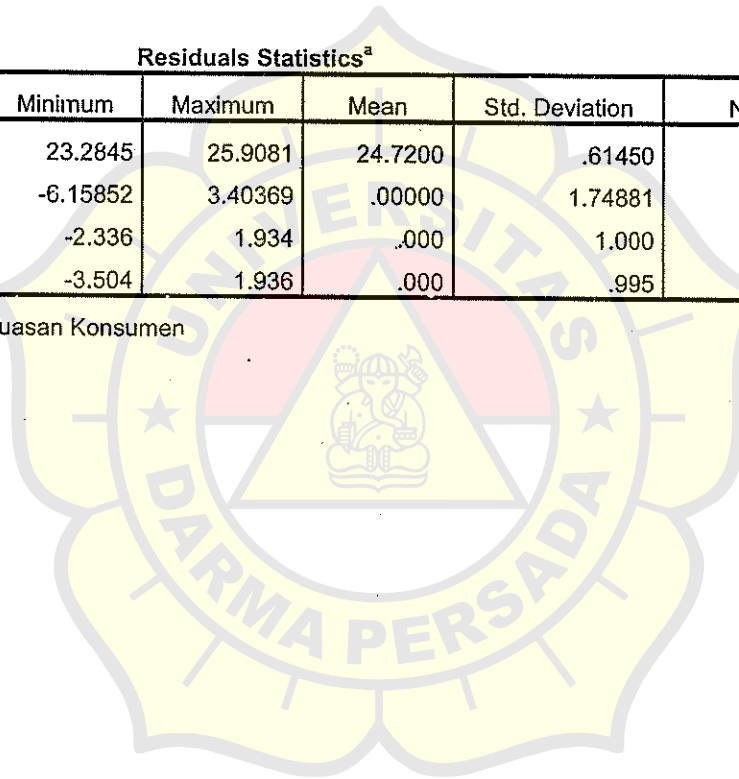
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Pelayanan
1	1	1.996	1.000	.00	.00
	2	.004	23.741	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Residuals Statistics^a

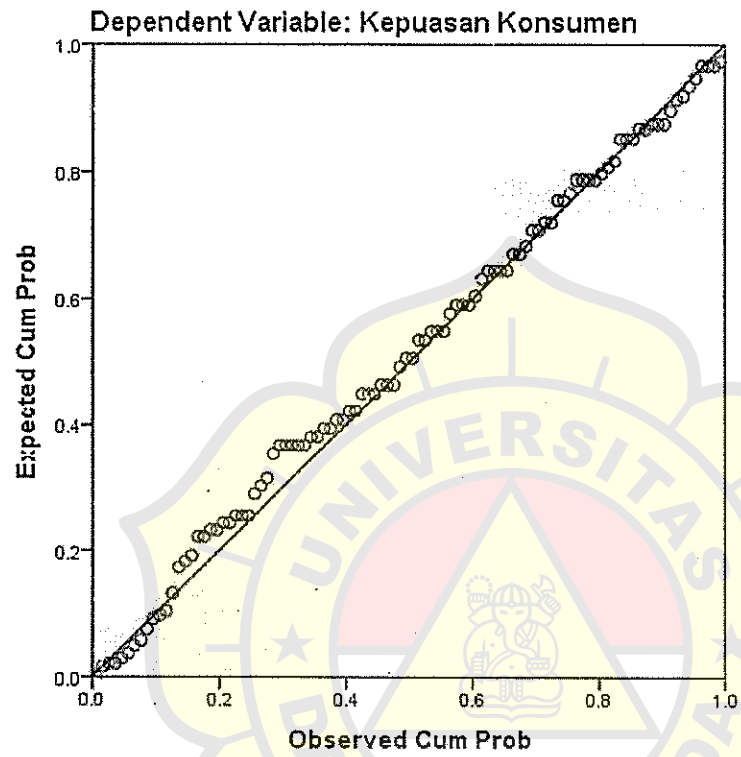
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	23.2845	25.9081	24.7200	.61450	100
Residual	-6.15852	3.40369	.00000	1.74881	100
Std. Predicted Value	-2.336	1.934	.000	1.000	100
Std. Residual	-3.504	1.936	.000	.995	100

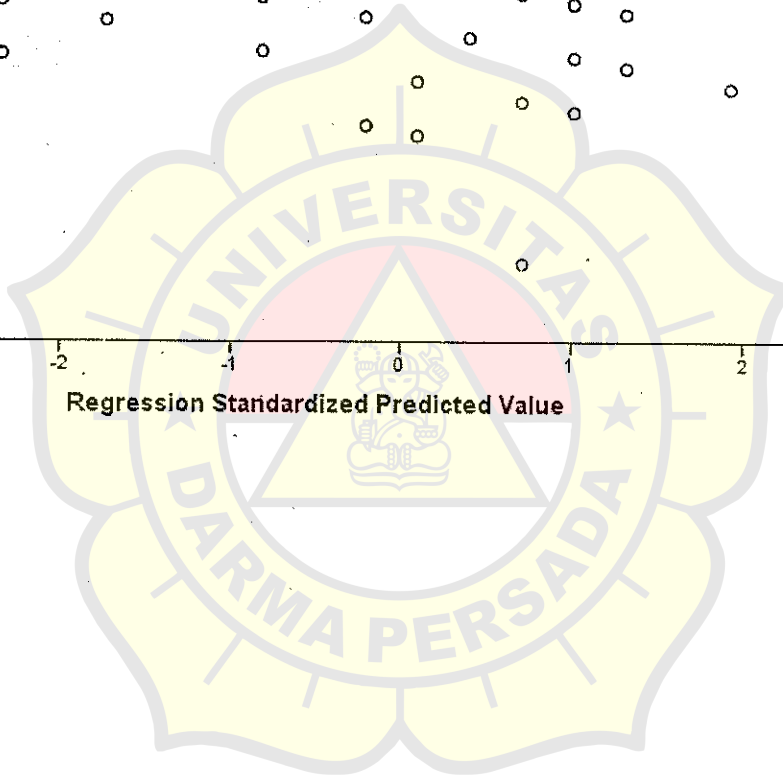
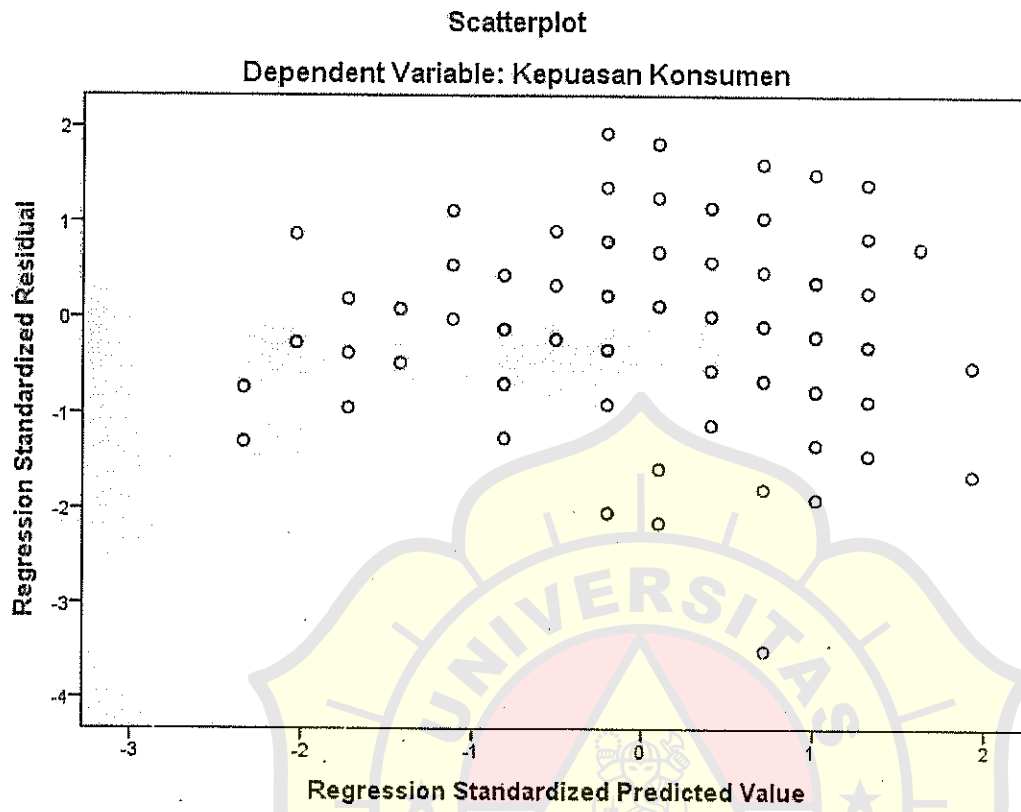
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual










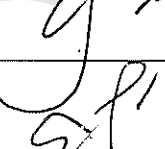
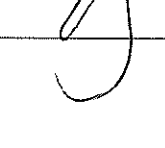
Lampiran VIII

Nilai-nilai r Product Moment

N	Tarat Signifikan		N	Tarat Signifikan		N	Tarat Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

LEMBAR KONSULTASI
BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

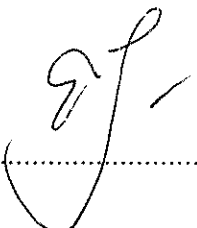
Nama Mahasiswa : Amun Andonaph
 No. Induk Mhs : 2013910907
 Dosen Pembimbing : Ibu Ellen Nurfarida Houdyprini
 Mulai Bimbingan : 14 Oktober 2014
 Terakhir Bimbingan : 21 Agustus 2015

No.	Hari/Tanggal Bimbingan	Bab.Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	Selasa 14 Oktober 2014	BAB I	
2.	Rabu 5 November 2014	BAB I & BAB II	
3.	Kamis 20 November 2014	Revisi dan Pengembangan BAB I & II	
4.	Senin 7 Desember 2014	BAB III	
5.	Rabu 18 Februari 2015	Pengembangan BAB I, II, III	
6.	Sabtu 4 April 2015	Revisi BAB 1, 2, 3 (seluruh materi) Revisi kerangka tesis	
7.	Jumat 21 Agustus 2015	Pengembangan BAB I - BAB V	

Jakarta,

Mengetahui Kajur,

Pembimbing,


(.....)

(.....)