

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada toko Fajar Toserba di Kabupaten Sikka, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Variabel kualitas pelayanan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Fajar Toserba di Kabupaten Sikka. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis linear berganda yang menunjukkan nilai koefisien regresi berganda sebesar 0,646 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ serta nilai t hitung sebesar 8,758 lebih besar dari nilai t tabel 1,66071. Maka hipotesis pertama diterima. Dapat diartikan bahwa, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang ramah, cepat, tepat serta perhatian terhadap kepuasan pelanggan mampu menciptakan suatu pengalaman berbelanja yang memberikan dampak baik bagi konsumen.

Variabel harga dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Fajar Toserba di Kabupaten Sikka, Hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa variabel harga memiliki koefisien sebesar 0,361 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,5$ serta nilai t hitung sebesar 4,080 yang memiliki nilai lebih besar dari t tabel 1,66071. Maka hipotesis kedua dapat diterima. Hal ini dapat

menunjukkan bahwa harga yang terjangkau, kompetitif, dan sesuai dengan kualitas produk yang diperoleh dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan harga. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi kualitas pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan variabel harga. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang perlu diperhatikan oleh Toko Fajar Toserba dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Secara umum, pelanggan Toko Fajar Toserba merasa puas terhadap pengalaman berbelanja yang mereka rasakan. Hal ini ditunjukkan dari nilai rata-rata variabel kepuasan pelanggan sebesar 4,09 yang berada pada kategori setuju. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh pelayanan yang baik dan harga yang sesuai dengan harapan konsumen.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak Toko Fajar Toserba, diharapkan untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, terutama dalam aspek keramahan, ketepatan pelayanan, kecepatan transaksi, serta perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang baik akan menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Toko Fajar Toserba perlu mempertahankan strategi harga yang terjangkau dan kompetitif sesuai dengan daya beli masyarakat di kabupaten sikka. Selain itu juga, toko dapat memberikan promo atau potongan harga tertentu untuk menarik minat pelanggan dan meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Pihak toko juga perlu menjaga kualitas produk serta ketersediaan barang agar pelanggan dapat memperoleh dengan mudah setiap kebutuhan pelanggan dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lainya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti halnya kualitas produk, loyalitas pelanggan, promosi, dan lokasi serta fasilitas toko yang tentunya hasil penelitiannya menjadi lebih luas dan mendalam.

5.3 Keterbatasan Penulisan

Berdasarkan penelitian terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Fajar Toserba di Kabupaten Sikka, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan antara lain :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada dua variabel independen ,yakni kualitas pelayanan dan harga, sehingga belum mencakup faktor –faktor lain yang kemungkinan memiliki keterkaitan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti halnya, lokasi toko,promosi,kualitas produk dan fasilitas pendukung lainya yang .
2. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner, sehingga jawaban dari responden sangat bergantung pada tingkat ketukusan

jawaban, pemahaman, dan subjektivitas dari responden dalam dalam memberikan penilaian.

3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga hasil penelitian ini lebih menekankan pada data angka dan hubungan antar variabel, serta belum mengenal secara mendalam dan pandangan melalui pendekatan kualitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Audia, N. R., & Tanjung, Y. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Labersa Hotel & Convention Centre Toba – Sumut*. 4(3), 7280–7291.
- Avianty, V., & Waloejo, H. D. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Stove Syndicate Semarang*. 2–7.
- Ayuningtyas, F. D., & Zaini, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Grab Kategori Grabfood*. 21–24.
- Erlia, P. (2022). *Pengaruh harga, kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada cv. indah sakti kotapinang*.
- Farah, S., & Fasa iqbal, M. (2024). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. November, 7705–7711.
- Fardiani, A. N. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan dyriani Bakery & Cafe Pandanaran Semarang*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.
- Hasibuan Holila, N., Syahputra, R., & Nasution Fitri, M. (2025). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv. Rossapati (Sinar Sosro)*. 11(1), 1–10.
- Izzah, N., & Junaedi, D. (2025). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Pakaian Takasimura*. 4(2), 3131–3137.
- Kotler, P. (2016). *Marketing management*.
- Maulana, R. I., Parlina, Y., & Fata, M. A. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Suci Toserba Kabupaten Majalengka*. 2(c), 204–212.
- Moat, R., Da, M., & Ranga, Y. D. P. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Sinar Kabor Maumere*. 2(2), 66–79.
- Naufal, A. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Baso Seuseupan Cabang Bangbarung*.
- Partiwi, E. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Purwanto, N., Budiyanto, & Suhermin. (2022). *Theory Of Planned Behavior*. Cv.

Literasi Nusantara Abadi.

- Rizal, A., Rafliani, F., & Malsa, F. (2024). *The Influence Of Service Quality And Prices On Customer Satisfaction At 36 Store Pekanbaru Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko 26 Store Pekanbaru*. 5(2), 5906–5916.
- Rudianto, A. (2020). *Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Komparatif Konsumen Indomaret dan Alfamart Batanghari)*.
- Sari, N. L. P. D. A., & Mayasari, N. M. D. A. (2022). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar*. 4(1), 108–115.
- Sudirman, A., Amperawati Dwi, E., Harahab Fitri, D., Abdurrahman, Rinuastuti Handayani, B., Paransa Pratama, R., Z Shaleh, M., Adinegara Joko, G., Genadi Dwi, Y., & Sayuti, M. (2014). *Manajemen Pemasaran Berbasis Pelanggan*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D* (SUTOPO (ed.); Edisi ke 4). Alfabeta, Bandung.
- Trading.Economics. (2026). *Penjual Ritel Indonesia Dari Tahun ke Tahun*. <https://id.tradingeconomics.com/indonesia/retail-sales-annual>
- Umar, M., & Arfan, H. H. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan taruna politeknik pelayaran barombong makassar*. 2, 188–197.
- Wijaya, J., & Sinaga Melinda, T. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Karya Nusantara*.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden,

Dengan hormat,

Saya, Romualdus Tolan Danibao, Mahasiswa dari Institut Filsafat Dan Teknologi Kreatif Ledalero, sedang melaksanakan penelitian untuk skripsi dengan judul " ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO FAJAR TOSERBA DI KABUPATEN SIKKA". Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini merupakan kontribusi yang sangat berharga bagi kelangsungan penelitian ini. Data yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk kepentingan akademis.

Atas partisipasi dan bantuannya, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya,

Romualdus Tolan danibao

BAGIAN A: DATA DIRI RESPONDEN

1. Inisial Nama :
2. Jenis Kelamin
 - Laki-Laki
 - Perempuan
3. Usia :
 - 17 - 25 Tahun
 - 26 - 35 Tahun
 - 36 - 45 Tahun
 - 46 – 55 Tahun
 - >55 Tahun
4. Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
 - PNS/TNI/POLRI
 - Wiraswasta/Pedagang
 - Karyawan Swasta
 - Ibu Rumah Tangga
 - Lainnya:
5. Berapa kali anda pernah berbelanja di Toko Fajar Toserba?
- 1 - 2 Kali
 - 3 – 4 Kali
 - 5 – 6 Kali
 - Lebih Dari 6 Kali

A. PERNYATAAN PENELITIAN

1. Karyawan Toko Fajar Toserba melayani pelanggan dengan tepat waktu
2. Karyawan teliti dalam menghitung total belanja dan memberikan kembalian
3. Karyawan bersedia membantu pelanggan yang kesulitan mencari produk
4. Karyawan tanggap ketika pelanggan membutuhkan informasi tentang produk
5. Karyawan memberikan perhatian yang baik kepada setiap pelanggan
6. Suasana toko nyaman dan membuat pelanggan betah berbelanja
7. Karyawan tepat dalam memproses transaksi pembayaran
8. Secara keseluruhan, pelayanan di Toko Fajar Toserba sudah sangat baik
9. Harga produk di Toko Fajar Toserba terjangkau sesuai dengan kemampuan saya
10. Saya tidak merasa keberatan dengan harga yang ditawarkan di Toko Fajar Toserba
11. Harga produk di Toko Fajar Toserba sebanding dengan kualitas produk yang diterima
12. Saya merasa puas dengan harga yang saya bayarkan untuk produk yang saya beli
13. Harga produk di Toko Fajar Toserba lebih murah dibandingkan toko lain

14. Harga produk di Toko Fajar Toserba bersaing dengan toko sejenis di Kabupaten Sikka
15. Pelayanan yang saya terima di Toko Fajar Toserba sesuai dengan harapan saya
16. Secara keseluruhan, pengalaman berbelanja saya di Toko Fajar Toserba memenuhi harapan
17. Saya akan berbelanja kembali di Toko Fajar Toserba di masa mendatang
18. Toko Fajar Toserba menjadi pilihan utama saya untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari
19. Saya akan merekomendasikan Toko Fajar Toserba kepada keluarga dan teman
20. Saya akan memberikan informasi positif tentang Toko Fajar Toserba kepada orang lain
21. Produk yang dijual di Toko Fajar Toserba memiliki kualitas yang baik
22. Variasi produk yang tersedia di Toko Fajar Toserba sangat lengkap

5	5	4	4	5	5	5	5	38
4	4	5	4	3	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	3	4	4	31
4	4	1	1	4	3	4	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	2	1	4	3	2	23
3	4	4	3	4	1	4	2	25
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	5	4	5	4	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	4	5	4	3	3	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
1	1	5	5	5	5	5	5	32
4	5	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	5	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	4	5	4	4	5	36
4	4	4	4	3	3	4	3	29
4	4	4	4	4	4	4	5	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	4	4	4	3	3	4	4	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	5	3	4	3	5	4	4	32
4	4	4	4	3	4	4	4	31
5	4	5	4	4	5	4	5	36
4	5	4	5	3	5	3	5	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	1	4	4	4	4	4	4	29

4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	4	4	4	5	4	34
4	4	3	4	3	3	4	4	29
4	5	3	3	3	3	4	3	28
4	4	4	4	3	3	4	4	30
4	5	3	3	4	4	3	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	5	4	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	5	5	5	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	3	3	3	1	4	3	25
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	4	2	4	3	25
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	1	4	4	4	4	4	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	3	3	3	29
4	5	4	4	4	4	4	4	33
4	5	4	4	4	3	4	5	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40

Tabulasi Data Variabel Harga

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
4	5	5	4	5	4	27
4	4	5	4	4	5	26
4	4	4	4	3	4	23
5	5	5	5	4	4	28
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	3	4	23
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	4	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	3	3	4	24

3	3	4	3	3	4	20
2	4	4	4	3	4	21
3	3	3	3	3	4	19
5	4	4	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	4	5	5	29
4	4	4	4	2	4	22
5	5	5	5	4	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	4	4	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	5	5	27
5	5	5	5	4	3	27
4	4	4	4	4	4	24
2	2	3	3	2	3	15
4	4	4	5	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	3	4	22
4	5	4	5	4	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	4	4	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	4	22
4	4	4	4	3	4	23
4	4	1	4	5	5	23
4	4	4	4	2	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
4	5	4	5	4	4	26

3	4	3	4	3	4	21
3	3	4	4	4	2	20
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	4	3	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	4	4	26
5	3	5	4	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	23
5	5	4	4	4	5	27
4	3	4	4	4	4	23
4	3	4	4	4	3	22
4	4	4	4	3	4	23
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	3	24
4	3	4	4	3	4	22
5	5	5	5	4	5	29
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	3	4	23
5	4	4	4	5	4	26
4	4	5	4	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	4	4	27
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	4	4	5	27
4	4	4	4	3	4	23
4	4	5	5	5	5	28
4	4	4	4	3	3	22
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	3	4	23
5	4	5	5	5	4	28
5	4	4	4	4	3	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30

4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	5	5	29
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
1	4	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	5	23
5	5	5	5	5	5	30

Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	TOTAL
3	5	4	5	4	5	4	5	35
4	5	4	5	4	5	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	4	4	5	4	4	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	5	5	4	4	4	4	35
3	4	4	3	4	4	3	3	28
4	4	4	2	2	4	4	3	27
4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	5	5	5	5	5	4	38
4	4	4	4	5	5	5	4	35
4	4	4	3	4	4	4	5	32
5	5	5	4	4	5	5	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	5	4	4	5	4	36

Lampiran 1. 3 Hasil Uji Menggunakan SPSS Versi 16

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations									
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.596**	.263**	.358**	.381**	.302**	.327**	.402**	.662**
Sig. (2-tailed)		.000	.008	.000	.000	.002	.001	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2 Pearson Correlation	.596**	1	.101	.202*	.059	.201*	.153	.292**	.483**
Sig. (2-tailed)	.000		.320	.044	.563	.045	.130	.003	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3 Pearson Correlation	.263**	.101	1	.639**	.325**	.317**	.367**	.372**	.642**
Sig. (2-tailed)	.008	.320		.000	.001	.001	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4 Pearson Correlation	.358**	.202*	.639**	1	.436**	.504**	.422**	.680**	.799**
Sig. (2-tailed)	.000	.044	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5 Pearson Correlation	.381**	.059	.325**	.436**	1	.340**	.420**	.462**	.635**
Sig. (2-tailed)	.000	.563	.001	.000		.001	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6 Pearson Correlation	.302**	.201*	.317**	.504**	.340**	1	.333**	.613**	.698**
Sig. (2-tailed)	.002	.045	.001	.000	.001		.001	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7 Pearson Correlation	.327**	.153	.367**	.422**	.420**	.333**	1	.492**	.624**
Sig. (2-tailed)	.001	.130	.000	.000	.000	.001		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8 Pearson Correlation	.402**	.292**	.372**	.680**	.462**	.613**	.492**	1	.808**
Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 Pearson Correlation	.662**	.483**	.642**	.799**	.635**	.698**	.624**	.808**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Validitas Harga

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.541**	.482**	.505**	.523**	.333**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.541**	1	.560**	.720**	.459**	.532**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.482**	.560**	1	.632**	.459**	.251*	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.505**	.720**	.632**	1	.541**	.368**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.523**	.459**	.459**	.541**	1	.417**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.333**	.532**	.251*	.368**	.417**	1	.629**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.012	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.755**	.827**	.740**	.794**	.766**	.629**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.672**	.624**	.554**	.511**	.626**	.610**	.569**	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.672**	1	.501**	.544**	.511**	.659**	.409**	.601**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.624**	.501**	1	.435**	.456**	.604**	.494**	.431**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.554**	.544**	.435**	1	.560**	.489**	.523**	.429**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.511**	.511**	.456**	.560**	1	.707**	.622**	.460**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.626**	.659**	.604**	.489**	.707**	1	.642**	.600**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.610**	.409**	.494**	.523**	.622**	.642**	1	.410**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.569**	.601**	.431**	.429**	.460**	.600**	.410**	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.830**	.795**	.713**	.774**	.768**	.836**	.736**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Uji Realibilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Kualitas Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	8

Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	6

Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	8

Uji Statistik Deskriptif

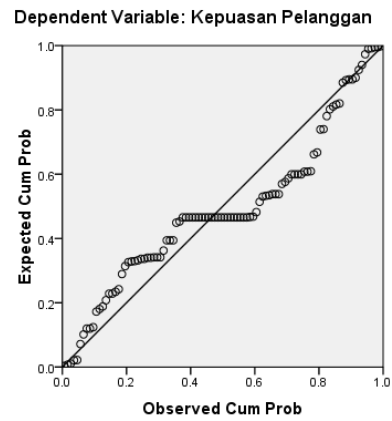
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	23.00	40.00	32.4300	3.32804
Harga	100	15.00	30.00	24.7500	2.77571
Kepuasan Pelanggan	100	22.00	40.00	32.7200	3.46142
Valid N (listwise)	100				

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

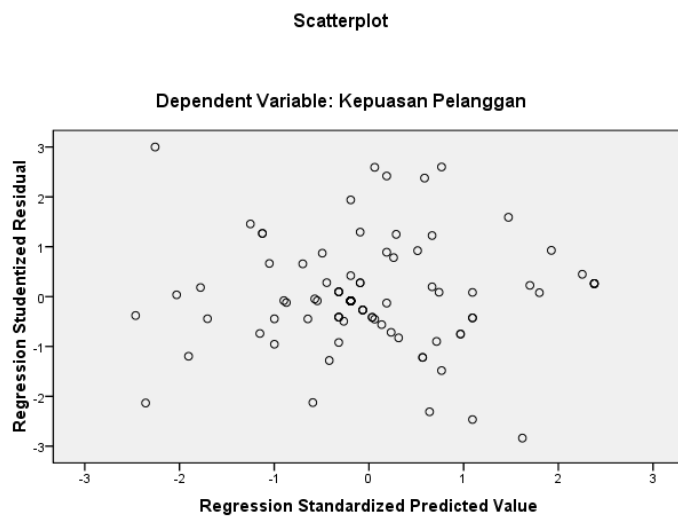
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2. Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.661	1.514
.661	1.514

3. Uji Heteroskedasitas



Uji Statistik

Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.858	2.109		1.355	.179
Kualitas Pelayanan	.646	.074	.621	8.758	.000
Harga	.361	.088	.289	4.080	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Hipotesis

1. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.858	2.109		1.355	.179
Kualitas Pelayanan	.646	.074	.621	8.758	.000
Harga	.361	.088	.289	4.080	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

4.

1. Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	804.296	2	402.148	102.152	.000 ^a
	Residual	381.864	97	3.937		
	Total	1186.160	99			

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 ^a	.678	.671	1.98412

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 1. 4 Daftar R tabel, T tabel, F tabel

R tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

F tabel

$\alpha = 0,05$		$df_1=(k-1)$							
$df_2=(n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	161.44 8	199.500	215.70 7	224.583	230.162	233.98 6	236.768	238.883	
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042	
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041	
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040	
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038	
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037	
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036	
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035	
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034	
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033	
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032	

T tabel

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374