



DAFTAR PUSTAKA

- Aini, L. N., Izzah, N., Studi, P., & Bisnis, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada the Body Shop Botani Square Mall Bogor)*. 1(6), 447–455.
- Indahsari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Irfanudin, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JURNAL SeMaRaK*, 2(1), 1–20. <https://doi.org/10.32493/smk.v2i1.2662>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Khoiria, S. N., & Anwar US, K. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Warung Steak On You Kota Baru Jambi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 1(3), 216–227. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v1i3.41>
- Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jesya*, 5(2), 1479–1489. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.711>
- Maulana, V. (2022). *Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Analisis Terhadap Kedai Kopi Zona Coffee Malang)*. 1–12.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

Putri, A. S., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Service Quality, Servicescape, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Drive Thru (Studi Kasus Pada Toko Indomaret Drive Thru Jakarta Barat). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta (JKMT)*, 1(3), 73–91. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Rahmandika, Y. F., Puji, L., & Purwanto, H. (2020). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOBIS : Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 8(1), 65–74. <https://doi.org/10.36596/ekobis.v8i1.319>

Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.

Sudigdo, A., & Taufik, T. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Garuda Express Delivery (GED) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 2(02), 137–146. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v2i02.191>

Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Issue January).

Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*, 225(87), 48-61.

Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Saudara/i Responden

Konsumen Kedai Nafessa Di Tembilahan

Assalamualaikum Wr. Wb Dengan

hormat,

Dalam rangka penelitian untuk keperluan skripsi yang berjudul “Analisis kepuasan konsumen pada Kedai Nafeesa di Tembilahan

Bersama dengan ini :

Nama : Syarifah Fitri Cantika

Nim 101211010151

Universitas/ Fakultas : Universitas Indragiri Hilir / fakultas ekonomi dan bisnis

Maka dengan ini saya memohon bantuan kepada Bapak/Ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam rangka mendukung penelitian ini. Tidak ada maksud apapun dibalik pengisian daftar pernyataan di bawah ini pada jawaban yang menurut anda tepat. Segala bentuk jawaban kepada Bapak/Ibu/saudara/I akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih. Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat Saya

Syarifah Fitri Cantika

101211010151

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.





1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

1. Identitas responden

- a. Nama :
- b. Jenis kelamin :
 - () Perempuan
 - () Laki-Laki
- c. Usia :
- d. Pekerjaan :
 - () Tni/Polri
 - () PNS
 - () Wiraswasta
 - () Art/Tenaga Lepas Harian
- e. Berapa kali anda membeli sarapan pada kedai Nafeesa :
 - () < 2 kali
 - () > 2 kali

2. Petunjuk pengisian

- a. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang membeli sarapan pada kedai Nafeesa di Tembilahan
- b. Baca setiap pernyataan didalam daftar pernyataan ini dan berikut jawabannya yang sebenarnya untuk setiap pertanyaan
- c. Berikan tanda (\surd) pada tempat tersedia sesuai dengan jawaban anda
 - 1) Sangat setuju (SS) = 5
 - 2) Setuju (S) = 4
 - 3) Netral (TS) = 3
 - 4) Tidak setuju (TS) = 2
 - 5) Sangat tidak setuju (STS) = 1



A. KUALITAS PRODUK (X1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Rasa makanan/minuman sesuai dengan harapan saya.					
2	Kualitas produk dari Kedai Nafeesa konsisten dari waktu ke waktu.					
3	Menu yang tersedia cukup beragam.					
4	Produk memiliki ketahanan yang baik (tidak mudah rusak/basi).					
5	Produk yang disajikan sesuai dengan deskripsi/menu.					
6	Tampilan makanan/minuman menarik dan menggugah selera.					

B. KUALITAS PELAYANAN (X2)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Tempat makan dan peralatan di Kedai Nafeesa bersih dan tertata.					
2	Staf melayani dengan cepat dan responsif.					
3	Pelayanan dilakukan dengan sopan dan ramah.					
4	Saya merasa aman dan nyaman saat dilayani.					
5	Pelayan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan.					
6	Penyajian makanan sampai dengan tepat waktu					

C. EMOSIONAL (X3)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya percaya bahwa Kedai Nafeesa beroperasi secara jujur dan profesional.					
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan.					
3	Saya yakin Kedai Nafeesa kompeten dalam menyajikan makanan/minuman.					

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



D. HARGA (X4)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Harga makanan dan minuman di Kedai Nafeesa terjangkau bagi saya.					
2	Harga sesuai dengan kualitas produk yang diberikan.					
3	Saya merasa manfaat yang saya dapatkan sepadan dengan harga yang dibayar.					
4	Harga di Kedai Nafeesa bersaing dengan tempat makan lain yang sejenis.					
5	Harga makanan dan minuman di Kedai Nafeesa bervariasi sesuai dengan jenis produk yang dibeli.					

E. BIAYA (X5)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya tidak dikenakan biaya tambahan di luar yang tercantum pada menu.					
2	Biaya yang saya keluarkan sepadan dengan tujuan saya berbelanja.					
3	Waktu dan biaya yang saya keluarkan terasa efisien.					
4	Biaya yang saya keluarkan terasa layak dibandingkan manfaat yang diterima.					

F. KEPUASAN KONSUMEN (Y1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas setelah membeli produk di Kedai Nafeesa.					
2	Saya ingin kembali berbelanja di Kedai Nafeesa.					
3	Saya akan merekomendasikan Kedai Nafeesa kepada teman/keluarga.					
4	Produk dan layanan Kedai Nafeesa sesuai dengan ekspektasi saya.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Berapa Kali Membeli Sarapan Pada Kedai Nafeesa
ABDUL	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
ADE	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
ADE INDRA	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
AFRINDA	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
AISWA	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
ANDI	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
ANGGIMUA	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
AREF	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
AYDAN	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
AZIS	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
BARAN	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
BENY	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
BONY	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
DENI	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
DENY	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
DESSY	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
DESTA	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
DEWI	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
ELMI	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
EMA	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
ERLINA	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
FADLY	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
FAHRIAH	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
FATMA	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
FENDI	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
FITRIA	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
FITRIA	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
GUNTUR	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
HALIMAH	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
HARDI	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
HASBI	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
HELMI	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
HERMAN	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
IBNU	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
INDRAWATI	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
IRHAM	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
IRNAWILES	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
JEMI	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
JUMARDI	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
LELA	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LENY	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
LIDYA	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
LINDA	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
LINDA	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
LINDAWATI	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
M FARHAN	LAKI-LAKI	> 20 tahun	POLRI	> 2 kali
MAGDALENA	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
MAISARAH	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
MARDHIAH	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
MARDIANTO	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
MARTHA	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
MIRNA	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
MY	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
NETTY	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
NISA	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
NITAMI	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
NOVI	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
PUTRI	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
RAHMAN	LAKI-LAKI	> 20 tahun	POLRI	> 2 kali
RASYID	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
RAYHAN	LAKI-LAKI	> 20 tahun	POLRI	> 2 kali
ROSMAITUN	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
S SYAMSUL	LAKI-LAKI	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
SAIDAN	LAKI-LAKI	> 20 tahun	POLRI	> 2 kali
SALBIAH	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
SERLY	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
SESRI	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
SITI	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
SRI	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
SUSANTI	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
SYARIFUDDIN	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
WOWO	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
YARLINA	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
YAYA	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
YENI	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
YESSY	PEREMPUAN	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
YULIANA	PEREMPUAN	> 20 tahun	WIRASWASTA	> 2 kali
YUSRI	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
ZAINUDIN	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali
ZAMY	LAKI-LAKI	> 20 tahun	PNS	> 2 kali

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

1. Hasil Uji Kualitas Data

a. Kualitas Produk (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	6

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.396**	.514**	.334**	.515**	.396**	.736**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	.396*	1	.498**	.560**	.418**	.363**	.784**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.3	Pearson Correlation	.514*	.498**	1	,196	.367**	.422**	.697**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,081	,001	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.4	Pearson Correlation	.334*	.560**	,196	1	.500**	,159	.712**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,081		,000	,158	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.5	Pearson Correlation	.515*	.418**	.367**	.500**	1	.274*	.757**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000		,014	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.6	Pearson Correlation	.396*	.363**	.422**	,159	.274*	1	.435**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,158	,014		,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.736*	.784**	.697**	.712**	.757**	.435**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

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

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



b. Kualitas pelayanan (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,782	6

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.463*	.355**	,124	.492*	.457**	.686**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,273	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	.463**	1	.518**	.297**	,107	.348**	.629**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,008	,344	,002	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X2.3	Pearson Correlation	.355**	.518*	1	.384**	,112	,180	.567**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,325	,110	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X2.4	Pearson Correlation	,124	.297*	.384**	1	.590*	.546**	.719**
	Sig. (2-tailed)	,273	,008	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X2.5	Pearson Correlation	.492**	,107	,112	.590**	1	.651**	.751**
	Sig. (2-tailed)	,000	,344	,325	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X2.6	Pearson Correlation	.457**	.348*	,180	.546**	.651*	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,110	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.686**	.629*	.567**	.719**	.751*	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.





c. Emosional (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,743	3

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.469**	.614**	.858**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80
X3.2	Pearson Correlation	.469**	1	.386**	.755**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80
X3.3	Pearson Correlation	.614**	.386**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.858**	.755**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



d. Harga (X4)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,773	5

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL
X4.1	Pearson Correlation	1	.595**	.511**	.394**	,057	.663**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,613	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X4.2	Pearson Correlation	.595**	1	.859**	.574**	.301**	.880**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,007	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X4.3	Pearson Correlation	.511**	.859**	1	.453**	,120	.766**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,287	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X4.4	Pearson Correlation	.394**	.574**	.453**	1	.415**	.806**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X4.5	Pearson Correlation	,057	.301**	,120	.415**	1	.557**
	Sig. (2-tailed)	,613	,007	,287	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.663**	.880**	.766**	.806**	.557**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

e. Biaya (X5)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,620	4

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	TOTAL
X5.1	Pearson Correlation	1	.241*	.226*	.309**	.676**
	Sig. (2-tailed)		,031	,044	,005	,000
	N	80	80	80	80	80
X5.2	Pearson Correlation	.241*	1	,131	.265*	.559**
	Sig. (2-tailed)	,031		,248	,017	,000
	N	80	80	80	80	80
X5.3	Pearson Correlation	.226*	,131	1	.558**	.710**
	Sig. (2-tailed)	,044	,248		,000	,000
	N	80	80	80	80	80
X5.4	Pearson Correlation	.309**	.265*	.558**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	,005	,017	,000		,000
	N	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.676**	.559**	.710**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

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

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



f. Kepuasan Konsumen (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,685	4

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	,206	,219	,245*	,611**
	Sig. (2-tailed)		,067	,051	,028	,000
	N	80	80	80	80	80
Y.2	Pearson Correlation	,206	1	,239*	,234*	,694**
	Sig. (2-tailed)	,067		,033	,036	,000
	N	80	80	80	80	80
Y.3	Pearson Correlation	,219	,239*	1	,215	,654**
	Sig. (2-tailed)	,051	,033		,056	,000
	N	80	80	80	80	80
Y.4	Pearson Correlation	,245*	,234*	,215	1	,627**
	Sig. (2-tailed)	,028	,036	,056		,000
	N	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	,611**	,694**	,654**	,627**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

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

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



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

2. Metode Pengujian Hipotesis

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.972 ^a	.945	.941	.277	1,486

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4, X5

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	97,325	5	19,465	252,869	.000 ^b
	Residual	5,696	74	.077		
	Total	103,021	79			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4, X5

Coefficients^a

Model		Unstandardize d Coefficients		Standardize d Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,038	.401		17,570	.000		
	X1	.394	.013	.869	31,198	.000	.962	1,039
	X2	.156	.019	.325	8,335	.000	.492	2,031
	X3	.132	.016	.300	8,415	.000	.588	1,700
	X4	-.072	.017	-.156	-4,284	.000	.563	1,775
	X5	-.098	.015	-.233	-6,501	.000	.581	1,723

a. Dependent Variable: Y

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.





1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Collinearity Diagnostics^a

Model	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
			(Constant)	X1	X2	X3	X4	X5
1 1	5,946	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00
2	,025	15,300	,03	,15	,01	,00	,43	,00
3	,012	22,225	,00	,29	,18	,16	,42	,00
4	,007	29,505	,12	,31	,65	,10	,01	,12
5	,006	32,225	,05	,13	,12	,69	,05	,32
6	,004	38,767	,80	,12	,03	,06	,09	,56

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14,05	19,46	17,55	1,110	80
Residual	-,552	,817	,000	,269	80
Std. Predicted Value	-3,150	1,723	,000	1,000	80
Std. Residual	-1,988	2,946	,000	,968	80

a. Dependent Variable: Y



Tabel Uji F								
$\alpha = 0,05$	$df1=(k-1)$							
$df2=(n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
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

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau menyalin/distribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Tabel Uji t		
df2=(n-k)	$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,025$
51	1,675	2,008
52	1,675	2,007
53	1,674	2,006
54	1,674	2,005
55	1,673	2,004
56	1,673	2,003
57	1,672	2,002
58	1,672	2,002
59	1,671	2,001
60	1,671	2,000
61	1,670	2,000
62	1,670	1,999
63	1,669	1,998
64	1,669	1,998
65	1,669	1,997
66	1,668	1,997
67	1,668	1,996
68	1,668	1,995
69	1,667	1,995
70	1,667	1,994
71	1,667	1,994
72	1,666	1,993
73	1,666	1,993
74	1,666	1,993
75	1,665	1,992
76	1,665	1,992
77	1,665	1,991
78	1,665	1,991
79	1,664	1,990
80	1,664	1,990
81	1,664	1,990
82	1,664	1,989
83	1,663	1,989
84	1,663	1,989
85	1,663	1,988
86	1,663	1,988



	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.