

Lampiran : Kuesioner Penelitian

Kepada YTH:

Bapak/Ibu/Saudara/i

Pelanggan PT. Harsinta Istana Electronics

Makassar

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat anda mengenai *“Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar”*. Atas waktu dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i saya mengucapkan banyak terima kasih.

Identitas Responden

No. Urut :
Tanggal :
Nama :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :

Responden yang saya hormati, mohon memberi jawaban dengan menggunakan tanda (✓) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Selama menggunakan produk Polytron, saya tidak ada keluhan atau ada namun keluhan teratasi					
2.	Saya merasa puas atas keseluruhan produk dari Polytron					
3.	Produk yang saya beli sesuai dengan harapan saya					
4.	Produk yang saya beli melebihi harapan					
5.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan					

Variabel Bauran Pemasaran

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5

<i>Product</i>						
1.	Saya merasa produk dari Polytron memiliki mutu atau kualitas yang tinggi					
2.	Saya menyukai penampilan dari produk Polytron					
3.	Polytron memiliki beragam pilihan produk					
4.	Saya menyukai gaya (<i>styles</i>) dari produk Polytron					
5.	Saya menyukai merek dari Polytron					
<i>Price</i>						
6.	Produk Polytron memiliki harga yang terjangkau					
7.	Saya merasa produk Polytron sesuai dengan harga dan kualitas yang didapatkan					
8.	Saya merasa produk Polytron relatif lebih murah dibandingkan dengan produk yang lainnya.					
9.	Saya merasa sesuai dengan harga dan manfaat yang ada					
10.	Saya mendapatkan diskon/ potongan harga					
<i>Place</i>						
11.	Toko Polytron memiliki lokasi yang dapat dijangkau oleh transportasi umum					
12.	Dari jauh, Toko Polytron sudah dapat dilihat					
13.	Didepan Toko Polytron banyak orang berlalu lalang					
14.	Toko Polytron memiliki lingkungan yang mendukung untuk menawarkan produk					
15.	Didekat Toko Polytron terdapat toko pesaing lainnya					
<i>Promotion</i>						
16.	Banyak iklan Polytron muncul dimedia, seperti televisi, surat kabar, dll					
17.	Polytron melakukan promosi dengan berbicara langsung pada calon pembeli					
18.	Polytron aktif mengadakan pameran					

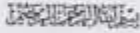
19.	Polytron aktif mempublikasikan produknya melalui brosur					
20.	Polytron aktif melakukan promosi dengan berbicara langsung pada masyarakat					

Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Tangibles						
1.	Polytron memiliki keindahan interior toko dan kantor					
2.	Saya merasa toko dan kantor Polytron bersih					
3.	Saya merasa toko dan kantor Polytron memiliki fasilitas yang lengkap					
4.	Penampilan pegawai Polytron selalu rapih					
5.	Saya merasa aman memarkirkan kendaraan saya didepan toko dan kantor Polytron					
Reliability						
6.	Saya merasa pelayanan Polytron tepat waktu					
7.	Saya merasa Polytron memberikan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan					
8.	Saya merasa pelayanan Polytron tanpa kesalahan					
9.	Pegawai Polytron memiliki sikap simpatik					
10.	Pegawai Polytron akurat dalam melayani					
Responsiveness						
11.	Saya merasa pelayanan Polytron cepat					
12.	Saya merasa informasi yang disampaikan pegawai jelas					
13.	Saya merasa pegawai Polytron memiliki kemauan untuk membantu					
14.	Pelayanan Polytron tidak pernah membiarkan pelanggan menunggu					
15.	Saya merasa pegawai Polytron siap dalam melayani					
Assurance						
16.	Saya merasa pegawai Polytron mengetahui segalanya tentang produk					
17.	Saya merasa pegawai Polytron memiliki sifat sopan dan santun dalam melayani					
18.	Pegawai Polytron memiliki sifat jujur					
19.	Saya merasa pegawai Polytron memiliki sifat yang dapat dipercaya					

20.	Saya merasa aman dilayani oleh pegawai Polytron					
<i>Emphaty</i>						
21.	Saya merasa mudah untuk menghubungi Polytron, baik itu menggunakan telepon, dll					
22.	Saya merasa pelayanan Polytron memiliki komunikasi yang baik, mampu mendengarkan setiap keluhan dari pelanggan					
23.	Saya merasa pelayanan Polytron memahami dengan baik kebutuhan pelanggan					
24.	Saya merasa pegawai Polytron memiliki perhatian yang tulus					
25.	Saya merasa pegawai Polytron memiliki kepedulian yang tinggi					

Lampiran 2 :

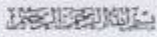
		YAYASAN WAKAF UMI UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA PRAM PASCASARJANA	
Alamat : Kampus PPs-UMI, Jln. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar 90232			
☎ (0411) 454534 ☎ (0411) 4668377 Website : http://www.pascaumi.ac.id E-mail : pascaumi.umi@gmail.com			
			
Nomor	7093/K.10/PPs-UMI/VII /2017	19 Syawal	1438 H.
Lamp	: I (satu) berkas	13 Juli	2017 M.
Perihal	Permohonan Kesediaan Sebagai Komisi Pembimbing		
Kepada Yth.			
1 Prof. Dr. H. Salim Basalamah, SE. M.Si. 2 Dr. Muh. Amir, SE. M.Ag. MM.			
di -			
<u>Makassar</u>			
<i>Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh</i>			
Dengan Rahmat Allah SWT, pimpinan program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia memohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk bertindak sebagai Ketua/Anggota Komisi Pembimbing dalam rangka penyusunan tesis magister dari saudara :			
Nama Mahasiswa	: Suci Afriani Sari		
No. Induk Mahasiswa	: 0034.01.44.2016		
Program Studi	: Magister Manajemen		
Bidang Konsentrasi	: Magister Pemasaran		
Judul Penelitian	: Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Harsinta Istana Elektronik (Polytron) Di Makassar.		
Dengan Komisi Pembimbing sebagai berikut :			
Ketua	: Prof. Dr. H. Salim Basalamah, SE. M.Si.		
Anggota	: Dr. Muh. Amir, SE. M.Ag. MM.		
Apabila Bapak berkenan sebagai pembimbing, mohon kiranya pernyataan kesediaan sebagaimana terlampir dapat diisi dan dikembalikan kepada kami untuk penetapan selanjutnya.			
Atas perhatian dan kerjasama yang diucapkan terima kasih.			
<i>Wallahu Walayyut Taufiq Walhidayah</i>			
Direktur,			
 Prof. Dr. H. Basri Modding SE. M.Si.			
Tembusan Yth:			
1. Ketua Pengurus YW-UMI			
2. Rektor UMI (Sebagai laporan)			
3. KPS Magister Manajemen			

Lampiran 3 :

32



YAYASAN WAKAF UMI
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA

Alamat : Kampus PPs-UMI, Jln. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar 90232
☎ (0411) 454534 ☎ (0411) 4668377 Website : <http://www.pascaumi.ac.id> E-mail : pascaumi.ac.id


SURAT PENETAPAN KOMISI PEMBIMBING TESIS
Nomor : 10731/A.30/PPs-UMI/IX/2017

Dengan Rahmat Allah SWT, berdasarkan usulan Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia Makassar, dengan ini Direktur Program Pascasarjana UMI menetapkan Komisi Pembimbing Tesis bagi mahasiswa :

Nama	: Suci Afriani Sari
No. Induk Mahasiswa	: 0034.01.44.2016
Program Studi	: Magister Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul Tentative	: Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Harsinta Istana Elektronik (Polytron) Di Makassar.

Dengan susunan sebagai berikut :

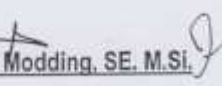
Ketua	: Prof. Dr. H. Salim Basalamah, SE. M.Si.
Anggota	: Dr. Muh. Amr. ST. M.Ag. MM.

Demikian penetapan ini untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung-jawab dan akan dievaluasi secara berkala tentang kemajuan dan hasil penelitian yang telah dicapai.

Ditetapkan	: di Makassar
Pada Tanggal	: 28 Dzulhijjah 1438 H. 19 September 2017 M.

Direktur,



Prof. Dr. H. Basri Modding, SE. M.Si. 

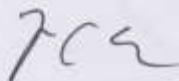
Lampiran 4 :

		PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA		
LEMBAR KONSULTASI KOMISI PENASEHAT				
NAMA :	Suci Apriani Sari	Pembimbing 1.	Prof. Dr. Falaq Rosabun	
NIM :	0034 01 44 2016	2.	Dr. H. M. M. S. E. M.	
JUDUL TESIS :	ANALISIS PENGARUH BAHAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan PELANGGAN PADA PT. HARSINTA ISTANA ELECTRONICS DI MAKASSAR			
No.	Harf/ Tanggal	Materi	Pembimbing	Paraf Tutor
1.	24/2/17	Konsultasi judul	II	d
2.	23/2/17	Konsultasi Proposal	I	d
3.	23/2/17	Konsultasi Koreksi or Perbaikan	II	d
4.		Justint	I	PK
5.	23/6/19	Koreksi Proposal	I	PK
6.	25/11/18	Atk Seminar	I	PK
7.	2/2/18	Koreksi Hasil Penelitian	II	d
8.	6/4/18	Koreksi Hs/	I	PK
9.	9/4.	Koreksi Hs/SPSS.	I	PK

No.	Hari/ Tanggal	Materi	Pembimbing	Parat Tutor
00	Selasa 17/3/2008	Pembelajaran Kaula Moral	I	2
	17/4/18	Oke Ujian Tesis	I	RS

Menyetujui :

Pembimbing I



(PROF. Dr. H. Salim Badatunah, SE., MS.)

Pembimbing II

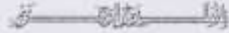


(DR. MUL. ANISA, SE., MA.)

Catatan : Mohon diperbanyak sesuai kebutuhan

Lampiran 5 :

		UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA	
		PROGRAM PASCASARJANA	
		ALAMAT : Jl. Urip Sumudisurjo No. 225 Makassar 90232	
		Telp. (0411) 454334 : Fax. (0411) 4668377 E-mail: pascasmi@telkom.net ; pascasmi@gmail.com	



Nomor	: 11831/A.43/PPs-UMI/X/2017	<i>03 Shafar</i>	<i>1439 H.</i>
Lamp.	: -	<i>23 Oktober</i>	<i>2017 M.</i>
Hal	: <u>Izin Pra Penelitian</u>		

Kepada Yang Terhormat,
Pimpinan PT. Harsinta Istana Elektronik (Polytron)
di,-
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan Rahmat Allah SWT, dalam rangka penulisan Proposal mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia bagi mahasiswa:

N a m a	: Suci Afriani Sari
N I M	: 0034.01.44.2016
Program Studi	: Magister Manajemen
Kosentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul Tesis	: Analaisis Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Harsinta Istana Elektronik (Polytron) Di Makassar

Pembimbing : 1. Prof. Dr. H. Salim Basalamah, SE., M.Si.
2. Dr. Muh. Amir , ST., M.Ag., MM.

Dengan ini dimohon kiranya dapat diberikan data/referensi yang diperlukan dalam rangka penyusunan dan penulisan Tesis tersebut.

Demikian izin penelitian ini diberikan dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wallahu Waliyut Taufiq Walhidayah,
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

a.n. Direktur
Asisten Direktur I,

Prof. Dr. Baharuddin S.

Lampiran 6 :



Lampiran 7:

Perihal : Permohonan Seminar Proposal Form : hijau muda

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Atas Rahmat Allah SWT, dengan ini kami :

Nama Mahasiswa : SUCI AFRANI SARI
No. Induk Mahasiswa : 0034.01.44.2016
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Proposal : Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Horizta Klana Electronics di Makassar

Dengan Komisi Pembimbing :

1. Ketua : Prof. Dr. H. Salim Bazalamah, SE., M.S.
2. Anggota : Dr. Muh. Amir, SE., MA.

Mengajukan permohonan untuk diselenggarakan Seminar Proposal Penelitian pada :
Hari/Tanggal : Selasa 25-01-2018
Waktu : Pukul 10.00 Wita
Tempat : Ruang Ujian PPS-UMI, Jln. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar

Untuk itu bersama ini kami lampirkan :

1. Proposal Penelitian yang telah disetujui Komisi Pembimbing (sebanyak 6 rangkap)
2. Hasil Penetapan Komisi Pembimbing
3. Kartu Seminar Proposal (minimal 5 kali mengikuti/menghadiri)
4. Tanda bukti pelunasan biaya seminar Proposal yang disertai kontrol pembayaran

Makassar, 25-01-2018
Mahasiswa ybs.,
Suci Afrani Sari

Komisi Pembimbing :

1. Ketua : Prof. Dr. H. Salim Bazalamah, SE., M.S. Tanda tangan [Signature]
2. Anggota : Dr. Muh. Amir, SE., MA. Tanda tangan [Signature]

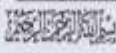
Penilai :

1.
2.
3.

Moderator :

Menyetujui :
Direktur PPS-UMI, Menyetujui :
KPS Magister

Lampiran 8 :

	YAYASAN WAKAF UMI UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA PROGRAM PASCASARJANA
Alamat : Gedung Pascasarjana UMI, Jln. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar 90232 ☎ (0411) 454534 ☎ (0411) 4668377 Website: www.pascaumi.ac.id e-mail: pascasarjana.umi@gmail.com	
	
Nomor : 1079/K.10/PPs-UMI/I/2018	12 J. Awal 1439 H
Lamp. : 1 (satu) berkas	29 Januari 2018 M
Perihal : <u>Undangan Seminar Proposal</u>	
 Kepada Yang Terhormat,	
Prof. Dr.H.Salim Basalamah, SE.,M.Si	(Pembimbing)
Dr. Muhammad Amir, SE.,MA.	(Pembimbing)
Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE.,M.Si	(Penilai)
Dr. Hamzah Ella, SE.,M.Si	(Penilai)
H. Hasanuddin Damis, SE.,MM.,Ph.D	(Penilai)
Abd. Thalib Yunus, SE.,M.Si	(Moderator)
di-	
<u>Makassar</u>	
 Assalamu Alaikum Wr. Wb.	
Dengan Rahmat Allah SWT, bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu pada Seminar Proposal Tesis, yang akan dipresentasikan oleh saudara :	
Nama Mahasiswa	: Suci Afriani Sari
NIM	: 0034.01.44.2016
Program Studi	: Magister Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul Proposal	: Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Harsinta Istana Electronics Di Makassar
 Yang insya Allah dilaksanakan pada :	
Hari/Tanggal	: Selasa, 30 Januari 2018
Waktu	: Pukul 11.00 Wita
Tempat	: Ruang Ujian Gedung PPs-UMI Jalan Urip Sumoharjo No. 225 Makassar
 Demikian undangan ini, atas kehadirannya diucapkan terima kasih.	
Wallahu Waliyyut Taufiq Walhidayah, Wassalamu Alaikum Wr. Wb.	
	An.Direktur, Asisten Direktur I,  Prof. Dr. Baharuddin S.
 <u>Tembusan Yth :</u>	
1. Rektor Universitas Muslim Indonesia	
2. Direktur Program Pascasarjana UMI	
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen	
4. Saudara (i) Suci Afriani Sari	
 File: MAY	

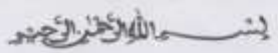
Lampiran 9 :

	YAYASAN WAKAF UMI UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA PROGRAM PASCASARJANA
BERITA ACARA PELAKSANAAN SEMINAR PROPOSAL Nomor: 1079/K.10/PPs-UMI/2018	
Pada hari ini <u>Selasa</u> tanggal <u>30</u> bulan <u>Januari</u> tahun duaribu delapanbelas bertempat di ruang Seminar Program Pascasarjana UMI telah dilaksanakan Seminar Proposal kepada:	
Nama Mahasiswa	: Suci Afriani Sari
No. Induk Mahasiswa	: 0034.01.44.2016
Program Studi	: Magister Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul Penelitian	: Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Harsinta Istana Electronics Di Makassar
Dengan Komisi Pembimbing yang terdiri dari:	
Ketua	: Prof. Dr.H.Salim Basalamah, SE.,M.Si
Anggota	: Dr. Muhammad Amir, SE.,MA
Penilai	: 1. Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE.,M.Si 2. Dr. Hamzah Ella, SE.,M.Si 3. H. Hasanuddin Damis, SE.,MM.,Ph.D Abd. Thalib Yunus, SE.,M.Si
Moderator	: Abd. Thalib Yunus, SE.,M.Si
Dengan Hasil Proposal *)	
☐ Diterima tanpa perbaikan ☒ Diterima dengan perbaikan ☐ Reoposal tambahan tanpa seminar ☐ Proposal ulang dan seminar ulang	
Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.	
Makassar, 2018	
Mengetahui, KPS Magister Manajemen,	Moderator,
 Prof. Dr.H.Abdul Rahman Mus, SE.,M.Si	 Abd. Thalib Yunus, SE.,M.Si
*) Coret yang tidak sesuai	
Selasa, 30 Januari 2018 11.00 wita	

Lampiran 10 :


UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA

Alamat : Kampus PPs-UMI, Jln. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar
 ☎ (0411) 454534 ☎ (0411) 458724 Website : <http://www.pascaumi.ac.id> E-mail : pascaumi@telkom.net

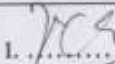
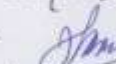


PERSETUJUAN REKOMENDASI PERBAIKAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa proposal Penelitian/Hasil Penelitian atas nama :

N a m a : Suci Afriani Sari
 No. Induk Mahasiswa : 0034.01.44.2016
 Program Studi : Magister Manajemen
 Bidang Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
 Judul Penelitian : ANALISIS PENGARUH SAUDARAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAAN TERHADAP KEPuasan PELANGGAN PADA PTHARCINTA ISTANA ELECTRONICS DI MAKASSAR

Telah diperbaiki sesuai dengan rekomendasi dari Tim Pembimbing dan Penilai :

No.	Penilai	Tanda Tangan
1.	<u>Prof. Dr. H. Salim Basalamah, SE, M.Si.</u>	1. 
2.	<u>Dr. Muhammad Amir, SE, MA.</u>	2. 
3.	<u>Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mue, SE, M.Si.</u>	3. 
4.	<u>Dr. Hamzah Elia, SE, M.Si.</u>	4. 
5.	<u>H. Hawaruddin Damis, SE, MM, Ph.D.</u>	5. 

Komisi Pembimbing :


Prof. Dr. H. Salim Basalamah, SE, M.Si.
 Ketua


Dr. Muhammad Amir, SE, MA.
 Anggota

Mengetahui :
Ketua Program Studi Magister Manajemen


Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mue, SE, M.Si.

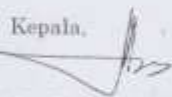
Lampiran 11 :

		UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA PROGRAM PASCASARJANA ALAMAT : Jl. Urip Sumodiarjo No. 225 Makassar 90232 Telp. (0411) 454534 : Fax. (0411) 4668377 E-mail: pascasumi@telkom.net ; pascasumi@gmail.com
— — — — —		
Nomor	: 1780/A.43/PPs-UMI/II/2018	20 J. Awal 1439H.
Lamp.	: -	06 Februari 2018M.
Hal	: <u>Izin Penelitian</u>	
Kepada Yang Terhormat, Pimpinan PT. Harsinta Istana Electronics di, Tempat		
<i>Assalamu Alaikum Wr. Wb.</i>		
Dengan Rahmat Allah SWT, dalam rangka penulisan Tesis mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia bagi mahasiswa:		
Nama	: Suci Afriani Sari	
NIM	: 0034.01.44.2016	
Program Studi	: Magister Manajemen	
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran	
Judul Tesis	: Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Harsinta Istana Electronics Di Makassar	
Pembimbing	: 1. Prof. Dr. H. Salim Basalamah, SE., M.Si. 2. Dr. Muhammad Amir, SE., MA.	
Dengan ini dimohon kiranya dapat diberikan data/referensi yang diperlukan dalam rangka penyusunan dan penulisan Tesis tersebut.		
Demikian izin penelitian ini diberikan dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.		
<i>Wallahu Waliyut Taufiq Walhidayah,</i> <i>Wassalamu Alaikum Wr. Wb.</i>		
a.n. Direktur Asisten Direktur I,  <u>Prof. Dr. Baharuddin, S.P.</u>		
<u>Tembusan Yth:</u> 1. Ketua Pengurus YW-UMI 2. Rektor Universitas Muslim Indonesia 3. Direktur PPs-UMI (sebagai laporan) 4. Arsip		

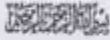
Lampiran 12 :



Lampiran 13 :

	YAYASAN WAKAF UMI UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA PROGRAM PASCASARJANA PUSAT KAJIAN INFORMASI & PENERBITAN (PKIP)
Alamat : Gedung Pascasarjana UMI - Jalan Urip Sumaharjo No. 225 Makassar 90132 Tlp (0411) 454534 Fax (0411) 4668377 e-mail : pkip.ppsumi@gmail.com	
<i>Bismillahirrahmanirrahim</i>	
<u>SURAT KETERANGAN</u> Nomor : 0021/A.47/PKIP/PPs-UMI/IV/2018	
Dengan rahmat Allah SWT., yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa :	
Nama	: SUCI AFRIANI SARI
Stambuk	: 0034.01.44.2016
Prodi	: Magister Manajemen
Judul	: PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. HAPSINTA ISTANA ELECTRONICS DI MAKASSAR
Benar data tersebut telah DIOLAH pada Pusat Kajian Informasi & Penerbitan PPs-UMI.	
Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.	
Makassar, 02 April 2018	
Kepala,	
	
Dr. Serlin Serang, SE.,M.Si	

Lampiran 14 :

	YAYASAN WAKAF UMI UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA PROGRAM PASCASARJANA
Alamat : Gedung Pascasarjana UMI, Jln. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar 90232 ☎ (0411) 454534 📠 (0411) 4668377 Website: www.pascaumi.ac.id e-mail: pascaumi@telkom.net	
	
Nomor : 4957/K.10/PPs-UMI/IV/2018	24 Rajab 1439 H
Lamp. : 1 (satu) berkas	11 Rajab 2018 M
Perihal : <u>Undangan Seminar Hasil</u>	
 Kepada Yang Terhormat,	
Prof. Dr. H. Salim Basalamah, SE, M.Si	(Pembimbing)
Dr. Muhammad Amir, SE, MA	(Pembimbing)
Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE, M.Si	(Penilai)
Dr. Hamzah Ella, SE, M.Si	(Penilai)
H. Hasanuddin Damis, SE, MM., Ph.D	(Penilai)
di-	
<u>Makassar</u>	
 Assalamu Alaikum Wr. Wb.	
Dengan Rahmat Allah SWT, bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu pada Seminar Hasil Penelitian Tesis, yang akan dipresentasikan oleh saudara :	
Nama Mahasiswa	: Suci Afriani Sari
No. Induk Mahasiswa	: 0034.01.44.2016
Program Studi	: Magister Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul Penelitian	: Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar
 Yang Insya Allah dilaksanakan pada :	
Har/Tanggal	: Senin, 16 April 2018
W a k t u	: Pukul 09.00 Wita
T e m p a t	: Ruang Ujian Gedung PPs-UMI Jalan Urip Sumoharjo No. 225 Makassar
 Demikian undangan ini, atas kehadirannya diucapkan terima kasih.	
Assalamu Alaikum Wr. Wb.	
 An. Direktur Asisten Direktur Prof. Dr. Baharuddin Sa	
 Tembusan Yth :	
1. Rektor Universitas Muslim Indonesia	
2. Direktur Program Pascasarjana UMI	
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen	
4. Saudara (i) <u>Suci Afriani Sari</u>	

Lampiran 15 :

	YAYASAN WAKAF UMI UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA PROGRAM PASCASARJANA
BERITA ACARA PELAKSANAAN SEMINAR HASIL	
<i>Nomor : 4957/K.10/PPs-UMI/VI/2018</i>	
Pada hari ini <u>Senin</u> tanggal <u>16</u> bulan <u>April</u> tahun dua-ribu delapan belas bertempat di ruang Seminar Program Pascasarjana UMI telah dilaksanakan Seminar Hasil kepada:	
Nama Mahasiswa	: Suci Afrani Sari
No. Induk Mahasiswa	: 0034.D1.44.2018
Program Studi	: Magister Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul Penelitian	: Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar
Dengan Komisi Pembimbing yang terdiri dari :	
Ketua	: Prof. Dr. H. Salim Basalamah, SE,M.Si
Anggota	: Dr. Muhammad Amir, SE,MA
Penilai	: 1. Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE,M.Si 2. Dr. Hamzah Elja, SE,M.Si 3. H. Hasanuddin Damis, SE,MM,Ph.D
Hasil Penelitian *)	: ☐ Diterima tanpa Perbaikan ☒ Diterima dengan Perbaikan ☐ Ditolak dan Seminar Ulang
Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.	
Makassar, <u>16</u> <u>4</u> 2018	
Mengetahui, KPS Magister Manajemen,	Pimpinan Bidang,  Dr. Muhammad Amir, SE,MA
Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE,M.Si.	
*) Coret yang tidak sesuai	
Senin, 16 April 2018 09.00 wita	

Lampiran 16 :



YAYASAN WAKAF UMI
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA

Alamat : Kampus Pascasarjana (PPs-UMI), Jln. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar 90232
(0411) 454534 (0411) 4668377 Website : www.pascaumi.ac.id e-mail : pascasarjana.umi@gmail.com

Nomor : 5133/K.10/PPs-UMI/IV/2018
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Undangan Ujian Tesis**

03 Sya'ban 1439 H.
19 April 2018 M.

Kepada Yang Terhormat,
Panitia Penguji Ujian Tesis
di -
Makassar

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan Rahmat Allah SWT, bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir dan bertindak sebagai **Penguji** dalam Sidang Ujian Tesis bagi mahasiswa:

N a m a	: Suci Afriani Sari
N I M	: 0034.01.44.2016
Program Studi	: Magister Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul Tesis	: Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar

Yang insya Allah dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal	: Rabu, 25 April 2018
W a k t u	: Pukul 09.00 wita
T e m p a t	: Ruang Ujian Gedung PPs-UMI Jln. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar

Demikian undangan kami, atas kehadirannya diucapkan terima kasih.
Wallahu Waliyyut Taufiq Walhidayah

Direktur,



Prof. Dr. H. Basri Modding, SE, M.Si

Catatan : *Pakaian Sipil Lengkap*

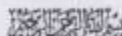
Tembusan:

Yth. 1. Koordinator Kopertis Wilayah IX Sulawesi
2. Ketua Pengurus YW-UMI
3. Rektor Universitas Muslim Indonesia
4. Ketua Program Studi Magister Manajemen
5. Saudara (i) **Suci Afriani Sari**



UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA

Alamat : Kampus Pascasarjana (PPs-UMI), Jln. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar 90232
(0411) 454534 (0411) 4668377 Website : www.pascaumi.ac.id e-mail : pascasarjana.umi@gmail.com



SURAT PENETAPAN PANITIA PENGUJI UJIAN TESIS

Nomor : 5133/K.10/PPs-UMI/TV/2018

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan Rahmat Allah SWT, berdasarkan Surat Usulan Ketua Program Studi Magister Manajemen, tanggal 18 April 2018, dengan ini Direktur Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia menetapkan Panitia Penguji Ujian Tesis bagi mahasiswa:

Nama : **Suci Afriani Sari**
NIM : 0034.01.44.2016
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar

Dengan susunan sebagai berikut:

Ketua : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE.,M.Si
Anggota : 1. Prof. Dr. H. Salim Basalamah, SE.,M.Si
2. Dr. Muhammad Amir, SE.,MA
3. Dr. Hamzah Ella, SE.,M.Si
4. H. Hasanuddin Damis, SE.,MM.,Ph.D

Panitia Penguji bertugas untuk menilai Tesis yang telah disusun oleh mahasiswa dan melaksanakan Ujian Tesis sesuai dengan Prosedur Penyusunan Tesis Magister yang berlaku pada Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia Makassar.

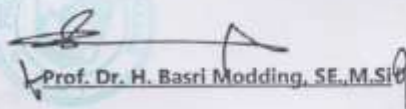
Demikian penetapan ini untuk dilaksanakan dengan penuh rasa amanah dan tanggung jawab.

Wallahu Waliyyut Taufiq Walhidayah

Ditetapkan di: Makassar

Pada tanggal : 03 Sya'ban 1439 H.
19 April 2018 M.

Direktur,


Prof. Dr. H. Basri Modding, SE.,M.Si

Tembusan:

- Yth. 1. Koordinator Kopertis Wilayah IX Sulawesi
2. Ketua Pengurus YW-UMI
3. Rektor Universitas Muslim Indonesia
4. Ketua Program Studi Magister Manajemen

Lampiran 17 :

 YAYASAN WAKAF UMI
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA

BERITA ACARA
PELAKSANAAN UJIAN TESIS MAGISTER
Nomor: 5133/K.10/PPs-UMI/IV/2018

Pada hari ini Rabu tanggal 25 Bulan April 2018 Miladiyah, mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 10.30 bertempat di Ruang Ujian Program Pascasarjana UMI telah dilaksanakan Ujian Tesis Magister terhadap mahasiswa:

Nama : **Suci Afriani Sari**
NIM : 0034.01.44.2016
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar

Oleh Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana yang terdiri dari:

Ketua : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE.,M.Si
Anggota : 1. Prof. Dr. H. Salim Basalamah, SE.,M.Si
2. Dr. Muhammad Amir, SE.,MA
3. Dr. Hamzah Ella, SE.,M.Si
4. H. Hasanuddin Damis, SE.,MM.,Ph.D

Dengan hasil : Lulus / Tidak Lulus *)
Nilai : **A B C ***

Berita acara ini dibuat rangkap dua dan ditandatangani oleh Ketua Panitia Penguji dan Mahasiswa yang bersangkutan.

Makassar, 2018

Ketua, 
Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE.,M.Si

Mahasiswa, 
Suci Afriani Sari

Menyaksikan:
Magister Manajemen,

Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE.,M.Si

Lampiran 18 : Foto Dokumentasi



Tampak Depan



Parkiran



Customer Services



Responden dilayani



Foto bersama responden



Foto bersama pegawai Customer Services

Lampiran 19 : Data Identitas Responden

No. Urut	Tanggal	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	07/02/2018	D	L	Wiraswasta
2	07/02/2018	A	L	Wiraswasta
3	07/02/2018	B	L	PNS
4	07/02/2018	M	P	-
5	07/02/2018	N	L	Pedagang
6	07/02/2018	F	L	PNS
7	08/02/2018	R	P	Pegawai Swasta
8	08/02/2018	S	L	Wiraswasta
9	08/02/2018	S	L	PNS
10	08/02/2018	E	P	Guru
11	08/02/2018	T	L	Wiraswasta
12	08/02/2018	Y	L	Wiraswasta
13	08/02/2018	T	P	-
14	08/02/2018	H	L	Pegawai Swasta

15	08/02/2018	I	L	Wiraswasta
16	08/02/2018	O	L	Wiraswasta
17	08/02/2018	K	L	Wiraswasta
18	09/02/2018	M	L	PNS
19	09/02/2018	A	L	Pedagang
20	09/02/2018	D	P	Pegawai Swasta
21	09/02/2018	A	L	Pegawai Swasta
22	09/02/2018	A	L	-
23	09/02/2018	R	L	Mahasiswa
24	09/02/2018	T	L	Wiraswasta
25	09/02/2018	C	P	Wiraswasta
26	09/02/2018	N	P	-
27	09/02/2018	B	L	Pegawai Swasta
28	09/02/2018	L	P	PNS
29	10/02/2018	E	P	-
30	10/02/2018	R	L	Pedagang
31	10/02/2018	I	L	Karyawan
32	10/02/2018	H	L	Wiraswasta
33	10/02/2018	N	P	PNS
34	10/02/2018	M	L	Pegawai Swasta
35	10/02/2018	A	L	Wiraswasta
36	10/02/2018	T	P	Wiraswasta
37	10/02/2018	J	P	Pedagang
38	10/02/2018	P	P	-
39	10/02/2018	M	L	Wiraswasta
40	10/02/2018	S	L	Wiraswasta
41	10/02/2018	Z	L	Wiraswasta
42	10/02/2018	H	L	Wiraswasta
43	10/02/2018	M	L	Pegawai Swasta
44	10/02/2018	D	L	PNS
45	10/02/2018	C	P	Pedagang
46	10/02/2018	E	P	-
47	12/02/2018	N	L	Pegawai Swasta
48	12/02/2018	E	L	Karyawan
49	12/02/2018	D	L	Pegawai Swasta
50	12/02/2018	L	P	Pegawai Swasta
51	12/02/2018	I	L	Wiraswasta
52	12/02/2018	M	L	Wiraswasta
53	12/02/2018	A	L	PNS
54	12/02/2018	N	L	Wiraswasta
55	13/02/2018	A	L	Wiraswasta

56	13/02/2018	M	L	Pegawai Swasta
57	13/02/2018	F	P	-
58	13/02/2018	R	L	Wiraswasta
59	13/02/2018	R	L	Wiraswasta
60	13/02/2018	A	L	Wiraswasta
61	13/02/2018	T	P	Pedagang
62	13/02/2018	U	L	Pegawai Swasta
63	13/02/2018	A	L	Pegawai Swasta
64	13/02/2018	H	L	Karyawan
65	13/02/2018	E	L	Wiraswasta
66	13/02/2018	R	L	Wiraswasta
67	14/02/2018	M	L	Pegawai Swasta
68	14/02/2018	C	L	Karyawan
69	14/02/2018	N	L	Karyawan
70	14/02/2018	L	P	Pegawai Swasta
71	14/02/2018	E	L	Wiraswasta
72	14/02/2018	I	L	Wiraswasta
73	14/02/2018	U	P	Wiraswasta
74	14/02/2018	D	L	Pedagang
75	14/02/2018	V	P	-
76	14/02/2018	D	L	Pegawai Swasta
77	21/02/2018	N	L	Wiraswasta
78	21/02/2018	S	P	Wiraswasta
79	21/02/2018	M	L	Wiraswasta
80	21/02/2018	A	P	-
81	21/02/2018	B	L	Pegawai Swasta
82	21/02/2018	T	L	Wiraswasta
83	21/02/2018	M	L	Wiraswasta
84	21/02/2018	Y	L	Wiraswasta
85	22/02/2018	D	L	Wiraswasta
86	22/02/2018	M	L	Wiraswasta
87	22/02/2018	E	L	PNS
88	22/02/2018	I	P	PNS
89	22/02/2018	K	L	Pegawai Swasta
90	22/02/2018	S	L	Pedagang
91	22/02/2018	C	L	Pegawai Swasta
92	22/02/2018	N	L	Pegawai Swasta
93	22/02/2018	M	L	Wiraswasta
94	22/02/2018	A	L	Karyawan
95	22/02/2018	R	L	Wiraswasta
96	24/02/2018	A	L	Wiraswasta

97	24/02/2018	M	L	Pegawai Swasta
98	24/02/2018	D	P	Wiraswasta
99	24/02/2018	A	L	Wiraswasta
100	24/02/2018	A	L	Wiraswasta

Lampiran 20 : Data Jawaban Responden

No. Urut	Kepuasan Pelanggan (Y)							Product (X1)						
	1	2	3	4	5	Total	Rata-rata	1	2	3	4	5	Total	Rata-Rata
1	2	2	3	2	2	11	2.2	1	2	3	4	3	13	2.6
2	5	4	4	3	3	19	3.8	3	4	5	4	5	21	4.2
3	5	5	3	2	2	17	3.4	4	4	3	2	4	17	3.4
4	3	4	4	4	3	18	3.6	5	3	4	4	4	20	4
5	4	4	4	4	5	21	4.2	4	3	4	4	4	19	3.8
6	5	4	4	4	5	22	4.4	4	5	4	4	3	20	4
7	5	4	4	4	5	22	4.4	4	5	5	4	4	22	4.4
8	4	4	5	4	5	22	4.4	4	4	5	4	4	21	4.2
9	4	5	5	4	5	23	4.6	4	4	5	4	5	22	4.4
10	4	4	4	4	5	21	4.2	5	4	4	4	5	22	4.4
11	4	5	4	4	4	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2
12	3	4	4	4	4	19	3.8	5	5	4	4	4	22	4.4
13	4	4	5	4	4	21	4.2	4	5	4	4	3	20	4
14	2	1	3	2	3	11	2.2	4	3	2	2	2	13	2.6
15	5	3	2	4	4	18	3.6	3	4	5	4	4	20	4
16	4	3	2	4	3	16	3.2	2	4	4	5	2	17	3.4
17	5	4	4	4	3	20	4	2	4	3	4	2	15	3
18	5	4	4	5	4	22	4.4	3	4	4	4	4	19	3.8
19	5	5	4	5	4	23	4.6	3	5	5	5	5	23	4.6
20	4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
21	2	3	1	2	3	11	2.2	2	1	3	3	2	11	2.2
22	4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	4	3	4	19	3.8

23	3	3	4	5	4	19	3.8	3	2	4	3	2	14	2.8
24	4	4	5	5	4	22	4.4	2	4	4	4	3	17	3.4
25	4	3	4	4	4	19	3.8	5	4	5	4	3	21	4.2
26	5	4	4	4	4	21	4.2	5	5	5	5	4	24	4.8
27	4	3	4	4	4	19	3.8	4	5	5	4	4	22	4.4
28	4	4	4	5	5	22	4.4	4	5	4	5	4	22	4.4
29	4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
30	5	4	5	4	5	23	4.6	4	4	4	5	4	21	4.2
31	5	5	5	4	3	22	4.4	4	5	4	4	3	20	4
32	3	4	4	4	3	18	3.6	4	4	5	4	4	21	4.2
33	4	4	5	3	5	21	4.2	5	5	5	4	5	24	4.8
34	5	5	4	4	4	22	4.4	5	4	4	4	5	22	4.4
35	3	4	5	4	4	20	4	4	4	5	4	4	21	4.2
36	2	2	3	3	2	12	2.4	3	3	2	2	3	13	2.6
37	4	5	4	4	4	21	4.2	5	5	4	5	4	23	4.6
38	4	5	4	5	5	23	4.6	5	4	4	4	4	21	4.2
39	4	4	4	5	4	21	4.2	5	4	4	5	4	22	4.4
40	3	4	3	3	4	17	3.4	3	4	4	4	5	20	4
41	4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2
42	5	4	4	3	4	20	4	4	4	4	5	5	22	4.4
43	5	4	4	3	4	20	4	4	5	5	4	4	22	4.4
44	4	4	5	4	4	21	4.2	4	5	4	4	5	22	4.4
45	4	5	4	4	5	22	4.4	5	5	4	4	5	23	4.6
46	5	4	3	5	4	21	4.2	4	4	5	4	5	22	4.4
47	4	5	4	4	4	21	4.2	4	5	5	4	5	23	4.6
48	4	3	3	4	4	18	3.6	3	5	4	4	3	19	3.8
49	4	4	5	4	5	22	4.4	4	4	5	3	4	20	4
50	5	4	5	5	4	23	4.6	4	4	5	4	4	21	4.2
51	3	4	4	5	4	20	4	4	4	5	3	4	20	4
52	4	4	4	5	4	21	4.2	3	4	4	4	3	18	3.6
53	2	3	2	2	3	12	2.4	3	1	2	2	2	10	2
54	3	2	2	3	1	11	2.2	3	2	1	1	1	8	1.6
55	4	5	4	3	4	20	4	4	5	5	4	4	22	4.4
56	4	4	5	4	4	21	4.2	4	5	4	4	4	21	4.2
57	4	5	5	5	5	24	4.8	4	4	5	5	3	21	4.2
58	4	4	4	5	5	22	4.4	5	4	5	4	4	22	4.4
59	5	4	4	4	4	21	4.2	5	5	5	5	5	25	5
60	2	3	3	2	2	12	2.4	2	1	2	3	4	12	2.4
61	5	5	4	4	5	23	4.6	4	5	4	4	3	20	4
62	5	5	4	4	4	22	4.4	4	5	4	4	4	21	4.2
63	5	4	4	4	4	21	4.2	3	4	4	5	3	19	3.8

64	5	4	5	5	5	24	4.8	4	5	4	4	3	20	4
65	5	4	5	4	4	22	4.4	4	5	5	4	4	22	4.4
66	2	2	3	1	3	11	2.2	1	2	2	3	3	11	2.2
67	3	4	5	4	4	20	4	4	5	4	4	4	21	4.2
68	5	5	5	4	4	23	4.6	4	4	5	5	4	22	4.4
69	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	9	1.8
70	4	4	3	4	5	20	4	5	5	5	3	4	22	4.4
71	3	4	4	5	3	19	3.8	4	4	4	4	3	19	3.8
72	4	4	4	5	3	20	4	5	4	5	4	4	22	4.4
73	4	5	4	4	5	22	4.4	4	5	5	4	4	22	4.4
74	4	3	3	5	4	19	3.8	5	4	4	3	5	21	4.2
75	3	2	2	1	2	10	2	1	2	2	2	3	10	2
76	4	3	5	3	4	19	3.8	5	4	4	4	5	22	4.4
77	4	5	5	4	4	22	4.4	3	4	4	5	5	21	4.2
78	4	4	4	5	5	22	4.4	4	5	4	4	4	21	4.2
79	5	4	4	3	4	20	4	5	3	5	4	4	21	4.2
80	2	1	2	3	2	10	2	1	2	2	3	2	10	2
81	4	5	4	5	5	23	4.6	4	4	4	5	5	22	4.4
82	4	5	5	4	4	22	4.4	4	5	5	4	5	23	4.6
83	2	3	2	2	2	11	2.2	3	3	2	3	2	13	2.6
84	4	5	4	4	4	21	4.2	4	5	5	4	4	22	4.4
85	4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	2	4	4	18	3.6
86	4	4	5	4	3	20	4	4	3	4	4	5	20	4
87	2	3	3	1	3	12	2.4	2	1	1	3	3	10	2
88	5	5	4	4	4	22	4.4	4	5	5	5	4	23	4.6
89	5	3	4	4	4	20	4	4	4	5	4	5	22	4.4
90	3	5	5	4	4	21	4.2	4	4	4	3	4	19	3.8
91	5	4	5	4	4	22	4.4	5	4	5	4	4	22	4.4
92	4	5	4	4	4	21	4.2	5	5	4	4	4	22	4.4
93	4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	4	3	5	20	4
94	4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	3	5	20	4
95	1	2	2	3	2	10	2	3	2	2	3	2	12	2.4
96	3	4	3	4	4	18	3.6	5	3	4	4	4	20	4
97	3	4	5	4	4	20	4	5	4	4	5	3	21	4.2
98	4	4	5	4	4	21	4.2	5	5	4	4	4	22	4.4
99	4	5	4	5	4	22	4.4	5	4	4	4	5	22	4.4
100	4	4	5	4	4	21	4.2	4	5	5	5	4	23	4.6

No.	Price (X2)	Place (X3)
-----	------------	------------

Urut	1	2	3	4	5	Total	Rata-rata	1	2	3	4	5	Total	rata-rata
1	1	2	3	2	1	9	1.8	1	2	2	2	2	9	1.8
2	4	4	3	3	4	18	3.6	5	4	5	4	2	20	4
3	5	4	4	3	5	21	4.2	5	5	5	4	3	22	4.4
4	3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	5	4	2	19	3.8
5	4	4	5	4	4	21	4.2	4	5	4	4	3	20	4
6	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	4	4	20	4
7	4	3	4	4	4	19	3.8	4	4	5	3	4	20	4
8	5	3	3	4	4	19	3.8	3	2	4	3	4	16	3.2
9	2	2	4	4	2	14	2.8	3	4	5	3	3	18	3.6
10	5	4	4	4	5	22	4.4	4	5	4	3	2	18	3.6
11	4	3	5	4	4	20	4	4	4	5	4	3	20	4
12	5	4	4	5	4	22	4.4	4	5	4	5	4	22	4.4
13	4	3	4	5	3	19	3.8	4	4	5	5	4	22	4.4
14	1	2	2	3	3	11	2.2	2	1	1	2	3	9	1.8
15	4	4	4	5	5	22	4.4	4	5	5	5	4	23	4.6
16	4	5	4	4	4	21	4.2	5	4	4	5	3	21	4.2
17	3	5	4	4	5	21	4.2	5	3	4	5	4	21	4.2
18	4	5	4	4	4	21	4.2	5	4	4	5	5	23	4.6
19	4	4	5	3	5	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
20	5	4	4	4	5	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
21	2	1	1	2	2	8	1.6	3	2	2	1	2	10	2
22	5	4	5	4	5	23	4.6	4	4	4	4	4	20	4
23	5	4	4	5	5	23	4.6	5	4	4	4	3	20	4
24	4	4	3	5	5	21	4.2	4	3	5	4	3	19	3.8
25	4	4	4	5	5	22	4.4	4	3	4	4	2	17	3.4
26	4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	5	4	2	19	3.8
27	5	4	4	4	5	22	4.4	4	3	3	5	2	17	3.4
28	5	4	3	4	5	21	4.2	5	5	5	5	3	23	4.6
29	4	4	4	5	5	22	4.4	5	4	5	5	4	23	4.6
30	4	4	4	4	5	21	4.2	5	4	4	5	3	21	4.2
31	4	4	3	4	5	20	4	5	5	4	5	4	23	4.6
32	4	5	4	4	5	22	4.4	4	5	5	4	3	21	4.2
33	5	4	4	4	4	21	4.2	5	5	5	5	3	23	4.6
34	4	4	4	5	4	21	4.2	3	4	4	4	4	19	3.8
35	4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	4	5	3	20	4
36	2	1	2	1	2	8	1.6	1	2	2	3	3	11	2.2
37	4	5	4	5	5	23	4.6	3	5	4	4	3	19	3.8
38	4	4	4	4	4	20	4	3	5	4	5	4	21	4.2
39	5	5	3	4	4	21	4.2	4	4	5	4	4	21	4.2
40	4	5	4	5	5	23	4.6	5	5	4	5	4	23	4.6

41	4	4	5	4	4	21	4.2	3	4	4	4	4	19	3.8
42	5	4	3	4	4	20	4	4	5	5	4	5	23	4.6
43	4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	5	4	4	21	4.2
44	4	4	3	4	4	19	3.8	4	5	5	5	4	23	4.6
45	5	4	4	5	3	21	4.2	4	4	5	4	3	20	4
46	5	3	4	3	4	19	3.8	4	5	4	4	5	22	4.4
47	4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4
48	4	4	4	4	3	19	3.8	5	4	5	5	4	23	4.6
49	4	5	4	4	4	21	4.2	5	4	4	5	4	22	4.4
50	4	5	4	4	4	21	4.2	3	5	4	4	4	20	4
51	4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	3	4	5	20	4
52	5	4	4	5	4	22	4.4	3	4	4	5	4	20	4
53	1	2	2	2	1	8	1.6	1	2	2	2	3	10	2
54	3	2	1	1	2	9	1.8	1	2	2	3	2	10	2
55	4	4	5	3	4	20	4	3	4	5	4	4	20	4
56	4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	5	4	5	22	4.4
57	3	4	4	4	5	20	4	4	4	3	4	3	18	3.6
58	4	5	5	4	5	23	4.6	3	4	4	5	5	21	4.2
59	5	4	5	4	5	23	4.6	4	3	4	4	5	20	4
60	2	2	3	2	2	11	2.2	2	2	3	3	4	14	2.8
61	5	4	4	4	5	22	4.4	4	5	4	3	4	20	4
62	4	4	4	3	4	19	3.8	5	5	4	4	3	21	4.2
63	4	5	3	4	4	20	4	4	4	3	4	5	20	4
64	4	5	4	4	3	20	4	4	5	4	5	4	22	4.4
65	4	4	5	4	5	22	4.4	5	4	3	4	4	20	4
66	2	1	2	3	3	11	2.2	2	2	3	2	3	12	2.4
67	4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	4	5	4	21	4.2
68	4	4	5	4	4	21	4.2	4	5	4	4	5	22	4.4
69	2	1	3	2	2	10	2	1	3	2	2	2	10	2
70	4	5	5	5	4	23	4.6	4	5	4	4	5	22	4.4
71	5	5	4	4	5	23	4.6	5	4	4	5	4	22	4.4
72	4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	5	4	4	21	4.2
73	4	4	5	5	3	21	4.2	4	4	5	5	5	23	4.6
74	5	5	4	5	5	24	4.8	4	3	4	4	4	19	3.8
75	2	2	3	2	1	10	2	2	2	3	3	2	12	2.4
76	4	4	4	5	5	22	4.4	4	5	4	4	4	21	4.2
77	5	4	5	5	4	23	4.6	4	5	5	5	4	23	4.6
78	5	3	4	4	5	21	4.2	4	4	4	5	5	22	4.4
79	5	4	5	4	4	22	4.4	3	4	4	5	4	20	4
80	2	2	3	2	3	12	2.4	3	2	2	2	3	12	2.4
81	4	5	4	4	3	20	4	4	4	4	4	5	21	4.2

82	4	5	5	4	5	23	4.6	4	5	4	5	4	22	4.4
83	2	2	3	2	2	11	2.2	2	2	3	2	2	11	2.2
84	3	4	5	4	4	20	4	5	4	4	5	5	23	4.6
85	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	5	4	23	4.6
86	5	5	3	4	4	21	4.2	4	4	5	4	4	21	4.2
87	2	3	3	2	2	12	2.4	3	2	1	2	2	10	2
88	4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	5	4	5	23	4.6
89	5	5	4	4	5	23	4.6	3	4	4	4	5	20	4
90	4	4	4	5	4	21	4.2	3	4	5	4	5	21	4.2
91	3	5	4	4	4	20	4	4	5	4	5	4	22	4.4
92	4	4	3	5	5	21	4.2	3	4	5	4	4	20	4
93	3	5	4	4	4	20	4	4	4	5	4	4	21	4.2
94	4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	4	5	5	22	4.4
95	1	1	2	3	2	9	1.8	3	2	2	3	1	11	2.2
96	4	4	4	5	4	21	4.2	5	4	4	4	5	22	4.4
97	4	5	5	4	5	23	4.6	5	3	5	4	5	22	4.4
98	3	4	3	4	5	19	3.8	5	4	5	4	4	22	4.4
99	5	4	5	5	5	24	4.8	5	4	4	5	5	23	4.6
100	4	5	5	4	4	22	4.4	5	5	4	5	4	23	4.6

No. Urut	Promotion (X4)							Tangibles (X5)						
	1	2	3	4	5	Total	Rata-rata	1	2	3	4	5	Total	Rata-rata
1	2	3	3	2	2	12	2.4	2	3	1	2	2	10	2
2	3	5	4	4	3	19	3.8	3	4	3	5	4	19	3.8
3	4	5	4	4	4	21	4.2	4	5	4	4	4	21	4.2
4	4	5	4	4	4	21	4.2	4	5	4	5	5	23	4.6
5	4	4	5	4	5	22	4.4	5	5	4	4	4	22	4.4
6	4	4	5	5	5	23	4.6	5	4	5	5	4	23	4.6
7	4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	4	4	4	21	4.2
8	3	4	5	5	4	21	4.2	5	5	4	5	4	23	4.6
9	4	4	4	5	4	21	4.2	4	5	4	4	4	21	4.2
10	3	2	4	4	2	15	3	4	5	5	5	3	22	4.4
11	3	4	4	4	3	18	3.6	4	5	4	4	4	21	4.2
12	5	4	4	4	4	21	4.2	4	5	3	4	4	20	4
13	5	4	4	4	4	21	4.2	3	5	3	4	4	19	3.8
14	3	2	2	2	1	10	2	1	1	2	2	2	8	1.6
15	4	4	5	4	4	21	4.2	3	4	4	4	4	19	3.8
16	3	5	5	5	5	23	4.6	3	5	4	4	4	20	4

17	4	3	4	2	4	17	3.4	4	5	5	3	4	21	4.2
18	3	4	4	4	3	18	3.6	4	4	4	5	5	22	4.4
19	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	4	5	21	4.2
20	3	3	4	4	3	17	3.4	2	3	4	4	4	17	3.4
21	1	2	2	3	1	9	1.8	3	2	2	1	1	9	1.8
22	2	4	3	4	3	16	3.2	4	4	3	4	5	20	4
23	3	4	5	5	3	20	4	4	4	4	4	4	20	4
24	4	3	4	5	3	19	3.8	4	4	4	4	3	19	3.8
25	4	2	4	5	4	19	3.8	4	5	5	4	4	22	4.4
26	3	4	5	5	5	22	4.4	4	5	4	4	4	21	4.2
27	3	3	4	5	5	20	4	5	4	4	5	4	22	4.4
28	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	21	4.2
29	4	2	4	4	4	18	3.6	4	4	5	4	4	21	4.2
30	4	3	4	5	4	20	4	3	2	4	4	4	17	3.4
31	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	2	4	16	3.2
32	4	4	4	4	5	21	4.2	4	5	4	5	4	22	4.4
33	3	4	4	4	4	19	3.8	4	5	5	5	5	24	4.8
34	3	4	3	4	4	18	3.6	4	4	4	4	5	21	4.2
35	5	5	4	5	4	23	4.6	4	5	4	3	3	19	3.8
36	2	2	2	2	3	11	2.2	2	3	3	2	2	12	2.4
37	5	3	5	5	4	22	4.4	5	4	4	4	5	22	4.4
38	5	4	4	4	5	22	4.4	4	4	4	4	3	19	3.8
39	4	3	4	5	4	20	4	5	5	4	4	4	22	4.4
40	4	5	5	5	3	22	4.4	4	5	5	4	4	22	4.4
41	4	3	4	4	4	19	3.8	3	4	4	5	5	21	4.2
42	4	4	5	4	4	21	4.2	4	3	4	5	4	20	4
43	3	4	4	4	5	20	4	5	4	5	5	4	23	4.6
44	4	5	4	5	4	22	4.4	2	4	5	4	5	20	4
45	5	3	4	5	4	21	4.2	5	4	5	5	4	23	4.6
46	4	4	4	4	3	19	3.8	5	5	5	5	4	24	4.8
47	4	4	5	4	5	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4
48	4	3	4	2	4	17	3.4	4	4	4	4	4	20	4
49	4	4	5	3	4	20	4	4	4	5	4	5	22	4.4
50	5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	5	4	5	22	4.4
51	4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	5	5	4	22	4.4
52	4	5	4	5	4	22	4.4	3	3	4	5	4	19	3.8
53	3	1	2	2	3	11	2.2	1	2	3	3	2	11	2.2
54	2	3	3	2	3	13	2.6	2	3	3	2	2	12	2.4
55	4	4	4	5	5	22	4.4	4	5	4	4	5	22	4.4
56	4	4	5	5	5	23	4.6	5	5	4	5	4	23	4.6
57	4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	5	5	5	24	4.8

58	5	4	4	5	5	23	4.6	5	4	4	5	4	22	4.4
59	4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	5	4	4	21	4.2
60	2	1	2	2	3	10	2	2	2	3	3	3	13	2.6
61	4	5	5	4	4	22	4.4	4	5	5	4	5	23	4.6
62	4	4	4	3	4	19	3.8	4	4	4	4	3	19	3.8
63	4	5	4	5	4	22	4.4	5	4	5	3	4	21	4.2
64	4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	5	4	5	23	4.6
65	4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	4	5	3	21	4.2
66	2	2	1	1	2	8	1.6	2	3	1	2	3	11	2.2
67	5	4	5	4	5	23	4.6	4	4	5	4	4	21	4.2
68	3	4	5	4	4	20	4	3	4	5	4	5	21	4.2
69	2	2	3	3	3	13	2.6	2	1	2	2	3	10	2
70	5	4	5	4	4	22	4.4	2	3	5	3	4	17	3.4
71	4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4
72	4	2	5	4	5	20	4	5	4	4	2	3	18	3.6
73	5	4	4	4	5	22	4.4	4	5	4	4	5	22	4.4
74	5	5	4	5	5	24	4.8	2	4	4	5	4	19	3.8
75	2	2	1	2	3	10	2	2	3	2	2	2	11	2.2
76	4	4	4	5	3	20	4	4	5	4	5	5	23	4.6
77	5	4	5	5	4	23	4.6	5	5	4	4	5	23	4.6
78	4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
79	5	4	4	4	4	21	4.2	2	3	4	4	5	18	3.6
80	2	2	3	3	3	13	2.6	2	3	1	2	3	11	2.2
81	4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	4	5	5	22	4.4
82	5	5	4	4	4	22	4.4	4	3	3	4	5	19	3.8
83	3	2	2	2	3	12	2.4	1	2	2	3	2	10	2
84	4	4	4	5	5	22	4.4	5	4	5	3	4	21	4.2
85	5	5	4	5	5	24	4.8	3	4	4	5	4	20	4
86	4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	5	4	4	21	4.2
87	2	3	3	3	3	14	2.8	2	3	3	1	2	11	2.2
88	4	4	5	5	3	21	4.2	5	5	4	4	5	23	4.6
89	4	4	5	5	5	23	4.6	5	5	5	5	4	24	4.8
90	5	4	5	5	4	23	4.6	3	5	4	5	4	21	4.2
91	5	3	4	4	3	19	3.8	4	4	4	3	5	20	4
92	4	4	5	5	3	21	4.2	4	5	4	4	5	22	4.4
93	2	4	3	4	5	18	3.6	4	5	4	5	5	23	4.6
94	3	5	4	4	4	20	4	5	4	4	5	5	23	4.6
95	3	3	2	2	2	12	2.4	1	1	2	2	3	9	1.8
96	5	4	5	5	4	23	4.6	4	4	4	3	4	19	3.8
97	5	4	5	4	5	23	4.6	5	4	5	4	5	23	4.6
98	4	4	5	5	4	22	4.4	5	5	4	4	4	22	4.4

99	4	4	5	3	4	20	4	4	4	4	4	5	21	4.2
100	4	5	4	5	4	22	4.4	4	5	5	4	5	23	4.6

No. Urut	Reliability (X6)							Responsiveness (X7)						
	1	2	3	4	5	Total	Rata-rata	1	2	3	4	5	Total	Rata-rata
1	1	1	1	2	2	7	1.4	2	1	2	2	2	9	1.8
2	4	5	4	4	4	21	4.2	3	5	4	4	5	21	4.2
3	4	4	3	5	4	20	4	3	5	5	4	4	21	4.2
4	4	5	5	4	4	22	4.4	4	5	5	4	4	22	4.4
5	5	4	4	5	5	23	4.6	4	5	5	4	4	22	4.4
6	5	5	4	5	5	24	4.8	4	5	5	5	4	23	4.6
7	4	5	4	5	4	22	4.4	5	5	5	5	5	25	5
8	4	4	4	5	4	21	4.2	5	4	4	5	5	23	4.6
9	3	4	4	5	4	20	4	5	4	4	4	4	21	4.2
10	3	3	5	4	5	20	4	4	4	4	4	5	21	4.2
11	5	3	3	5	5	21	4.2	4	3	3	4	4	18	3.6
12	5	4	3	4	4	20	4	4	4	3	3	2	16	3.2
13	3	4	4	5	3	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4
14	2	2	3	3	2	12	2.4	2	1	1	1	2	7	1.4
15	5	5	4	5	4	23	4.6	5	4	4	5	5	23	4.6
16	5	4	4	5	3	21	4.2	4	5	4	4	4	21	4.2
17	5	4	5	4	4	22	4.4	2	1	3	2	3	11	2.2
18	4	4	2	3	3	16	3.2	3	4	4	3	4	18	3.6
19	5	4	4	4	4	21	4.2	4	3	4	3	4	18	3.6
20	5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4
21	2	2	1	2	2	9	1.8	2	2	1	1	1	7	1.4
22	4	5	5	3	5	22	4.4	4	2	4	3	4	17	3.4
23	3	4	4	3	4	18	3.6	5	5	5	5	4	24	4.8
24	3	4	5	3	4	19	3.8	4	5	5	5	4	23	4.6
25	5	5	4	4	5	23	4.6	1	2	2	3	1	9	1.8
26	5	4	5	5	4	23	4.6	4	4	4	5	5	22	4.4
27	2	4	4	5	4	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4
28	3	4	2	4	2	15	3	5	4	4	5	4	22	4.4
29	4	3	4	4	4	19	3.8	4	4	4	4	5	21	4.2
30	4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4
31	4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2
32	4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4
33	4	4	4	5	5	22	4.4	4	5	4	4	4	21	4.2

34	4	4	5	5	5	23	4.6	4	4	5	5	4	22	4.4
35	4	4	5	4	4	21	4.2	5	5	4	5	5	24	4.8
36	1	1	2	2	3	9	1.8	3	2	2	2	1	10	2
37	5	4	5	5	4	23	4.6	4	4	4	5	4	21	4.2
38	4	5	5	5	3	22	4.4	4	4	5	5	5	23	4.6
39	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	5	22	4.4
40	4	5	5	5	4	23	4.6	4	5	4	4	4	21	4.2
41	4	5	4	4	4	21	4.2	5	4	4	4	5	22	4.4
42	4	3	4	4	4	19	3.8	4	4	5	4	3	20	4
43	4	4	5	3	5	21	4.2	5	5	4	5	4	23	4.6
44	5	5	5	3	3	21	4.2	4	4	5	4	3	20	4
45	5	5	5	4	3	22	4.4	4	5	5	3	5	22	4.4
46	5	4	3	4	4	20	4	4	3	4	4	4	19	3.8
47	5	3	4	4	5	21	4.2	2	4	4	4	5	19	3.8
48	4	4	4	5	4	21	4.2	4	5	5	4	4	22	4.4
49	5	4	4	4	5	22	4.4	5	5	4	4	5	23	4.6
50	4	5	4	5	4	22	4.4	3	4	5	5	5	22	4.4
51	4	4	5	4	4	21	4.2	5	4	4	5	5	23	4.6
52	3	5	4	4	4	20	4	5	5	5	4	4	23	4.6
53	2	3	3	2	2	12	2.4	2	2	3	3	2	12	2.4
54	2	2	1	1	2	8	1.6	2	2	1	2	2	9	1.8
55	5	4	5	4	4	22	4.4	4	5	5	5	5	24	4.8
56	5	4	5	3	4	21	4.2	3	4	4	5	4	20	4
57	4	4	5	4	4	21	4.2	4	5	5	4	5	23	4.6
58	4	4	3	4	4	19	3.8	5	4	4	5	4	22	4.4
59	4	5	4	3	5	21	4.2	5	5	4	4	5	23	4.6
60	3	3	2	2	3	13	2.6	2	2	2	3	3	12	2.4
61	4	4	5	4	5	22	4.4	4	4	4	5	3	20	4
62	5	4	4	3	4	20	4	3	4	5	4	4	20	4
63	5	4	5	4	4	22	4.4	4	4	3	4	4	19	3.8
64	5	4	5	4	4	22	4.4	4	4	4	3	4	19	3.8
65	3	5	4	5	5	22	4.4	4	3	5	4	3	19	3.8
66	1	2	2	3	2	10	2	2	2	3	1	1	9	1.8
67	5	4	5	4	4	22	4.4	5	4	4	4	5	22	4.4
68	4	5	5	4	4	22	4.4	4	5	4	5	5	23	4.6
69	3	2	2	2	1	10	2	2	3	2	1	2	10	2
70	4	5	5	4	4	22	4.4	4	5	4	5	4	22	4.4
71	3	4	4	5	4	20	4	5	3	4	4	4	20	4
72	4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	5	4	3	20	4
73	4	5	4	5	5	23	4.6	4	5	4	4	4	21	4.2
74	4	4	4	5	4	21	4.2	4	5	4	4	4	21	4.2

75	2	2	2	3	2	11	2.2	2	3	3	2	2	12	2.4
76	4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	5	4	4	21	4.2
77	5	4	4	5	4	22	4.4	5	4	4	4	4	21	4.2
78	3	4	5	4	4	20	4	4	4	5	4	5	22	4.4
79	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	4	22	4.4
80	2	3	2	2	2	11	2.2	2	2	2	3	2	11	2.2
81	5	4	5	4	4	22	4.4	4	4	5	5	4	22	4.4
82	4	5	5	5	5	24	4.8	4	5	5	4	5	23	4.6
83	2	3	3	2	3	13	2.6	3	3	2	2	3	13	2.6
84	5	5	4	4	5	23	4.6	4	5	5	5	4	23	4.6
85	4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	5	4	4	21	4.2
86	4	4	5	5	3	21	4.2	5	4	5	4	4	22	4.4
87	3	2	2	3	3	13	2.6	3	3	3	2	2	13	2.6
88	3	4	5	4	5	21	4.2	4	3	4	5	3	19	3.8
89	3	4	4	5	3	19	3.8	4	4	5	5	4	22	4.4
90	4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	4	5	4	22	4.4
91	4	4	5	5	5	23	4.6	4	4	5	5	5	23	4.6
92	4	4	4	5	4	21	4.2	5	4	5	4	4	22	4.4
93	5	4	5	5	5	24	4.8	4	4	5	5	4	22	4.4
94	5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4
95	2	3	3	2	2	12	2.4	1	2	2	2	3	10	2
96	5	4	5	4	4	22	4.4	4	4	5	5	4	22	4.4
97	4	5	4	4	4	21	4.2	4	3	3	4	4	18	3.6
98	5	5	5	4	4	23	4.6	4	4	5	4	5	22	4.4
99	4	5	5	4	5	23	4.6	5	4	4	5	5	23	4.6
100	4	5	3	4	4	20	4	4	5	4	4	5	22	4.4

No. Urut	Assurance (X8)							Emphaty (X9)						
	1	2	3	4	5	Total	Rata-rata	1	2	3	4	5	Total	Rata-rata
1	1	2	2	2	2	9	1.8	1	2	2	2	3	10	2
2	5	3	4	5	5	22	4.4	5	4	4	5	3	21	4.2
3	5	4	4	4	5	22	4.4	5	4	5	5	4	23	4.6
4	4	4	4	5	4	21	4.2	5	4	5	5	4	23	4.6
5	4	5	4	4	4	21	4.2	5	4	5	4	5	23	4.6
6	4	5	4	5	4	22	4.4	5	5	5	4	5	24	4.8
7	4	5	5	4	4	22	4.4	5	4	5	5	5	24	4.8
8	3	5	5	4	4	21	4.2	4	4	4	5	5	22	4.4
9	4	5	5	5	5	24	4.8	4	4	4	5	4	21	4.2

10	4	5	5	4	5	23	4.6	4	4	4	4	4	20	4
11	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	3	20	4
12	2	4	3	3	3	15	3	3	5	4	3	4	19	3.8
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	3	4	20	4
14	2	2	1	1	1	7	1.4	1	2	2	2	2	9	1.8
15	4	4	5	5	4	22	4.4	5	5	4	5	4	23	4.6
16	5	5	4	4	4	22	4.4	5	4	5	4	4	22	4.4
17	5	4	4	5	5	23	4.6	4	4	4	5	3	20	4
18	4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	3	4	4	19	3.8
19	4	2	4	3	4	17	3.4	3	5	4	4	4	20	4
20	2	3	4	4	3	16	3.2	3	5	4	4	3	19	3.8
21	1	2	2	2	2	9	1.8	2	2	1	3	1	9	1.8
22	3	4	5	4	4	20	4	4	4	5	2	3	18	3.6
23	4	3	4	5	5	21	4.2	4	5	5	3	4	21	4.2
24	4	3	5	4	4	20	4	5	4	4	4	5	22	4.4
25	4	4	4	5	5	22	4.4	5	4	5	5	5	24	4.8
26	5	5	4	4	4	22	4.4	5	3	4	4	5	21	4.2
27	4	5	4	5	5	23	4.6	5	4	4	4	5	22	4.4
28	5	5	5	5	4	24	4.8	2	1	3	3	2	11	2.2
29	4	5	4	5	5	23	4.6	3	5	4	2	4	18	3.6
30	4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	5	3	4	20	4
31	5	4	4	4	5	22	4.4	4	5	4	4	3	20	4
32	5	5	5	3	5	23	4.6	5	4	5	4	4	22	4.4
33	4	3	5	4	4	20	4	4	4	5	5	5	23	4.6
34	3	4	4	5	5	21	4.2	3	4	5	5	4	21	4.2
35	5	5	4	4	5	23	4.6	4	4	4	3	4	19	3.8
36	1	2	2	3	2	10	2	2	1	2	2	2	9	1.8
37	4	5	4	4	4	21	4.2	5	5	5	5	5	25	5
38	4	5	4	5	4	22	4.4	5	5	4	5	5	24	4.8
39	4	5	4	5	5	23	4.6	4	5	4	4	4	21	4.2
40	4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	3	4	5	20	4
41	5	5	4	4	5	23	4.6	5	4	4	4	5	22	4.4
42	4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4
43	4	4	4	5	4	21	4.2	4	5	4	4	5	22	4.4
44	3	4	3	4	5	19	3.8	4	4	5	3	4	20	4
45	4	5	4	4	4	21	4.2	3	4	5	4	4	20	4
46	5	5	4	4	3	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2
47	4	3	4	5	4	20	4	4	3	4	4	3	18	3.6
48	3	4	5	4	3	19	3.8	5	5	4	4	4	22	4.4
49	5	4	5	5	4	23	4.6	4	4	5	4	5	22	4.4
50	4	5	4	4	3	20	4	4	5	4	4	4	21	4.2

51	4	5	4	4	4	21	4.2	4	5	4	4	5	22	4.4
52	4	4	5	3	5	21	4.2	4	4	3	4	5	20	4
53	3	2	2	1	3	11	2.2	2	2	1	1	3	9	1.8
54	2	3	2	2	2	11	2.2	1	2	3	1	1	8	1.6
55	4	4	4	2	5	19	3.8	5	3	4	4	5	21	4.2
56	4	5	5	4	4	22	4.4	4	5	5	4	4	22	4.4
57	4	5	3	5	5	22	4.4	5	3	4	4	5	21	4.2
58	5	5	4	5	4	23	4.6	4	5	4	4	4	21	4.2
59	4	4	3	4	3	18	3.6	4	4	5	4	3	20	4
60	2	2	3	3	4	14	2.8	3	2	1	2	2	10	2
61	5	4	4	4	5	22	4.4	4	4	4	5	5	22	4.4
62	5	4	4	5	4	22	4.4	3	4	5	2	5	19	3.8
63	4	5	4	3	5	21	4.2	5	5	4	4	4	22	4.4
64	4	5	4	3	5	21	4.2	4	4	4	3	5	20	4
65	4	5	3	4	5	21	4.2	4	4	4	3	4	19	3.8
66	3	2	3	3	2	13	2.6	2	1	3	2	3	11	2.2
67	4	4	4	5	4	21	4.2	5	5	4	4	4	22	4.4
68	4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	5	5	4	22	4.4
69	2	1	1	2	2	8	1.6	2	2	2	3	3	12	2.4
70	5	4	5	5	5	24	4.8	4	4	5	4	5	22	4.4
71	5	5	4	4	4	22	4.4	4	4	4	5	5	22	4.4
72	4	4	5	4	4	21	4.2	4	3	4	4	4	19	3.8
73	4	5	4	5	4	22	4.4	4	5	5	4	4	22	4.4
74	4	5	4	4	3	20	4	5	4	5	4	4	22	4.4
75	2	3	1	2	2	10	2	2	2	3	3	2	12	2.4
76	4	4	4	4	5	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2
77	5	4	5	5	5	24	4.8	5	5	4	4	5	23	4.6
78	5	4	4	5	4	22	4.4	5	5	4	3	4	21	4.2
79	5	4	5	4	4	22	4.4	4	5	3	4	5	21	4.2
80	2	2	3	3	2	12	2.4	3	2	2	2	3	12	2.4
81	5	4	5	4	3	21	4.2	4	3	4	4	4	19	3.8
82	3	4	4	5	4	20	4	4	4	4	4	5	21	4.2
83	1	2	1	2	2	8	1.6	2	3	3	3	3	14	2.8
84	4	5	4	3	5	21	4.2	4	4	5	3	4	20	4
85	4	5	4	5	5	23	4.6	4	5	4	5	4	22	4.4
86	5	4	5	5	5	24	4.8	5	4	4	4	4	21	4.2
87	2	1	3	3	3	12	2.4	2	2	3	3	3	13	2.6
88	4	4	2	4	4	18	3.6	4	4	4	5	3	20	4
89	5	4	3	5	4	21	4.2	5	5	4	4	3	21	4.2
90	3	4	4	5	4	20	4	4	5	4	4	4	21	4.2
91	4	3	4	4	4	19	3.8	3	5	4	5	4	21	4.2

92	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	5	4	21	4.2
93	4	5	4	4	4	21	4.2	4	3	4	5	4	20	4
94	5	3	5	4	4	21	4.2	4	5	5	4	4	22	4.4
95	1	2	2	2	2	9	1.8	1	2	3	3	2	11	2.2
96	4	3	4	4	4	19	3.8	5	5	5	4	3	22	4.4
97	3	5	4	4	5	21	4.2	4	5	4	4	4	21	4.2
98	4	5	4	4	4	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2
99	5	3	5	4	4	21	4.2	4	5	4	5	4	22	4.4
100	4	5	4	5	5	23	4.6	4	5	4	4	5	22	4.4

Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Y)

Statistics

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

ITEM 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	10	10.0	10.0	11.0
	KURANG SETUJU	15	15.0	15.0	26.0
	SETUJU	47	47.0	47.0	73.0
	SANGAT SETUJU	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0

TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	9.0
KURANG SETUJU	14	14.0	14.0	23.0
SETUJU	53	53.0	53.0	76.0
SANGAT SETUJU	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

ITEM 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	10.0
	KURANG SETUJU	13	13.0	13.0	23.0
	SETUJU	48	48.0	48.0	71.0
	SANGAT SETUJU	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	11.0
	KURANG SETUJU	12	12.0	12.0	23.0
	SETUJU	54	54.0	54.0	77.0
	SANGAT SETUJU	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	10.0
	KURANG SETUJU	14	14.0	14.0	24.0
	SETUJU	52	52.0	52.0	76.0
	SANGAT SETUJU	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi *Product* (X1)

Statistics

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

ITEM 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	11.0
	KURANG SETUJU	15	15.0	15.0	26.0
	SETUJU	49	49.0	49.0	75.0
	SANGAT SETUJU	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	12.0
	KURANG SETUJU	8	8.0	8.0	20.0
	SETUJU	47	47.0	47.0	67.0
	SANGAT SETUJU	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	11	11.0	11.0	13.0
	KURANG SETUJU	4	4.0	4.0	17.0
	SETUJU	49	49.0	49.0	66.0
	SANGAT SETUJU	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	7.0
	KURANG SETUJU	16	16.0	16.0	23.0
	SETUJU	59	59.0	59.0	82.0
	SANGAT SETUJU	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	10	10.0	10.0	11.0
	KURANG SETUJU	18	18.0	18.0	29.0
	SETUJU	46	46.0	46.0	75.0
	SANGAT SETUJU	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi *Price* (X2)

Statistics

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

ITEM 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	10	10.0	10.0	14.0
	KURANG SETUJU	8	8.0	8.0	22.0
	SETUJU	53	53.0	53.0	75.0
	SANGAT SETUJU	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	5.0
	TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	14.0
	KURANG SETUJU	7	7.0	7.0	21.0
	SETUJU	51	51.0	51.0	72.0
	SANGAT SETUJU	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	7.0
	KURANG SETUJU	19	19.0	19.0	26.0
	SETUJU	49	49.0	49.0	75.0
	SANGAT SETUJU	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SEETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	11.0
	KURANG SETUJU	9	9.0	9.0	20.0
	SETUJU	57	57.0	57.0	77.0
	SANGAT SEETUJU	23	23.0	23.0	100.0

ITEM 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SEETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	11.0
	KURANG SETUJU	9	9.0	9.0	20.0
	SETUJU	57	57.0	57.0	77.0
	SANGAT SEETUJU	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	12.0
	KURANG SETUJU	11	11.0	11.0	23.0
	SETUJU	40	40.0	40.0	63.0
	SANGAT SETUJU	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi *Place* (X3)

Statistics

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

ITEM 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	5.0
	TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	10.0
	KURANG SETUJU	18	18.0	18.0	28.0
	SETUJU	47	47.0	47.0	75.0
	SANGAT SETUJU	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	13	13.0	13.0	14.0
	KURANG SETUJU	8	8.0	8.0	22.0
	SETUJU	51	51.0	51.0	73.0
	SANGAT SETUJU	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	10.0
	KURANG SETUJU	9	9.0	9.0	19.0
	SETUJU	49	49.0	49.0	68.0
	SANGAT SETUJU	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	9.0
	KURANG SETUJU	10	10.0	10.0	19.0
	SETUJU	47	47.0	47.0	66.0
	SANGAT SETUJU	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	13	13.0	13.0	14.0
	KURANG SETUJU	21	21.0	21.0	35.0
	SETUJU	42	42.0	42.0	77.0
	SANGAT SETUJU	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi *Promotion* (X4)

Statistics

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

ITEM 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	11	11.0	11.0	12.0
	KURANG SETUJU	19	19.0	19.0	31.0
	SETUJU	49	49.0	49.0	80.0
	SANGAT SETUJU	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	12	12.0	12.0	14.0
	KURANG SETUJU	15	15.0	15.0	29.0
	SETUJU	52	52.0	52.0	81.0
	SANGAT SETUJU	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	9.0
	KURANG SETUJU	8	8.0	8.0	17.0
	SETUJU	48	48.0	48.0	65.0
	SANGAT SETUJU	35	35.0	35.0	100.0

ITEM 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	9.0
	KURANG SETUJU	8	8.0	8.0	17.0
	SETUJU	48	48.0	48.0	65.0
	SANGAT SETUJU	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	11	11.0	11.0	12.0
	KURANG SETUJU	7	7.0	7.0	19.0
	SETUJU	42	42.0	42.0	61.0
	SANGAT SETUJU	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	6.0
	KURANG SETUJU	23	23.0	23.0	29.0
	SETUJU	49	49.0	49.0	78.0
	SANGAT SETUJU	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi *Tangibles* (X5)

Statistics

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

ITEM 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	14	14.0	14.0	18.0
	KURANG SETUJU	12	12.0	12.0	30.0
	SETUJU	48	48.0	48.0	78.0
	SANGAT SETUJU	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	8.0
	KURANG SETUJU	13	13.0	13.0	21.0
	SETUJU	44	44.0	44.0	65.0
	SANGAT SETUJU	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	6	6.0	6.0	9.0
	KURANG SETUJU	11	11.0	11.0	20.0
	SETUJU	53	53.0	53.0	73.0
	SANGAT SETUJU	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	11	11.0	11.0	13.0
	KURANG SETUJU	10	10.0	10.0	23.0
	SETUJU	49	49.0	49.0	72.0
	SANGAT SETUJU	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	9.0
	KURANG SETUJU	12	12.0	12.0	21.0
	SETUJU	48	48.0	48.0	69.0
	SANGAT SETUJU	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi *Reliability* (X6)

Statistics

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

ITEM 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	12.0
	KURANG SETUJU	15	15.0	15.0	27.0
	SETUJU	43	43.0	43.0	70.0
	SANGAT SETUJU	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	9.0
	KURANG SETUJU	10	10.0	10.0	19.0
	SETUJU	55	55.0	55.0	74.0
	SANGAT SETUJU	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	12.0
	KURANG SETUJU	10	10.0	10.0	22.0
	SETUJU	41	41.0	41.0	63.0
	SANGAT SETUJU	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	10.0
	KURANG SETUJU	13	13.0	13.0	23.0
	SETUJU	41	41.0	41.0	64.0
	SANGAT SETUJU	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	10	10.0	10.0	11.0
	KURANG SETUJU	12	12.0	12.0	23.0
	SETUJU	55	55.0	55.0	78.0
	SANGAT SETUJU	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi *Responsiveness* (X7)

Statistics

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

ITEM 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	12	12.0	12.0	14.0
	KURANG SETUJU	9	9.0	9.0	23.0
	SETUJU	56	56.0	56.0	79.0
	SANGAT SETUJU	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	10	10.0	10.0	13.0
	KURANG SETUJU	11	11.0	11.0	24.0
	SETUJU	47	47.0	47.0	71.0
	SANGAT SETUJU	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	11.0
	KURANG SETUJU	9	9.0	9.0	20.0
	SETUJU	47	47.0	47.0	67.0
	SANGAT SETUJU	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	12.0
	KURANG SETUJU	10	10.0	10.0	22.0
	SETUJU	46	46.0	46.0	68.0
	SANGAT SETUJU	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	13.0
	KURANG SETUJU	10	10.0	10.0	23.0
	SETUJU	50	50.0	50.0	73.0
	SANGAT SETUJU	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Assurance (X8)

Statistics

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

ITEM 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	5.0
	TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	14.0
	KURANG SETUJU	10	10.0	10.0	24.0
	SETUJU	51	51.0	51.0	75.0
	SANGAT SETUJU	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	11	11.0	11.0	13.0
	KURANG SETUJU	12	12.0	12.0	25.0
	SETUJU	37	37.0	37.0	62.0
	SANGAT SETUJU	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	11.0
	KURANG SETUJU	10	10.0	10.0	21.0
	SETUJU	54	54.0	54.0	75.0
	SANGAT SETUJU	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	10.0
	KURANG SETUJU	12	12.0	12.0	22.0
	SETUJU	46	46.0	46.0	68.0
	SANGAT SETUJU	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	10	10.0	10.0	11.0
	KURANG SETUJU	11	11.0	11.0	22.0
	SETUJU	44	44.0	44.0	66.0
	SANGAT SETUJU	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi *Emphaty* (X9)

Statistics

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

ITEM 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	13.0
	KURANG SETUJU	10	10.0	10.0	23.0
	SETUJU	48	48.0	48.0	71.0
	SANGAT SETUJU	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	11	11.0	11.0	14.0
	KURANG SETUJU	8	8.0	8.0	22.0
	SETUJU	45	45.0	45.0	67.0
	SANGAT SETUJU	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	8.0
	KURANG SETUJU	11	11.0	11.0	19.0
	SETUJU	53	53.0	53.0	72.0
	SANGAT SETUJU	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	11.0
	KURANG SETUJU	17	17.0	17.0	28.0
	SETUJU	49	49.0	49.0	77.0
	SANGAT SETUJU	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	6	6.0	6.0	8.0
	KURANG SETUJU	18	18.0	18.0	26.0
	SETUJU	46	46.0	46.0	72.0
	SANGAT SETUJU	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 21 : Output Uji Validitas

Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	Y
ITEM01	Pearson Correlation	1	.616**	.314	.412*	.335	.709**
	Sig. (2-tailed)		.000	.091	.024	.070	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM02	Pearson Correlation	.616**	1	.473**	.422*	.351	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.020	.057	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM03	Pearson Correlation	.314	.473**	1	.547**	.521**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.091	.008		.002	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM04	Pearson Correlation	.412*	.422*	.547**	1	.638**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.024	.020	.002		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM05	Pearson Correlation	.335	.351	.521**	.638**	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	.070	.057	.003	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.709**	.752**	.763**	.800**	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Product (X1)

Correlations

		ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	X1
ITEM01	Pearson Correlation	1	.442 [*]	.300	.015	.460 [*]	.666 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.014	.108	.939	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM02	Pearson Correlation	.442 [*]	1	.519 ^{**}	.469 ^{**}	.442 [*]	.800 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.014		.003	.009	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM03	Pearson Correlation	.300	.519 ^{**}	1	.565 ^{**}	.547 ^{**}	.775 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.108	.003		.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM04	Pearson Correlation	.015	.469 ^{**}	.565 ^{**}	1	.302	.592 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.939	.009	.001		.105	.001
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM05	Pearson Correlation	.460 [*]	.442 [*]	.547 ^{**}	.302	1	.776 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.010	.015	.002	.105		.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.666 ^{**}	.800 ^{**}	.775 ^{**}	.592 ^{**}	.776 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Price (X2)

Correlations

		ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	X2
ITEM01	Pearson Correlation	1	.631**	.473**	.527**	.748**	.863**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM02	Pearson Correlation	.631**	1	.570**	.493**	.746**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.006	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM03	Pearson Correlation	.473**	.570**	1	.431*	.394*	.696**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001		.017	.031	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM04	Pearson Correlation	.527**	.493**	.431*	1	.517**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.003	.006	.017		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM05	Pearson Correlation	.748**	.746**	.394*	.517**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.031	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.863**	.858**	.696**	.718**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Place (X3)

Correlations

		ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	X2
ITEM01	Pearson Correlation	1	.631**	.473**	.527**	.748**	.863**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM02	Pearson Correlation	.631**	1	.570**	.493**	.746**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.006	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM03	Pearson Correlation	.473**	.570**	1	.431*	.394*	.696**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001		.017	.031	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM04	Pearson Correlation	.527**	.493**	.431*	1	.517**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.003	.006	.017		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM05	Pearson Correlation	.748**	.746**	.394*	.517**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.031	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.863**	.858**	.696**	.718**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Promotion (X4)

Correlations

		ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	X3
ITEM01	Pearson Correlation	1	.636**	.622**	.756**	.221	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.241	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM02	Pearson Correlation	.636**	1	.712**	.589**	.199	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.292	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM03	Pearson Correlation	.622**	.712**	1	.567**	.178	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.346	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM04	Pearson Correlation	.756**	.589**	.567**	1	.352	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001		.057	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM05	Pearson Correlation	.221	.199	.178	.352	1	.506**
	Sig. (2-tailed)	.241	.292	.346	.057		.004
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.841**	.821**	.807**	.854**	.506**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Tangibles (X5)

Correlations

		ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	X5
ITEM01	Pearson Correlation	1	.611**	.599**	.565**	.480**	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM02	Pearson Correlation	.611**	1	.530**	.576**	.555**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM03	Pearson Correlation	.599**	.530**	1	.635**	.554**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM04	Pearson Correlation	.565**	.576**	.635**	1	.758**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM05	Pearson Correlation	.480**	.555**	.554**	.758**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.007	.001	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.801**	.812**	.808**	.858**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Reliability (X6)

Correlations

		ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	X6
ITEM01	Pearson Correlation	1	.620**	.447*	.535**	.609**	.813**
	Sig. (2-tailed)		.000	.013	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM02	Pearson Correlation	.620**	1	.605**	.514**	.571**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM03	Pearson Correlation	.447*	.605**	1	.445*	.687**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000		.014	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM04	Pearson Correlation	.535**	.514**	.445*	1	.470**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.014		.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM05	Pearson Correlation	.609**	.571**	.687**	.470**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.009		.000
	N	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	.813**	.825**	.799**	.733**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Responsiveness (X7)

Correlations

		ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	X7
ITEM01	Pearson Correlation	1	.662**	.703**	.786**	.742**	.861**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM02	Pearson Correlation	.662**	1	.843**	.807**	.653**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM03	Pearson Correlation	.703**	.843**	1	.821**	.777**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM04	Pearson Correlation	.786**	.807**	.821**	1	.771**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM05	Pearson Correlation	.742**	.653**	.777**	.771**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	.861**	.892**	.925**	.933**	.875**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Assurance (X8)

Correlations

		ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	X8
ITEM01	Pearson Correlation	1	.561**	.620**	.719**	.784**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM02	Pearson Correlation	.561**	1	.647**	.615**	.558**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM03	Pearson Correlation	.620**	.647**	1	.738**	.714**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM04	Pearson Correlation	.719**	.615**	.738**	1	.848**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM05	Pearson Correlation	.784**	.558**	.714**	.848**	1	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	.860**	.785**	.856**	.907**	.904**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Emphaty (X9)

Correlations

		ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	X9
ITEM01	Pearson Correlation	1	.534**	.767**	.694**	.722**	.925**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM02	Pearson Correlation	.534**	1	.641**	.322	.522**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.083	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM03	Pearson Correlation	.767**	.641**	1	.378*	.677**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.040	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM04	Pearson Correlation	.694**	.322	.378*	1	.436*	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.083	.040		.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM05	Pearson Correlation	.722**	.522**	.677**	.436*	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.016		.000
	N	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	.925**	.739**	.854**	.702**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 22 : Output Uji Reliabilitas

Kepuasan Pelanggan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	35.17	38.902	.631	.767
ITEM02	35.43	38.944	.689	.763
ITEM03	35.30	37.941	.694	.757
ITEM04	35.27	37.926	.744	.753
ITEM05	35.23	38.668	.687	.762
Y	19.60	11.766	1.000	.811

Product (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	35.00	34.966	.560	.755
ITEM02	34.73	33.789	.735	.732
ITEM03	34.57	35.978	.722	.750
ITEM04	34.73	37.926	.511	.775
ITEM05	34.97	34.033	.704	.736
X1	19.33	10.782	1.000	.765

Price (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	35.17	46.764	.818	.753
ITEM02	35.40	49.145	.821	.766
ITEM03	35.23	51.909	.630	.790
ITEM004	35.10	52.231	.661	.790
ITEM05	34.90	47.128	.826	.754
X2	19.53	15.154	1.000	.861

Place (X3)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	34.23	46.599	.799	.755
ITEM02	34.50	46.052	.770	.754
ITEM03	34.13	46.257	.752	.756
ITEM04	34.30	45.252	.810	.746
ITEM05	35.03	51.068	.401	.801
X3	19.13	14.395	1.000	.824

Promotion (X4)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	34.27	42.064	.583	.780
ITEM02	34.13	41.430	.584	.777
ITEM03	33.63	40.102	.842	.755
ITEM04	33.60	40.800	.670	.768
ITEM05	34.17	37.040	.851	.731
X4	18.87	12.326	1.000	.823

Tangibles (X5)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	35.23	48.944	.749	.775
ITEM02	34.87	48.051	.757	.770
ITEM03	35.20	49.338	.760	.777
ITEM04	35.03	48.585	.821	.770
ITEM05	35.17	49.868	.764	.780
X5	19.50	15.017	1.000	.875

Reliability (X6)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	35.07	51.168	.756	.762
ITEM02	35.03	52.930	.781	.769
ITEM03	35.20	52.028	.741	.767
ITEM04	34.80	54.579	.671	.783
ITEM05	35.10	53.403	.788	.771
X6	19.47	16.189	1.000	.857

Responsiveness (X7)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	33.93	86.961	.831	.797
ITEM02	33.93	82.547	.861	.782
ITEM03	33.87	84.809	.906	.787
ITEM04	33.90	83.955	.916	.784
ITEM05	33.87	85.430	.845	.792
X7	18.83	26.075	1.000	.938

Assurance (X8)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	36.00	62.828	.821	.778
ITEM02	35.73	65.030	.733	.792
ITEM03	35.70	64.838	.823	.787
ITEM04	35.67	63.264	.883	.778
ITEM05	35.70	63.528	.880	.779
X8	19.87	19.637	1.000	.913

Emphaty (X9)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	35.27	55.926	.900	.747
ITEM02	35.27	61.720	.677	.785
ITEM03	35.13	59.706	.817	.770
ITEM04	35.37	62.309	.633	.790
ITEM05	35.37	60.102	.784	.773
X9	19.60	18.386	1.000	.870

Lampiran 23 : Output Uji Asumsi Klasik

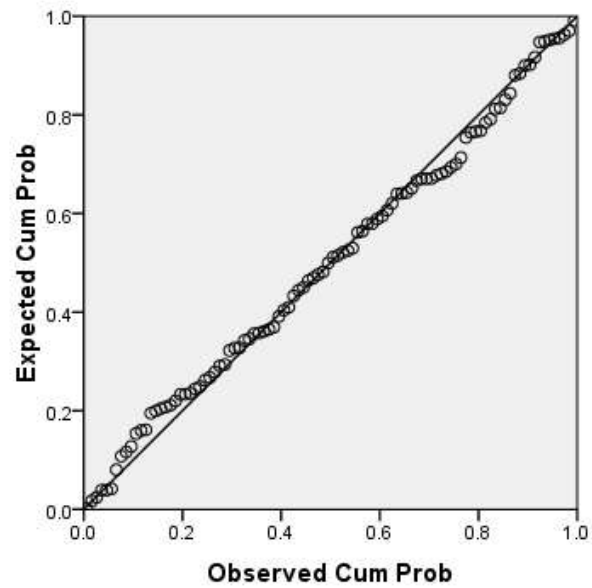
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.514	.875		1.732	.087		
Product	.312	.088	.321	3.539	.001	.207	4.836
Price	-.005	.097	-.005	-.051	.960	.146	6.840
Place	.080	.095	.082	.839	.403	.178	5.606
Promotion	-.030	.094	-.031	-.324	.746	.191	5.246
Tangibles	.199	.095	.213	2.104	.038	.166	6.011
Reliability	.243	.113	.259	2.156	.034	.119	8.430
Responsiveness	.105	.073	.123	1.447	.151	.235	4.250
Assurance	.191	.090	.214	2.138	.035	.170	5.870
Emphaty	-.179	.107	-.192	-1.677	.097	.130	7.708

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

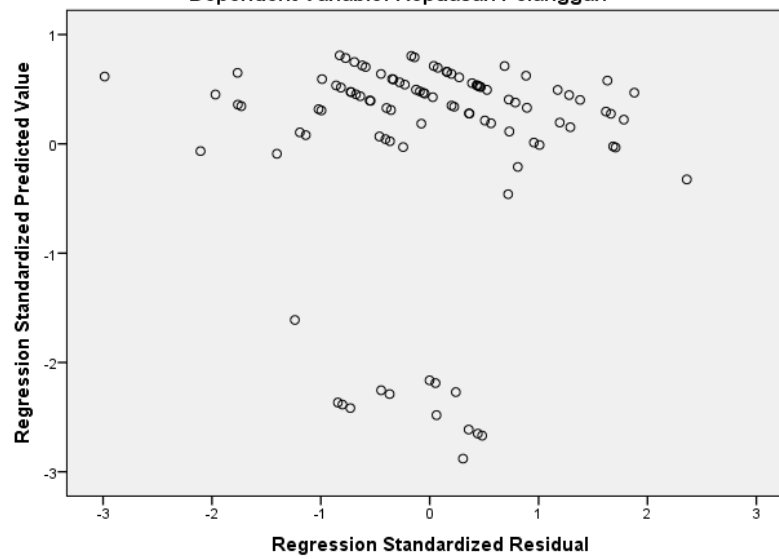
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Lampiran 24 : Output Analisis Regresi Linear Berganda untuk Keseluruhan Variabel

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.920 ^a	.846	.831	1.544

a. Predictors: (Constant), EMPHATY, PRODUCT, RESPONSIVENESS, PLACE, ASSURANCE, PROMOTION, TANGIBLES, PRICE, RELIABILITY

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1182.426	9	131.381	55.116	.000 ^a
	Residual	214.534	90	2.384		
	Total	1396.960	99			

a. Predictors: (Constant), EMPHATY, PRODUCT, RESPONSIVENESS, PLACE, ASSURANCE, PROMOTION, TANGIBLES, PRICE, RELIABILITY

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.514	.875		1.732	.087
	PRODUCT	.312	.088	.321	3.539	.001
	PRICE	-.005	.097	-.005	-.051	.960
	PLACE	.080	.095	.082	.839	.403
	PROMOTION	-.030	.094	-.031	-.324	.746
	TANGIBLES	.199	.095	.213	2.104	.038
	RELIABILITY	.243	.113	.259	2.156	.034
	RESPONSIVENESS	.105	.073	.123	1.447	.151
	ASSURANCE	.191	.090	.214	2.138	.035
	EMPHATY	-.179	.107	-.192	-1.677	.097

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Lampiran 25 : Output Analisis Regresi Linear Berganda untuk Variabel Bauran Pemasaran

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 ^a	.807	.799	1.685

a. Predictors: (Constant), Promotion, Product, Place, Price

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1127.298	4	281.824	99.285	.000 ^a
	Residual	269.662	95	2.839		
	Total	1396.960	99			

a. Predictors: (Constant), Promotion, Product, Place, Price

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.476	.945		1.562	.122
	Product	.470	.085	.483	5.541	.000
	Price	.111	.098	.124	1.138	.258
	Place	.245	.096	.252	2.547	.012
	Promotion	.096	.089	.097	1.080	.283

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 26 : Output Analisis Regresi Linear Berganda untuk Variabel Kualitas Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 ^a	.821	.811	1.631

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness, Tangibles, Assurance, Reliability

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1146.802	5	229.360	86.185	.000 ^a
Residual	250.158	94	2.661		
Total	1396.960	99			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness, Tangibles, Assurance, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.308	.859		2.686	.009
	Tangibles	.333	.092	.357	3.618	.000
	Reliability	.420	.106	.446	3.956	.000
	Responsiveness	.172	.070	.202	2.442	.016
	Assurance	.209	.089	.233	2.357	.021
	Emphaty	-.260	.107	-.279	-2.432	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan