

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif terhadap persepsi kepuasan konsumen pada CV. Mulia Frozindo, dengan nilai $r = 0,424$ dengan $p = 0,003$ ($p < 0,05$). Tidak adanya tanda negatif pada skor korelasi tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan persepsi kepuasan konsumen.

Dengan kondisi tersebut berarti apabila semakin tinggi kualitas pelayanan akan semakin tinggi juga tingkat persepsi kepuasan konsumen, dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka kepuasan konsumen akan rendah.

B. Saran

a. Bagi Perusahaan

Perusahaan harus memberikan perhatian khusus terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen, karena merekalah yang menentukan kualitas pelayanan yang mereka rasakan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya pembelian ulang oleh konsumen atau pelanggan, dalam hal ini konsumen ditentukan oleh kualitas pelayanan yang mereka rasakan. Konsumen yang puas terhadap pelayanan yang mereka rasakan biasanya akan melakukan pembelian ulang.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Pemilihan waktu yang tepat perlu diperhatikan agar kondisi penelitian baik dan alat ukur dapat dipersiapkan dengan baik.
2. Memberikan *reward* (hadiah) kepada responden, agar responden lebih bersungguh-sungguh dalam menjawab pertanyaan pada skala yang diberikan.

Lampiran 1: (Persepsi Kepuasan Konsumen)

- 1) Kualitas pelayanan karyawan sesuai dengan apa yang ditampilkan di iklan
SS S R TS STS
- 2) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya
SS S R TS STS
- 3) Hasil kerja karyawan sudah sesuai dengan kebutuhan saya
SS S R TS STS
- 4) Pemasaran pelayanan jasa kurang terjangkau oleh saya
SS S R TS STS
- 5) Kualitas kerja karyawan sudah meningkat dari waktu ke waktu
SS S R TS STS
- 6) Kualitas pelayanan karyawan semakin menurun
SS S R TS STS
- 7) Setelah diservis barang saya lebih canggih
SS S R TS STS
- 8) Karyawan menjelaskan bagaimana cara menggunakan barang dengan baik dan benar kepada saya
SS S R TS STS
- 9) Karyawan memberikan alat bantu dalam menangani kesulitan pada fitur barang saya
SS S R TS STS
- 10) Pelayanan karyawan kurang sesuai harapan saya
SS S R TS STS

- 11) Pemakaian produk selesai diservis ternyata lebih bagus dari sebelumnya
SS S R TS STS
- 12) Pemakaian produk selesai diservis lebih menurun dari sebelumnya
SS S R TS STS
- 13) Pelayanan karyawan mirip dengan pelayanan jasa lainnya
SS S R TS STS
- 14) Pelayanan jasa ini lebih bagus dari pada yang dikatakan masyarakat
SS S R TS STS
- 15) Perawatan barang yang diberikan karyawan bisa bertahan lama
SS S R TS STS
- 16) Saya mendapatkan garansi setelah barangnya diservis
SS S R TS STS
- 17) Pelayanan karyawan lebih buruk dari pada pelayanan jasa lainnya
SS S R TS STS
- 18) Karyawan bekerja dengan maksimal namun hasilnya kurang memuaskan
SS S R TS STS
- 19) Teknik kerja karyawan gegabah namun hasilnya sesuai dengan harapan
SS S R TS STS
- 20) Saya selalu komplain ketika pelayanan jasa tidak memuaskan saya
SS S R TS STS
- 21) Saya menggunakan pelayanan ini hanya sekali
SS S R TS STS

Lampiran2 :Tabulasi jawaban Subyek Terhadap 21 Aitem Skala Persepsi Kepuasan Konsumen

Aitem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Sikap	F	F	F	F	UF	UF	F	F	F	UF	F	UF	F	F	F	F	UF	F	F	UF	UF
1	S	S	S	S	TS	TS	S	SS	SS	TS	R	TS	S	S	S	S	R	S	SS	TS	R
2	S	SS	SS	SS	R	R	S	SS	SS	STS	SS	STS	SS	SS	SS	SS	S	SS	S	R	TS
3	SS	S	SS	SS	STS	STS	S	S	SS	STS	SS	STS	S	SS	S	SS	S	SS	S	STS	R
4	SS	S	SS	S	R	TS	S	S	SS	STS	SS	STS	S	SS	S	SS	TS	S	S	TS	TS
5	S	S	S	S	STS	STS	S	S	S	TS	S	TS	S	S	S	S	R	S	S	STS	S
6	S	S	S	SS	R	R	S	S	S	TS	S	TS	S	S	S	S	TS	SS	S	R	TS
7	R	S	S	R	STS	R	R	S	S	TS	R	STS	S	S	S	S	TS	R	S	R	R
8	S	R	S	R	R	TS	R	S	S	S	R	TS	S	S	S	R	STS	R	S	TS	TS
9	SS	S	S	S	TS	R	S	S	S	TS	R	TS	S	S	S	S	R	S	S	R	TS
10	SS	S	S	S	TS	STS	S	S	S	TS	R	TS	S	S	S	S	TS	S	S	STS	TS
11	S	R	S	S	TS	R	R	R	S	TS	TS	STS	R	S	R	S	TS	S	SS	R	TS
12	S	S	S	S	R	TS	R	S	S	STS	R	STS	S	S	S	S	R	S	S	TS	R
13	S	S	S	S	STS	TS	S	SS	SS	TS	R	TS	S	S	S	S	TS	S	S	TS	R
14	S	R	S	S	S	TS	S	S	S	TS	R	TS	S	S	S	S	TS	S	S	TS	TS
15	SS	S	S	TS	R	R	R	R	S	STS	SS	TS	SS	S	SS	TS	TS	TS	SS	R	R
16	SS	S	SS	SS	TS	TS	S	S	SS	STS	SS	STS	S	SS	S	SS	R	SS	S	TS	TS
17	S	S	S	S	R	R	SS	S	SS	TS	S	STS	SS	SS	R	R	TS	S	SS	R	R
18	S	S	SS	S	R	TS	S	R	S	TS	R	STS	S	SS	S	SS	STS	S	S	TS	R
19	S	S	S	S	R	STS	S	S	S	TS	S	TS	S	S	S	S	R	S	S	STS	R
20	S	SS	SS	SS	TS	TS	S	SS	SS	STS	SS	STS	SS	SS	SS	SS	TS	SS	SS	TS	R
21	SS	S	S	S	R	R	S	S	S	TS	R	TS	S	S	S	S	R	S	S	R	R
22	SS	S	SS	SS	R	TS	S	S	SS	STS	SS	STS	S	SS	S	SS	TS	SS	S	TS	TS
23	SS	S	SS	S	R	R	S	S	SS	STS	SS	STS	S	SS	S	SS	STS	S	S	R	STS
24	S	S	S	S	R	TS	S	S	S	TS	S	TS	S	S	S	S	TS	S	S	TS	TS
25	SS	S	SS	S	R	TS	S	S	SS	STS	SS	STS	S	SS	S	SS	R	S	S	TS	R
26	S	R	S	S	R	R	S	S	S	TS	R	TS	S	S	S	S	TS	S	S	R	TS

27	S	SS	SS	SS	R	R	S	SS	SS	STS	SS	STS	SS	SS	SS	SS	R	SS	SS	R	STS
28	SS	SS	R	SS	R	TS	SS	SS	SS	STS	S	STS	SS	SS	S	SS	TS	SS	SS	TS	STS
29	R	S	S	S	R	R	S	S	S	TS	R	TS	S	S	S	S	TS	S	S	R	R
30	SS	S	S	S	S	R	S	S	S	TS	SS	TS	S	S	S	S	TS	S	S	R	TS
31	R	S	S	R	TS	R	R	S	S	TS	R	STS	S	S	S	S	STS	R	S	R	STS
32	S	S	S	S	STS	TS	S	SS	SS	TS	R	TS	S	S	S	S	TS	S	S	TS	R
33	S	SS	SS	SS	TS	STS	S	SS	SS	STS	SS	STS	SS	SS	SS	SS	TS	SS	SS	STS	TS
34	SS	S	SS	SS	R	R	S	S	SS	STS	SS	STS	S	SS	S	SS	R	SS	S	R	STS
35	S	SS	SS	SS	S	S	S	SS	SS	STS	SS	STS	SS	SS	SS	SS	TS	SS	SS	S	R
36	S	S	SS	TS	S	R	S	S	S	TS	S	STS	S	S	R	R	R	TS	S	R	R
37	S	S	S	S	R	TS	S	S	S	TS	S	TS	S	S	S	S	TS	S	S	TS	R
38	S	R	S	TS	S	S	S	S	S	TS	S	STS	S	S	R	R	TS	TS	S	S	TS
39	TS	SS	S	R	TS	R	R	S	S	TS	R	TS	S	S	S	R	R	R	S	R	TS
40	SS	S	S	S	S	TS	S	S	S	STS	SS	TS	SS	S	SS	S	R	S	R	TS	R

Lampiran 3: Tabulasi Skor Jawaban Subyek Terhadap 21 Aitem Persepsi Kepuasan Konsumen

Aitem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Sikap	F	F	F	F	UF	UF	F	F	F	UF	F	UF	F	F	F	F	UF	F	F	UF	UF
1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3
2	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	3	4
3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	4	5	3
4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2
6	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
7	3	4	4	3	5	3	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3
8	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4
9	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
10	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
11	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	2	5	3	4	3	4	4	4	5	3	4
12	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
13	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	2	4	2	5	3	3
16	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4
17	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	3	3
18	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3
19	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3
20	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3
21	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
22	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
23	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3
26	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

27	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5
28	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
29	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
30	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5
32	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
34	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	5
35	4	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	3
36	4	4	5	2	2	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	2	4	3	3
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
38	4	3	4	2	2	2	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	2	4	2	4
39	2	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
40	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3

Lampiran 4: (KualitasPelayanan)

1) Karyawan membawa peralatan lengkap ketika menyervis

SS S R TS STS

2) Karyawan berpakaian rapi saat datang untuk menyervis

SS S R TS STS

3) Hasil servis karyawan sesuai dengan harapan

SS S R TS STS

4) Karyawan memenuhi kriteria kerja yang saya butuhkan

SS S R TS STS

5) Karyawan bersikap ramah dan sopan

SS S R TS STS

6) Karyawan sulit dihubungi saat dibutuhkan

SS S R TS STS

7) Karyawan sering lupa membawa peralatan saat menyervis

SS S R TS STS

8) Karyawan memiliki kemampuan dalam menyervis

SS S R TS STS

9) Karyawan teliti dalam pekerjaannya

SS S R TS STS

10) Karyawan bisa diandalkan dalam memperbaiki kerusakan barang

SS S R TS STS

11) Karyawan memberikan pelayanan tepat waktu

SS S R TS STS

12) Karyawan menunjukkan kesungguhannya dalam menangani masalah saya

SS S R TS STS

13) Kemampuan karyawan dalam menyervis masih rendah

SS S R TS STS

14) Karyawan lamban dalam memberikan pelayanan

SS S R TS STS

15) Karyawan kurang merespon dalam melayani

SS S R TS STS

16) Karyawan selalu siap dalam membantu kebutuhan saya

SS S R TS STS

17) Karyawan komunikatif dalam melayani saya

SS S R TS STS

18) Karyawan mampu memberikan solusi ketika terjadi kerusakan dalam produk

SS S R TS STS

19) Karyawan sering datang terlambat ketika mendapat panggilan

SS S R TS STS

20) Karyawan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan

SS S R TS STS

- 21) Karyawan memberikan servis gratis jika terjadi kesalahan
- SS S R TS STS
- 22) Prilaku karyawan bisa meyakinkan saya
- SS S R TS STS
- 23) Karyawan memiliki keterampilan dalam menyervis
- SS S R TS STS
- 24) Hasil servis karyawan mengecewakan
- SS S R TS STS
- 25) Karyawan mampu menjalin hubungan baik dengan saya
- SS S R TS STS
- 26) Karyawan memberi perhatian individual kepadasaya
- SS S R TS STS
- 27) Karyawan mampu menjawab semua pertanyaan saya mengenai barang
- SS S R TS STS
- 28) Karyawan kurang konsisten dalam memberikan arahan
- SS S R TS STS

Lampiran 5: Tabulasi Jawaban Subyek Terhadap 28 Aitem Kualitas pelayanan

Aitem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Sikap	F	F	F	F	F	UF	UF	F	F	F	F	F	UF	UF	UF	F	F	F	UF	F	F	F	F	UF	F	F	F	UF
1	S	S	SS	SS	SS	TS	TS	SS	SS	SS	SS	SS	STS	STS	STS	SS	SS	S	TS	SS	S	SS	S	TS	S	SS	S	STS
2	SS	SS	S	S	SS	STS	STS	SS	SS	SS	SS	SS	STS	TS	STS	SS	SS	SS	STS	SS	SS	SS	SS	TS	S	SS	SS	STS
3	SS	SS	S	S	SS	STS	STS	S	S	S	S	S	TS	TS	STS	S	S	SS	TS	S	SS	SS	S	STS	SS	SS	S	STS
4	SS	SS	S	S	S	TS	TS	SS	S	S	S	S	STS	STS	STS	S	S	SS	STS	S	SS	SS	SS	STS	S	SS	S	STS
5	SS	SS	S	SS	SS	STS	STS	S	SS	SS	SS	R	R	TS	STS	SS	SS	S	TS	SS	SS	SS	SS	TS	SS	SS	SS	TS
6	S	S	S	R	S	TS	TS	SS	S	S	S	SS	STS	TS	R	S	S	S	TS	S	S	S	S	R	S	S	S	STS
7	S	SS	S	R	SS	STS	R	SS	S	S	S	SS	STS	TS	TS	S	S	S	TS	S	S	S	S	R	S	R	S	STS
8	SS	S	R	S	SS	R	R	S	SS	S	S	S	TS	TS	TS	SS	S	SS	TS	S	SS	S	SS	TS	SS	S	SS	R
9	S	S	SS	S	S	TS	TS	SS	TS	R	S	S	STS	STS	R	TS	R	S	TS	S	S	S	S	TS	S	S	S	TS
10	S	SS	R	S	S	STS	STS	S	TS	R	S	SS	TS	TS	TS	TS	R	SS	TS	S	S	S	S	TS	S	S	S	TS
11	S	S	S	S	SS	R	STS	SS	S	S	S	S	R	STS	STS	S	S	R	TS	S	S	S	S	TS	S	SS	S	TS
12	R	S	R	S	S	S	STS	SS	S	S	S	S	STS	STS	TS	S	S	SS	TS	S	R	S	R	STS	S	S	S	TS
13	S	SS	R	S	S	TS	TS	S	SS	S	S	S	TS	STS	R	SS	S	R	TS	S	S	S	S	TS	SS	S	S	STS
14	S	SS	S	SS	S	TS	TS	S	S	S	S	R	STS	STS	TS	S	S	S	R	S	S	S	R	R	S	S	R	STS
15	R	SS	S	S	SS	TS	STS	S	S	S	S	R	R	TS	TS	S	S	S	TS	S	R	S	R	TS	S	S	R	STS
16	SS	SS	S	SS	SS	STS	TS	S	S	S	S	SS	TS	TS	TS	S	S	SS	TS	S	SS	SS	S	STS	SS	SS	S	STS
17	SS	S	SS	S	S	STS	R	SS	SS	SS	SS	SS	STS	TS	STS	SS	SS	SS	TS	SS	SS	SS	SS	TS	SS	SS	SS	TS
18	S	S	S	S	S	R	TS	S	SS	S	S	S	R	TS	R	SS	S	S	TS	S	S	S	S	TS	SS	S	S	TS
19	S	S	S	S	S	TS	TS	S	S	S	S	SS	TS	TS	TS	S	S	S	TS	S	S	S	S	TS	S	S	SS	TS
20	SS	SS	S	SS	S	TS	R	S	SS	SS	SS	S	STS	S	STS	SS	SS	S	STS	SS	SS	SS	SS	TS	S	SS	SS	TS
21	S	SS	S	S	R	STS	TS	SS	S	S	S	S	STS	STS	R	S	S	S	TS	S	S	S	S	R	S	R	S	STS
22	SS	S	SS	S	S	TS	R	SS	S	S	S	SS	STS	R	TS	S	S	SS	TS	S	SS	SS	S	STS	SS	SS	S	STS
23	SS	SS	S	S	S	STS	R	SS	S	S	S	S	STS	TS	TS	S	S	S	STS	S	SS	SS	SS	STS	S	SS	S	STS
24	SS	S	S	S	S	TS	STS	SS	SS	SS	SS	S	TS	R	TS	SS	SS	R	TS	SS	SS	SS	SS	TS	SS	SS	SS	R
25	S	S	R	R	S	R	TS	S	S	S	S	S	TS	TS	TS	S	S	SS	TS	S	S	S	S	TS	S	S	SS	STS
26	S	S	SS	S	SS	R	R	S	S	S	S	S	TS	R	R	S	S	S	R	S	S	S	R	R	S	S	R	STS

27	S	SS	S	SS	SS	TS	TS	S	R	S	R	S	STS	TS	STS	R	S	S	TS	R	S	S	S	TS	S	R	SS	TS
28	S	S	R	S	S	TS	TS	S	S	SS	S	S	STS	R	S	S	SS	S	R	S	S	S	R	TS	S	R	R	STS
29	S	S	S	S	S	STS	TS	SS	S	S	S	S	TS	STS	TS	S	S	SS	TS	S	S	S	R	TS	S	S	SS	STS
30	SS	R	S	S	S	TS	R	SS	SS	SS	SS	S	R	R	STS	SS	SS	S	TS	SS	SS	SS	SS	TS	SS	SS	SS	R
31	S	SS	S	R	S	R	TS	SS	TS	R	S	R	TS	TS	TS	TS	R	S	TS	S	S	S	S	TS	S	S	S	TS
32	S	S	SS	S	SS	R	TS	S	SS	SS	SS	S	TS	TS	STS	SS	SS	S	TS	SS	S	SS	S	TS	S	SS	S	R
33	SS	S	S	SS	S	TS	TS	S	SS	SS	SS	SS	TS	TS	R	SS	SS	R	STS	SS	SS	SS	SS	TS	S	SS	SS	TS
34	SS	S	SS	S	S	TS	TS	S	S	S	S	SS	TS	TS	TS	S	S	S	TS	S	SS	SS	S	STS	SS	SS	S	STS
35	SS	S	S	SS	S	TS	TS	SS	SS	SS	SS	R	TS	TS	TS	SS	SS	R	TS	SS	SS	SS	SS	TS	SS	SS	SS	R
36	S	R	S	S	R	R	TS	S	SS	SS	SS	S	STS	STS	TS	SS	SS	SS	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	STS
37	S	S	SS	S	SS	STS	TS	SS	S	S	S	S	TS	R	TS	S	S	R	TS	S	S	S	S	TS	S	S	SS	TS
38	SS	S	R	SS	SS	STS	STS	S	SS	S	S	S	TS	TS	R	SS	S	S	R	S	SS	S	S	R	S	S	SS	TS
39	SS	S	S	S	S	R	STS	SS	S	S	S	S	TS	TS	STS	S	S	S	R	S	SS	S	R	TS	R	SS	R	STS
40	S	SS	S	S	SS	STS	STS	SS	S	S	S	S	STS	TS	STS	S	S	SS	TS	S	S	S	S	TS	S	S	R	STS

Lampiran 6: Tabulasi Skor Jawaban Subyek Terhadap 28 Aitem Skala Kualitas Pelayanan

Aitem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
Sikap	F	F	F	F	F	UF	UF	F	F	F	F	F	UF	UF	UF	F	F	F	UF	F	F	F	F	UF	F	F	F	UF	
1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	
2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
6	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	
7	4	5	4	3	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	
8	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	
9	4	4	5	4	4	4	4	5	2	3	4	4	5	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	5	3	4	4	5	5	4	2	3	4	5	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
12	3	4	3	4	4	2	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	
13	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
14	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	
15	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	
16	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
17	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
18	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
20	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	
21	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	
22	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
23	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	
24	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	
25	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
26	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	
27	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	

28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	2	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5
29	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5
30	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3
31	4	5	4	3	4	3	4	5	2	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3
33	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
34	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
35	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3
36	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	4	4	4	2	4	4	5	5
37	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
38	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4
39	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	3	5
40	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

Lampiran 7: Tabulasi Skor Jawaban Valid Terhadap Persepsi Kepuasan Konsumen

Aitem	1	2	3	4	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	18
Sikap	F	F	F	F	F	F	F	UF	F	UF	F	F	F	F	F
1	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
7	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3
8	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
9	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	3	3	4	5	2	5	3	4	3	4	4
12	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	2	3	3	4	4	5	4	5	4	5	2	2
16	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
17	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4
18	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
23	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

28	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
29	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3
32	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
33	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
35	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2
39	2	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
40	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4

Lampiran 8: Tabulasi Skor Jawaban Valid Kualitas Pelayanan

Aitem	1	2	3	4	7	8	9	10	11	15	16	17	18	19	20	21	22	23	25	26	27	28	
Sikap	F	F	F	F	UF	F	F	F	F	UF	F	F	F	UF	F	F	F	F	F	F	F	UF	
1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	
2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
7	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
8	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3
9	4	4	5	4	4	5	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	5	3	4	5	4	2	3	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
12	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
13	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
14	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	
15	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	
16	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
17	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
20	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
21	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
22	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
23	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
24	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
25	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
26	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	
27	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4

28	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5
29	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5
30	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3
31	4	5	4	3	4	5	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3
33	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4
34	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
35	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3
36	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	5	5
37	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
38	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4
39	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	3	5
40	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5

Lampiran 9. (Uji Normalitas)

Uji Normalitas X (kualitas pelayanan)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		VAR00001
N		40
Normal Parameters(a,b)	Mean	118.0000
	Std. Deviation	7.17903
Most Extreme Differences	Absolute	.137
	Positive	.137
	Negative	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.866
Asymp. Sig. (2-tailed)		.441

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Uji Normalitas Y (persepsi kepuasan konsumen)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		VAR00001
N		40
Normal Parameters(a,b)	Mean	84.9500
	Std. Deviation	6.75942
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.122
	Negative	-.115
Kolmogorov-Smirnov Z		.772
Asymp. Sig. (2-tailed)		.590

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Lampiran 10. (Uji Linieritas)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan konsumen	84.9500	6.75942	40
kualitas pelayanan	118.0000	7.17903	40

Correlations

		kepuasan konsumen	kualitas pelayanan
Pearson Correlation	kepuasan konsumen	1.000	.424
	kualitas pelayanan	.424	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan konsumen	.	.003
	kualitas pelayanan	.003	.
N	kepuasan konsumen	40	40
	kualitas pelayanan	40	40

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas pelayanan(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: kepuasan konsumen

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.424 (a)	.180	.158	6.20081	.180	8.343	1	38	.006

a Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b Dependent Variable: kepuasan konsumen

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	320.800	1	320.800	8.343	.006(a)
	Residual	1461.100	38	38.450		
	Total	1781.900	39			

a Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b Dependent Variable: kepuasan konsumen

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.809	16.350		2.312	.026
	kualitas pelayanan	.400	.138	.424	2.888	.006

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	79.7565	91.7415	84.9500	2.86804	40
Residual	-11.5505	15.0450	.0000	6.12079	40
Std. Predicted Value	-1.811	2.368	.000	1.000	40
Std. Residual	-1.863	2.426	.000	.987	40

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Lampiran 11. (Uji Hipotesis)

Correlations

		kualitas pelayanan	kepuasan konsumen
kualitas pelayanan	Pearson Correlation	1	.424(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.006
	N	40	40
kepuasan konsumen	Pearson Correlation	.424(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.
	N	40	40

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