

DAFTAR PUSTAKA

- Adyguna, A. P. (2020). *Analisis Pengaruh Harga, Brand Image, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Indihome Di Universitas Hasanuddin (Studi kasus pada mahasiswa Universitas Hasanuddin Makassar)*. Universitas Hasanuddin.
- Arifin, S., Anisa, N. A., dan Utomo, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Daya Motor Surabaya. *Journal on Education*, 5(3), 9629–9636. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1840>
- Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baquero, A. (2023). Is Customer Satisfaction Achieved Only with Good Hotel Facilities? A Moderated Mediation Model. *Administrative Sciences*, 13(4).
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. New York: Pearson.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. Edisi 10*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2020). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurnianingtyas, C. D., Katriliya, T., dan Bawono, B. (2022). The Influence of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction and Loyalty of Blue Residence's Boarding Room, West Jakarta. *IJIEM - Indonesian Journal of Industrial Engineering and Management*, 3(3), 192. <https://doi.org/10.22441/ijiem.v3i3.15769>
- Lubis, M. R., Rukmini, dan Hidayat, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Spbu 14-202141 Medan Tenggara. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan (Jimk)*, 3(1), 222–233. <https://doi.org/10.32696/jimk.v2i1.1462>
- Mabrur, A. K., dan Anwar. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)*, 19(2), 143–159.
- Manik, D. E. M., Gultom, P., Sebayang, Y. B., dan Felix. (2022). The Effect Of Facilities And Trust On Customer Satisfaction In The Use Of Digital Facilities At Pt. Bank Central Asia Tbk Kcu Asia Branch. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 2465–2468.
- Markus. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Spbu Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat. *MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 885–891.
- Maryati, F., dan Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Jurnal Magisma*, 7(1), 20–27.

- Mensah, B. A., Achio, S., dan Asare, I. O. (2021). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Selected Cafeterias: A Structural Equation Modeling Approach. *International Journal of Tourism and Hospitality Management in the Digital Age*, 5(2), 1–16.
- Minguito, T. J., dan Capunan, M. U. (2019). Canteen Operation and Management Assessment. *International Journal of Engineering Science and Computing*, 9(2).
- Nilawati, W. (2022). The Influence of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction At Berlian Abadi Hotel Banyuwangi. *Economic, Business, Accounting, Agricultural Management and Sharia Administration*, 2(6), 1081–1100.
- Poleng, Y. V. A. (2019). *Kajian Tarif Transportasi Tradisional di Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Sardesai, S., D'Souza, E., dan Govekar, S. (2024). Analysing the Impacts of Artificial Intelligence Service Quality and Human Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Hospitality Sector. *Turizam*, 28(1).
- Sari, N., dan Zuhri, Z. (2023). the Influence of Facilities and Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study At Vasaka the Reiz Condo Apartment) Medan. *Jurnal Ekonomi*, 3(3), 900–909. Diambil dari <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/1080%0Ahttps://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/download/1080/993>
- Setiyono, J., dan Sutrimah. (2016). Analisis Teks Dan Konteks Pada Iklan Operator Seluler (XL Dengan Kartu As). *JURNAL PEDAGOGIA*, 5(2).
- Shanka, M. S. (2012). Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, 1(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahsudarmi, S. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. *Economac*, 4(1).
- Tjiptono, F., dan Diana, A. (2020). *Pemasaran, Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Zygiaris, S., Hameed¹, Z., Alsubaie, M. A., dan Rehman, S. U. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi untuk memenuhi persyaratan gelar sarjana Strata-1 (S-1) pada Departemen Manajemen, maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konsumen SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur)”

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zhodiq Abdillah Basri

NIM : A021201046

Dengan ini memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dan memberikan informasi pada masing-masing pertanyaan berikut ini dengan sebenar-benarnya dan jujur sesuai dengan petunjuk pengisian. Data yang Anda berikan hanya akan digunakan untuk kepentingan karya tulis ilmiah/skripsi tersebut. Atas perhatian dan kerjasamanya dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Pelanggan

Nama :

Jenis Kelamin :

 Laki-Laki Perempuan

Usia :

 Di bawah 23 tahun 24 – 30 tahun Di atas 30 tahun

Pekerjaan :

 Pelajar PNS Wiraswasta Lainnya

Pernah melakukan transaksi pembelian BBM di SPBU Asuli Kabupaten Luwu

Timur

 Ya Tidak**B. Petunjuk Pengisian**

- I. Jawablah masing-masing pertanyaan di bawah ini dengan keadaan yang ada selama ini bapak/ibu alami selama bekerja.
- II. Pilihlah salah satu jawaban dari kelima alternatif jawaban yang ada dengan cara memberi tanda centang (\surd) pada jawaban yang anda pilih.

Keterangan Skor penelitian:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur nyaman bagi pelanggan					
2.	SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur sangat menjaga kebersihan lingkungan kerja					
3.	SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur memiliki pencahayaan yang baik					
4.	SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur memiliki kemudahan dalam bertransaksi.					
5.	Karyawan SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur daya tanggap yang cepat dan akurat dalam penyelesaian masalah					
6.	Pelanggan sangat mudah untuk berinteraksi dengan karyawan					
7.	Jumlah pengisian bensin sesuai dengan stuk harga yang diberikan oleh karyawan					
8.	Karyawan menyelesaikan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku					
9.	Karyawan menyelesaikan tugas dengan benar pada kali pertama					
10.	Karyawan peduli terhadap permasalahan yang terjadi pada saat pengisian bahan bakar.					
11.	Pelayanan di SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur cepat dan akurat					
12.	Karyawan menyelesaikan keluhan pelanggan secara efisien					
13.	Karyawan SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur berpengetahuan luas					
14.	Saya merasa dilayani dengan baik					
15.	Karyawan SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur peduli terhadap pelanggan					
16.	Pelanggan dapat menyampaikan keluhan dengan mudah					
17.	Karyawan tidak membedakan pelanggan satu dengan lainnya					
18.	Karyawan memberikan perhatian individual kepada setiap pelanggan					
19.	Dalam pelayanan, karyawan sangat menghargai pelanggan					

FASILITAS

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Fasilitas yang terdapat di SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur nyaman dan ramah lingkungan					
2.	Fasilitas dilengkapi dengan alat pemadam					
3.	Fasilitas di SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur kondisi baik.					

KEPUASAN KONSUMEN

No.	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
1.	Bagaimana Anda menilai penampilan fisik pada SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur?					
2.	Bagaimana Anda menilai pelayanan resepsi di SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur?					
3.	Bagaimana Anda menilai keyakinan Anda terhadap kemampuan SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur dalam memberikan layanan berkualitas tinggi?					

LAMPIRAN 2. TABULASI DATA

Variabel Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan									
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
9	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4
10	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
12	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
13	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
14	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
15	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
18	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
19	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
22	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4
23	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
24	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
28	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
29	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4
30	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	2	3	4	5	3	3	4	4	4	4
35	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4

No	Kualitas Pelayanan									
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
36	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
39	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
40	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
44	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
45	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3
50	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
51	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
52	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
53	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
54	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
57	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
59	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
61	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
62	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
63	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
64	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
66	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
67	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
69	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
71	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
72	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
73	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

No	Kualitas Pelayanan									
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
74	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
75	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
76	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
77	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
78	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
79	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
82	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
87	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
91	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
94	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
95	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
96	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4

Lanjutan Variabel Kualitas Pelayanan (X_{1.11} – X_{1.19})

No	Kualitas Pelayanan									Total X1
	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	84
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
7	4	5	5	4	3	5	4	3	4	76
8	4	3	4	3	5	4	4	5	4	79
9	3	3	5	4	5	4	4	4	3	78

No	Kualitas Pelayanan									Total X1
	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	
10	4	5	4	5	5	4	4	5	4	81
11	4	5	4	5	5	4	4	5	4	86
12	4	5	4	4	5	4	4	5	4	84
13	5	5	5	5	5	4	4	4	5	88
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
15	5	4	4	5	5	5	5	5	5	89
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
17	5	4	4	4	4	4	4	5	5	84
18	4	4	4	5	4	4	5	5	4	87
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3	78
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	76
21	4	4	3	4	4	3	4	3	4	76
22	5	4	5	3	4	5	3	4	5	75
23	5	4	3	4	4	4	3	4	5	80
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	78
26	5	5	5	5	5	4	4	5	5	93
27	4	5	5	5	4	4	4	4	4	84
28	5	4	5	5	5	5	5	5	5	90
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	72
30	5	4	4	4	4	4	4	4	5	76
31	5	4	4	4	4	4	4	4	5	79
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	71
35	5	3	4	4	5	5	4	5	5	83
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
38	5	4	5	4	5	4	5	4	5	88
39	4	5	5	5	5	5	4	5	4	87
40	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
41	4	5	5	4	4	4	4	4	4	81
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
43	3	4	5	5	4	4	4	4	3	74
44	5	4	4	5	5	5	5	5	5	90
45	5	4	4	4	4	4	4	4	5	75
46	5	4	4	4	4	4	5	4	5	87
47	5	5	5	5	5	5	4	4	5	91

Variabel Fasilitas dan Kepuasan Konsumen

No	Fasilitas			Total X2	Kepuasan Konsumen			Total Y
	X2.1	X2.2	X2.3		Y1.1	Y1.2	Y1.3	
1	5	5	5	15	5	5	5	15
2	5	5	5	15	5	5	5	15
3	5	5	5	15	5	5	5	15
4	4	5	4	13	4	4	4	12
5	5	5	5	15	5	5	5	15
6	4	4	4	12	4	4	4	12
7	2	4	5	11	4	4	4	12
8	4	4	4	12	4	4	4	12
9	4	4	5	13	4	4	4	12
10	4	4	5	13	5	5	5	15
11	4	2	2	8	4	4	4	12
12	2	1	1	4	5	4	5	14
13	5	4	3	12	5	4	5	14
14	4	4	4	12	5	5	5	15
15	4	4	4	12	4	4	4	12
16	4	5	4	13	4	4	4	12
17	4	5	4	13	4	4	4	12
18	5	5	5	15	5	5	5	15
19	5	3	2	10	4	4	4	12
20	5	5	4	14	4	4	4	12
21	5	5	5	15	4	4	4	12
22	4	5	5	14	4	4	4	12
23	5	5	2	12	4	4	4	12
24	5	5	1	11	4	4	4	12
25	5	4	3	12	5	5	5	15
26	5	5	5	15	4	5	5	14
27	4	5	5	14	4	5	4	13
28	4	5	4	13	4	4	4	12
29	4	4	4	12	4	4	4	12
30	4	4	4	12	4	4	4	12
31	2	4	5	11	4	4	5	13
32	4	4	4	12	5	5	4	14
33	5	4	5	14	4	4	4	12
34	5	4	5	14	4	4	4	12
35	5	5	5	15	5	4	4	13
36	4	5	4	13	4	5	5	14

No	Fasilitas			Total X2	Kepuasan Konsumen			Total Y
	X2.1	X2.2	X2.3		Y1.1	Y1.2	Y1.3	
37	5	4	5	14	5	5	5	15
38	5	4	5	14	3	4	4	11
39	4	5	4	13	5	4	5	14
40	5	3	3	11	5	5	5	15
41	4	3	4	11	4	4	4	12
42	5	5	4	14	5	5	5	15
43	5	3	5	13	5	5	5	15
44	5	3	5	13	5	5	5	15
45	4	4	5	13	4	4	4	12
46	5	3	3	11	5	5	5	15
47	5	4	3	12	5	5	5	15
48	5	5	5	15	4	5	4	13
49	4	2	2	8	4	4	4	12
50	3	3	3	9	4	3	4	11
51	5	5	4	14	5	4	5	14
52	5	5	5	15	5	4	5	14
53	5	4	5	14	5	5	5	15
54	5	5	5	15	5	4	5	14
55	5	5	5	15	4	5	5	14
56	4	5	5	14	4	5	4	13
57	4	5	4	13	4	4	4	12
58	5	5	5	15	4	5	5	14
59	5	4	5	14	5	5	4	14
60	4	5	5	14	5	5	5	15
61	5	4	5	14	5	4	5	14
62	5	4	5	14	5	5	5	15
63	5	5	4	14	5	5	4	14
64	5	5	5	15	4	5	5	14
65	4	5	4	13	5	5	5	15
66	4	5	5	14	4	5	5	14
67	5	5	4	14	5	5	4	14
68	5	5	5	15	4	5	5	14
69	5	5	5	15	5	5	4	14
70	5	5	5	15	4	5	5	14
71	5	5	4	14	5	4	5	14
72	5	5	4	14	5	4	5	14
73	5	5	5	15	4	5	5	14
74	5	5	5	15	5	5	5	15

No	Fasilitas			Total X2	Kepuasan Konsumen			Total Y
	X2.1	X2.2	X2.3		Y1.1	Y1.2	Y1.3	
75	4	5	5	14	4	4	5	13
76	5	5	4	14	5	5	5	15
77	5	5	4	14	4	5	5	14
78	5	5	5	15	5	4	5	14
79	5	5	5	15	4	5	4	13
80	5	5	5	15	5	5	5	15
81	5	5	4	14	5	4	5	14
82	4	4	4	12	4	4	4	12
83	5	5	5	15	5	5	5	15
84	5	5	5	15	5	5	5	15
85	5	5	5	15	5	5	5	15
86	4	5	4	13	4	4	4	12
87	4	4	4	12	4	4	4	12
88	4	4	4	12	4	4	4	12
89	5	5	5	15	5	5	5	15
90	4	4	4	12	4	4	4	12
91	4	4	5	13	4	4	4	12
92	4	5	4	13	4	4	4	12
93	4	5	4	13	4	4	4	12
94	5	5	5	15	5	5	5	15
95	5	3	2	10	4	4	4	12
96	5	5	4	14	4	4	4	12

Uji Validitas Variabel Fasilitas

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Fasilitas
X2.1	Pearson Correlation	1	.362**	.195	.621**
	Sig. (2-tailed)		.000	.057	.000
	N	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.362**	1	.518**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.195	.518**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.057	.000		.000
	N	96	96	96	96
Fasilitas	Pearson Correlation	.621**	.833**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

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

Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.627	3

Uji Vaiditas Variabel Kepuasan Konsumen

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Kepuasan Konsumen
Y1.1	Pearson Correlation	1	.459**	.628**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
Y1.2	Pearson Correlation	.459**	1	.544**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
Y1.3	Pearson Correlation	.628**	.544**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.835**	.803**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

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

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	3

Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.670	1.142		4.090	.000
	Kualitas Pelayanan	.083	.014	.534	6.081	.000
	Fasilitas	.123	.061	.179	2.039	.044

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Uji Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61.537	2	30.768	29.780	.000 ^b
	Residual	96.088	93	1.033		
	Total	157.625	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.625 ^a	.390	.377	1.016

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Frekuensi Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	6	6.3	6.3	7.3
	S	17	17.7	17.7	25.0
	SS	72	75.0	75.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.1	2.1	2.1
	KS	7	7.3	7.3	9.4
	S	23	24.0	24.0	33.3
	SS	64	66.7	66.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	4.2	4.2	4.2
	S	39	40.6	40.6	44.8
	SS	53	55.2	55.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	7	7.3	7.3	7.3
	S	33	34.4	34.4	41.7
	SS	56	58.3	58.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	6.3	6.3	6.3
	S	36	37.5	37.5	43.8
	SS	54	56.3	56.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	5.2	5.2	5.2
	S	40	41.7	41.7	46.9
	SS	51	53.1	53.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	7	7.3	7.3	7.3
	S	36	37.5	37.5	44.8
	SS	53	55.2	55.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	3.1	3.1	3.1
	S	41	42.7	42.7	45.8
	SS	52	54.2	54.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	5.2	5.2	5.2
	S	44	45.8	45.8	51.0
	SS	47	49.0	49.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	3.1	3.1	3.1
	S	35	36.5	36.5	39.6
	SS	58	60.4	60.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	7	7.3	7.3	7.3
	S	30	31.3	31.3	38.5
	SS	59	61.5	61.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	10	10.4	10.4	10.4
	S	33	34.4	34.4	44.8
	SS	53	55.2	55.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	6.3	6.3	6.3
	S	37	38.5	38.5	44.8
	SS	53	55.2	55.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	5.2	5.2	5.2
	S	37	38.5	38.5	43.8
	SS	54	56.3	56.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	4.2	4.2	4.2
	S	34	35.4	35.4	39.6
	SS	58	60.4	60.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	6.3	6.3	6.3
	S	44	45.8	45.8	52.1
	SS	46	47.9	47.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	5.2	5.2	5.2
	S	53	55.2	55.2	60.4
	SS	38	39.6	39.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	6	6.3	6.3	7.3
	S	31	32.3	32.3	39.6
	SS	58	60.4	60.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	7	7.3	7.3	7.3
	S	40	41.7	41.7	49.0
	SS	49	51.0	51.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frekuensi Distribusi Variabel Fasilitas

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.1	3.1	3.1
	KS	1	1.0	1.0	4.2
	S	35	36.5	36.5	40.6
	SS	57	59.4	59.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	2	2.1	2.1	3.1
	KS	8	8.3	8.3	11.5
	S	28	29.2	29.2	40.6
	SS	57	59.4	59.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.1	2.1	2.1
	TS	5	5.2	5.2	7.3
	KS	6	6.3	6.3	13.5
	S	34	35.4	35.4	49.0
	SS	49	51.0	51.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frekuensi Distribusi Variabel Kepuasan Konsumen

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.0	1.0	1.0
	P	51	53.1	53.1	54.2
	SP	44	45.8	45.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.0	1.0	1.0
	P	49	51.0	51.0	52.1
	SP	46	47.9	47.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	46	47.9	47.9	47.9
	SP	50	52.1	52.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

LAMPIRAN 4. DOKUMENTASI

