

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, R., Nursyamsi, I., Munizu, M., & Syamsuddin, A. R. (2020). *Effect of Customer Value and Experiential Marketing to Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable: Case Study on Go-Jek Makassar Consumers*. 13(1), 767–774.
<https://doi.org/10.5220/0009505107670774>
- Ahmad, K. F. R., & Marlina, N. (2021). *Pengaruh Keragaman Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Baskin Robbins Tp3 Tunjungan Plaza Surabaya*. 9(2), 1251–1257.
- Ayu, I., Jatra, I.M. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 7, 2015 : 1984-2000.
- Consuegra, D Molina. 2007. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector. *Journal of Product & brand Management*.
- Culiberg, Barbara And Rojsek, Ica. 2010. Identifying Service Quality Dimensions As Antecedents To Customer Satisfaction In Retail Banking. *Journal Economic And Business Review*, 12(3): h: 151-166.
- Dewiwati, S., & Ridayanti, N. L. V. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK DI KABUPATEN BADUNG. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 21–25.
<http://www.elsevier.com/locate/scp>
- Farah, M. (2004). *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Ghaia Indonesia.

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyanti, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Semarang. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Hasan. (2006). Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan INasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1 (1), h: 1 – 14.
- Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 1(3), h: 275-293.
- Maulana, A.S., (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2).
- Munusamy, Jayaraman. Chelliah, Shankar dan Mun, Hor Wai. 2010. Service Quality Delivery an Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 1(4), pp: 398-404.
- Novita, Indri dan Nurcahya. 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *Jurnal Manajemen*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Jeong, Yongju and Yongsung Lee. 2010. A Study on The Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Furniture Purchaser in On-Line Shop. *Asian Journal on Quality*, 2 (11), pp: 146 – 156.
- Kotler, P. a. (2012). *Marketing Management Edisi 14*. Prentice Hall.
- Lauw, Jessica dan Yohanes Kunto. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Light Cup Café Surabaya Town Square Dan The Square Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1): h: 1-17.

Lupiyoadi, R. d. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Molina, C. D. (n.d.). *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector* *Journal of Product & Brand Management*.

Nootr, J. (2011). *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.

Parawansa, D. A. (2012). TRANSFORMATION OF RESEARCH IN ISLAMIC STUDIES (A.Faisal, W. A. W. Ramli, & Sy. H. Abdullah (eds.); 1st ed.). *Postgraduates Division Academy of Islamic Studies University of Malaya*.

Primananda, Bayu Dewangga. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Good Deal Restaurant di Seminyak Kab. Badung. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana

Mouren Margharetha, 2004, *Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi* *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. III, no.3, Desember 2004, p.289-308)

Sugiono. (2015). *metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. bandung: CV Alfabeta.

Stanton, William J. 2012, *Prinsip pemasaran*, alih bahsa; Yohanes Lamarto

Saladin, 2003. *Intisari Pemasaran*. Penerbit Linda karya, Bandung.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: ANDY.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDY.

- Umar, H. (2015). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, K., & Marlina, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Di Kota Surabaya. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 9(1).
<https://doi.org/10.21274/an.2018.5.1.358-375>
- Windi, A., & Atmaja, H. eka. (2020). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BPU (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Magelang). *Jurnal Kesejahteraan Dan Pelayanan Sosial*, 1(1), 90–97.
- Yuliastina, Ni Kadek. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada L'Amore Café Di Denpasar. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana.
- Zeithaml, V. &. (2008). *Service Marketing*. The McGraw Hill Companies.Inc.

LAMPIRAN

Lampiran 1.

BIODATA

Identitas Diri

Nama : Kholil Albab
Tempat, Tanggal Lahir : Soppeng, 24 April 2000
Jenis Kelamin : Laki- Laki
Alamat Rumah : Bumi Batara Mawang
Rumah dan HP : 082290174360
Alamat E-mail : kholilalbab127@gmail.com

Riwayat Pendidikan

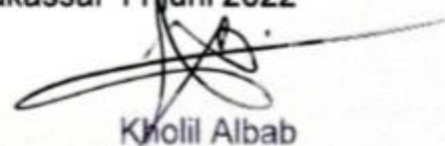
Pendidikan Formal : SDN 127 BILA, SMPN 5 LILIRIAJA
SMAN 2 SOPPENG
Pendidikan Non Formal : -

PENGALAMAN

Organisasi : Pengurus Organisasi Ikatan
Mahasiswa Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas
Hasanuddin Periode 2020/2021
Kerja : -

Demikian Biodata Ini dibuat dengan sebenarnya.

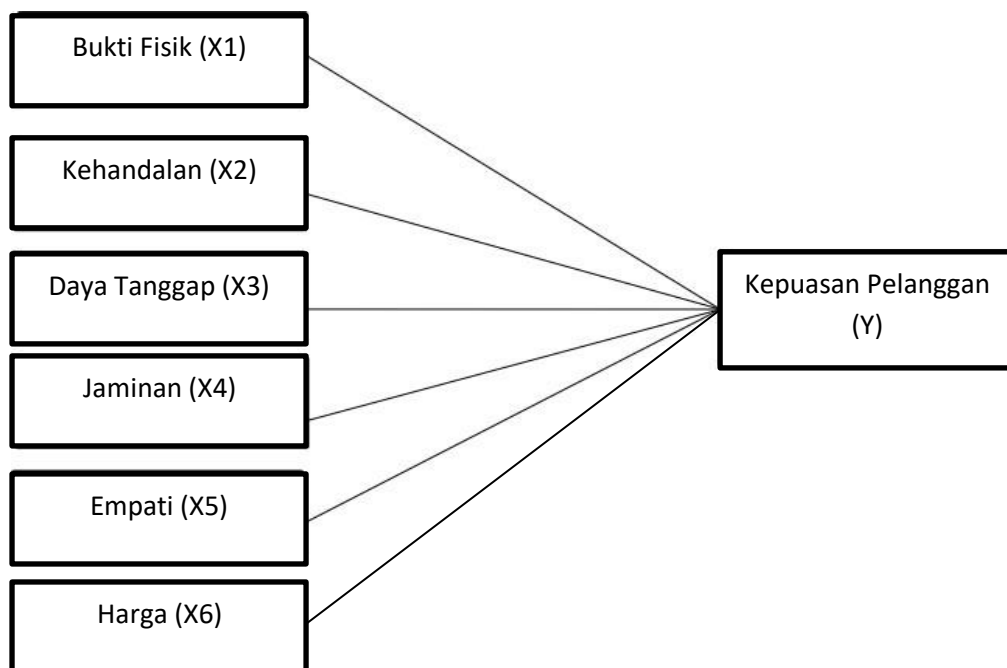
Makassar 11 juni 2022



Kholil Albab

Lampiran 2. Kerangka Teori

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian

KUSIONER PENELITIAN
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
BM MOTOR SOPPENG

Kepada Yth:

Saudara/ Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang berjudul :

"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BM Motor Soppeng"

Saya Kholil Albab memohon kesediaan Saudara/i Rsponden untuk mengisi kuisisioner yang saya ajukan sesuai pengalaman anda setelah merasakan pelayanan dari BM Motor Soppeng. Adapun kriteria responden sebagai berikut :

- Responden merupakan pelanggan Service Motor BM Motor Soppeng
- Responden telah melakukan service di BM Motor Soppeng Minimal 3 kali service motor.

Peneliti



Kholil Albab

No. Sampel :

Identitas Responden

1. Nama :

2. Usia : tahun

3. Jenis kelamin :

a. Laki laki

b. Perempuan

4. Pekerjaan :

a. Pelajar/Mahasiswa

d. Wirausaha

b. Pegawai Negeri

e. Pegawai swasta

c. Ibu Rumah Tangga

f.

Petunjuk pengisian

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda (√) pada alternative jawaban yang tersedia pada kolom jawaban

Adapun makna dari alternated jawaban dimaksud adalah sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju CS = Cukup Setuju STS =Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

Bukti Fisik		Alternative Jawaban				
No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan Honda BM Motor menggunakan seragam yang senada saat bekerja.					
2	Honda BM Motor menyediakan fasilitas yang Lengkap					
3	Keadaan ruangan Honda BM Motor yang bersih dan rapi					
4	Honda BM Motor berada pada lokasi yang sangat strategis					
5	Sarana dan prasarana yang memadai					
6	Honda BM Motor memiliki fasilitas fisik sesuai dengan jasa yang ditawarkan					

Kehandalan		Alternative Jawaban				
No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya melihat kayrawanya sangat					
2	Informasi yang diberikan oleh perusahaan akurat					
3	Karyawan mampu memperbaiki kerusakan pada Motor					
4	Adanya perubahan positif pada motor setelah Perbaikan					
5	Mekanik mengetahui pengetahuan yang luas mengenai kerusakan pada motor					
6	Perbaikan motor selesai dilakukan tepat waktu					

Daya Tanggap		Alternative Jawaban				
No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Jika ada masalah, pihak honda BM motor simpatik dan memberikan kepastian					
2	Karyawan mampu merespon keluhan pelanggan					
3	Karyawan memenuhi permintaan khusus dari Pelanggan					
4	Karyawan tepat mengambil tindakan yang tepat terkait keluhan pelanggan					
5	Karyawan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan					
6	Mekanik cepat memahami keluhan pelanggan					

Jaminan		Alternative Jawaban				
No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan Honda BM Motor dipercaya mampu memperbaiki kerusakan yang dikeluhkan pada motor					
2	Anda merasa aman saat melakukan transaksi					
3	Terampil dalam memberikan pelayanan					
4	Jaminan keamanan dan kenyamanan					
5	Memberikan kredibilitas/ kepercayaan berupa garansi atas perbaikan					
6	Karyawan Honda BM Motor memiliki nilai moral yang tinggi					

Empati		Alternative Jawaban				
No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Honda Bintang Motor dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan					
2	Karyawan memberikan perhatian yang penuh kepada pelanggan					
3	Honda Bintang Motor memberikan pelayanan tanpa memandang status social					
4	Honda Bintang Motor mampu memenuhi keinginan Pelanggan					
5	Honda Bintang Motor selalu mengutamakan kebutuhan pelanggan					
6	Karyawan memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan					

Harga		Alternative Jawaban				
No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Harga yang diberikan oleh Honda BM Motor sudah pas dengan Pelayanan yang diberikan					
2	Harga yang diberikan oleh Honda BM Motor sudah pas dengan Kepuasan yang diberikan					
3	Honda BM Motor memiliki kompetitif harga yang baik dikalangan pelanggan					

Kepuasan Pelanggan		Alternative Jawaban				
No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya sering melakukan service motor di Honda BM Motor					
2	Saya sering menceritakan pelayanan Honda BM Motor ke orang lain					
3	Honda BM Motor memiliki citra yang baik dikalangan pelanggan					
4	Saya selalu lebih memilih Honda BM Motor dibandingkan service motor yang lain					
5	saya merasa keluhan dan kerusakan pada motor saya terselesaikan dengan baik					
6	Pelayanan yang diberikan oleh Honda BM Motor memuaskan saya					

LAMPIRAN 4. HASIL OLAH DATA SPSS

1. UJI VALIDITAS

X1 (BUKTI FISIK)

		Correlations						
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X_TOTAL
X1_1	Pearson Correlation	1	.005	.095	.049	.140	.222*	.510
	Sig. (2-tailed)		.960	.383	.656	.199	.040	.644
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1_2	Pearson Correlation	.005	1	.143	.290**	.072	.013	.598**
	Sig. (2-tailed)	.960		.188	.007	.508	.905	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1_3	Pearson Correlation	.095	.143	1	.181	.280**	-.086	.401**
	Sig. (2-tailed)	.383	.188		.096	.009	.429	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1_4	Pearson Correlation	.049	.290**	.181	1	.085	-.051	.566**
	Sig. (2-tailed)	.656	.007	.096		.436	.642	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1_5	Pearson Correlation	.140	.072	.280**	.085	1	.403**	.350**
	Sig. (2-tailed)	.199	.508	.009	.436		.000	.001
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1_6	Pearson Correlation	.222*	.013	.086	.051	.403**	1	.338**
	Sig. (2-tailed)	.040	.905	.429	.642	.000		.001
	N	86	86	86	86	86	86	86
X_TOTAL	Pearson Correlation	.051	.598**	.401**	.566**	.350**	.338**	1
	Sig. (2-tailed)	.644	.000	.000	.000	.001	.001	
	N	86	86	86	86	86	86	86

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

X2 (KEHANDALAN)

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_TOTAL
X2_1	Pearson Correlation	1	-.105	.118	-.001	.247*	.182	.353**
	Sig. (2-tailed)		.334	.278	.992	.022	.093	.001
	N	86	86	86	86	86	86	86
X2_2	Pearson Correlation	-.105	1	.311**	.640**	.118	-.066	.557**
	Sig. (2-tailed)	.334		.004	.000	.280	.547	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X2_3	Pearson Correlation	.118	.311**	1	.409**	.027	.414**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.278	.004		.000	.808	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X2_4	Pearson Correlation	-.001	.640**	.409**	1	.167	.247*	.731**
	Sig. (2-tailed)	.992	.000	.000		.124	.022	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X2_5	Pearson Correlation	.247*	.118	.027	.167	1	.174	.443**
	Sig. (2-tailed)	.022	.280	.808	.124		.109	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X2_6	Pearson Correlation	.182	-.066	.414**	.247*	.174	1	.561**
	Sig. (2-tailed)	.093	.547	.000	.022	.109		.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X2_TOTAL	Pearson Correlation	.353**	.557**	.753**	.731**	.443**	.561**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86	86

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

X3 (DAYA TANGGAP)

Correlations

		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_TOTAL
X3_1	Pearson Correlation	1	.575**	.309**	.036	-.018	-.280**	.562**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.743	.872	.009	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X3_2	Pearson Correlation	.575**	1	.144	-.054	-.575**	-.066	.290**
	Sig. (2-tailed)	.000		.187	.620	.000	.546	.007
	N	86	86	86	86	86	86	86
X3_3	Pearson Correlation	.309**	.144	1	.043	.039	.158	.610**
	Sig. (2-tailed)	.004	.187		.694	.724	.147	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X3_4	Pearson Correlation	.036	-.054	.043	1	.456**	.279**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.743	.620	.694		.000	.009	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X3_5	Pearson Correlation	-.018	-.575**	.039	.456**	1	.159	.427**
	Sig. (2-tailed)	.872	.000	.724	.000		.144	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X3_6	Pearson Correlation	-.280**	-.066	.158	.279**	.159	1	.395**
	Sig. (2-tailed)	.009	.546	.147	.009	.144		.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X3_TOTAL	Pearson Correlation	.562**	.290**	.610**	.602**	.427**	.395**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86	86

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

X4 (JAMINAN)

Correlations

		X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4_5	X4_6	X4_TOTAL
X4_1	Pearson Correlation	1	.016	.458**	.187	-.149	.196	.532**
	Sig. (2-tailed)		.887	.000	.085	.170	.070	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X4_2	Pearson Correlation	.016	1	.138	.277**	.132	-.007	.457**
	Sig. (2-tailed)	.887		.206	.010	.227	.947	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X4_3	Pearson Correlation	.458**	.138	1	.183	-.221*	.094	.591**
	Sig. (2-tailed)	.000	.206		.093	.040	.389	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X4_4	Pearson Correlation	.187	.277**	.183	1	.185	.237*	.595**
	Sig. (2-tailed)	.085	.010	.093		.088	.028	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X4_5	Pearson Correlation	-.149	.132	-.221*	.185	1	.541**	.431**
	Sig. (2-tailed)	.170	.227	.040	.088		.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X4_6	Pearson Correlation	.196	-.007	.094	.237*	.541**	1	.620**
	Sig. (2-tailed)	.070	.947	.389	.028	.000		.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X4_TOTAL	Pearson Correlation	.532**	.457**	.591**	.595**	.431**	.620**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86	86

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

X5 (EMPATI)

Correlations

		X5_1	X5_2	X5_3	X5_4	X5_5	X5_6	X5_TOTAL
X5_1	Pearson Correlation	1	.203	-.082	-.058	-.044	.135	.369**
	Sig. (2-tailed)		.061	.454	.595	.688	.215	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X5_2	Pearson Correlation	.203	1	.471**	.065	-.246*	-.095	.425**
	Sig. (2-tailed)	.061		.000	.551	.022	.386	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X5_3	Pearson Correlation	-.082	.471**	1	.282**	.427**	-.090	.708**
	Sig. (2-tailed)	.454	.000		.009	.000	.409	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X5_4	Pearson Correlation	-.058	.065	.282**	1	.379**	-.290**	.522**
	Sig. (2-tailed)	.595	.551	.009		.000	.007	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X5_5	Pearson Correlation	-.044	-.246*	.427**	.379**	1	.123	.646**
	Sig. (2-tailed)	.688	.022	.000	.000		.258	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X5_6	Pearson Correlation	.135	-.095	-.090	-.290**	.123	1	.398
	Sig. (2-tailed)	.215	.386	.409	.007	.258		.068
	N	86	86	86	86	86	86	86
X5_TOTAL	Pearson Correlation	.369**	.425**	.708**	.522**	.646**	.198	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.068	
	N	86	86	86	86	86	86	86

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

X6 HARGA

Correlations

		X6_1	X6_2	X6_3	X6_TOTAL
X6_1	Pearson Correlation	1	.069	.128	.650**
	Sig. (2-tailed)		.529	.241	.000
	N	86	86	86	86
X6_2	Pearson Correlation	.069	1	.414**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.529		.000	.000
	N	86	86	86	86
X6_3	Pearson Correlation	.128	.414**	1	.733**
	Sig. (2-tailed)	.241	.000		.000
	N	86	86	86	86
X6_TOTAL	Pearson Correlation	.650**	.663**	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86

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

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Correlations

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_TOTAL
Y_1	Pearson Correlation	1	.073	.387**	.583**	.331**	.173	.66
	Sig. (2-tailed)		.505	.000	.000	.002	.110	.545
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y_2	Pearson Correlation	-.073	1	.288**	.170	-.054	-.243*	.553**
	Sig. (2-tailed)	.505		.007	.118	.620	.024	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y_3	Pearson Correlation	-.387**	.288**	1	.427**	-.137	-.095	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.000	.209	.386	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y_4	Pearson Correlation	-.583**	.170	.427**	1	.147	-.455**	.26
	Sig. (2-tailed)	.000	.118	.000		.176	.000	.056
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y_5	Pearson Correlation	-.331**	-.054	-.137	.147	1	-.072	.264*
	Sig. (2-tailed)	.002	.620	.209	.176		.508	.014
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y_6	Pearson Correlation	-.173	-.243*	-.095	-.455**	-.072	1	.25
	Sig. (2-tailed)	.110	.024	.386	.000	.508		.349
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y_TOTAL	Pearson Correlation	-.066	.553**	.542**	.206	.264*	.102	1
	Sig. (2-tailed)	.545	.000	.000	.056	.014	.349	
	N	86	86	86	86	86	86	86

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

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

2. UJI RELIABILITAS

X1 (BUKTI FISIK)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.700	.910	6

X4 (JAMINAN)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.690	.816	6

X2 (KEHANDALAN)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.600	.688	6

X5 (EMPATI)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.733	.933	6

X3 (DAYA TANGGAP)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.651	.644	6

X6 (HARGA)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.609	.634	3

KEPUASAN PELANGGAN Y

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha ^a	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items ^a	N of Items
2.874	1.320	6

3. KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.703	.681	.418

a. Predictors: (Constant), H_X6, DT_X3, J_X4, K_X2, BF_X1, E_X5

4. UJI t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	2,610	1.178		.345	.731
	BF_X1	.016	.031	.037	11.016	.002
	K_X2	.017	.022	.054	5.355	.002
1	DT_X3	.003	.025	.008	3.123	.003
	J_X4	.077	.023	.228	3.287	.001
	E_X5	.259	.029	.662	8.904	.003
	H_X6	.119	.041	.186	2.892	.002

a. Dependent Variable: KP_Y