

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SPRINGBED MERK BIGLAND PADA PT. CAHAYA KAWI ULTRA POLYNTRACO**

PROPOSAL SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi syarat mengikuti Sidang Meja Hijau
Difakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA MAHASISWA	: DENI SYAHPUTRA TARIGAN
NPM	: 71160312095
PROGRAM PENDIDIKAN	: STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN
KONSENTRASI	: PEMASARAN



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI

MEDAN

2020

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas limpahan berkat, rahmat, serta kemudahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang merupakan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera Utara. Tak lupa juga sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk kepada kita kejalan yang lurus.

Dalam kurun waktu pengerjaan Skripsi ini penulis menyadari bahwa sangat banyak pihak yang berjasa turut membantu penulis dalam penyelesaian Skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Yanhar Jamaludin Selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara
2. Ibu Dr. H Safrida SE., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Supriadi, SE., M.Si . Selaku Ketua Program Manajemen Fakultas Ekonomi.
4. Bapak Dr. Tengku Ahmad Helmi., SE. M.Si Selaku pembimbing I dan Bapak Fauzi. SE., MM selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu membimbing penulis selama pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak Syafrizal., SE. MM Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen
6. Ayahanda Sakbanudin Tarigan Serta Ibunda Nurasnah atas doa dan kasih sayangnya yang tulus yang tak terhingga kepada penulis.
7. Abang dan Kakak Tercinta dan keluarga besar penulis

8. Teman – teman seperjuangan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi angkatan 2016 yang telah memberikan motivasi dan perhatiannya.
9. Semua pihak yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak penulis sebutkan satu persatu diucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu untuk menyempurnakan Skripsi ini, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Medan, September 2020

Deny Syahputra Tarigan

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....

i

ABSTRACT.....

ii

KATA PENGANTAR.....

iii

DAFTAR ISI.....

iv

BAB I PENDAHULUAN.....

1

1.1 Latar Belakang.....

1

1.2 Identifikasi masalah.....

3

1.3 Perumusan Masalah.....

3

1.4 Tujuan Penelitian.....

4

1.5 Manfaat Penelitian.....

5

BAB II LANDASAN TEORI.....

6

2.1 Teori tentang kualitas layanan.....

6

2.1.2 Pengertian Kualitas Layanan	6
2.1.3 Arti Penting Kualitas Layanan	6
2.1.4 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan	8
2.1.5 Manfaat dan tujuan kualitas layanan	9
2.1.6 Dimensi Kualitas Layanan	9
2.2 Teori tentang kepuasan pelanggan	11
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.2.2 Arti Penting Kepuasan Pelanggan	12
2.2.3 Faktor – factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	12
2.2.4 manfaat dan tujuan kepuasan pelanggan	13
2.2.5 indikator kepuasan pelanggan	

.....
13

2.3 Penelitian Terdahulu.....

14

2.4 Pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....

16

2.5 Kerangka Konseptual.....

17

2.6 Hipotesis.....

18

BAB III METODE PENELITIAN.....

19

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....

19

3.2 Metode Penelitian.....

19

3.2.1 Pendekatan Penelitian

.....
19

3.2.2 Jenis Penelitian

.....
19

3.2.3 Sifat Penelitian

.....
19

3.3 Populasi dan Sampel.....

20

3.3.1 Populasi
20	
3.3.2 Sampel
21	
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....
22	
3.5 Jenis dan Sumber Data.....
22	
3.6 Identifikasi dan definisi Operational Variabel Penelitian.....
23	
3.7 skala likert.....
23	
3.8 Uji Valliditas Dan Uji Reliabilitas.....
24	
3.8.1 Uji Validitas
25	
3.8.2 Uji Reliabilitas
25	
3.9 Uji Asumsi Klasik.....
26	
3.9.1 Uji Normalitas
26	
3.9.2 Uji Multikolinieritas	

.....	
27	
3.9.3 Uji Heterokdisitas	
.....	
27	
3.10 Model Analisis Data Penelitian.....	
28	
3.10.1 Model Penelitian	
.....	
28	
3.11 Koefisien Determinasi (R^2)	
29	
3.11.1 Uji F (Penguji Secara Simultan)	
.....	
29	
3.11.2 Uji t (Pengujian Secara Parsial)	
.....	
30	
BAB IV Gambaran Umum Perusahaan.....	
31	
4.1 Gambaran Umum PT. Cahaya Kawi Ultra Polyntraco.....	
31	
4.2 Visi & Misi Perusahaan.....	
33	
4.2.1 Visi	
.....	
33	
4.2.2 Misi	

.....	
33	
4.3 Struktur Organisasi.....	
34	
BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	
38	
5.1 Hasil Penelitian.....	
38	
5.1.1 Analisis Deskriptif	
.....	
38	
5.1.1.1 Karakteristik Responden	
.....	
38	
5.1.2 Analisis Statistik Deskriptif	
.....	
41	
5.1.3 Penjelasan Responden Atas Variabel Penelitian	
.....	
41	
5.1.3.1 Penjelasan Responden Atas Variabel Kualitas Layanan	
.....	
41	
5.1.3.2 Penjelasan Responden atas variabel Kepuasan Pelanggan	
.....	
45	
5.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	
48	
5.2.1 Uji Normalitas	

.....	
48	
5.2.2 Uji Multikolinieritas	
.....	
50	
5.2.3 Uji Heteroskedastisitas	
.....	
51	
5.3 Hasil Analisis data penelitian.....	
52	
5.3.1 Model Penelitian	
.....	
52	
5.3.2 Koefisien Determinasi Hipotesis	
.....	
53	
5.3.3 Pengujian Hipotesis secara simultan	
.....	
54	
5.3.4 Pengujian hipotesis secara parsial	
.....	
55	
5.4 Pembahasan dan hasil penelitian.....	
56	
5.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan	
.....	
56	
BAB VI Kesimpulan dan Saran.....	
57	

6.1 Kesimpulan.....

57

6.2 Saran.....

57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 5.1 Uji Normalitas Histogram.....	48
Gambar 5.2 Uji Normalitas P-P Plot.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan.....	2
Tabel 1.2 Data Keluhan.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	19
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
Tabel 3.3 Skala Likert.....	24
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Usia.....	39
Tabel 5.2 Karakteristik Jenis Kelamin.....	39
Tabel 5.3 Karakteristik Tingkat Pendidikan.....	39
Tabel 5.4 Karakteristik Pekerjaan.....	40
Tabel 5.5 Analisis Stasistik Deskriptif.....	41
Tabel 5.6 Frekuensi Variabel Kualitas Layanan.....	42
Tabel 5.7 Frekuensi Kepuasan pelanggan.....	43
Tabel 5.8 Uji Normalitas One Sample Kolmogorovsumirnov.....	50
Tabel 5.9 Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 5.10 Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatter Plot.....	51
Tabel 5.11 Uji Glejser.....	52
Tabel 5.12 Analisis Linier Berganda.....	53
Tabel 5.12 Uji Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 5.13 Uji F.....	54
Tabel 5.14 Uji t.....	55

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Ed. 1, Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Aplikasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herlambang, Susatyo. 2014. *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Limakrisna, Nandan dan Wilhelmus Hary Susilo. 2012. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Marwanto, Aris. 2015. *Marketing Sukses*. Cetakan Kesatu, Yogyakarta:
- Kobis. Nasution, M. N. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Cetakan Kedua,
- Nitisusastro, Mulyadi. 2012. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Pardede, Pontas M., 2007. *Manajemen Operasi dan Produksi Teori, Model dan Kebijakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis : Disertai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Lampiran 1

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

**Kepada Yth,
Bapak/ Ibu
Di Tempat**

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Universitas Islam Sumatera Utara program studi Manajemen ,

Nama : Deni Syahputra Tarigan

NIM : 71160312095

Sedang mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan *springbed* merk Bigland pada PT. Cahaya Kawi Ultra Polyintraco”. Bapak/ Ibu terpilih sebagai responden untuk memberikan pendapat sebagai masukan guna mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *springbed* merk Bigland pada PT. Cahaya Kawi Ultra Polyintraco.

Dalam menjawab kuesioner yang saya berikan, mohon kepada Bapak/ Ibu untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/ Ibu berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/ Ibu karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Hormat Saya,

Deni Syahputra Tarigan

A. DATA RESPONDEN

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Bapak/ Ibu mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang Bapak/ Ibu berikan akan diperlakukan secara rahasia).

Berikan tanda check (√) untuk jawaban pilihan Bapak/ Ibu.

1. No. Responden :
2. Nama :
3. Usia : <20 tahun
 20-25 tahun
 26-30 tahun
 31-35 tahun
 36-40 tahun
 >40 tahun
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
5. Tingkat Pendidikan: S1
 D3
 SMA
 Lainnya
6. Pekerjaan : Pegawai Negeri
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta
 Pelajar/
 Mahasiswa
Lainnya

Tanda Tangan

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Dari daftar pertanyaan yang ada dikelompokkan dalam 3 (tiga) bagian utama indikator
2. Responden diharapkan membaca terlebih dahulu diskripsi masing-masing pertanyaan sebelum memberikan jawaban.
3. Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia.
4. Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternatif jawaban yang mengacu pada teknik skala ordinal, yaitu:

Contoh:

- Sangat baik sekali = (5)
 - Baik sekali = (4)
 - Baik = (3)
 - Kurang baik = (2)
 - Tidak baik = (1)
5. Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

DAFTAR KUESIONER

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Springbed* Merk Bigland Pada PT. Cahaya Kawi Ultra Polyintraco

1. KUALITAS LAYANAN

Bukti Fisik atau Tangibles

1. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, alamat perusahaan mudah untuk ditemukan?
 - a. Sangat mudah sekali
 - b. Mudah sekali
 - c. Mudah
 - d. Kurang mudah
 - e. Tidak mudah
2. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, pegawai perusahaan melayani dengan ramah?
 - a. Sangat ramah sekali
 - b. Ramah sekali
 - c. Ramah
 - d. Kurang ramah
 - e. Tidak ramah

Reliabilitas

3. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu , pelayanan dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan ?
 - a. Sangat tepat sekali
 - b. Tepat sekali
 - c. Tepat
 - d. Kurang tepat
 - e. Tidak tepat
4. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, pegawai perusahaan melayani sesuai dengan prosedur ?
 - a. Sangat sesuai sekali
 - b. Sesuai sekali
 - c. Sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Tidak sesuai

Responsivitas

5. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, pegawai perusahaan melayani dengan cepat sehingga Anda tidak menunggu lama ?
 - a. Sangat cepat sekali
 - b. Cepat sekali
 - c. Cepat
 - d. Kurang cepat
 - e. Tidak cepat

6. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, pegawai perusahaan dapat memahami permasalahan yang Anda keluhkan ?
 - a. Sangat paham sekali
 - b. Paham sekali
 - c. Paham
 - d. Kurang paham
 - e. Tidak paham

Jaminan atau Assurance

7. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan yang diharapkan ?
 - a. Sangat sesuai sekali
 - b. Sesuai sekali
 - c. Sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Tidak sesuai

8. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, keramahan pegawai perusahaan sehingga pelanggan merasa nyaman?
 - a. Sangat ramah sekali
 - b. Ramah sekali
 - c. Ramah
 - d. Kurang ramah
 - e. Tidak ramah

Empati

9. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, pelayanan melalui telepon sangat memudahkan konsumen untuk mendapatkan informasi mengenai produk ?
 - a. Sangat mudah sekali
 - b. Mudah sekali
 - c. Mudah
 - d. Kurang mudah
 - e. Tidak mudah

10. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, pelayanan seperti penghantaran produk setelah transaksi ke rumah sangat membantu Anda?
- Sangat membantu sekali
 - Membantu sekali
 - Membantu
 - Kurang membantu
 - Tidak membantu

2. KEPUASAN PELANGGAN

Serviciability

1. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, penanganan keluhan Anda dilakukan dengan tepat ?
 - Sangat tepat sekali
 - Tepat sekali
 - Tepat
 - Kurang tepat
 - Tidak tepat
2. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, keluhan Anda ditanggapi dengan cepat oleh pegawai perusahaan ?
 - Sangat cepat sekali
 - Cepat sekali
 - Cepat
 - Kurang cepat
 - Tidak cepat

Accessibility

3. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, nomor telepon perusahaan sangat mudah dihubungi?
 - Sangat mudah sekali
 - Mudah sekali
 - Mudah
 - Kurang mudah
 - Tidak mudah

4. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, kemudahan alamat perusahaan mudah dicari?
 - a. Sangat mudah sekali
 - b. Mudah sekali
 - c. Mudah
 - d. Kurang mudah
 - e. Tidak mudah

Communication

5. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, kemampuan komunikasi customer service dalam penyampaian informasi produk sangat baik?
 - a. Sangat baik sekali
 - b. Baik sekali
 - c. Baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
6. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, tata bahasa sales sangat mudah dimengerti?
 - a. Sangat mudah sekali
 - b. Mudah sekali
 - c. Mudah
 - d. Kurang mudah
 - e. Tidak mudah

Competence

7. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, customer service sangat menguasai produk perusahaan sehingga memudahkan Anda?
 - a. Sangat menguasai sekali
 - b. Menguasai sekali
 - c. Menguasai
 - d. Kurang menguasai
 - e. Tidak menguasai
8. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, skill yang dimiliki pegawai perusahaan sangat baik sehingga mampu menyelesaikan proses perbaikan dengan cepat?
 - a. Sangat baik sekali
 - b. Baik sekali
 - c. Baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

Courtesy

9. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, tanggapan customer service terhadap keluhan anda sangat sopan ?
 - a. Sangat sopan sekali
 - b. Sopan sekali
 - c. Sopan
 - d. Kurang sopan
 - e. Tidak sopan

10. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu, sales perusahaan memberikan penjelasan dan masukkan sesuai informasi atau kebutuhan yang Anda berikan secara lengkap ?
 - a. Sangat jelas sekali
 - b. Jelas sekali
 - c. Jelas
 - d. Kurang jelas
 - e. Tidak jelas

Kualitas Layanan

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	36
3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	35
5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	41
6	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	36
7	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	41
8	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
9	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	37
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	35
12	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	40
13	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37
14	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	31
15	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	34
16	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	39
17	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
19	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43
20	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	45
21	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	40
22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
23	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	33
24	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	35
25	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	33
26	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	36
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
28	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	37
29	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	39
30	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	46

Kepuasan Pelanggan

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
1	3	4	2	3	2	3	3	2	4	4	30
2	4	3	2	4	2	4	3	4	3	4	33
3	3	5	2	5	2	3	3	3	4	3	33
4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	37
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
6	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	39
7	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	44
8	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	41
9	2	3	4	4	3	4	3	2	4	5	34
10	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	34
11	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5	38
12	5	4	4	3	4	2	3	4	4	4	37
13	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	33
14	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	37
15	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	38
16	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	45
17	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
18	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	37
19	5	5	4	3	4	2	3	3	4	4	37
20	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	36
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
22	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	39
23	4	2	4	2	4	2	4	4	3	3	32
24	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	36
25	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	34
26	5	5	4	5	3	3	4	4	3	5	41
27	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	36
28	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	41
29	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	34
30	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	26

Lampiran Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variable Kualitas Layanan

Correlations

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KLT	
KL1	Pearson Correlation	1	.103	.348	.103	.295	.378*	.116	.194	.400*	.197	.447*
	Sig. (2-tailed)		.588	.059	.587	.114	.040	.541	.304	.029	.297	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL2	Pearson Correlation	.103	1	.530**	.554**	.651**	.623**	.358	.283	.517**	.282	.734**
	Sig. (2-tailed)	.588		.003	.001	.000	.000	.052	.130	.003	.130	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL3	Pearson Correlation	.348	.530**	1	.509**	.647**	.758**	.639**	.506**	.583**	.390*	.862**
	Sig. (2-tailed)	.059	.003		.004	.000	.000	.000	.004	.001	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL4	Pearson Correlation	.103	.554**	.509**	1	.311	.602**	.471**	.461*	.181	.262	.651**
	Sig. (2-tailed)	.587	.001	.004		.094	.000	.009	.010	.338	.162	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL5	Pearson Correlation	.295	.651**	.647**	.311	1	.632**	.567**	.448*	.624**	.378*	.824**
	Sig. (2-tailed)	.114	.000	.000	.094		.000	.001	.013	.000	.040	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL6	Pearson Correlation	.378*	.623**	.758**	.602**	.632**	1	.522**	.413*	.573**	.345	.863**
	Sig. (2-tailed)	.040	.000	.000	.000	.000		.003	.023	.001	.062	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL7	Pearson Correlation	.116	.358	.639**	.471**	.567**	.522**	1	.437*	.222	.148	.643**
	Sig. (2-tailed)	.541	.052	.000	.009	.001	.003		.016	.239	.437	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL8	Pearson Correlation	.194	.283	.506**	.461*	.448*	.413*	.437*	1	.268	.223	.613**
	Sig. (2-tailed)	.304	.130	.004	.010	.013	.023	.016		.153	.237	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL9	Pearson Correlation	.400*	.517**	.583**	.181	.624**	.573**	.222	.268	1	.283	.689**
	Sig. (2-tailed)	.029	.003	.001	.338	.000	.001	.239	.153		.130	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL10	Pearson Correlation	.197	.282	.390*	.262	.378*	.345	.148	.223	.283	1	.500**
	Sig. (2-tailed)	.297	.130	.033	.162	.040	.062	.437	.237	.130		.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KLT	Pearson Correlation	.447*	.734**	.862**	.651**	.824**	.863**	.643**	.613**	.689**	.500**	1
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	
	N	30	30	30	30	30	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).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	10

Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	KT
K1	Pearson Correlation	1	.326	.398*	.022	.529**	.024	.389*	.321	.228	.135	.678**
	Sig. (2-tailed)		.078	.029	.906	.003	.900	.034	.083	.225	.477	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K2	Pearson Correlation	.326	1	.193	.195	.154	-.078	.183	.097	.427*	.233	.529**
	Sig. (2-tailed)	.078		.307	.301	.416	.681	.334	.612	.019	.216	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K3	Pearson Correlation	.398*	.193	1	.114	.849**	.058	.139	.303	.214	.246	.720**
	Sig. (2-tailed)	.029	.307		.548	.000	.760	.464	.104	.256	.190	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K4	Pearson Correlation	.022	.195	.114	1	.084	.471**	-.183	.000	.036	.062	.406*
	Sig. (2-tailed)	.906	.301	.548		.657	.009	.334	1.000	.850	.744	.026
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K5	Pearson Correlation	.529**	.154	.849**	.084	1	.120	.138	.216	.168	-.035	.684**
	Sig. (2-tailed)	.003	.416	.000	.657		.527	.466	.251	.375	.856	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K6	Pearson Correlation	.024	-.078	.058	.471**	.120	1	.085	.022	-.129	.066	.372*
	Sig. (2-tailed)	.900	.681	.760	.009	.527		.655	.909	.498	.727	.043
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K7	Pearson Correlation	.389*	.183	.139	-.183	.138	.085	1	.250	-.061	.233	.370*
	Sig. (2-tailed)	.034	.334	.464	.334	.466	.655		.182	.747	.215	.044
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K8	Pearson Correlation	.321	.097	.303	.000	.216	.022	.250	1	.000	.123	.437*
	Sig. (2-tailed)	.083	.612	.104	1.000	.251	.909	.182		1.000	.517	.016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K9	Pearson Correlation	.228	.427*	.214	.036	.168	-.129	-.061	.000	1	.272	.389*
	Sig. (2-tailed)	.225	.019	.256	.850	.375	.498	.747	1.000		.146	.034
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K10	Pearson Correlation	.135	.233	.246	.062	-.035	.066	.233	.123	.272	1	.412*
	Sig. (2-tailed)	.477	.216	.190	.744	.856	.727	.215	.517	.146		.024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KT	Pearson Correlation	.678**	.529**	.720**	.406*	.684**	.372*	.370*	.437*	.389*	.412*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.026	.000	.043	.044	.016	.034	.024	
	N	30	30	30	30	30	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).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	10

KUALITAS LAYANAN

RESPONDEN	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
1	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	32
2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	32
3	5	3	4	3	4	4	2	2	3	4	34
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37
5	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	32
6	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	30
7	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	37
8	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	32
9	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	33
10	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	32
11	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	31
12	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	34
13	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	33
14	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	31
15	5	3	3	2	4	3	3	3	3	4	33
16	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	31
17	4	2	2	3	4	4	3	4	2	3	31
18	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	32
19	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	33
20	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	29
21	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	31
22	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	37
23	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	36
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
25	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	34
26	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
28	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	34
29	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	34
30	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	36
31	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	35
32	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
33	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	33
34	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	34
35	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	31
36	4	3	2	4	4	4	2	4	2	3	32
37	5	3	3	5	5	3	4	3	3	4	38
38	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	36
39	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	34
40	5	4	3	5	3	3	3	3	4	4	37
41	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
42	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	37

43	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	33
44	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	34
45	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	36
46	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	35
47	4	4	4	2	4	3	2	3	4	3	33
48	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	34
49	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
50	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30
51	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	35
52	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	34
53	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	35
54	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	35
55	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	36
56	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	31
57	3	4	2	4	3	4	4	2	4	3	33
58	5	4	3	4	4	3	3	3	3	2	34
59	5	4	4	3	4	3	3	4	2	3	35
60	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	36
61	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
62	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	33
63	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	33
64	3	4	3	2	3	4	2	4	4	3	32
65	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	34
66	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	32
67	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	34
68	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	35
69	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	34
70	4	4	4	4	2	3	4	2	3	3	33
71	2	4	2	3	4	4	3	3	2	2	29
72	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	35
73	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	34
74	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	31
75	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	29
76	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	34
77	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	32
78	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	33
79	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	31
80	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	33
81	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	35
82	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	32
83	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	32
84	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	33
85	3	3	4	3	3	2	5	4	5	5	37
86	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	34

87	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35
88	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	36
89	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	35
90	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	36
91	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	34
92	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	35
93	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	35
94	4	2	4	2	3	4	3	4	2	4	32
95	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	35
96	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33
97	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	36
98	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	34
99	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
100	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	31
101	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	32
102	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	35
103	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	33
104	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	36
105	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	33
106	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	31
107	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	29
108	2	4	3	4	2	4	3	3	3	4	32
109	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	31
110	5	5	3	3	2	4	3	3	3	3	34

KEPUASAN PELANGGAN

RESPONDEN	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	35
2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	37
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
4	3	4	5	4	3	5	5	3	3	4	39
5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	35
6	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	34
7	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
10	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37
12	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
16	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
17	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	35
18	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	39
19	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38
20	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	39
21	3	4	5	4	4	4	3	4	5	3	39
22	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	42
23	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	42
24	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	38
25	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37
26	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	39
27	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	41
28	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	40
29	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	42
30	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	42
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	5	5	5	3	5	5	3	4	2	41
33	3	4	4	3	5	5	3	4	2	2	35
34	4	5	5	3	4	4	5	3	1	2	36
35	5	3	3	4	3	4	4	4	2	2	34
36	3	3	5	3	4	4	5	4	4	1	36
37	5	3	5	4	5	4	4	3	2	4	39
38	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	39
39	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	38
41	4	5	5	5	4	4	4	3	4	2	40
42	4	3	4	3	4	5	5	5	2	2	37

43	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	33
44	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	35
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
46	4	4	3	3	4	4	4	5	2	2	35
47	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	35
48	4	4	4	4	4	3	5	4	2	2	36
49	5	4	5	4	4	4	5	5	3	2	41
50	4	4	4	4	3	4	4	4	2	1	34
51	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	37
52	3	3	5	4	4	4	4	3	2	1	33
53	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	34
54	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
55	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	38
56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	37
57	5	3	3	4	4	5	4	4	4	2	38
58	3	4	2	4	3	4	4	4	2	2	32
59	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	32
60	5	4	3	5	4	3	3	3	5	4	39
61	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	39
62	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
63	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	45
64	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	37
65	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	38
66	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	37
67	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	39
68	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	41
69	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	39
70	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	38
71	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	39
72	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	40
73	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	41
74	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	40
75	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	38
76	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5	43
77	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3	38
78	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	40
79	4	4	3	5	5	4	3	3	2	3	36
80	4	3	5	4	4	5	4	4	2	2	37
81	5	5	5	4	5	3	3	5	2	4	41
82	3	4	4	3	4	5	4	4	2	2	35
83	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	37
84	5	3	3	4	4	4	3	4	2	2	34
85	5	3	4	5	3	4	5	3	2	2	36
86	5	4	4	4	3	4	4	3	2	2	35

87	5	5	4	3	3	4	5	3	2	2	36
88	4	4	4	4	5	5	4	4	1	2	37
89	5	5	3	4	5	3	3	5	2	2	37
90	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	38
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	39
92	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44
93	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	41
94	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	38
95	4	5	4	5	4	3	5	5	4	2	41
96	3	5	4	5	5	4	4	4	4	2	40
97	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	41
98	4	4	5	4	4	4	4	5	2	2	38
99	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	38
100	4	4	5	4	4	4	4	3	2	2	36
101	3	4	3	5	3	4	4	4	3	2	35
102	3	4	3	5	5	5	4	5	2	2	38
103	4	5	3	5	3	4	4	4	2	3	37
104	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2	37
105	4	5	3	4	3	4	3	3	2	4	35
106	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	31
107	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	42
108	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	41
109	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	40
110	5	4	5	4	3	5	5	4	3	3	41

Analisis Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS LAYANAN	110	29	38	33.67	2.155
KEPUASAN PELANGGAN	110	31	45	37.93	2.619
Valid N (listwise)	110				

Uji Normalitas *One Sample Kolmogorov Smirnov*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.42361326
	Absolute	.076
Most Extreme Differences	Positive	.052
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		.793
Asymp. Sig. (2-tailed)		.556

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Uji Multikolinearitas

Coefficientsa

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Layanan	0.977	1.024

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
Coefficientsa

Uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	5.110	2.708		1.887	.062
	Kualitas Layanan	-.082	.069	-.116	-1.191	.236

- a. Dependent Variable: ABS_RES

Analisis Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	20.022	4.314		4.641	.000
1 Kualitas Layanan	.387	.110	.318	3.514	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.379 ^a	.143	.127	2.446

a. Predictors: (Constant), KLT, KPT

b. Dependent Variable: KT

Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	107.163	2	53.581	8.955	.000
	Residual	640.255	107	5.984		
	Total	747.418	109			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

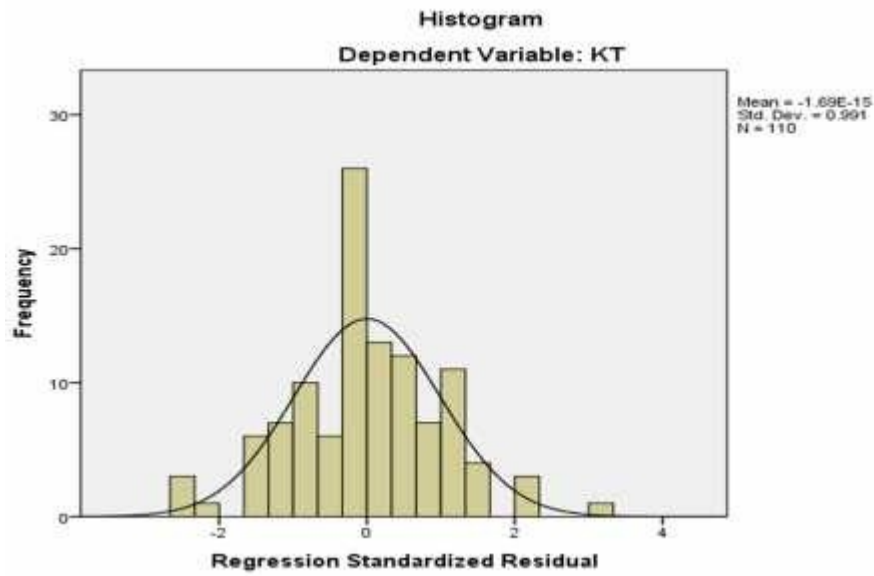
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji t

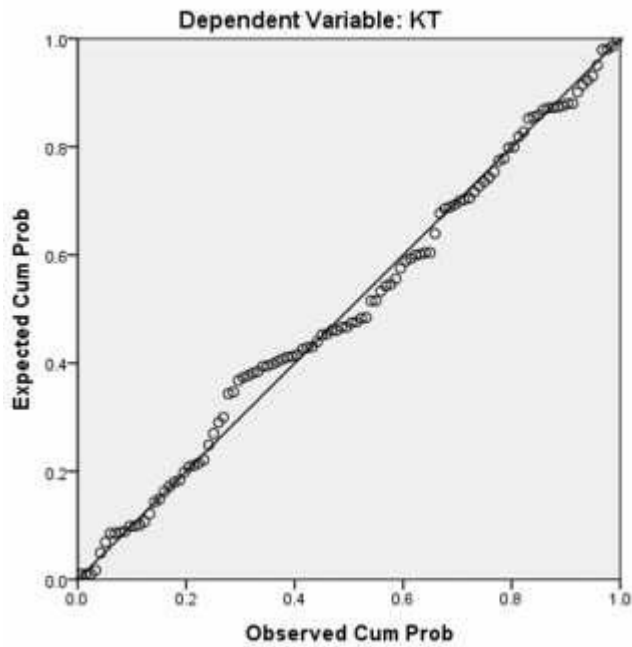
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	20.022	4.314		4.641	.000
1 Kualitas Layanan	.387	.110	.318	3.514	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: KT

