

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UD. MINI TOP DI
MEDAN JOHOR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan S-1 Program Studi
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara

Disusun Oleh:

**BELLA KHAIRANI
71180914020**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UD. MINI TOP DI
MEDAN JOHOR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan S-1 Program Studi
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara

Disusun Oleh

BELLA KHAIRANI
71180914020

Dosen Pembimbing I



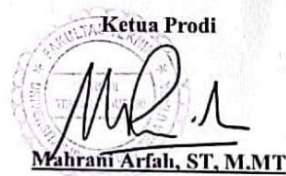
Ir. Suliawati, MT

Dosen Pembimbing II



Ir. Tri Hernawati, M.Si

Ketua Prodi



Mahram Arfah, ST, M.MT

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

LEMBAR ASISTENSI BIMBINGAN SKRIPSI

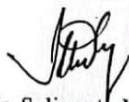
Nama : Bella Khairani
NPM : 71180914020
Pembimbing I : Ir. Suliawati, MT
Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Mini Top di Medan Johor"

| No | Hari/Tanggal | JenisKegiatan | Paraf |
|----|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. | Selasa/ 08-03-2022 | - Hipotesis Awal - Penulisan Skripsi BAB III - <i>Flow Procces</i> Peneliti di BAB III - Jelaskan Teori Tentang Kuisisioner | 89 |
| 2. | Rabu/ 09.03-2022 | - Lengkapi BAB III | 89 |
| 3. | Sabtu/ 12-03-2022 | - Buat Hipotesa Penelitian dan Teori Pengolahan Data di Hapus | 89 |
| 4 | Selasa/ 29-03-2022 | - Tabel, Sumber Data, Model Regresi Linier Berganda | 89 |
| 5. | Senin/ 4-04-2022 | - Penulisan di Rapikan Banyak Halaman Yang Kurang | 89 |
| 6 | Selasa/ 5-04-2022 | - ACC Laporan Lanjut Seminar | 89 |

Medan, April 2022





Diketahui :
Kaprodi Teknik Industri

(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

Pembimbing I

(Ir. Suliawati, MT)

LEMBAR ASISTENSI BIMBINGANSKRIPSI


Nama : Bella Khairani
NPM : 71180914020
Pembimbing II : Ir. Tri Hernawati, M.Si
Judul : “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Mini Top Di Medan Johor”

| No | Hari/Tanggal | JenisKegiatan | Paraf |
|----|--------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Rabu/ 23-03-2022 | Penulisan Kuisisioner di BAB II |  |
| 2. | Rabu/ 30-03-2022 | Data di Masukkan ke Pengumpulan Data |  |
| 3. | Selasa/ 05-04-2022 | Model Regresi di Pembahasan di Tambahkan |  |
| 4. | Rabu/ 06-04-2022 | ACC Laporan Lanjut Ke Pembimbing I |  |

Medan, April 2022

Diketahui :
Kaprodik Teknik Industri

(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

Pembimbing II

(Ir. Tri Hernawati, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan. Laporan skripsi ini dilaksanakan di UD Mini Top, Medan Johor dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan** ”.

Laporan ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam penyusunan laporan skripsi program studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.

Dalam skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Orang tua saya yang telah sangat banyak membantu saya baik moril maupun materi kepada saya, semoga kedua orang tua saya selalu diberikan kesehatan, keselamatan, panjang umur, dan murah rezeki.
2. Ibu Mahrani Arfah ST, M.MT, selaku ketua program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.
3. Ibu Ir. Suliawati, MT selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis di program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.
4. Ibu Tri Hernawati, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis di program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.
5. Abangda Mhd. Arbi Syahbacin dan Bapak Kepala Lingkungan Medan Johor yang memberikan izin dan perlindungan.
6. Karyawan UD Mini Top yang bersedia memberikan informasi tentang perusahaan UD. Mini Top.
7. Seluruh rekan-rekan mahasiswa angkatan 18 program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.
8. Kepada teman saya yang cantik, baik hati dan suka moodyan Putri Lestari yang sudah banyak membantu saya dalam menyelesaikan laporan skripsi saya.

9. Kepada kakak Ellawati Sitanggung yang sudah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi saya.
10. Kepada adik Sucy Indika Putri yang baik hati dan tidak sombong yang sudah membantu dan mensupport saya dalam mengerjakan laporan skripsi saya.
11. Kepada teman saya Adinda Tri Wahyuni yang selalu menemani saya kemanapun dalam mengerjakan laporan skripsi saya.

Semoga amal baik mereka mendapatkan balasan dari Allah SWT dengan balasan berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan skripsi ini masih banyak hal-hal yang kurang sempurna, baik dalam pemilihan kata maupun penyusunannya. Untuk kritik dan saran sangat diharapkan untuk memperbaiki segala yang kurang dari penulisan skripsi ini. Akhirnya harapan penulis kiranya laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis dan pembaca.

Medan, April 2022

Bella Khairani
71140914020

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------|------|
| COVER | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR ASISTENSI | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK..... | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|----------------------------------------------------|-----|
| 1.1 Latar Belakang | I-1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | I-2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian | I-2 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian..... | I-2 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian..... | I-3 |
| 1.4 Batasan Masalah dan Asumsi..... | I-3 |
| 1.4.1 Batasan Masalah..... | I-3 |
| 1.4.2 Asumsi | I-3 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | I-4 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| 2.1 Kepuasan Pelanggan..... | II-1 |
| 2.1.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | II-3 |
| 2.1.2 Strategi Kepuasan Pelanggan | II-5 |
| 2.1.3 ManfaatKepuasan Pelanggan | II-6 |
| 2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan | II-6 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan | II-6 |
| 2.3 Pengertian Pelayanan..... | II-7 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan | II-7 |

| | | |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 2.4.1 | Dimensi Kualitas Pelayanan..... | II-8 |
| 2.4.2 | Faktor-Faktor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan..... | II-8 |
| 2.5 | Kinerja Karyawan..... | II-9 |
| 2.5.1 | Penilaian Kinerja..... | II-10 |
| 2.5.2 | Tujuan Penilaian Kinerja..... | II-10 |
| 2.5.3 | Manfaat Penilaian Kinerja..... | II-10 |
| 2.6 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | II-11 |
| 2.7 | Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan | II-11 |
| 2.8 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan | II-12 |
| 2.9 | Kuisisioner | II-13 |
| 2.10 | Skala Likert | II-13 |
| 2.11 | Uji Instrumen | II-14 |
| 2.11.1 | Uji Validitas..... | II-14 |
| 2.11.2 | Uji Reliabilitas | II-15 |
| 2.12 | Analisa Regresi Berganda..... | II-15 |
| 2.13 | Uji Asumsi Klasik | II-16 |
| 2.13.1 | Uji Normalitas..... | II-16 |
| 2.13.2 | Uji Multikolinieritas | II-17 |
| 2.13.3 | Uji Heteroskedastisitas | II-17 |
| 2.14 | Pengujian Hipotesis | II-18 |
| 2.14.1 | Uji f | II-18 |
| 2.14.2 | Uji Signifikansi Parameter Individual (uji t)..... | II-19 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | | |
|-----|-----------------------------------|-------|
| 3.1 | Metode Penelitian..... | III-1 |
| 3.2 | Tempat dan Waktu Penelitian | III-1 |
| 3.3 | Pengumpulan Data..... | III-1 |

| | | |
|------|---------------------------------------------------------|--------|
| 3.4 | Skala Likert | III-2 |
| 3.5 | Variabel Penelitian | III-3 |
| 3.6 | Uji Instrumen..... | III-4 |
| | 3.6.1 Uji Validitas..... | III-4 |
| | 3.6.2 Uji Reliabilitas | III-5 |
| 3.7 | Pengolahan Data..... | III-5 |
| | 3.7.1 Analisis Regresi Berganda | III-5 |
| 3.8 | Uji Asumsi Klasik | III-6 |
| | 3.8.1 Uji Normalitas | III-6 |
| | 3.8.2 Uji Multikolinieritas..... | III-6 |
| | 3.8.3 Uji Heteroskedastisitas | III-7 |
| 3.9 | Pengujian Hipotesis | III-8 |
| | 3.9.1 Uji F | III-8 |
| | 3.9.2 Uji Signifikasi Parameter Individual (uji t)..... | III-8 |
| 3.10 | Kerangka Pemecahan Masalah..... | III-10 |
| 3.11 | Analisa dan Pembahasan..... | III-11 |
| 3.12 | Kesimpulan dan Saran | III-11 |

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN

| | | |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 4.1 | Pengumpulan Data..... | IV-1 |
| | 4.1.1 Identifikasi Jumlah Responden..... | IV-1 |
| 4.2 | Pengolahan Data..... | IV-5 |
| | 4.2.1 Identifikasi Pengaruh XI (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Kinerja Karyawan) Terhadap Y (Kepuasan Pelanggan)..... | IV-5 |
| 4.3 | Uji Instrumen..... | IV-10 |
| 4.4 | Uji Asumsi Klasik | IV-12 |
| | 4.4.1 Uji Multikolinearitas | IV-12 |
| | 4.4.2 Uji Heterokedastisitas..... | IV-12 |
| | 4.4.3 Uji Normalitas | IV-13 |
| 4.5 | Regresi Linier Berganda..... | IV-13 |
| 4.6 | Pengujian Hipotesis | IV-14 |

| | |
|----------------------------------|-------|
| 4.6.1 Koefisien Determinasi..... | IV-14 |
| 4.6.2 Uji t | IV-14 |
| 4.6.3 Uji f | IV-15 |

BAB V ANALISAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---------------------|-----|
| 5.1 Analisa | V-1 |
| 5.2 Pembahasan..... | V-1 |

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|------|
| 6.1 Kesimpulan | VI-1 |
| 6.2 Saran | VI-1 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Tabel 2.1 Skala Likert | II-14 |
| Tabel 3.1 Skala Likert | III-2 |
| Tabel 4.1 Hasil Kuisisioner Pada Kualitas Pelayanan..... | IV-1 |
| Tabel 4.2 Hasil Kuisisioner Pada Kinerja Karyawan..... | IV-2 |
| Tabel 4.3 Hasil Kuisisioner Pada Kepuasan Pelanggan | IV-4 |
| Tabel 4.4 Pelanggan Tetap Dan Tidak Tetap..... | IV-4 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia..... | IV-5 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pendidikan Terakhir | IV-6 |
| Tabel 4.7 Karakteristik Jawaban Responden Atas Pernyataan Kualitas Pelayanan | IV-6 |
| Tabel 4.8 Karakteristik Jawaban Responden Atas Pernyataan Kinerja Karyawan | IV-9 |
| Tabel 4.9 Karakteristik Jawaban Responden Atas Pernyataan Kepuasan Pelanggan | IV-9 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas | IV-10 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan..... | IV-11 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas Kinerja Karyawan | IV-11 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan | IV-11 |
| Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas..... | IV-12 |
| Tabel 4.15 Uji Heterokedastisitas..... | IV-12 |
| Tabel 4.16 Uji Normalitas | IV-13 |
| Tabel 4.17 Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda..... | IV-13 |
| Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Secara Parsial..... | IV-15 |
| Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Secara Simultan ANOVA..... | IV-16 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------------|--------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... | II-12 |
| Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah..... | III-10 |

- [1] Amelia, R., & Rodhiyah, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Rs.Pelabuhan Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 163–172.
- [2] Azkiya, B. M., Tanjung, H., & Gustiawati, S. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 84–95. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i1.635>
- [3] Budi, R., Dita, A., Rahayu, I., & Az-zahrah, N. (2017). *Universitas islam indonesia yogyakarta 2017*.
- [4] Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–11. <https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- [5] Karyono, O., & Parman, M. (2016). Kepuasan Nasabah Diukur Dari Kinerja Pelayanan Dan Kinerja Karyawan. *J-Ensitec*, 2(02). <https://doi.org/10.31949/j-ensitec.v2i02.305>
- [6] Millah, H., & Suryana, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran)*. 6(2), 134–142.
- [7] Nirnan Banik, Adam Koesoemadinata, Charles Wagner, Charles Inyang, H. B. (2013). *No Title Стационарная медицинская помощь (основы организации)*. <https://doi.org/10.1190/segam2013-0137.1>
- [8] Nugroho, A., & Magnadi, R. H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce. *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- [9] Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- [10] Wahyudi, E., & Wibowo, I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(2).
- [11] Amelia, R., & Rodhiyah, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Rs.Pelabuhan Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 163–172.
- [12] Azkiya, B. M., Tanjung, H., & Gustiawati, S. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan

Nasabah Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 84–95. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i1.635>

- [13] Budi, R., Dita, A., Rahayu, I., & Az-zahrah, N. (2017). *Universitas islam indonesia yogyakarta 2017*.
- [14] Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–11. <https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- [15] Karyono, O., & Parman, M. (2016). Kepuasan Nasabah Diukur Dari Kinerja Pelayanan Dan Kinerja Karyawan. *J-Ensitem*, 2(02). <https://doi.org/10.31949/j-ensitem.v2i02.305>
- [16] Millah, H., & Suryana, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran)*. 6(2), 134–142.
- [17] Niranjana Banik, Adam Koesoemadinata, Charles Wagner, Charles Inyang, H. B. (2013). *No Title Стационарная медицинская помощь (основы организации)*. <https://doi.org/10.1190/segam2013-0137.1>
- [18] Nugroho, A., & Magnadi, R. H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce. *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- [19] Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- [20] Virgiawansyah, E., Utomo, B. B., & Rosyid, R. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 7(1), 48–59.
- [21] Wahyudi, E., & Wibowo, I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* , 6(2).

LAMPIRAN 1
KUISIONER PENELITIAN

- Petunjuk bagi kuisisioner
Beri tanda (√) pada kolom sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu dalam pernyataan kuisisioner.
 - Sangat setuju (SS) = poin 5
 - Setuju (S) = poin 4
 - Netral (N) = poin 3
 - Tidak Setuju (TS) = poin 2
 - Sangat Tidak Setuju = poin 1
- Identitas Responden
Usia = tahun
Pendidikan Terakhir =

| NO | Kualitas Pelayanan | | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Ruang kantornyaman dan bersih | | | | | |
| 2. | Karyawan melayani sesuai yang dijanjikan perusahaan | | | | | |
| 3. | Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan ditawarkan | | | | | |
| 4. | Karyawan yang ramah dan cekatan | | | | | |
| 5. | Karyawan bersedia membantu tanpa diminta pelanggan | | | | | |
| 6. | Karyawan menguasai produk dan informasi yang terkait dengan layanan | | | | | |

| NO | Kinerja Karyawan | | | | | |
|----|-------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Karyawan yang bekerja dengan disiplin tinggi | | | | | |
| 2. | Karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab | | | | | |
| 3. | Karyawan selalu tepat waktu dan cepat | | | | | |
| 4. | Karyawan melayani dengan ramah dan sopan | | | | | |
| 5. | Karyawan berupaya berhubungan baik dengan pelanggan | | | | | |
| 6. | Karyawan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pelanggan | | | | | |
| 7. | Karyawan berpenampilan menarik | | | | | |

| NO | KepuasanPelanggan | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
| | | | | | | |
| 1. | Saya merasapuas dengan pelayanan karyawan karena sesuai dengan yang dijanjikan | | | | | |
| 2. | Saya merasa puas dengan pelayanan karyawan karena karyawan melayani dengan ramah | | | | | |
| 3. | Saya merasa puas dengan pelayanan karyawan UD. Mini Top karena memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan | | | | | |
| 4. | Saya merasa puas dengan pelayanan UD. Mini Top karena tanggap dalam menangani kebutuhan pelanggan | | | | | |
| 5. | Saya merasa puas dengan pelayanan karena menyediakan produk yang diinginkan tepat waktu dan cepat | | | | | |
| 6. | Saya merasa puas dengan pelayanan UD. Mini Top karena bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan pelanggan | | | | | |

LAMPIRAN 2
UJI VALIDITAS

1. Kualitas Pelayanan (X₁)

| | | Correlations | | | | | | |
|-------|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | TOTAL |
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | .842** | .493** | .625** | .531** | .762** | .816** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .001 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| X1.2 | Pearson Correlation | .842** | 1 | .631** | .800** | .679** | .898** | .938** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| X1.3 | Pearson Correlation | .493** | .631** | 1 | .837** | .930** | .742** | .835** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| X1.4 | Pearson Correlation | .625** | .800** | .837** | 1 | .849** | .760** | .909** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| X1.5 | Pearson Correlation | .531** | .679** | .930** | .849** | 1 | .798** | .869** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| X1.6 | Pearson Correlation | .762** | .898** | .742** | .760** | .798** | 1 | .942** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| TOTAL | Pearson Correlation | .816** | .938** | .835** | .909** | .869** | .942** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |

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

2. Kinerja Karyawan (X₂)

Correlations

| | | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | TOTAL |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X2.1 | Pearson Correlation | 1 | .749** | .769** | .874** | .783** | .744** | .678** | .930** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| X2.2 | Pearson Correlation | .749** | 1 | .495** | .826** | .591** | .734** | .295 | .790** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .001 | .000 | .000 | .000 | .052 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| X2.3 | Pearson Correlation | .769** | .495** | 1 | .818** | .837** | .698** | .652** | .856** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .001 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| X2.4 | Pearson Correlation | .874** | .826** | .818** | 1 | .856** | .860** | .585** | .966** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| X2.5 | Pearson Correlation | .783** | .591** | .837** | .856** | 1 | .761** | .778** | .912** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| X2.6 | Pearson Correlation | .744** | .734** | .698** | .860** | .761** | 1 | .521** | .883** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| X2.7 | Pearson Correlation | .678** | .295 | .652** | .585** | .778** | .521** | 1 | .724** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .052 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| TOTAL | Pearson Correlation | .930** | .790** | .856** | .966** | .912** | .883** | .724** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |

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

3. KepuasanPelanggan (Y)

Correlations

| | | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | Y1.5 | Y1.6 | TOTAL |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y1.1 | Pearson Correlation | 1 | .865** | .706** | .219 | .553** | .883** | .842** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .153 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| Y1.2 | Pearson Correlation | .865** | 1 | .892** | .329* | .829** | .764** | .966** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .029 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| Y1.3 | Pearson Correlation | .706** | .892** | 1 | .311* | .783** | .624** | .896** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .040 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| Y1.4 | Pearson Correlation | .219 | .329* | .311* | 1 | .397** | .194 | .517** |
| | Sig. (2-tailed) | .153 | .029 | .040 | | .008 | .208 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| Y1.5 | Pearson Correlation | .553** | .829** | .783** | .397** | 1 | .488** | .858** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .008 | | .001 | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| Y1.6 | Pearson Correlation | .883** | .764** | .624** | .194 | .488** | 1 | .774** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .208 | .001 | | .000 |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| TOTAL | Pearson Correlation | .842** | .966** | .896** | .517** | .858** | .774** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 |

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

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

LAMPIRAN 3

UJI REALIBILITAS

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| | Valid | 44 | 100.0 |
| Cases | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 44 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .931 | 6 |

2. Kinerja Karyawan (X_2)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| | Valid | 44 | 100.0 |
| Cases | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 44 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .937 | 7 |

3. Kepuasanpelanggan (Y)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| | Valid | 44 | 100.0 |
| Cases | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 44 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .879 | 6 |

LAMPIRAN 4
UJI ASUMSI KLASIK

A. Uji Multikolinearitas

| Coefficients^a | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|--------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | 10.131 | 1.016 | | 9.973 | .000 | | |
| KUALITAS PELAYANAN | .572 | .141 | .855 | 4.053 | .000 | .065 | 15.291 |
| KINERJA KARYAWAN | .052 | .126 | .087 | .411 | .684 | .065 | 15.291 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

B. Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|-------------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 44 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | .74309116 |
| | Absolute | .190 |
| Most Extreme Differences | Positive | .094 |
| | Negative | -.190 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.261 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .083 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

C. Uji Heterokedastatisitas

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 3.163 | .481 | | 6.572 | .000 |
| 1 KUALITAS PELAYANAN | .005 | .067 | .036 | .077 | .939 |
| KINERJA KARYAWAN | -.087 | .060 | -.680 | -1.457 | .153 |

a. Dependent Variable: RES2

LAMPIRAN 5
ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

a. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .938 ^a | .881 | .875 | .761 |

a. Predictors: (Constant), KINERJA KARYAWAN, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Uji t

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 10.131 | 1.016 | | 9.973 | .000 |
| | KUALITAS PELAYANAN | .572 | .141 | .855 | 4.053 | .000 |
| | KINERJA KARYAWAN | .052 | .126 | .087 | .411 | .684 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

c. Uji F

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 175.415 | 2 | 87.708 | 151.450 | .000 ^b |
| | Residual | 23.744 | 41 | .579 | | |
| | Total | 199.159 | 43 | | | |

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KINERJA KARYAWAN, KUALITAS PELAYANAN

LAMPIRAN 7

R Table

TABEL III
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

| N | Tarf Signifikan | | N | Tarf Signifikan | | N | Tarf Signifikan | |
|----|-----------------|-------|----|-----------------|-------|------|-----------------|-------|
| | 5% | 1% | | 5% | 1% | | 5% | 1% |
| 3 | 0,997 | 0,999 | 27 | 0,381 | 0,487 | 55 | 0,266 | 0,345 |
| 4 | 0,950 | 0,990 | 28 | 0,374 | 0,478 | 60 | 0,254 | 0,330 |
| 5 | 0,878 | 0,959 | 29 | 0,367 | 0,470 | 65 | 0,244 | 0,317 |
| 6 | 0,811 | 0,917 | 30 | 0,361 | 0,463 | 70 | 0,235 | 0,306 |
| 7 | 0,754 | 0,874 | 31 | 0,355 | 0,456 | 75 | 0,227 | 0,296 |
| 8 | 0,707 | 0,834 | 32 | 0,349 | 0,449 | 80 | 0,220 | 0,286 |
| 9 | 0,666 | 0,798 | 33 | 0,344 | 0,442 | 85 | 0,213 | 0,278 |
| 10 | 0,632 | 0,765 | 34 | 0,339 | 0,436 | 90 | 0,207 | 0,270 |
| 11 | 0,602 | 0,735 | 35 | 0,334 | 0,430 | 95 | 0,202 | 0,263 |
| 12 | 0,576 | 0,708 | 36 | 0,329 | 0,424 | 100 | 0,195 | 0,256 |
| 13 | 0,553 | 0,684 | 37 | 0,325 | 0,418 | 125 | 0,176 | 0,230 |
| 14 | 0,532 | 0,661 | 38 | 0,320 | 0,413 | 150 | 0,159 | 0,210 |
| 15 | 0,514 | 0,641 | 39 | 0,316 | 0,408 | 175 | 0,148 | 0,194 |
| 16 | 0,497 | 0,623 | 40 | 0,312 | 0,403 | 200 | 0,138 | 0,181 |
| 17 | 0,482 | 0,606 | 41 | 0,308 | 0,398 | 300 | 0,113 | 0,148 |
| 18 | 0,468 | 0,590 | 42 | 0,304 | 0,393 | 400 | 0,098 | 0,128 |
| 19 | 0,456 | 0,575 | 43 | 0,301 | 0,389 | 500 | 0,088 | 0,115 |
| 20 | 0,444 | 0,561 | 44 | 0,297 | 0,384 | 600 | 0,080 | 0,105 |
| 21 | 0,433 | 0,549 | 45 | 0,294 | 0,380 | 700 | 0,074 | 0,097 |
| 22 | 0,423 | 0,537 | 46 | 0,291 | 0,376 | 800 | 0,070 | 0,091 |
| 23 | 0,413 | 0,526 | 47 | 0,288 | 0,372 | 900 | 0,065 | 0,086 |
| 24 | 0,404 | 0,515 | 48 | 0,284 | 0,368 | 1000 | 0,062 | 0,081 |
| 25 | 0,396 | 0,505 | 49 | 0,281 | 0,364 | | | |
| 26 | 0,388 | 0,496 | 50 | 0,279 | 0,361 | | | |

F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

| df untuk penyebut (N2) | df untuk pembilang (N1) | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | 161 | 189 | 216 | 225 | 230 | 234 | 237 | 239 | 241 | 242 | 243 | 244 | 245 | 245 | 246 |
| 2 | 18.51 | 19.00 | 19.16 | 19.25 | 19.30 | 19.33 | 19.35 | 19.37 | 19.38 | 19.40 | 19.40 | 19.41 | 19.42 | 19.42 | 19.43 |
| 3 | 10.13 | 9.55 | 9.28 | 9.12 | 9.01 | 8.94 | 8.89 | 8.85 | 8.81 | 8.79 | 8.78 | 8.74 | 8.73 | 8.71 | 8.70 |
| 4 | 7.71 | 6.94 | 6.59 | 6.39 | 6.26 | 6.18 | 6.09 | 6.04 | 6.00 | 5.98 | 5.94 | 5.91 | 5.89 | 5.87 | 5.85 |
| 5 | 6.61 | 5.79 | 5.41 | 5.19 | 5.05 | 4.95 | 4.85 | 4.82 | 4.77 | 4.74 | 4.70 | 4.68 | 4.65 | 4.64 | 4.62 |
| 6 | 5.99 | 5.14 | 4.76 | 4.53 | 4.39 | 4.28 | 4.21 | 4.15 | 4.10 | 4.08 | 4.03 | 4.00 | 3.98 | 3.96 | 3.94 |
| 7 | 5.59 | 4.74 | 4.35 | 4.12 | 3.97 | 3.87 | 3.79 | 3.73 | 3.68 | 3.64 | 3.60 | 3.57 | 3.55 | 3.53 | 3.51 |
| 8 | 5.32 | 4.48 | 4.07 | 3.84 | 3.69 | 3.58 | 3.50 | 3.44 | 3.39 | 3.35 | 3.31 | 3.28 | 3.26 | 3.24 | 3.22 |
| 9 | 5.12 | 4.28 | 3.86 | 3.63 | 3.48 | 3.37 | 3.29 | 3.23 | 3.18 | 3.14 | 3.10 | 3.07 | 3.05 | 3.03 | 3.01 |
| 10 | 4.95 | 4.10 | 3.71 | 3.48 | 3.33 | 3.22 | 3.14 | 3.07 | 3.02 | 2.98 | 2.94 | 2.91 | 2.89 | 2.86 | 2.85 |
| 11 | 4.84 | 3.98 | 3.59 | 3.36 | 3.20 | 3.09 | 3.01 | 2.95 | 2.90 | 2.85 | 2.82 | 2.79 | 2.76 | 2.74 | 2.72 |
| 12 | 4.75 | 3.89 | 3.49 | 3.26 | 3.11 | 3.00 | 2.91 | 2.85 | 2.80 | 2.75 | 2.72 | 2.69 | 2.66 | 2.64 | 2.62 |
| 13 | 4.67 | 3.81 | 3.41 | 3.18 | 3.03 | 2.92 | 2.83 | 2.77 | 2.71 | 2.67 | 2.63 | 2.60 | 2.58 | 2.55 | 2.53 |
| 14 | 4.60 | 3.74 | 3.34 | 3.11 | 2.96 | 2.85 | 2.76 | 2.70 | 2.65 | 2.60 | 2.57 | 2.53 | 2.51 | 2.48 | 2.46 |
| 15 | 4.54 | 3.68 | 3.28 | 3.05 | 2.90 | 2.79 | 2.71 | 2.64 | 2.59 | 2.54 | 2.51 | 2.48 | 2.45 | 2.42 | 2.40 |
| 16 | 4.49 | 3.63 | 3.24 | 3.01 | 2.85 | 2.74 | 2.66 | 2.59 | 2.54 | 2.49 | 2.46 | 2.42 | 2.40 | 2.37 | 2.35 |
| 17 | 4.45 | 3.59 | 3.20 | 2.97 | 2.81 | 2.70 | 2.61 | 2.55 | 2.49 | 2.45 | 2.41 | 2.38 | 2.35 | 2.33 | 2.31 |
| 18 | 4.41 | 3.55 | 3.16 | 2.93 | 2.77 | 2.66 | 2.58 | 2.51 | 2.46 | 2.41 | 2.37 | 2.34 | 2.31 | 2.29 | 2.27 |
| 19 | 4.38 | 3.52 | 3.13 | 2.90 | 2.74 | 2.63 | 2.54 | 2.48 | 2.42 | 2.38 | 2.34 | 2.31 | 2.28 | 2.26 | 2.25 |
| 20 | 4.35 | 3.49 | 3.10 | 2.87 | 2.71 | 2.60 | 2.51 | 2.45 | 2.39 | 2.35 | 2.31 | 2.28 | 2.25 | 2.22 | 2.20 |
| 21 | 4.32 | 3.47 | 3.07 | 2.84 | 2.68 | 2.57 | 2.49 | 2.42 | 2.37 | 2.32 | 2.28 | 2.25 | 2.22 | 2.20 | 2.18 |
| 22 | 4.30 | 3.44 | 3.05 | 2.82 | 2.66 | 2.55 | 2.46 | 2.40 | 2.34 | 2.30 | 2.26 | 2.23 | 2.20 | 2.17 | 2.15 |
| 23 | 4.28 | 3.42 | 3.03 | 2.80 | 2.64 | 2.53 | 2.44 | 2.37 | 2.32 | 2.27 | 2.24 | 2.20 | 2.18 | 2.15 | 2.13 |
| 24 | 4.26 | 3.40 | 3.01 | 2.78 | 2.62 | 2.51 | 2.42 | 2.36 | 2.30 | 2.26 | 2.22 | 2.18 | 2.15 | 2.13 | 2.11 |
| 25 | 4.24 | 3.39 | 2.99 | 2.76 | 2.60 | 2.49 | 2.40 | 2.34 | 2.28 | 2.24 | 2.20 | 2.16 | 2.14 | 2.11 | 2.09 |
| 26 | 4.23 | 3.37 | 2.96 | 2.74 | 2.58 | 2.47 | 2.39 | 2.32 | 2.27 | 2.22 | 2.18 | 2.15 | 2.12 | 2.09 | 2.07 |
| 27 | 4.21 | 3.35 | 2.95 | 2.73 | 2.57 | 2.46 | 2.37 | 2.31 | 2.25 | 2.20 | 2.17 | 2.13 | 2.10 | 2.08 | 2.06 |
| 28 | 4.20 | 3.34 | 2.94 | 2.71 | 2.55 | 2.44 | 2.36 | 2.29 | 2.24 | 2.19 | 2.15 | 2.12 | 2.09 | 2.06 | 2.04 |
| 29 | 4.18 | 3.33 | 2.93 | 2.70 | 2.54 | 2.43 | 2.35 | 2.28 | 2.22 | 2.18 | 2.14 | 2.10 | 2.08 | 2.05 | 2.03 |
| 30 | 4.17 | 3.32 | 2.92 | 2.69 | 2.53 | 2.42 | 2.33 | 2.27 | 2.21 | 2.16 | 2.13 | 2.09 | 2.06 | 2.04 | 2.01 |
| 31 | 4.15 | 3.30 | 2.91 | 2.68 | 2.52 | 2.41 | 2.32 | 2.26 | 2.20 | 2.15 | 2.11 | 2.08 | 2.05 | 2.03 | 2.00 |
| 32 | 4.15 | 3.29 | 2.90 | 2.67 | 2.51 | 2.40 | 2.31 | 2.24 | 2.19 | 2.14 | 2.10 | 2.07 | 2.04 | 2.01 | 1.99 |
| 33 | 4.14 | 3.28 | 2.89 | 2.66 | 2.50 | 2.39 | 2.30 | 2.23 | 2.18 | 2.13 | 2.09 | 2.06 | 2.03 | 2.00 | 1.98 |
| 34 | 4.13 | 3.28 | 2.88 | 2.65 | 2.49 | 2.38 | 2.29 | 2.23 | 2.17 | 2.12 | 2.08 | 2.05 | 2.02 | 1.99 | 1.97 |
| 35 | 4.12 | 3.27 | 2.87 | 2.64 | 2.48 | 2.37 | 2.29 | 2.22 | 2.16 | 2.11 | 2.07 | 2.04 | 2.01 | 1.99 | 1.96 |
| 36 | 4.11 | 3.26 | 2.87 | 2.63 | 2.46 | 2.35 | 2.26 | 2.21 | 2.15 | 2.11 | 2.07 | 2.03 | 2.00 | 1.98 | 1.95 |
| 37 | 4.11 | 3.25 | 2.86 | 2.63 | 2.47 | 2.36 | 2.27 | 2.20 | 2.14 | 2.10 | 2.06 | 2.02 | 2.00 | 1.97 | 1.95 |
| 38 | 4.10 | 3.24 | 2.85 | 2.62 | 2.46 | 2.35 | 2.26 | 2.19 | 2.14 | 2.09 | 2.05 | 2.02 | 1.99 | 1.96 | 1.94 |
| 39 | 4.09 | 3.24 | 2.85 | 2.61 | 2.45 | 2.34 | 2.25 | 2.19 | 2.13 | 2.08 | 2.04 | 2.01 | 1.98 | 1.95 | 1.93 |
| 40 | 4.08 | 3.23 | 2.84 | 2.61 | 2.45 | 2.34 | 2.25 | 2.18 | 2.12 | 2.08 | 2.04 | 2.00 | 1.97 | 1.95 | 1.92 |
| 41 | 4.08 | 3.23 | 2.83 | 2.60 | 2.44 | 2.33 | 2.24 | 2.17 | 2.12 | 2.07 | 2.03 | 2.00 | 1.97 | 1.94 | 1.92 |
| 42 | 4.07 | 3.22 | 2.83 | 2.59 | 2.44 | 2.32 | 2.24 | 2.17 | 2.11 | 2.06 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.94 | 1.91 |
| 43 | 4.07 | 3.21 | 2.82 | 2.59 | 2.43 | 2.32 | 2.23 | 2.16 | 2.11 | 2.06 | 2.02 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.91 |
| 44 | 4.06 | 3.21 | 2.82 | 2.58 | 2.43 | 2.31 | 2.23 | 2.16 | 2.10 | 2.05 | 2.01 | 1.98 | 1.95 | 1.92 | 1.90 |
| 45 | 4.06 | 3.20 | 2.81 | 2.58 | 2.42 | 2.31 | 2.22 | 2.15 | 2.10 | 2.05 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.92 | 1.89 |