

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI UMKM JAJANI**

AJA

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

KURNIA ADILAH

71180914019



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

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI UMKM JAJANI
AJA**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh

KURNIA ADILAH

71180914019

Ketua Program Studi

Mahrani Arfah, ST.M.MT

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Ir. Siti Rahmah Sibuea, M.Si)

(Mahrani Arfah, ST.M.MT)

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

LEMBAR ASISTENSI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Kurnia Adilah

NPM : 71180914019

Pembimbing I : Ir. Siti Rahmah Sibuea, M.Si

Judul : “ **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DI UMKM JAJANI AJA “**

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	Paraf

Medan, Oktober 2022

Diketahui :

Kaprodi Teknik Industri

Pembimbing I

(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

(Ir. Siti Rahmah Sibuea, M.Si)

LEMBAR ASISTENSI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Kurnia Adilah

NPM : 71180914019

Pembimbing II : Mahrani Arfah, ST, M.MT

Judul : “ **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DI UMKM JAJANI AJA “**

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	Paraf

Medan, Oktober 2022

Diketahui :

Kaprodi Teknik Industri

Pembimbing II

(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini dilaksanakan di UMKM Jajani Aja dengan judul “ **Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* Di UMKM Jajani Aja**”.

Laporan ini disusun untuk melengkapi persyaratan untuk mencapai derajat Strata 1 (S1) Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.

Dalam penelitian 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. Siti Rahmah Sibuea, M.Si, 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 Mahrani Arfah ST, M.MT, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis di program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.
5. Kepada kekasih yang saya cintai Wahyu Ramdhan yang selalu membantu saya baik moril maupun materi kepada saya dan membantu dalam mengerjakan laporan skripsi ini.
6. Kepada teman saya Putri Lestari dan Bella Khairani yang telah membantu saya dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Seluruh rekan-rekan mahasiswa stambuk 2018 program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara

Semoga amal baik mereka mendapatkan balasan dari Allah SWT dengan balasan berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan 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 skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis dan pembaca.

Medan, 22 Oktober 2022

Kurnia Adilah

DAFTAR ISI

	HALAMAN
COVER	I
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ASISTENSI	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
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 dan Manfaat Penelitian	I-3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	I-3
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-4
1.5 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	II-1
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	II-1
2.1.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	II-3
2.1.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	II-4
2.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	II-5

2.1.5	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	
	Pelanggan.....	II-5
2.2	Kualitas Pelayanan.....	II-6
2.2.1	Pengertian Kualitas.....	II-6
2.2.2	Pengertian Pelayanan.....	II-6
2.2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	II-6
2.2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	II-7
2.2.5	Faktor-Faktor Dalam Meningkatkan Kualitas	
	Pelayanan	II-8
2.2.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	
	Pelanggan.....	II-9
2.2.7	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan	
	Pelanggan.....	II-9
2.2.8	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan	
	Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II-9
2.3	Kuisisioner.....	II-10
2.4	Skala Likert.....	II-10
2.5	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-12
2.5.1	Tujuan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-16
2.5.2	Skor Nilai Kepentingan.....	II-16
2.5.3	Indeks Kepuasan Pelanggan.....	II-17
2.6	Teknik Analisa Data.....	II-18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Metodo Penelitian.....	III-1
3.2	Tempat Dan Waktu Penelitian	III-1
3.3	Subjek Penelitian.....	III-1
3.4	Rancangan Penelitian.....	III-1
3.5	Kerangka Pemecahan Masalah.....	III-2
3.6	Pengumpulan Data.....	III-3
3.7	Skala Likert.....	III-4
3.8	Identifikasi Jumlah Responden.....	III-4

3.9 Variabel Penelitian.....	III-5
3.10 Pengolahan Data.....	III-6
3.10.1 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	III-6
3.10.2 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	III-6
3.10.3 Teknik Analisa Data.....	III-7

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data.....	IV-1
4.2 Pengolahan Data.....	IV-2

BAB V ANALISA DAN EVALUASI

5.1 Analisa.....	V-1
5.2 Evaluasi.....	V-2

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-2
Tabel 3.1 Skala Likert.....	III-4
Tabel 3.2 Interpretasi Tingkat Kesesuaian.....	III-6
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Skor.....	III-7
Tabel 4.1 Skor Jawaban Responden Pada Pernyataan Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja (Xi).....	IV-2
Tabel 4.2 Skor Jawaban Responden Pada Pernyataan Kualitas Pelayanan Tingkat Harapan (Yi).....	IV-4
Tabel 4.3 Skor Jawaban Responden Pada Pernyataan Kinerja Karyawan Tingkat Kinerja (Xi).....	IV-6
Tabel 4.4 Skor Jawaban Responden Pada Pernyataan Kinerja Karyawan Tingkat Harapan (Yi).....	IV-8
Tabel 4.5 Skor Jawaban Responden Pada Pernyataan Kepuasan Pelanggan Tingkat Kinerja (Xi).....	IV-10
Tabel 4.6 Skor Jawaban Responden Pada Pernyataan Kepuasan Pelanggan Tingkat Harapan (Yi).....	IV-12
Tabel 4.7 Responde Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-14
Tabel 4.8 Responde Berdasarkan Usia.....	IV-14
Tabel 4.9 Karakteristik Jawaban Responden Atas Pernyataan Kualitas Pelayanan.....	IV-15
Tabel 4.10 Karakteristik Jawaban Responden Atas Pernyataan Kinerja Karyawan.....	IV-15
Tabel 4.11 Karakteristik Jawaban Responden Atas Pernyataan Kepuasan Pelanggan.....	IV-16
Tabel 4.12 Uji Validitas Berdasarkan Harapan.....	IV-17
Tabel 4.13 Uji Validitas Berdasarkan Kinerja.....	IV-18
Tabel 4.14 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan Tingkat Harapan (Yi).....	IV-19
Tabel 4.15 Uji Realibilitas Kinerja Karyawan Tingkat Harapan (Yi).....	IV-19
Tabel 4.16 Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan Tingkat Harapan (Yi).....	IV-19
Tabel 4.17 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja (Xi).....	IV-20

Tabel 4.18 Uji Realibilitas Kinerja Karyawan Tingkat Kinerja (Xi).....	IV-20
Tabel 4.19 Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan Tingkat Kinerja (Xi).....	IV-20
Tabel 4.20 Uji Multikolinieritas.....	IV-21
Tabel 4.21 Uji Heteroskedisitas.....	IV-21
Tabel 4.22 Uji Normalitas.....	IV-22
Tabel 4.23 Analisis Regresi Linier Berganda.....	IV-22
Tabel 4.24 Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan.....	IV-23
Tabel 4.25 Perhitungan Menentukan Rata-Rata Atribut.....	IV-24
Tabel 4.26 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan.....	IV-24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	II-10
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	II-13
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	III-2
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	IV-22

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, H. J. (2015). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model). *Syria Studies*, 7(1), 37–72. https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- Dewi, S. K., Restuputri, D. P., & Sulaksmi, A. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. *Seminar Teknologi Dan Rekayasa (SENTRA)*, 1, 206–222.
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model Performance Analisis dalam study Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhineka.com. *Kalbiscientia, Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(1).
- Ikrawan, Z., Ariyanto, Y., & Harijanto, B. (2015). Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Informatika Polinema*, 1(4), 48–54.
- Indrajaya, D. (2018). Metode Importance Performance Analysis Dan Customer. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), 1–6.
- Mardiana, I., Rubiyanti, R. N., Bisnis, A., Komunikasi, F., & Telkom, U. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Servqual Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada Indihome Witel Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 11(1), 47–58.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). *J@Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 1–10. <https://doi.org/10.12777/jati.9.1.1-10>
- Pratama, N. B., Dewi, S. K., & Baroto, T. (2017). Analisis Persaingan Dan Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Correspondance Analysis Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknik Industri*, 16(2), 74. <https://doi.org/10.22219/jtiumm.vol16.no2.74-82>

- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(3), 54–63.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63. <https://doi.org/10.29040/jiei.v3i01.100>
- Tannady, H. (2018). Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis 3 Dimensi. *Journal Of Business & Applied Management*, 11(2), 116–135.
- Wati, R. (2019). Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus : Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017). *Ayan*, 8(5), 55.
- Winarno, H., & Absror (Universitas Serang Raya), T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 162. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38>

LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN

Kuisisioner Penelitian



Kuisisioner penelitian ini bertujuan untuk pengambilan data kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja karyawan di UMKM Jajani Aja.

Petunjuk bagi kuisisioner

Dalam satu pernyataan terdapat 2 penilaian yang ada di kuisisioner ini, yaitu penilaian kinerja karyawan dan penilaian harapan pelanggan. Pilih jawaban pada kolom yang sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu dalam pernyataan kuisisioner.

Penilaian Kinerja Karyawan :

- o Sangat setuju (SS) = poin 5
- o Setuju (S) = poin 4
- o Kurang Setuju (KS) = poin 3
- o Tidak Setuju (TS) = poin 2
- o Sangat Tidak Setuju = poin 1

Penilaian Harapan Pelanggan :

- Sangat Penting = poin 5
 - Penting = poin 4
 - Netral = poin 3
 - Tidak Penting = poin 2
-

Email *

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelan](#)

Identitas Responden

Deskripsi (opsional)

Nama *

Teks jawaban panjang

Usia *

Teks jawaban singkat

Kualitas Pelayanan

Deskripsi (opsional)

UMKM Jajani Aja memberikan fasilitas yang lengkap kepada pelanggan yang sedang menunggu orderannya. (seperti : memberikan kursi untuk duduk) *

Sangat Setuju

- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

UMKM Jajani Aja memberikan fasilitas yang lengkap kepada pelanggan yang sedang menunggu orderannya. (seperti : memberikan kursi untuk duduk) *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

UMKM Jajani Aja memberikan kualitas produk sesuai dengan yang dijanjikan *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

UMKM Jajani Aja memberikan kualitas produk sesuai dengan yang dijanjikan *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju

Jenis layanan produk sesuai dengan yang ditawarkan *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Jenis layanan produk sesuai dengan yang ditawarkan *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Karyawan yang ramah dan cekatan *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Karyawan yang ramah dan cekatan *

- Sangat Setuju

Karyawan bersedia membantu tanpa diminta pelanggan *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Karyawan bersedia membantu tanpa diminta pelanggan *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Karyawan menguasai produk dan informasi terkait *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Karyawan menguasai produk dan informasi terkait *

- Sangat Setuju
- Setuju

Kinerja Karyawan

Deskripsi (opsional)

Karyawan bekerja dengan disiplin yang tinggi *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Karyawan bekerja dengan disiplin yang tinggi *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab *

Karyawan selalu tepat waktu dan cepat *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Karyawan selalu tepat waktu dan cepat *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Karyawan melayani dengan sopan dan ramah *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Karyawan melayani dengan sopan dan ramah *

- Sangat Setuju

Karyawan berupaya berhubungan baik dengan pelanggan *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Karyawan berupaya berhubungan baik dengan pelanggan *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Karyawan tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Karyawan tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan *

- Sangat Setuju
- Setuju

Karyawan berpakaian rapi dan bersih *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Karyawan berpakaian rapi dan bersih *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Setelah bagian 2 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 3 dari 3

Bagian Tanpa Judul

X ...

Deskripsi (opsional)

Kepuasan Pelanggan

Deskripsi (opsional)

Saya merasa puas dengan pelayanan karyawan dan produk karena sesuai dengan yang dijanjikan *

- Sangat Setuju

- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Saya merasa puas dengan pelayanan karyawan dan produk karena sesuai dengan yang dijanjikan *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan karyawan karena karyawan melayani dengan ramah *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan karyawan karena karyawan melayani dengan ramah *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju

Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan karyawan Jajani Aja karena memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan karyawan Jajani Aja karena memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan karyawan Jajani Aja karena tanggap dalam menangani kebutuhan pelanggan *

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan karyawan Jajani Aja karena tanggap dalam menangani kebutuhan pelanggan *

Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan karena menyediakan produk yang diinginkan *
tepat waktu dan cepat

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan karena menyediakan produk yang diinginkan *
tepat waktu dan cepat

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan UMKM jajani Aja karena bertanggung jawab *
dalam memenuhi kebutuhan pelanggan

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan UMKM jajani Aja karena bertanggung jawab *
dalam memenuhi kebutuhan pelanggan

Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan UMKM jajani Aja karena bertanggung jawab *
dalam memenuhi kebutuhan pelanggan

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan UMKM jajani Aja karena bertanggung jawab *
dalam memenuhi kebutuhan pelanggan

- Sangat Penting
- Penting
- Netral
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
32	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
33	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
34	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
35	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
36	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
37	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
38	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
39	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
40	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
41	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
42	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4
43	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4
44	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
45	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4

71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Total	362	364	345	390	367	387	375	364	376	391	372	382	368	4843
Rata-Rata	4,21	4,23	4,01	4,53	4,27	4,50	4,36	4,23	4,37	4,55	4,33	4,44	4,28	56,31

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
1	4	4	3	3	3	3
2	4	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3
5	4	4	3	3	3	3
6	4	4	3	3	3	3
7	4	4	3	3	3	3
8	4	4	3	3	3	3
9	4	4	3	3	3	3
10	4	4	3	3	3	3
11	4	4	3	3	4	3
12	4	4	3	3	4	3
13	4	4	3	3	4	3
14	4	4	3	3	4	3
15	4	4	3	3	4	3
16	4	4	4	3	4	4
17	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4
30	4	5	4	4	4	4
31	4	5	4	4	4	4
32	4	5	4	4	4	4
33	4	5	4	4	4	4
34	4	5	4	4	4	4
35	4	5	4	4	4	4
36	4	5	4	4	4	4
37	4	5	4	4	4	4
38	4	5	4	4	4	4
39	5	5	4	4	4	4
40	5	5	4	4	5	4
41	5	5	4	4	5	4

42	5	5	4	4	5	4
43	5	5	4	4	5	4
44	5	5	4	4	5	4
45	5	5	4	4	5	4
46	5	5	5	4	5	4
47	5	5	5	4	5	4
48	5	5	5	5	5	4
49	5	5	5	5	5	4
50	5	5	5	5	5	4
51	5	5	5	5	5	4
52	5	5	5	5	5	4
53	5	5	5	5	5	4
54	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5

85	5	5	5	5	5	5	
86	5	5	5	5	5	5	
Total	392	401	370	365	381	362	2271
Rata-Rata	4,56	4,66	4,30	4,24	4,43	4,21	26,41

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
33	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
34	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
35	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
36	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
38	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
39	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
40	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
41	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
42	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
43	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
44	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
45	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
46	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
47	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4

73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Total	375	361	386	363	373	363	377	375	367	388	359	366	373	4826
Rata-Rata	4,36	4,20	4,49	4,22	4,34	4,22	4,38	4,36	4,27	4,51	4,17	4,26	4,34	56,12

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
1	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	3
5	3	4	3	3	3	3
6	3	4	3	3	3	3
7	3	4	3	3	3	3
8	3	4	3	3	3	3
9	3	4	3	3	4	3
10	3	4	3	3	4	3
11	3	4	3	3	4	4
12	3	4	3	3	4	4
13	3	4	3	3	4	4
14	3	4	3	3	4	4
15	3	4	4	3	4	4
16	3	4	4	3	4	4
17	3	4	4	4	4	4
18	3	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	5	4
31	4	4	4	4	5	4
32	4	5	4	4	5	4
33	4	5	4	4	5	4
34	4	5	4	4	5	4
35	4	5	4	4	5	4
36	4	5	4	4	5	4
37	4	5	4	4	5	4
38	4	5	4	4	5	4
39	4	5	4	4	5	4
40	4	5	4	4	5	4
41	4	5	4	4	5	4

42	4	5	4	4	5	4
43	4	5	5	4	5	4
44	4	5	5	4	5	5
45	4	5	5	4	5	5
46	4	5	5	4	5	5
47	4	5	5	4	5	5
48	4	5	5	4	5	5
49	4	5	5	4	5	5
50	5	5	5	4	5	5
51	5	5	5	4	5	5
52	5	5	5	4	5	5
53	5	5	5	4	5	5
54	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5

85	5	5	5	5	5	5	
86	5	5	5	5	5	5	
Total	361	397	374	361	393	377	2263
Rata-Rata	4,20	4,62	4,35	4,20	4,57	4,38	26,31

**LAMPIRAN 3
UJI VALIDITAS**

1. KINERJA (Xi)

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	total
x1.1	Pearson Correlation	1	.833**	.837**	.783**	.815**	.779**	.952**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
x1.2	Pearson Correlation	.833**	1	.801**	.687**	.741**	.752**	.905**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
x1.3	Pearson Correlation	.837**	.801**	1	.628**	.794**	.719**	.901**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
x1.4	Pearson Correlation	.783**	.687**	.628**	1	.612**	.582**	.791**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
x1.5	Pearson Correlation	.815**	.741**	.794**	.612**	1	.732**	.892**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
x1.6	Pearson Correlation	.779**	.752**	.719**	.582**	.732**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
total	Pearson Correlation	.952**	.905**	.901**	.791**	.892**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86	86	86

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

Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	total
y1	Pearson Correlation	1	.728**	.778**	.836**	.793**	.756**	.880**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58
y2	Pearson Correlation	.728**	1	.802**	.903**	.678**	.823**	.893**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58
y3	Pearson Correlation	.778**	.802**	1	.880**	.818**	.921**	.954**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58
y4	Pearson Correlation	.836**	.903**	.880**	1	.761**	.845**	.953**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58
y5	Pearson Correlation	.793**	.678**	.818**	.761**	1	.767**	.874**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58
y6	Pearson Correlation	.756**	.823**	.921**	.845**	.767**	1	.936**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	58	58	58	58	58	58	58
total	Pearson Correlation	.880**	.893**	.954**	.953**	.874**	.936**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	58	58	58	58	58	58	58

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.802**	.829**	.822**	.893**	.749**	.901**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y2	Pearson Correlation	.802**	1	.781**	.794**	.800**	.723**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y3	Pearson Correlation	.829**	.781**	1	.954**	.895**	.922**	.972**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y4	Pearson Correlation	.822**	.794**	.954**	1	.866**	.910**	.965**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y5	Pearson Correlation	.893**	.800**	.895**	.866**	1	.827**	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y6	Pearson Correlation	.749**	.723**	.922**	.910**	.827**	1	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86	86	86

TOTAL	Pearson Correlation	.901**	.861**	.972**	.965**	.944**	.931**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86	86

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

2. HARAPAN (Yi)

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	total
x1.1	Pearson Correlation	1	.880**	.766**	.883**	.975**	.862**	.967**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
x1.2	Pearson Correlation	.880**	1	.766**	.880**	.895**	.808**	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
x1.3	Pearson Correlation	.766**	.766**	1	.710**	.752**	.666**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
x1.4	Pearson Correlation	.883**	.880**	.710**	1	.877**	.766**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
x1.5	Pearson Correlation	.975**	.895**	.752**	.877**	1	.884**	.970**
	Sig. (2-tailed)							
	N	86	86	86	86	86	86	86

x2.5	Pearson Correlation	.809**	.851**	.913**	.775**	1	.919**	.850**	.934**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86
x2.6	Pearson Correlation	.867**	.860**	.940**	.737**	.919**	1	.915**	.951**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86
x2.7	Pearson Correlation	.948**	.885**	.933**	.735**	.850**	.915**	1	.953**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86
total	Pearson Correlation	.921**	.952**	.975**	.859**	.934**	.951**	.953**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86	86	86	86

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.789**	.893**	.922**	.792**	.870**	.949**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y2	Pearson Correlation	.789**	1	.809**	.736**	.892**	.787**	.886**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y3	Pearson Correlation	.893**	.809**	1	.882**	.831**	.947**	.963**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y4	Pearson Correlation	.922**	.736**	.882**	1	.761**	.850**	.929**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000

Y5	N	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson Correlation	.792**	.892**	.831**	.761**	1	.833**	.907**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
Y6	N	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson Correlation	.870**	.787**	.947**	.850**	.833**	1	.949**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
TOTAL	N	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson Correlation	.949**	.886**	.963**	.929**	.907**	.949**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86	86	86

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

LAMPIRAN 4
UJI REALIBILITAS

1. KINERJA (Xi)

Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	86	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	86	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	6

Kinerja Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	86	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	86	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.975	7

Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	86	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	86	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	6

2. HARAPAN (Yi)

a. Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	86	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	86	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	6

b. Kinerja Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	86	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	86	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.975	7

c. Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	86	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	86	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	6

LAMPIRAN 5
UJI ASUMSI KLASIK

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	2.015	.493		4.088	.000
1	KUALITAS PELAYANAN	.264	.071	.263	3.703	.000
	KINERJA KARYAWAN	.576	.056	.729	10.267	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Uji Heteroskedisitas

Coefficients^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	2.015	.493		4.088	.000
1	KUALITAS PELAYANAN	.264	.071	.263	3.703	.000
	KINERJA KARYAWAN	.576	.056	.729	10.267	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

LAMPIRAN 6
REGRESI LINIER BERGANDA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.985 ^a	.971	.970	.637

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

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2.015	.493		4.088	.000
1	KUALITAS PELAYANAN	.264	.071	.263	3.703	.000
	KINERJA KARYAWAN	.576	.056	.729	10.267	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

LAMPIRAN 7

R TABEL

TABEL III
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf 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			