

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN PELAYANAN TERHADAP
PENINGKATAN PENJUALAN DI PT.JAYA ANUGERAH SUKSES ABADI
(BRASTAGI SUPERMARKET)**

**(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Sumatera Utara
Program Studi Manajemen
Angkatan 2021)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Mengikuti Seminar Proposal di Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara**

DIAJUKAN OLEH:

**NAMA MAHASISWA : ENISAH
NPM : 71210314004
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : KEWIRAUSAHAAN**



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

**JUDUL: PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN PELAYANAN
TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN DI PT.JAYA ANUGERAH
SUKSES ABADI (BRASTAGI SUPERMAKET)
(STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM
SUMATERA UTARA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN ANGKATAN 2021)**

DIAJUKAN OLEH:

**NAMA : ENISAH
NPM : 71210314004
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : KEWIRAUSAHAAN**

DISETUJUI OLEH:

Pembimbing I

Pembimbing II

Nur Augus Fahmi.,S.E.,M.Cs

Tika Indria, SE.M.Ei.

Ketua Program Studi

Tri Kartika Yudha.,S.E.,M.M.,M.Si

TANGGAL SEMINAR PROPOSAL:

UNIVERSITAS ISLAM SEUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

MEDAN

2025

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah Subhanallah Wa Ta'ala yang telah memberikan kenikmatan berupa Iman, Islam dan juga kesehatan serta kekuatan kepada penulis, walaupun dengan langkah tertatih-tatih namun dengan penuh keyakinan dan ridho Allah Subhanallah Wa Ta'ala sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sembari dengan senantiasa berdoa semoga kita semua termasuk orang-orang yang diberkahi-Nya. Selanjutnya shalawat dan salam disampaikan kepada Rasul Al-Amin Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam yang telah membawa risalah Islam berupa ajaran yang baik lagi sempurna bagi manusia dan seluruh penghuni alam ini.

Untuk melengkapi tugas-tugas perkuliahan dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Manajemen Pemasaran Sumatera Utara Medan, maka penulis menyusun proposal skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN DI PT.JAYA ANUGERAH SUKSES ABADI (BRASTAGI SUPERMARKET)”**

Dalam menyelesaikan proposal skripsi ini penulis banyak mengalami kesulitan maupun hambatan, namun berkat adanya bantuan dari berbagai pihak dan izin Allah Subhanallah Wa Ta'ala, maka segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat penulis hadapi sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Untuk itu melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Safrida, SE.M.Si., selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
2. Bapak Dr. Supriadi, S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Sumatera Utara Medan.
3. Bapak Tri Kartika Yudha.,S.E.,M.M., selaku Ketua Prodi Kewirausahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Nur Augus Fahmi.,S.E.,M.Cs selaku Dosen Pembimbing I yang juga telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
5. Ibu Tika Indriani, SE.M.Ei. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Binis Universitas Islam Sumatera Utara Medan yang telah memberikan ilmunya.
7. Terima kasih yang tak terhingga saya ucapkan kepada Ayahanda penulis Alm.Saiman.

8. Teristimewa saya ucapkan Terimakasih kepada ibunda saya , Ibunda Fujianta Saragih yang telah memberikan saya kesempatan untuk bisa sampai ditahap di mana skripsi ini akhirnya terselesaikan. Karna cinta dan kasih sayang ibunda tercinta saya serta segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang selalu ibunda saya panjatkan kepadaNya tidak pernah berhenti ia berikan kepadaku. Skripsi ini adalah persembahan kecil saya untuk ibunda saya tercinta, dan saya sangat bersyukur memiliki ibu yang senantiasa menemani langkahku di jalan hidupku.
9. Terima kasih banyak untuk adikku tercinta Ayunda, atas segala dukungan dan bantuan selama ini serta telah menjadi adik terbaik di dalam hidup ku.
10. Suamiku tersayang Surahman dan anakku tercinta Khalid Alby Hamzah terimakasih karena telah bekerja sama atas waktu dan pengertiannya serta perhatiannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Kepada teman seperjuangan penulis yang sedang berjuang didalam perskripsian juga Chornelia Ivani yang sangat baik kepada penulis , terimakasih telah menjadi sahabat penulis yang selalu ada disaat membantu perskripsian ini bisa diandalkan dan membantu tanpa pamrih.
12. Jesika Putri bestie di perkuliahan dengan penulis yang sedang berjuang didalam perkuliahan juga. Terimakasih udah menjadi teman, sahabat didalam lingkungan kampus.

13. Teruntuk supervisor dipekerjaan saya Ibu Aninalexa Asyantón ,
terimakasih karena telah memberikan toleransinya kepada penulis dari
mulai awal perkuliahan dan didalam pekerjaan telah membantu saya
dan memberikan motivasi agar penulis bisa sampai menyelesaikan
skripsi ini dengan baik.
14. Teman kerja saya seluruh Kasir Brastagi Manhattan terimakasih yang
telah memberikan semangat dan memberikan dukungan moral kepada
penulis.
15. Kakakku tersayang yang telah aku anggap seperti saudara penulis
Finky Arumni yang telah memberikan semangat dan membantu dalam
mendengarkan keluh kesah penulis .
16. Aldi Zurkanain terimakasih karena selalu membantu penulis dalam
menyelesaikan perkuliahan ini dengan meminjamkan sepeda motor
kepada penulis untuk sarana transportasi penulis dalam berkuliah.
17. Bestie selama diperkejaan saya Cindy Claudia dan Ruth Silvia Sibarani
terimakasih telah menjadi pendengar penulis dan selalu memberikan
dukungan kepada penulis.
18. Seluruh responden yang telah membantu dalam penyusunan skripsi
penulis.

19. Teman-Teman seperjuangan saya angkata 2021 prodi : Kewirausahaan yang telah menemani selama masa perkuliahan dan senantiasa memberikan masukan, pendapat, saling membantu dan terimakasih atas kebersamaannya .

20. The last but not least.. terimakasih kepada diri sendiri ” Ennisah” yang sudah kuat melewati lika liku kehidupan hingga sekarang. Terimakasih karna telah melawan rasa malas dan bekerja keras untuk menyelesaikan skripsi ini. Saya bangga pada diri saya sendiri kedepannya untuk raga yang tetap kuat , mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi lebih baik dari hari ke hari.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bermanfaat bagi penulis khususnya.

Medan, April 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah dan Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Uraian Teoritis	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.1.4 Ciri-Ciri Kepuasan Pelanggan	16
2.1.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.2 Pelayanan	17
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan.....	17
2.1.2.2 Faktor Penyebab Buruknya Pelayanan	18
2.1.2.3 Indikator Pelayanan	20
2.1.3 Penjualan	21
2.1.3.1 Pengertian Penjualan	21
2.1.3.2 Tujuan Penjualan.....	22
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan.....	22
2.1.3.4 Indikator Penjualan.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Konseptual	25
2.4 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sampel/ Sumber Data	28
3.3 Operasional Variabel.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV GAMBARAN UMUM PT. JAYA ANUGERAH SUKSES ABADI (BRASTAGI SUPERMARKET)	
4.1 Sejarah Singkat PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi (Brastagi Supermarket).....	36
4.2 Struktur Organisasi PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi (Brastagi Supermarket).....	36

4.3 Uraian Tugas dan Fungsi PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi (Brastagi Supermarket).....	37
---	----

BAB V

ANALISIS DAN EVALUASI

5.1 Analisis Data.....	42
5.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	42
5.1.2 Distribusi Jawaban Responden.....	43
5.1.3 Pengujian Kualitas Data.....	49
5.1.3.1 Pengujian Validitas.....	49
5.1.3.2 Pengujian Reliabilitas	51
5.1.4 Pengujian Asumsi Klasik	52
5.1.4.1 Uji Normalitas Data.....	52
5.1.4.2 Uji Multikolinearitas	54
5.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas	55
5.1.5 Regresi Linier Berganda	57
5.1.6 Uji Hipotesis.....	58
5.1.6.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	58
5.1.6.2 Uji Signifikan Parsial (Uji t)	59
5.1.6.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	60
5.2 Evaluasi Data	61
5.2.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Peningkatan Penjualan	61
5.2.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Peningkatan Penjualan	61
5.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Pelayanan Terhadap Peningkatan Penjualan.....	61

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	62
6.2 Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi (Brastagi Supermarket) Tahun 2024	3
Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Pada PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi (Brastagi Supermarket).....	4
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian	28
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 5.4 <i>Range Score</i>	43
Tabel 5.5 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan (X_1)	44
Tabel 5.6 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Pelayanan (X_2) ...	45
Tabel 5.7 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Peningkatan Penjualan (Y)	47
Tabel 5.8 Uji Validitas (X_1) Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 5.9 Uji Validitas (X_2) Pelayanan.....	50
Tabel 5.10 Uji Validitas (Y) Peningkatan Penjualan.....	50
Tabel 5.11 Uji Reliabilitas (X_1) Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 5.12 Uji Reliabilitas (X_2) Pelayanan	51
Tabel 5.13 Uji Reliabilitas (Y) Peningkatan Penjualan	52
Tabel 5.14 Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i>	54
Tabel 5.15 Uji Multikolinearitas	55
Tabel 5.16 Regresi Linier Berganda	57
Tabel 5.17 Uji Simultan	58
Tabel 5.18 Uji Parsial.....	59
Tabel 5.19 Uji Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi (Brastagi Supermarket).....	38
Gambar 5.1 Histogram Uji Normalitas	52
Gambar 5.2 PP Plot Uji Normalitas.....	53
Gambar 5.3 <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas.....	56

DAFTAR PUSTAKA

- Damiyana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Peningkatan Penjualan Di Media Sosial (Studi Kasus Pada Kedes Beauty).
- Fadilah, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Usaha Toko Kopi Seduh.
- Fitriyono, D. 2024. Analisis pengaruh bauran pemasaran terhadap volume penjualan produk, (online), Vol. 3, No. 11
- Ismayanti, D. 2020. Pengaruh produk dan harga terhadap volume penjualan industri kerupuk singkong di desa bamban kecamatan angkinang kabupaten hulu sungai selatan,
- Kotler, P. (2023). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Buku Dua. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta. Salemba Empat.
- Manao. I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Di UD. Anis Berkat Kecamatan Telukdalam.
- Manullang, M. (2019). Metodologi Penelitian. Proses Penelitian Praktis. Bandung: Citapustaka Media.
- Rahmawati, R. 2021. Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Restoran),
- Rambu. W. (2022). Pengaruh Pemasaran dan Pelayanan Terhadap Peningkatan Volume Penjualan PT Tigaraksa Satria Tbk Kota Manado
- Rustanti, N. (2021). Buku Ajar Ekonomi. Yogyakarta: Deepublish
- Sangadji, E. M.. (2023). Perilaku Konsumen. Yogyakarta.: Andi.
- Sinambela, P. L. (2021). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. 2021. Service, Quality & Satisfaction. Edisi : 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yuniarti, V. S. (2020). Perilaku konsumen teori dan praktik (1 ed.). Bandung: CV Pustaka setia.
- Ziraluo. A. (2024). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Volume Penjualan Deterjen Daia Di UD. Yudita Desa Ndraso Hilisimaetano.

Medan, April 2025

Kepada Yth,
Bapak/ Ibu:
di Tempat

Dengan hormat,

Kami memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk dapat menjawab pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner berikut ini dengan sebenar-benarnya sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu alami/ rasakan. Kami akan menjamin kerahasiaan kuisisioner yang Bapak/Ibu isi ini nantinya. Adapun tujuan kuisisioner ini adalah untuk kepentingan ilmiah semata dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul, **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Pelayanan Terhadap Peningkatan Penjualan di PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi (Brastagi Supermarket)”**.

Selanjutnya setelah Bapak/ Ibu mengisi kuisisioner ini, mohon untuk menyerahkan kembali kuisisioner ini kepada orang yang memberikan kuisisioner ini pertama kali.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/ Ibu sekalian, kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya,

(Enisah)

ANGKET/ KUISIONER

Mohon untuk mengisi bagian yang membutuhkan jawaban tertulis di bawah ini

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :(boleh tidak diisi)
2. Nomor Responden :
3. Usia Responden :Tahun
4. Pendidikan terakhir : a. Tamat D3, Sarjana (S1) atau di atasnya
b. Tamat SMA atau di bawahnya

PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah pernyataan di bawah ini yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/ Ibu dengan cara memberikan tanda cheklist (√) atau silang (X) pada lajur yang tersedia.
2. Jawaban atas pertanyaan tersebut tidak ada yang benar atau salah, karena kami hanya ingin mengetahui pendapat Bapak/ Ibu masing-masing dengan menjawab semua pertanyaan yang ada.
3. Jawaban yang tersedia ada 5 pilihan yaitu,
 - a. SS : Sangat Setuju : Nilai 5
 - b. S : Setuju : Nilai 4
 - c. KS : Kurang Setuju : Nilai 3
 - d. TS : Tidak Setuju : Nilai 2
 - e. STS : Sangat Tidak Setuju : Nilai 1

- ❖ Mohon berikan tanda checklist (√) atau tanda silang (x) pada jawaban anda.
- ❖ Setiap pertanyaan mohon hanya diisi satu jawaban saja

**PERNYATAAN ATAS VARIABEL X1
(Kepuasan Pelanggan)**

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Menjadi pelanggan yang setia					
2	Memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan konsumen					
3	Menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat					
4	Memiliki citra positif dimata masyarakat					
5	Mengutamakan kepentingan pelanggan					

**PERNYATAAN ATAS VARIABEL X2
(Pelayanan)**

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Lokasi terasa nyaman dan bersih					
2	Karyawan respon cepat ketika terjadi kesalahan					
3	Karyawan dapat menjawab pertanyaan pelanggan secara lengkap					
4	Merasa aman dan yakin dengan rekomendasi dari personil keamanan					
5	Mampu mengantisipasi kebutuhan dan keinginan pelanggan					

**PERNYATAAN ATAS VARIABEL Y
(Peningkatan Penjualan)**

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kualitas produk yang diberikan dapat mencapai tingkat penjualan					
2	Pelayanan yang baik dapat meningkatkan penjualan					
3	Strategi yang tepat dapat meningkatkan keuntungan					
4	Keuntungan akan meningkat apabila perusahaan dapat memahami keluhan dan keinginan pelanggan					
5	Pemasaran yang baik dapat menunjang perkembangan usaha					

TABULASI DATA

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	(X1)					Total	(X2)					Total	(Y)					Total
				P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	
1	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	4	18
2	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	SMA	3	2	3	2	3	13	2	4	2	2	2	12	2	2	3	2	2	11
3	Perempuan	20 - 30 Tahun	S1	3	4	3	4	5	19	5	3	5	5	5	23	4	5	5	4	4	22
4	Perempuan	20 - 30 Tahun	S1	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19	3	4	2	3	3	15
5	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	5	4	4	3	4	20	5	4	3	3	5	20	4	3	5	3	3	18
6	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	4	3	4	5	4	20	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	22
7	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
8	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10
9	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
10	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	3	3	2	3	2	13	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	3	12
11	Perempuan	20 - 30 Tahun	S1	2	3	3	4	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16
12	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
13	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	4	18
14	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	3	2	3	2	3	13	2	4	2	2	2	12	2	2	3	2	2	11
15	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	D3	3	4	3	4	5	19	5	3	5	5	5	23	4	5	5	4	4	22
16	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19	3	4	2	3	3	15
17	Perempuan	20 - 30 Tahun	S1	5	4	4	3	4	20	5	4	3	3	5	20	4	3	5	3	3	18
18	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	5	3	4	5	4	21	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	22
19	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
20	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10
21	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
22	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	S1	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	3	12
23	Perempuan	20 - 30 Tahun	D3	2	2	3	4	3	14	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16
24	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA	2	3	3	3	4	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
25	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	4	16	4	3	3	4	3	17
26	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
27	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	4	5	3	5	3	20	5	3	3	3	5	19	5	3	3	3	5	19
28	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	3	4	4	19
29	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
30	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
31	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	4	3	2	2	3	14	2	2	2	2	3	11	3	2	3	3	2	13
32	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	2	3	2	3	3	13	4	2	2	2	4	14	3	2	4	4	4	17
33	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	4	18
34	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	SMA	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	2	11
35	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	5	4	5	5	5	24	4	3	3	5	4	19	4	5	5	4	4	22
36	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	19
37	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	S1	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	3	15
38	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	5	4	2	4	4	19	4	2	3	1	5	15	4	2	3	5	4	18
39	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	2	3	2	4	2	13	4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	4	17
40	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	2	3	2	3	4	14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
41	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	S1	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19

42	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	D3	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	3	11	3	2	3	3	2	13
43	Perempuan	20 - 30 Tahun	S1	3	3	2	4	3	15	4	2	2	2	4	14	3	2	4	4	4	17
44	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	4	18
45	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	SMA	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	2	11
46	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	5	4	5	4	5	23	4	3	3	5	4	19	4	5	5	4	4	22
47	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	4	18
48	Perempuan	20 - 30 Tahun	S1	4	4	2	4	4	18	4	2	3	1	5	15	4	2	3	5	4	18
49	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	4	18
50	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	SMA	3	2	3	2	3	13	2	4	2	2	2	12	2	2	3	2	2	11
51	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	SMA	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	5	3	2	3	3	16
52	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11
53	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	2	3	3	3	3	14	3	5	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16
54	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	SMA	2	3	3	4	3	15	4	3	3	3	3	16	2	2	2	3	4	13
55	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13
56	Perempuan	20 - 30 Tahun	S1	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22
57	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	5	5	4	5	5	24	5	3	3	3	3	17	5	5	4	3	5	22
58	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	SMA	4	3	2	4	3	16	4	3	4	4	4	19	2	2	3	4	4	15
59	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	3	12
60	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	D3	4	3	2	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	2	3	2	3	13
61	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17	3	2	3	3	3	14
62	Perempuan	20 - 30 Tahun	S1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22
63	Perempuan	20 - 30 Tahun	S1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11
64	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	2	3	2	4	2	13	4	3	4	4	3	18	2	3	3	3	4	15
65	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	3	19	4	5	5	3	4	21
66	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	2	4	2	3	3	14	3	3	3	3	4	16	2	3	2	4	3	14
67	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	S1	5	4	2	5	5	21	4	2	2	2	3	13	2	2	3	3	4	14
68	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	5	4	5	5	4	23	4	3	3	3	4	17	4	5	5	4	4	22
69	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA	5	3	5	2	3	18	2	3	4	4	4	17	3	4	5	4	2	18
70	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	2	3	2	2	3	12	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	3	14
71	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	3	4	2	3	3	15	3	2	3	3	4	15	4	3	4	4	3	18
72	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	2	4	3	3	4	16	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19
73	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	2	2	2	2	3	11	2	2	4	4	2	14	2	4	3	2	2	13
74	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14
75	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	3	19	4	4	5	3	4	20
76	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	4	3	2	4	3	16
77	Perempuan	20 - 30 Tahun	S1	4	5	2	5	4	20	4	5	2	2	5	18	5	2	3	5	4	19
78	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	S1	5	4	5	5	4	23	4	5	4	4	3	20	4	4	5	3	5	21
79	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	4	3	2	2	2	13	4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	4	17
80	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	4	3	2	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
81	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
82	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	4	3	2	2	3	14	2	2	2	2	3	11	3	2	3	3	2	13
83	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	2	3	2	3	3	13	4	2	2	2	4	14	3	2	4	4	4	17
84	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	4	18
85	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	SMA	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	2	11

86	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	5	4	5	5	5	24	4	3	3	5	4	19	4	5	5	4	4	22
87	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	19
88	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	S1	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	3	15
89	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	5	4	2	4	4	19	4	2	3	1	5	15	4	2	3	5	4	18
90	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA	2	3	2	4	2	13	4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	4	17
91	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	2	3	2	3	4	14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
92	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	S1	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
93	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	D3	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	3	11	3	2	3	3	2	13
94	Perempuan	20 - 30 Tahun	S1	3	3	2	4	3	15	4	2	2	2	4	14	3	2	4	4	4	17
95	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	4	18
96	Laki-Laki	20 - 30 Tahun	SMA	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	2	11
97	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	5	4	5	4	5	23	4	3	3	5	4	19	4	5	5	4	4	22
98	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	19
99	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	SMA	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	3	15
100	Perempuan	20 - 30 Tahun	S1	4	4	2	4	4	18	4	2	3	1	5	15	4	2	3	5	4	18

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	42	42.0	42.0	42.0
	Perempuan	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 30 Tahun	44	44.0	44.0	44.0
	31 - 40 Tahun	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	5	5.0	5.0	5.0
	S1	65	65.0	65.0	70.0
	SMA	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.4700	3.3000	3.0300	3.4500	3.4300

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	27	27.0	27.0	27.0
	Kurang Setuju	21	21.0	21.0	48.0
	Setuju	30	30.0	30.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	16	16.0	16.0	16.0
	Kurang Setuju	41	41.0	41.0	57.0
	Setuju	40	40.0	40.0	97.0
	Sangat Setuju	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	39	39.0	39.0	39.0
	Kurang Setuju	34	34.0	34.0	73.0
	Setuju	12	12.0	12.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	19	19.0	19.0	19.0
	Kurang Setuju	31	31.0	31.0	50.0
	Setuju	36	36.0	36.0	86.0
	Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Kurang Setuju	47	47.0	47.0	58.0
	Setuju	30	30.0	30.0	88.0
	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	13.2100	9.137	.726	.845
X1.2	13.3800	10.985	.721	.849
X1.3	13.6500	9.523	.708	.848
X1.4	13.2300	10.138	.691	.851
X1.5	13.2500	10.614	.717	.847

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	5

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.4500	3.0600	3.1900	3.1900	3.4000

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	17	17.0	17.0	17.0
	Kurang Setuju	29	29.0	29.0	46.0
	Setuju	46	46.0	46.0	92.0
	Sangat Setuju	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	22	22.0	22.0	22.0
	Kurang Setuju	53	53.0	53.0	75.0
	Setuju	22	22.0	22.0	97.0
	Sangat Setuju	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	23	23.0	23.0	23.0
	Kurang Setuju	37	37.0	37.0	60.0
	Setuju	38	38.0	38.0	98.0
	Sangat Setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	23	23.0	23.0	27.0
	Kurang Setuju	29	29.0	29.0	56.0
	Setuju	38	38.0	38.0	94.0
	Sangat Setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	16	16.0	16.0	16.0
	Kurang Setuju	43	43.0	43.0	59.0
	Setuju	26	26.0	26.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12.8400	7.065	.674	.753
X2.2	13.2300	8.300	.480	.808
X2.3	13.1000	7.000	.761	.730
X2.4	13.1000	6.677	.639	.765
X2.5	12.8900	7.594	.481	.813

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	5

Statistics

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.3000	3.2000	3.4200	3.2500	3.4100

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	19	19.0	19.0	19.0
	Kurang Setuju	37	37.0	37.0	56.0
	Setuju	39	39.0	39.0	95.0
	Sangat Setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	33	33.0	33.0	33.0
	Kurang Setuju	25	25.0	25.0	58.0
	Setuju	31	31.0	31.0	89.0
	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	18	18.0	18.0	18.0
	Kurang Setuju	40	40.0	40.0	58.0
	Setuju	24	24.0	24.0	82.0
	Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	16	16.0	16.0	16.0
	Kurang Setuju	48	48.0	48.0	64.0
	Setuju	31	31.0	31.0	95.0
	Sangat Setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	17	17.0	17.0	17.0
	Kurang Setuju	30	30.0	30.0	47.0
	Setuju	48	48.0	48.0	95.0
	Sangat Setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

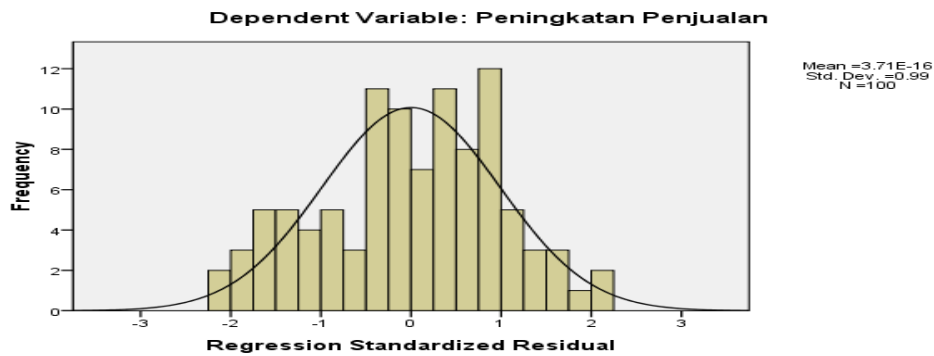
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	13.2800	8.022	.660	.780
Y.2	13.3800	7.268	.638	.788
Y.3	13.1600	7.651	.590	.802
Y.4	13.3300	8.688	.550	.810
Y.5	13.1700	7.920	.692	.772

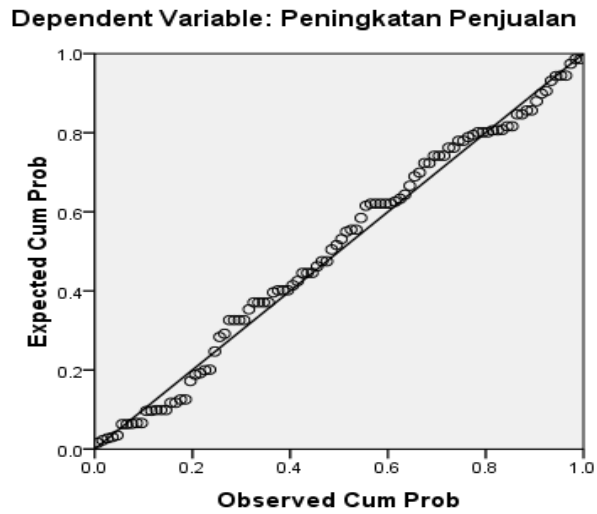
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	5

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.42029463
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.067
	Negative	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		.669
Asymp. Sig. (2-tailed)		.762
a. Test distribution is Normal.		

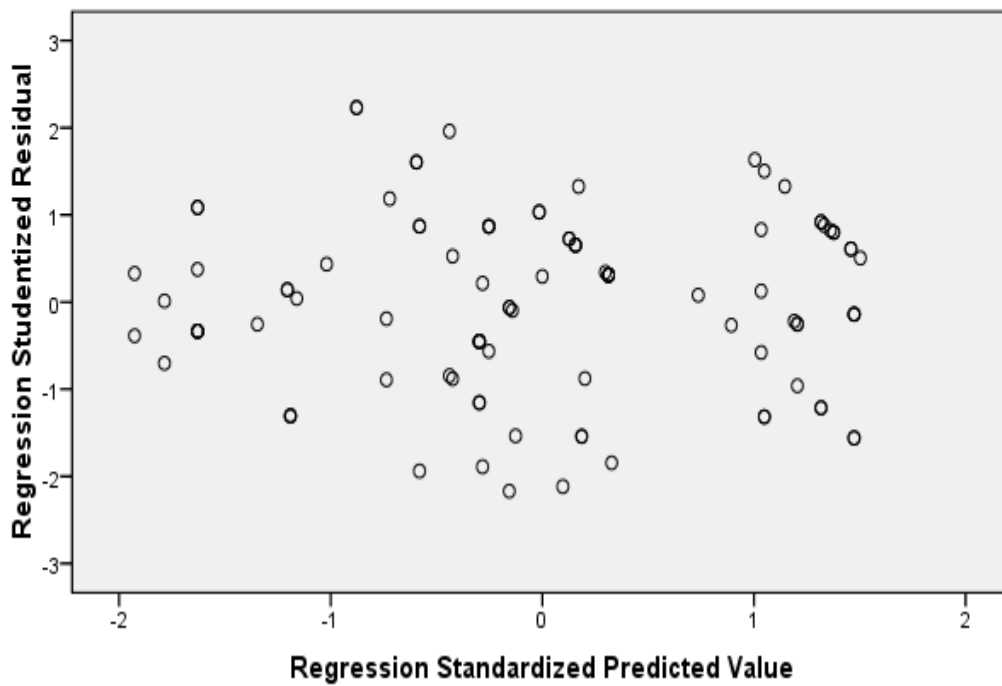
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.212	.735	1.648	.103		
	Kepuasan Pelanggan	.443	.056	7.943	.000	.438	2.285
	Pelayanan	.490	.066	7.430	.000	.438	2.285

a. Dependent Variable: Peningkatan Penjualan

Scatterplot

Dependent Variable: Peningkatan Penjualan



ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	972.654	2	486.327	236.215	.000^a
	Residual	199.706	97	2.059		
	Total	1172.360	99			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

b. Dependent Variable: Peningkatan Penjualan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.911 ^a	.830	.826	1.43486

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

b. Dependent Variable: Peningkatan Penjualan