

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan untuk menguji hipotesis pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, jika variabel lain nilainya tetap dan variabel pengetahuan terhadap pelayanan naik 1 satuan maka kualitas pelayanan menurun 0,045.
2. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Diperoleh hasil bahwa kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Koefisien regresi variabel pengetahuan terhadap produk sebesar 0,924 mengartikan bahwa jika variabel lain nilainya tetap dan variabel pengetahuan terhadap produk naik 1 satuan maka kualitas produk meningkat 0,924.
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil pengujian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi kualitas pelanggan sebesar 60,8% sedangkan sisanya 39,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Setelah dilakukan penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul. Peneliti sadar dalam penelitian ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan antara lain adalah : ada beberapa responden yang kurang kooperatif dalam pengisian kuesioner ini sehingga ada beberapa kuesioner yang tidak dapat digunakan.

## **C. Saran**

1. Saran dalam penelitian ini sebagai berikut :

Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul sebaiknya lebih meningkatkan pelayanan dalam memenuhi keinginan pelanggan, lebih *fast respon*, menangani komplain dengan baik. Agar kualitas pelayanan bisa seimbang dengan kualitas produk yang sudah baik.

2. Saran bagi penelitian selanjutnya :

Penelitian selanjutnya terkait teknik pengumpulan data dirasa akan lebih baik jika tidak hanya melalui kuisisioner tetapi juga dapat dilengkapi dengan teknik wawancara atau teknik lain. Diharapkan melalui teknik pengambilan data yang lebih variatif dapat ditemukan hasil yang lebih aktual dan faktual serta menghindari terjadinya bias.

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2003. *Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*. AM YKPN. Yogyakarta.
- Basu Swastha, 1993, *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi Ketiga, Liberti, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Kelompok Media, Jakarta
- Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Nasution, M. Nur. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung. Alfabeta
- Suharyadi dan Purwanto, S.K. 2004. *Statistika Dasar*. Jakarta: Salemba.
- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi V. Yogyakarta. Penerbit ANDI.
- Valerie, Parasuraman A. (2001). *Delivering Quality Service. (diterjemahkan oleh sutanto)*. New York. The free press.
- Wijaya, Toni. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT INdeks
- Yamit, Zulian. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5. Yogyakarta:Ekonesia

Lampiran 1.

## KUESIONER

### KUESIONER KONSUMEN RUMAH MAKAN BEBEK GORENG PAK

#### KOES GUNUNGKIDUL

Petunjuk pengisian kuesioner

Mohon diberi tanda checklist (√) pada kolom jawaban Bapak/ Ibu/Saudara/I anggap paling sesuai. Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1 s/d 4 yang memiliki makna :

- 1) Sangat Tidak Setuju (STS), bernilai 1 (satu)
- 2) Tidak Setuju (TS), bernilai 2 (dua)
- 3) Setuju (S), bernilai 3 (tiga)
- 4) Sangat Setuju (SS), bernilai 4 (empat)

#### **Identitas Responden :**

Nama Responden : .....

Usia :  16-22 Tahun  23-29 Tahun  
 >30 Tahun

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Wiraswasta/PNS  
 Lainnya

No	PERNYATAAN KUALITAS PELAYANAN (X1)	Tingkatan dari persepsi			
		STS	TS	S	SS
1	Karyawan Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul memberikan pelayanan yang cepat dalam penyajian.				
2	Karyawan segera melayani anda saat sedang berkunjung.				
3	Anda tidak terlalu lama mengantri dari memesan sampai makanan disajikan.				
4	Karyawan selalu ada ketika dibutuhkan.				
5	Makanan yang disediakan Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul higienis/sehat.				
6	Karyawan ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan pada pengunjung.				
7	Ruangan yang menarik dan meja yang tersedia bersih.				
No	PERNYATAAN KUALITAS PRODUK (X2)	STS	TS	S	SS
1	Daging yang dimasak matang dan memiliki warna yang baik.				
2	Menggunakan bahan yang masih segar.				
3	Penyajian makanan unik sehingga menarik konsumen.				
4	Porsi makanan yang disajikan sesuai dengan keinginan konsumen.				
5	Potongan daging dan sayuran sudah sesuai.				
6	Penyajian makanan dengan suhu yang tepat dan pelanggan tidak menunggu lama untuk menikmati.				
7	Daging yang dimasak sudah lembut dan matang dengan baik.				
8	Aroma makanan yang disajikan menggugah selera.				
9	Makanan yang disajikan memiliki tingkat kematangan yang cukup.				
10	Rasa makanan yang disajikan kepada konsumen konsisten.				
No	PERNYATAAN KEPUASAN KONSUMEN (Y)	STS	TS	S	SS
1	Makanan yang disediakan sesuai dengan selera konsumen.				
2	Karyawan memberikan pelayanan yang baik.				
3	Fasilitas penunjang seperti, cuci tangan dan tempat sholat yang ada sesuai dengan yang				

	diharapkan.				
4	Berminat untuk berkunjung kembali karena makanan yang dihidangkan memuaskan.				
5	Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan.				
6	Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.				
7	Merekomendasikan rumah makan ini kepada teman karena makanan yang dihidangkan sangat enak.				
8	Merekomendasikan rumah makan ini kepada teman karena pelayanan yang diberikan baik.				
9	Merekomendasikan rumah makan ini kepada teman karena fasilitas yang disediakan memadai.				

Lampiran 2.

Tabulasi Data Hasil Kuesioner

No Resp	Tabulasi Data Kuesioner																												
	Kualitas Pelayanan(X1)							Jml	Kualitas Produk (X2)										Jml	Kepuasan Konsumen (Y)									Jml
	1	2	3	4	5	6	7	X1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Y
1	3	3	3	3	2	4	4	22	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	33	2	4	3	4	2	3	3	3	4	28
2	3	3	3	3	3	4	4	23	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38	3	3	4	4	1	4	4	4	4	27
3	3	2	3	3	4	1	4	20	4	4	4	4	4	4	4	1	4	38	1	4	1	4	4	4	4	4	4	27	
4	3	3	3	3	3	4	3	22	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	31	3	3	4	4	2	3	3	3	1	25
5	1	1	1	1	2	3	2	11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	1	1	1	1	1	4	3	12	4	2	3	3	4	4	2	4	3	2	31	2	3	4	4	3	2	4	4	4	26
7	1	2	3	3	4	3	3	19	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	35	3	3	3	4	3	4	4	4	4	28
8	3	4	4	4	4	4	3	26	4	3	4	3	3	3	3	3	4	1	31	1	1	1	1	1	1	1	1	4	8
9	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	28	2	3	2	4	4	3	3	4	4	25
10	2	4	4	4	4	4	4	26	4	3	4	2	4	3	4	4	2	2	32	4	2	2	3	2	1	3	2	4	19
11	2	3	3	3	3	4	4	22	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	23	2	2	3	3	2	3	2	2	3	19

12	3	4	3	4	2	4	4	24	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37	4	3	2	3	2	2	2	4	3	22
13	3	4	4	4	2	4	3	24	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	37	3	4	4	4	3	4	4	4	4	22
14	3	3	3	4	4	4	4	25	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	35	3	4	3	4	2	4	4	4	3	28
15	4	4	4	4	3	4	4	27	4	1	3	1	4	3	3	3	2	2	26	2	3	2	3	2	1	3	4	3	20
16	2	2	2	3	2	3	3	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	2	2	3	3	3	3	3	3	21
17	3	4	3	3	4	4	3	24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	3	3	3	4	3	4	4	4	3	28
18	1	3	3	3	4	4	4	22	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
19	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	36	1	3	4	4	4	3	4	4	4	27
20	4	2	3	3	3	4	4	23	1	1	1	1	3	1	1	1	4	1	15	2	4	1	1	3	1	1	3	3	16
21	3	3	3	3	4	4	4	24	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	14	2	2	1	1	1	1	1	1	4	10
22	2	2	2	2	3	3	4	18	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	37	4	4	4	4	2	4	4	4	4	30
23	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	3	4	2	3	1	4	4	4	37	1	3	4	4	3	3	4	4	2	30
24	2	2	4	4	4	4	3	23	4	3	3	3	2	3	1	2	2	2	25	2	2	3	1	2	1	2	1	1	14
25	2	1	2	2	3	4	3	17	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	33	2	2	4	2	2	2	3	3	2	20
26	3	4	4	4	3	2	4	24	2	3	2	2	2	3	4	1	4	1	24	3	1	1	3	1	1	1	1	2	12
27	3	4	4	3	4	4	3	25	4	1	3	1	3	1	4	3	1	2	23	1	1	1	1	2	1	1	1	3	9



28	3	3	3	3	4	4	3	23	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	35	2	3	4	4	4	3	4	4	4	28	
29	2	2	2	3	1	4	4	18	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	34	3	3	4	4	2	2	2	4	4	24	
30	3	3	3	3	2	3	3	20	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	25	
31	4	4	4	3	3	3	4	25	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	35	2	3	3	3	2	3	4	4	4	24	
32	3	1	3	2	2	3	3	17	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	36	4	4	3	4	4	3	4	4	4	30	
33	4	4	4	3	4	3	4	26	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	36	1	2	4	2	1	1	2	2	4	30	
34	4	3	3	4	4	3	3	24	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	33	3	4	3	3	3	2	3	3	4	24	
35	2	3	3	3	4	3	2	20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	3	4	4	4	3	4	4	4	4	30	
36	3	3	3	3	4	3	3	22	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	37	1	4	3	3	4	4	4	4	2	27	
37	2	3	3	4	2	3	3	20	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	33	3	3	4	4	3	3	3	4	4	27	
38	3	3	2	2	2	1	1	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	
39	3	2	4	4	4	1	2	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	3	2	4	4	3	29	
40	1	3	3	3	4	3	3	20	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	16
41	4	3	4	4	3	4	4	26	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	32	2	2	3	4	2	2	4	4	4	23	
42	3	3	4	4	4	4	4	26	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	35	2	3	3	3	3	2	3	4	4	23	
43	2	2	3	1	2	3	3	16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	3	4	4	4	3	4	4	4	23	

44	3	4	4	4	4	4	4	27	3	2	4	2	2	1	3	3	2	2	24	2	3	3	2	2	1	2	2	2	17	
45	2	1	1	1	3	4	4	16	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	19	2	2	4	4	2	1	2	4	4	21	
46	3	2	2	2	3	3	1	16	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	35	3	4	3	3	4	3	4	4	4	28	
47	1	1	1	2	2	3	3	13	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	36	3	4	3	4	3	3	3	3	4	26	
48	4	4	4	4	4	4	4	28	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	40	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	32
49	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29	
50	2	2	3	2	2	4	3	18	2	3	2	2	4	3	2	3	4	4	22	3	3	2	3	4	3	3	3	4	16	
51	1	3	3	3	3	3	3	19	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	32	3	3	4	4	3	2	3	2	2	23	
52	4	4	4	2	4	3	4	25	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	35	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	23
53	1	1	2	1	1	1	1	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23
54	3	3	4	4	4	4	3	25	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	24	2	2	2	2	1	1	1	1	4	17	
55	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	2	2	3	1	3	1	19	1	1	1	1	1	1	1	1	4	21	
56	2	3	3	4	4	3	3	22	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	35	2	3	2	3	3	2	3	4	4	28	
57	4	3	3	3	3	4	3	23	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	36	3	3	4	4	3	3	3	3	3	26	
58	2	3	3	3	4	3	4	22	4	1	4	2	2	1	1	3	1	1	20	1	1	1	2	1	1	1	3	4	11	
59	3	3	3	3	3	4	4	23	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	31	2	2	4	4	3	2	4	3	3	24	



76	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	3	2	4	4	2	4	31	2	4	4	4	2	2	4	4	4	26
----	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Lampiran 3.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioer

**Validitas Kualitas Pelayanan Test 1**

		Correlations							
		kua1	kua2	kua3	kua4	kua5	kua6	kua7	total
kua1	Pearson Correlation	1	,814**	,637**	,802**	,262	,034	,443*	,797**
	Sig. (2-tailed)		,001	,001	,001	,186	,887	,017	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28
kua2	Pearson Correlation	,514**	1	,622**	,795**	,373	,175	,405*	,601**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,061	,273	,032	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28
kua3	Pearson Correlation	,507**	,827**	1	,900**	,584**	,058	,250*	,923**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,001	,732	,007	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
kua4	Pearson Correlation	,802**	,795**	,536**	1	,472*	,053	,471*	,959**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001		,011	,777	,011	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28
kua5	Pearson Correlation	,262	,373	,637**	,472*	1	-,071	,230	,669**
	Sig. (2-tailed)	,196	,051	,001	,011		,720	,220	,001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28
kua6	Pearson Correlation	,034	,175	,058	,053	,071	1	,007	,218
	Sig. (2-tailed)	,884	,373	,732	,777	,720		,920	,205
	N	28	28	28	28	28	28	28	28
kua7	Pearson Correlation	,443*	,405*	,250*	,471*	,230	-,037	1	,519**
	Sig. (2-tailed)	,017	,032	,037	,011	,228	,625		,002
	N	28	28	28	28	28	28	28	28
total	Pearson Correlation	,737**	,884**	,573**	,805**	,553**	,218	,545**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,255	,000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20

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

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

## Validitas Kualitas Pelayanan Test 2 (VALID)

		Correlations						
		kua1	kua2	kua3	kua4	kua5	kua6	total
kua1	Pearson Correlation	1	,614**	,597**	,502**	,252	,448*	,737**
	Sig. (2-tailed)		,001	,001	,001	,195	,017	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28
kua2	Pearson Correlation	,614**	1	,522**	,795**	,373	,406*	,884**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,051	,032	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28
kua3	Pearson Correlation	,597**	,522**	1	,906**	,584**	,388*	,925**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,001	,037	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28
kua4	Pearson Correlation	,502**	,795**	,906**	1	,472*	,471*	,095**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,011	,011	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28
kua5	Pearson Correlation	,252	,373	,584**	,472*	1	,235	,596**
	Sig. (2-tailed)	,196	,051	,001	,011		,228	,001
	N	28	28	28	28	28	28	28
kua6	Pearson Correlation	,448*	,406*	,388*	,471*	,235	1	,545**
	Sig. (2-tailed)	,017	,032	,037	,011	,228		,002
	N	28	28	28	28	28	28	28
total	Pearson Correlation	,737**	,884**	,925**	,095**	,596**	,545**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,002	
	N	28	28	28	28	28	28	28

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

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

## Validitas Kualitas Produk Test 1

		Correlations											
		pr01	pr02	pr03	pr04	pr05	pr06	pr07	pr08	pr09	pr10	pr11	
pr01	Pearson Correlation	1	,827**	,517**	,561**	,500**	,612**	,531**	,785**	-,411*	,550**	,027**	
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,007	,001	,002	,007	,000	,002	,007	,000	
	N	29	28	29	29	28	29	28	29	28	28	28	29
pr02	Pearson Correlation	,627**	1	,732**	,821**	,327	,713**	,451*	,567**	,057	,515**	,821**	
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,052	,002	0,06	,000	,650	,000	,000	
	N	25	28	23	25	28	25	28	25	28	28	28	25
pr03	Pearson Correlation	,617**	,732**	1	,720**	,599**	,705**	,713**	,522**	,028	,541**	,912**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,002	,000	,000	,957	,000	,000	
	N	29	28	29	29	28	29	28	29	28	28	29	
pr04	Pearson Correlation	,583**	,028**	,202**	1	,257	,010**	,025	,517**	,240	,517**	,053**	
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000		,037	,002	,057	,000	,200	,000	,000	
	N	29	28	29	29	28	29	28	29	28	28	29	
pr05	Pearson Correlation	,612**	,057	,398**	,267	1	,650**	,307**	,772**	-,410*	,557**	,027**	
	Sig. (2-tailed)	,007	,052	,000	,037		,000	,000	,000	,260	,000	,000	
	N	25	28	23	25	28	25	28	25	28	28	25	
pr06	Pearson Correlation	,632**	,718**	,705**	,732**	,508**	1	,479*	,725**	0,1	,512**	,841**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		0,1	,000	,950	,000	,000	
	N	25	28	23	25	28	25	28	25	28	28	25	
pr07	Pearson Correlation	,631**	,421*	,713**	,325	,582**	,475*	1	,562**	,150	,482**	,631**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,040	,000	,017		,000	,247	,000	,000	
	N	29	28	29	29	28	29	28	29	28	28	29	
pr08	Pearson Correlation	,965**	,557**	,372**	,671**	,276**	,010**	,527**	1	-,410*	,762**	,027**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,000	,000	,000	,002	,007		,002	,000	,000	
	N	29	28	29	29	28	29	28	29	28	28	29	
pr09	Pearson Correlation	,717	,057	,208	,245	,718	,212	,150	,717	1	,710	,107	
	Sig. (2-tailed)	,050	,650	,367	,235	,000	,050	,447	,070		,428	,987	
	N	25	28	23	25	28	25	28	25	28	28	25	
pr10	Pearson Correlation	,695**	,618**	,541**	,648**	,592**	,612**	,453**	,762**	,150	1	,757**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,007	,000	,000	,428		,000	
	N	25	28	23	25	28	25	28	25	28	28	25	
pr11	Pearson Correlation	,027**	,000**	,515**	,053**	,010**	,010**	,519**	,010**	,107	,707**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	,000	,002	,000	,000	,507	,000		
	N	29	28	29	29	28	29	28	29	28	28	29	

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

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

## Validitas Kualitas Produk Test 2 (VALID)

		Correlations									
		pro1	pro2	pro3	pro4	pro5	pro6	pro7	pro8	pro10	total
pro1	Pearson Correlation	1	.627**	.917**	.692**	.612**	.632**	.63**	.765**	.665**	.52**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
pro2	Pearson Correlation	.627**	1	.731**	.823**	.397	.715**	.49**	.667**	.615**	.531**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.001	.062	.001	.019	.001	.001	.001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
pro3	Pearson Correlation	.917**	.731**	1	.701**	.693**	.705**	.713**	.821**	.64**	.513**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
pro4	Pearson Correlation	.692**	.823**	.701**	1	.297	.782**	.225	.67**	.645**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001		.037	.001	.092	.001	.001	.001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
pro5	Pearson Correlation	.612**	.397	.693**	.297	1	.665**	.682**	.745**	.551**	.501**
	Sig. (2-tailed)	.001	.061	.001	.037		.001	.001	.001	.001	.001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
pro6	Pearson Correlation	.632**	.615**	.691**	.691**	.661**	1	.475**	.721**	.612**	.57**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.001	.001		.011	.001	.001	.001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
pro7	Pearson Correlation	.63**	.49**	.613**	.325	.602**	.475**	1	.667**	.401**	.515**
	Sig. (2-tailed)	.001	.011	.001	.082	.001	.01		.001	.008	.001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
pro8	Pearson Correlation	.765**	.667**	.821**	.671**	.672**	.672**	.667**	1	.765**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001		.001	.001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
pro10	Pearson Correlation	.551**	.611**	.671**	.671**	.552**	.612**	.401**	.765**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001		.001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
total	Pearson Correlation	.67**	.631**	.815**	.651**	.702**	.671**	.635**	.671**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28

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

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



## Validitas Kepuasan Test 1

		Correlations									
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,347	,306	,363	,270	,311	,283	,250	,152	,307
	Sig. (2-tailed)		,071	,114	,044	,223	,101	,145	,230	,410	,055
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y2	Pearson Correlation	,247	1	,476	,252	,254	,601	,605	,016	,407	,297
	Sig. (2-tailed)	,071		,000	,020	,002	,000	,980	,000	,002	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y3	Pearson Correlation	,205	,426	1	,541	,331	,615	,755	,620	,370	,299
	Sig. (2-tailed)	,114	,000		,000	,008	,000	,000	,001	,005	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y4	Pearson Correlation	,383	,657	,541	1	,274	,615	,671	,815	,378	,305
	Sig. (2-tailed)	,044	,000	,000		,204	,000	,000	,000	,048	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y5	Pearson Correlation	,070	,514	,331	,224	1	,500	,538	,010	,319	,224
	Sig. (2-tailed)	,423	,000	,006	,024		,000	,000	,920	,001	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y6	Pearson Correlation	,211	,611	,372	,215	,200	1	,018	,417	,303	,271
	Sig. (2-tailed)	,107	,000	,001	,020	,207		,900	,000	,000	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y7	Pearson Correlation	,200	,615	,753	,371	,590	,615	1	,057	,310	,213
	Sig. (2-tailed)	,113	,000	,000	,020	,001	,000		,000	,046	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y8	Pearson Correlation	,290	,816	,520	,319	,200	,744	,627	1	,407	,295
	Sig. (2-tailed)	,120	,000	,001	,020	,200	,000	,000		,001	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y9	Pearson Correlation	,160	,407	,078	,378	,259	,363	,380	,407	1	,258
	Sig. (2-tailed)	,410	,030	,635	,048	,061	,098	,048	,030		,261
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
TOTAL	Pearson Correlation	,267	,617	,728	,308	,274	,615	,615	,815	,368	1
	Sig. (2-tailed)	,055	,000	,000	,020	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28

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

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

## Validitas Kepuasan Test 2 (VALID)

		Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,347	,305	,583 <sup>*</sup>	-,070	,311	,280	,266	,367
	Sig. (2-tailed)		,071	,114	,044	,723	,107	,143	,136	,055
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y2	Pearson Correlation	,347	1	,476 <sup>*</sup>	,667 <sup>**</sup>	,554 <sup>**</sup>	,58 <sup>**</sup>	,685 <sup>**</sup>	,815 <sup>**</sup>	,792 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,071		,013	,000	,002	,003	,001	,000	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y3	Pearson Correlation	,305	,476 <sup>*</sup>	1	,641 <sup>**</sup>	,531	,513 <sup>**</sup>	,763 <sup>**</sup>	,600 <sup>**</sup>	,724 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,114	,010		,000	,006	,001	,001	,000	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y4	Pearson Correlation	,583 <sup>*</sup>	,667 <sup>**</sup>	,641 <sup>**</sup>	1	,524 <sup>**</sup>	,516 <sup>**</sup>	,871 <sup>**</sup>	,815 <sup>**</sup>	,802 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,044	,000	,000		,002	,003	,001	,000	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y5	Pearson Correlation	-,070	,554 <sup>**</sup>	,531	,524 <sup>**</sup>	1	,500 <sup>**</sup>	,590 <sup>**</sup>	,650 <sup>**</sup>	,524 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,723	,002	,005	,004		,007	,002	,000	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y6	Pearson Correlation	,311	,58 <sup>**</sup>	,513 <sup>**</sup>	,516 <sup>**</sup>	,500 <sup>**</sup>	1	,019 <sup>**</sup>	,722 <sup>**</sup>	,341 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,107	,000	,002	,000	,007		,001	,000	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y7	Pearson Correlation	,280	,685 <sup>**</sup>	,763 <sup>**</sup>	,871 <sup>**</sup>	,590 <sup>**</sup>	,516 <sup>**</sup>	1	,057 <sup>**</sup>	,312 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,143	,000	,000	,000	,001	,003		,000	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y8	Pearson Correlation	,266	,815 <sup>**</sup>	,600 <sup>**</sup>	,815 <sup>**</sup>	,650 <sup>**</sup>	,722 <sup>**</sup>	,057 <sup>**</sup>	1	,362 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,136	,000	,002	,000	,000	,003	,001		,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
TOTAL	Pearson Correlation	,367	,792 <sup>**</sup>	,729 <sup>**</sup>	,805 <sup>**</sup>	,524 <sup>**</sup>	,514 <sup>**</sup>	,610 <sup>**</sup>	,835 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	,055	,000	,000	,000	,000	,003	,001	,000	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28

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

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

## Reliabilitas Pelayanan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,866	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PLYN1	15,83	11,730	,624	,850
PLYN2	15,53	10,189	,788	,819
PLYN3	15,40	10,524	,896	,800
PLYN4	15,30	10,976	,842	,812
PLYN5	15,33	12,230	,463	,882
PLYN7	14,93	14,202	,417	,879

## Reliabilitas Produk

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	9

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PRO1	24,7667	45,220	,796	,930
PRO2	25,4667	45,568	,747	,933
PRO3	25,0000	44,276	,904	,924
PRO4	25,5000	45,845	,746	,933
PRO5	24,9333	47,513	,717	,934
PRO6	25,1667	45,247	,806	,929
PRO7	25,0333	46,309	,632	,940
PRO8	24,9000	44,507	,864	,926
PRO10	25,3667	44,171	,727	,935

## Reliabilitas Kepuasan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,914	8

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEP1	19,5333	44,395	,328	,930
KEP2	19,1333	39,292	,764	,900
KEP3	19,1667	38,213	,665	,908
KEP4	18,7667	35,702	,868	,889
KEP5	19,4667	41,775	,543	,916
KEP6	19,3667	36,378	,813	,894
KEP7	19,0333	35,826	,885	,888
KEP8	18,8333	35,592	,872	,889

Lampiran 4.

Hasil Analisis Data

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,787 <sup>a</sup>	,619	,608	,48944

a. Predictors: (Constant), produk, pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28,374	2	14,187	59,224	,000 <sup>b</sup>
	Residual	17,487	73	,240		
	Total	45,861	75			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), produk, pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,119	,421		,284	,778
	pelayanan	-,045	,086	-,039	-,527	,600
	produk	,924	,088	,777	10,509	,000

a. Dependent Variable: kepuasan