

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Turindo Tour & Travel Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan 100 sampel dengan kriteria orang yang telah menggunakan jasa perjalanan di Turindo Tour & Travel Yogyakarta serta berusia diatas 18 tahun. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan uji hipotesis menggunakan uji F (simultan), uji T (parsial) dan uji determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2) dan harga (X3) secara bersama atau simultan terhadap kepuasan konsumen (Y). Dibuktikan dari uji F (simultan) diperoleh hasil $F_{hitung} (51,112) > F_{tabel} (2,70)$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga, hipotesis pada H_{a1} diterima.
2. Variabel kualitas pelayanan (X1) merupakan variabel independen yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dibuktikan dengan hasil uji T (parsial), nilai $T_{hitung} (4,492) > T_{tabel} (1,984)$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga, hipotesis

pada Ha2 diterima yang berbunyi adanya pengaruh kualitas pelayanan (X1) yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen (Y).

3. Besarnya nilai *adjusted R square* adalah sebesar 60,3%. Artinya variabel kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2) dan harga (X3) dapat mempengaruhi kepuasan konsumen di Turindo Tour & Travel sebesar 60,3%. Sedangkan, sisanya 39,7% kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas peneliti memberikan sarang yang bertujuan untuk kemajuan perusahaan, diantaranya :

1. Bagi perusahaan agar lebih mengutamakan dari sisi pelayanan yang lebih ramah, komunikatif dan memprioritaskan konsumen agar konsumen dapat menjadi pelanggan setia Turindo Tour & Travel karena banyaknya kompetitor perusahaan perjalanan wisata. Namun yang pasti dipilih oleh konsumen adalah biro perjalanan wisata yang dapat memberikan pelayanan yang sangat baik dan memprioritaskan kebutuhan konsumen.
2. Bagi perusahaan untuk melengkapi produk perjalanan wisata agar lebih bervariasi produk yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga Turindo Tour & Travel akan menjadi solusi setiap konsumen jika hendak melakukan perjalanan wisata maupun perjalanan untuk keperluan pekerjaan dan pribadi.

3. Bagi perusahaan dapat mempertimbangkan penentuan harga yang lebih baik dan lebih terjangkau dari kompetitor lain karena persaingan penyedia jasa perjalanan wisata ini semakin banyak dan kuat.
4. Perusahaan juga harus memperhatikan fasilitas pelayanan dan tatanan ruang yang baik, sehingga konsumen ketika melakukan pembelian secara *walk-in* dapat merasa nyaman dan lebih puas dengan fasilitas yang baik.
5. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya menggunakan metode lain dan variabel lain dalam meneliti pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. Misalnya, bisa ditambahkan dengan metode wawancara mendalam. Sehingga, mendapatkan informasi lebih detail dan mendapatkan saran atau masukan dari konsumen untuk perusahaan agar lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi

- Fadhli, Aulia. 2019. *TOUR dan TRAVEL*. Yogyakarta: GAVA MEDIA
- Gitosudarmo, I. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta:BPFE Yogyakarta.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing Dan Kasus – Kasus Pilihan*. Yogyakarta : CAPS.
- _____. 2015. *Tourism Marketing*. Yogyakarta : CAPS
- I Gusti Bagus Rai Utama dan Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metode penelitian Pariwisata dan Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Phillip dan Gerry Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, 15th Edition New Jersey : Pearson Pretice Hall.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen pemasaran*. Jilid1 edisi 12. Jakarta: PT. Indeks
- _____. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey : Pearson Pretice Hall, Inc.
- Mowen, Jhon C dan Minor, Michael. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1, edisi Kelima (terjemahan). Jakarta : Erlangga.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima : Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung : ALFABETA
- Rusydi,Abubakar. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- Santosa. 2019. *Statistika Hospitalitas : Edisi Revisi*. Yogyakarta : Deepublish
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*.Yogyakarta : CAPS.

Supranto. 2012. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI offset

_____. 2019. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET

Vellas, Francois dan Lionel Becherel. 2008. Alih Bahasa : Dra. Indriati M.Si. *Pemasaran Pariwisata Internasional: Sebuah Pendekatan Strategis*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Jurnal /Skripsi

Erfin, Farreza. 2020. *Hubungan Spot Foto Terhadap Minat Kunjung Wisatawan Milenial Di The Lost World Castel Cangkringan Sleman*. Yogyakarta. Jurusan Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fawziah, I. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Lokal Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Sari Yogyakarta*. Yogyakarta. Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fiyan, M., & Rachmadi, H. (2018). Pengemasan Paket Wisata Dengan Memanfaatkan Potensi Destinasi Wisata Alternatif Di Kawasan Pantai Parangtritis. *Media Wisata*, 16(1).

Husnawiyah, Dewi. 2020. *Pengaruh Kepercayaan, Harga Kompetitif, Dan Kualitas Aplikasi Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada Online Travel Agent Traveloka*. Jember. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.

Rahayu, Deasy. Srikandi Kumadji, dan Andriani Kusumawati. 2016. *Experiential Marketing Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Minat Pembelian Ulang (Repurchase Intention)*. Malang. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 35 No. 2.

Retnowulan, Julia. "Pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap Minat beli Smartphone Xiaomi." *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*. Vol. 17 No. 2 : 139-145.

Rahmadi, H., & Nugroho, S. P. (2022). Study Of Tourism Travel Patterns In Bantul Regency, Yogyakarta Post Pandemic Covid-19. *Technium Soc. Sci. J.*, 28, 607.

Siregar, A. H. (2019). *Teknologi informasi dan pengaruhnya terhadap tingkat kecemasan bekerja karyawan di Bank*. Jurnal Ilmiah SMART, Vol. 3 No. 2, Hal 47-59.

Wahyuningsih, D., Pratidhina, P. H., Kurniawan, E., & Darma, D. C. (2022). *Studi tentang Dorongan Minat Beli Ulang oleh Pengunjung Kampung Tulip*. Bandung: *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, Vol. 5 No. 2, 1238-1251.

Undang – Undang

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan. Jakarta. 2019

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 7

Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata.

LAMPIRAN

LAMPIRAN

(Kuisisioner dan Google Form)

Kuisisioner Penelitian

A. Kata Pengantar

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir berupa skripsi yang sedang peneliti lakukan di Jurusan D-IV Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Turindo Tour & Travel”**. Adapun salah satu cara untuk perolehan data adalah dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden. **Dengan kriteria responden adalah pengguna jasa perjalanan di Turindo Tour & Travel dan minimal usia 17 tahun.** Untuk itu, peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini. Atas kesediaan dan kerjasamanya, peneliti ucapkan terimakasih.

Peneliti,

Lathifah Khairunnisa

419100715

2) Identitas Responden

Berilah tanda (✓) pada setiap pernyataan yang anda pilih.

a. Nama :

b. Jenis Kelamin :

Laki-laki

Perempuan

c. Usia :

18 – 22 tahun

> 38 tahun

23– 27 tahun

28 – 32 tahun

33 – 37 tahun

d. Asal :

D.I.Yogyakarta

Luar D.I.Yogyakarta

e. Pendidikan Terakhir :

SD

Diploma

SMP

Sarjana

SMA/SMK

f. Pekerjaan :

Pelajar/Mahasiswa

PNS

Ibu Rumah Tangga

Karyawan Swasta

TNI/Polri

Yang lainnya

g. Sudah/Belum Menggunakan jasa di Turindo Tour & Travel :

Sudah

Belum Pernah

3) Daftar Kuesioner

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)					
1.	Transaksi pembelian tiket penerbangan, akomodasi, maupun kereta api serta <i>tour</i> mudah, akurat, terpercaya dan sesuai dengan kebutuhan				
2.	Penyampaian informasi sesuai kebutuhan dan mudah dimengerti oleh konsumen				
3.	Karyawan melayani dengan cepat dan tepat dalam meresponkebutuhan maupun kesulitan konsumen.				
4.	Cepat tanggap dalam merespon masalah yang dihadapi.				
5.	Mampu mengetahui kebutuhan konsumen dan memberikan alternatif jika konsumen merasa bingung.				
6.	Komunikasi yang baik dalam penyampaian informasi/detail pemesanan kepada konsumen.				
7.	Memberikan prioritas utamadalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen				
8.	Bertanggung jawab serta memberikan rasa aman dan nyaman kepada konsumen				
9.	Fasilitas ruang tunggu dan tempat pelayanan bersih dan rapi				
10.	Penataan ruang kantor dan tempark parkir yang baik dan tertata.				
Variabel X2 (Kualitas Produk)					
1.	Ketersediaan tiket penerbangan, akomodasi dan kereta api sesuai dengan permintaan				
2.	Pelaksanaan <i>tour</i> sesuai dengan yang ditawarkan dan diharapkan konsumen				
3.	Pelayanan transaksi tiket penerbangan, akomodasi, kereta api dan paket wisata yang ditawarkan dapat dipercaya dan akurat				
4.	Paket wisata dan produk lain yang ditawarkan selalu disesuaikan dengan kondisi dan keinginan konsumen				
5.	Produk dan fasilitas selalu di- <i>upgrade</i> atau menyesuaikan jangka waktu				
6.	Penerapan <i>Standard Operasional Procedure</i> secara tepat pada setiap produk demi kenyamanan dan keamanan konsumen dan aman				
7.	Fasilitas pelengkap keselamatan dan kesehatan saat melakukan <i>tour</i>				

Variabel X3 (Harga)					
1.	Harga tiket penerbangan, akomodasi, kereta api dan paket wisata terjangkau				
2.	Harga paket wisata dan produk lain yang ditawarkan sesuai dengan harapan				
3.	Harga paket wisata dan produk lainnya relatif lebih murah dibandingkan dengan biro perjalanan lainnya				
Variabel Y (Kepuasan Konsumen)					
1.	Saya merasa puas menikmati pelayanan transaksi tiket pesawat, akomodasi, kereta api serta paket wisata yang ditawarkan dengan baik dan harga yang terjangkau				
2.	Saya merasa puas dengan ketanggapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan				
3.	Saya akan menggunakan kembali jasa perjalanan di <i>Turindo Tour and Travel</i>				
4.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa pelayanan di <i>Turindo Tour and Travel</i>				

Google Form :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Turindo Tour & Travel Yogyakarta"

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir berupa skripsi yang sedang peneliti lakukan di Jurusan D-IV Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Turindo Tour & Travel"

Adapun salah satu cara untuk perolehan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. **Dengan kriteria responden adalah pengguna jasa perjalanan di Turindo Tour & Travel dan minimal usia 18 tahun.** Untuk itu, peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini. Atas kesediaan dan kerjasamanya, peneliti ucapkan terimakasih.

Peneliti,

Lathifah Khairunnisa

419100715

lathifahk14@gmail.com [Ganti akun](#)



* Wajib

LAMPIRAN

(Surat Pengantar Penelitian dan Balasan Penelitian)



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 968/Q.AMPTA/XI/2022
Hal : Pengantar Penelitian

11 November 2022

Kepada Yth.
Pimpinan Tourindo Tour & Travel
Jl. Dr. Sutomo No. 45
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Kami yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, menerangkan bahwa :

Nama : Lathifah Khairunnisa
NIM : 419100715
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)
Tahun Akademik : 2022/2023
Alamat : Jl. Tutul No.7 Papingan Demangan
Nomor Telp : 085868192814

Mohon untuk diijinkan melaksanakan observasi guna Penyusunan Laporan Penelitian dengan Judul :

“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK & HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOURINDO TOUR & TRAVEL YOGYAKARTA ”

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,


Ketua
Siti P Dhatno, MM

CC : File

Yogyakarta , 14 Desember 2022

Nomor : 002/XII/2022/TRD
Perihal : Surat Jawaban Permohonan Observasi Penelitian

Kepada Yth.
Ketua STP AMPTA
Jl. Laksda Adisucipto Km 6
Yogyakarta

Dengan hormat,
Berdasarkan Surat Nomor : 968/Q.AMPTA/XI/2022 Tanggal 11 November 2022 perihal Permohonan izin melakukan Observasi Penyusunan Laporan Penelitian di Turindo Tour and Travel maka kepada mahasiswi :

Nama : Lathifah Khairunnisa
NIM : 419100715
Prodi : UPW (Usaha Perjalanan Wisata)

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswi tersebut diatas dapat kami terima untuk melakukan Observasi Penyusunan Laporan Penelitian di perusahaan kami Turindo Tour and Travel dengan ketentuan yang sudah kami berikan.

Demikian surat balasan ini kami buat, atas kepercayaan Bapak/Ibu kepada perusahaan kami ucapkan terima kasih.

Menyetujui,



Bonnie Soetedja
Direktur

Tembusan disampaikan kepada Yth :
-Kepala Jurusan Usaha Perjalanan Wisata

LAMPIRAN

(Dokumentasi)





LAMPIRAN

(Karakteristik dan Hasil Tanggapan Responden)

KARAKTERISTIK RESPONDEN

No.	Jenis Kelamin	Usia	Domisili / Asal	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Laki - Laki	> 38 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	S2	Dokter
2	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
3	Laki - Laki	28 - 32 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta
4	Perempuan	33 - 37 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Anggota DPRD
5	Perempuan	28 - 32 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
6	Laki - Laki	23 - 27 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
7	Perempuan	23 - 27 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Diploma	Karyawan Swasta
8	Perempuan	33 - 37 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
9	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Wiraswasta
10	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Guru
11	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
12	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
13	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	S3	Dosen
14	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Wiraswasta
15	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
16	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	PNS
17	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
18	Laki - Laki	23 - 27 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
19	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
20	Laki - Laki	28 - 32 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta
21	Perempuan	28 - 32 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
22	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	S2	Dosen
23	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	PNS
24	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Wiraswasta
25	Laki - Laki	18 - 22 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa

26	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	PNS
27	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
28	Laki - Laki	33 - 37 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	THL
29	Laki - Laki	33 - 37 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	PNS
30	Perempuan	18 - 22 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
31	Perempuan	23 - 27 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
32	Perempuan	18 - 22 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
33	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	S2	Dokter
34	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	PNS
35	Laki - Laki	> 38 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Wiraswasta
36	Laki - Laki	> 38 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Wiraswasta
37	Perempuan	33 - 37 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
38	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
39	Laki - Laki	28 - 32 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Wiraswasta
40	Perempuan	33 - 37 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
41	Perempuan	23 - 27 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
42	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	PNS
43	Laki - Laki	28 - 32 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Diploma	Karyawan Swasta
44	Laki - Laki	> 38 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	PNS
45	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	PNS
46	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	PNS
47	Laki - Laki	> 38 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Wiraswasta
48	Laki - Laki	23 - 27 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
49	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	PNS
50	Laki - Laki	28 - 32 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta
51	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	PNS
52	Laki - Laki	33 - 37 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta

53	Laki - Laki	28 - 32 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
54	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	S2	Dosen
55	Laki - Laki	33 - 37 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Wiraswasta
56	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	PNS
57	Perempuan	23 - 27 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
58	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
59	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
60	Laki - Laki	33 - 37 Tahun	D.I.Yogyakarta	Diploma	Karyawan Swasta
61	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta
62	Perempuan	> 38 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
63	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Diploma	Ibu Rumah Tangga
64	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	PNS
65	Perempuan	33 - 37 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
66	Perempuan	33 - 37 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
67	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	PNS
68	Perempuan	23 - 27 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	PNS
69	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Diploma	Wiraswasta
70	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Wiraswasta
71	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	S2	Wiraswasta
72	Laki - Laki	> 38 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
73	Laki - Laki	> 38 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Pensiunan
74	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	S3	Dosen
75	Perempuan	23 - 27 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Diploma	Karyawan Swasta
76	Perempuan	23 - 27 Tahun	D.I.Yogyakarta	Diploma	Karyawan Swasta
77	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Profesi Dokter	Karyawan Swasta
78	Laki - Laki	23 - 27 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
79	Perempuan	23 - 27 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta

80	Perempuan	23 - 27 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta
81	Laki - Laki	> 38 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Ketua Koperasi
82	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Wiraswasta
83	Perempuan	33 - 37 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta
84	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
85	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
86	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
87	Perempuan	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Diploma	Karyawan Swasta
88	Perempuan	18 - 22 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta
89	Perempuan	23 - 27 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta
90	Perempuan	28 - 32 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta
91	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	PNS
92	Laki - Laki	23 - 27 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
93	Laki - Laki	> 38 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Wiraswasta
94	Laki - Laki	> 38 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	PNS
95	Perempuan	23 - 27 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta
96	Laki - Laki	28 - 32 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta
97	Laki - Laki	28 - 32 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta
98	Perempuan	23 - 27 Tahun	Luar D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
99	Perempuan	23 - 27 Tahun	D.I.Yogyakarta	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta
100	Laki - Laki	23 - 27 Tahun	D.I.Yogyakarta	Sarjana/Sederajat	Karyawan Swasta

KUALITAS PELAYANAN (X1)											KUALITAS PRODUK (X2)							HARGA (X3)				KEPUASAN KONSUMEN (Y)					
X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	X1 .6	X1 .7	X1 .8	X1 .9	X1 .10	∑ X1	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	X2 .7	∑ X2	X3 .1	X3 .2	X3 .3	∑ X3	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	∑ Y
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	4	4	3	4	3	4	4	26	3	4	3	10	4	4	4	4	16
3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	34	4	3	4	3	4	2	2	22	4	4	4	12	4	3	4	4	15
2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	26	2	2	3	3	2	3	3	18	3	3	2	8	2	3	2	2	9
3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	34	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	2	7	3	3	2	1	9
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	36	4	4	4	3	4	3	4	26	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	30	3	3	3	3	2	2	3	19	2	3	2	7	3	4	4	3	14
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	33	3	4	3	3	3	3	3	22	3	2	3	8	4	4	4	4	16
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	22	3	2	3	3	1	3	2	17	3	2	2	7	3	2	2	2	9
4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	33	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	4	3	3	3	13
3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	27	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	9	3	4	3	3	13
2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	25	2	2	3	2	3	2	3	17	2	2	2	6	2	3	2	2	9
3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	25	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	3	9	4	3	3	3	13
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37	4	3	4	4	4	3	3	25	3	3	3	9	4	4	3	4	15
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	2	3	3	20	4	3	3	10	3	3	4	3	13
3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	26	3	1	3	3	3	2	2	17	3	3	2	8	3	2	2	2	9
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	33	3	2	3	3	3	3	3	20	4	3	3	10	4	3	4	3	14
2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	29	2	2	2	2	3	3	2	16	3	2	2	7	2	3	2	3	10
3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	30	4	3	3	3	3	3	3	22	3	1	2	6	4	3	3	3	13
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32	3	1	3	3	2	3	2	17	4	3	3	10	3	3	3	3	12
3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	31	3	2	3	3	3	4	3	21	3	1	3	7	3	4	3	4	14
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	3	10	3	4	3	3	13

3	4	4	3	2	4	3	4	2	4	33	3	3	3	3	2	3	3	20	3	2	3	8	3	3	3	2	11
3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	35	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38	4	3	4	4	4	4	4	27	4	3	3	10	4	4	4	4	16
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	2	7	2	3	3	3	11
3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	32	3	3	4	3	2	3	3	21	3	3	3	9	4	3	3	3	13
3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	30	4	3	3	3	3	3	3	22	4	3	3	10	4	4	3	3	14
4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	31	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	3	9	3	4	3	3	13
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	33	3	3	4	3	3	3	2	21	4	3	3	10	3	3	3	3	12
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	4	3	3	3	3	3	3	22	3	2	3	8	3	3	3	3	12
4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37	4	3	4	3	3	4	3	24	2	3	3	8	4	4	3	4	15
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	34	4	4	4	3	3	3	3	24	4	3	3	10	4	4	4	3	15
3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	34	3	3	4	4	3	4	3	24	3	3	3	9	4	3	3	3	13
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	8	3	3	3	3	12
4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	35	3	3	3	4	3	3	3	22	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32	4	3	4	3	3	3	3	23	4	3	3	10	4	3	4	4	15
3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	30	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	9	3	3	3	4	13
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32	4	3	4	4	3	3	3	24	3	3	2	8	3	3	3	3	12
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	2	20	3	3	3	9	4	3	3	3	13
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34	4	2	3	4	3	3	3	22	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	30	3	2	3	2	2	3	1	16	4	3	3	10	4	3	4	4	15
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32	4	4	4	4	3	3	3	25	4	3	3	10	4	4	3	3	14
3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	33	4	3	4	3	4	3	3	24	3	3	3	9	3	4	3	3	13
4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	35	3	3	3	3	3	4	3	22	4	3	3	10	4	4	4	4	16
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	34	4	3	3	3	3	4	3	23	3	4	3	10	4	3	3	3	13
3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	31	3	2	3	4	3	3	3	21	3	3	3	9	3	4	3	3	13

4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37	4	3	3	3	3	4	3	23	4	3	3	10	3	3	3	3	12
4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	32	4	3	4	4	3	3	3	24	3	4	3	10	4	4	4	3	15
3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	33	3	3	4	3	4	3	3	23	3	3	3	9	4	3	3	3	13
4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	33	4	3	3	4	3	4	3	24	3	3	2	8	3	3	3	4	13
4	3	3	3	3	3	4	3	1	2	29	3	2	3	3	2	3	2	18	4	3	3	10	3	3	3	3	12
3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	34	4	3	3	3	3	3	3	22	4	3	3	10	4	4	3	4	15
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	4	4	4	3	15
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	3	3	3	3	3	22	4	4	2	10	4	4	4	4	16
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	33	4	3	3	4	3	3	3	23	3	3	3	9	4	4	3	3	14
4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	33	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	9	3	4	3	4	14
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	36	4	3	4	3	4	4	4	26	4	4	3	11	4	4	4	4	16
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37	4	3	4	4	2	3	2	22	4	4	3	11	4	4	4	3	15
3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	3	10	3	3	3	3	12
4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	35	4	2	4	4	3	3	3	23	3	1	2	6	3	4	2	3	12
3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	33	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	8	4	4	3	3	14
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	36	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	3	11	4	4	3	4	15
3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	28	3	3	3	4	3	3	3	22	3	3	3	9	3	3	3	2	11
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	10	4	3	3	4	14
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	8	3	3	3	3	12
2	3	2	1	2	3	2	3	1	3	22	2	1	3	2	2	3	1	14	2	2	2	6	2	2	1	1	6
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	33	4	3	4	3	3	3	3	23	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	23	2	2	3	2	3	3	3	18	3	2	2	7	3	2	2	2	9
4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	35	3	3	4	4	3	3	3	23	3	3	2	8	3	4	4	4	15
3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	34	3	2	4	3	3	3	2	20	3	2	3	8	3	3	3	3	12
3	2	1	1	2	2	2	3	2	3	21	3	2	1	3	2	2	2	15	3	3	2	8	3	1	2	2	8

4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	32	4	3	3	4	3	3	2	22	4	3	3	10	4	3	4	3	14
3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	31	3	2	4	3	3	3	2	20	3	3	2	8	3	3	1	3	10
3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	31	3	3	4	3	3	3	2	21	3	2	2	7	3	3	2	3	11
4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	34	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	9	4	3	3	3	13
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	36	3	3	4	4	4	4	4	26	2	3	2	7	4	3	4	4	15
2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	24	2	3	2	2	3	3	3	18	4	3	3	10	2	3	3	3	11
4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	28	3	3	3	4	3	3	3	22	4	4	3	11	4	4	3	3	14
4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	35	4	3	4	4	4	4	3	26	4	3	4	11	4	3	3	4	14
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	33	3	3	3	3	4	4	3	23	3	3	3	9	3	4	3	3	13
2	3	3	3	2	3	2	3	1	1	23	2	2	3	3	3	2	2	17	3	3	3	9	2	3	1	2	8
4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	35	4	3	4	3	3	3	4	24	3	4	3	10	3	4	4	4	15
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	36	4	2	4	3	3	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	32	3	3	4	3	3	3	3	22	3	3	3	9	4	4	3	3	14
4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	36	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	3	11	4	3	3	3	13
3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	32	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	2	8	3	3	3	3	12
2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	24	2	2	3	2	3	3	2	17	3	2	3	8	2	3	2	2	9
3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	34	4	2	4	2	4	4	4	24	3	3	3	9	3	4	3	4	14
3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	34	3	4	3	3	3	4	3	23	3	2	1	6	3	4	3	3	13
4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	34	4	3	4	4	3	2	4	24	4	3	3	10	3	3	4	4	14
3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	35	4	3	3	4	4	4	4	26	3	3	2	8	4	4	4	4	16
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37	3	2	4	4	4	3	4	24	4	4	3	11	3	4	3	3	13
3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	35	4	3	4	3	3	4	3	24	4	4	4	12	4	4	4	4	16
2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	25	2	1	2	3	3	3	3	17	3	2	3	8	2	3	2	2	9
3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	34	4	4	4	3	4	4	4	27	4	2	2	8	3	4	3	2	12
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	34	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	9	3	4	4	4	15

4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	36	4	4	4	4	3	4	4	27	3	2	2	7	4	4	4	4	16
4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	33	3	2	4	3	2	4	3	21	3	4	3	10	4	3	3	3	13
3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	34	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	3	10	4	3	3	3	13
4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	30	3	3	4	3	3	3	3	22	3	3	4	10	3	4	3	3	13

LAMPIRAN

(Tabel Olah Data)

Lampiran : Olah Data

1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations												
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TotalX 1
X1.1	Pearson Correlation	1	-.106	.413*	.275	.467**	.398*	.384*	.697**	.535*	.610**	.728**
	Sig. (2-tailed)		.576	.023	.141	.009	.029	.036	.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	-.106	1	.171	.396*	.259	.302	.458*	.000	.391*	.285	.465**
	Sig. (2-tailed)	.576		.365	.030	.167	.105	.011	1.000	.033	.127	.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.413*	.171	1	.123	.492**	.432*	.242	.211	.468*	.402*	.602**
	Sig. (2-tailed)	.023	.365		.517	.006	.017	.197	.263	.009	.028	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.275	.396*	.123	1	.178	.462*	.366*	.271	.092	.470**	.522**
	Sig. (2-tailed)	.141	.030	.517		.347	.010	.046	.148	.629	.009	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.467**	.259	.492**	.178	1	.248	.500**	.410*	.469*	.471**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.009	.167	.006	.347		.187	.005	.025	.009	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.398*	.302	.432*	.462*	.248	1	.352	.371*	.477*	.354	.653**
	Sig. (2-tailed)	.029	.105	.017	.010	.187		.057	.044	.008	.055	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.384*	.458*	.242	.366*	.500**	.352	1	.441*	.531*	.450*	.717**
	Sig. (2-tailed)	.036	.011	.197	.046	.005	.057		.015	.003	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.697**	.000	.211	.271	.410*	.371*	.441*	1	.378*	.330	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000	1.000	.263	.148	.025	.044	.015		.040	.075	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	.535**	.391*	.468**	.092	.469**	.477**	.531**	.378*	1	.549**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.002	.033	.009	.629	.009	.008	.003	.040		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	.610**	.285	.402*	.470**	.471**	.354	.450*	.330	.549*	1	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.127	.028	.009	.009	.055	.012	.075	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total X1	Pearson Correlation	.728**	.465**	.602**	.522**	.692**	.653**	.717**	.622**	.776*	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Kualitas Produk (X2)

		Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.508**	.678**	.352	.411	.374	.619	.855**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.056	.024	.042	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.508**	1	.218	.333	.298	.153	.274	.637**
	Sig. (2-tailed)	.004		.246	.072	.110	.421	.143	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.678**	.218	1	.109	.282	.174	.399	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000	.246		.565	.131	.357	.029	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.352	.333	.109	1	.252	.127	.424	.539**
	Sig. (2-tailed)	.056	.072	.565		.180	.505	.019	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.411	.298	.282	.252	1	.245	.397	.641**
	Sig. (2-tailed)	.024	.110	.131	.180		.192	.030	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.374	.153	.174	.127	.245	1	.451	.552**
	Sig. (2-tailed)	.042	.421	.357	.505	.192		.012	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.619	.274	.399	.424	.397	.451	1	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.143	.029	.019	.030	.012		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TotalX2	Pearson Correlation	.855**	.637**	.601**	.539**	.641**	.552**	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.002	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Harga (X3)

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.357	.473**	.700**
	Sig. (2-tailed)		.053	.008	.000
	N	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.357	1	.560**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.053		.001	.000
	N	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.473**	.560**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001		.000
	N	30	30	30	30
TotalX3	Pearson Correlation	.700**	.828**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

4. Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	TotalY
Y1	Pearson Correlation	1	.261	.665**	.634**	.778**
	Sig. (2-tailed)		.163	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.261	1	.588**	.490**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.163		.001	.006	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.665**	.588**	1	.854**	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.634**	.490**	.854**	1	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TotalY	Pearson Correlation	.778**	.667**	.947**	.917**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

5. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.855	10

6. Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.778	7

7. Uji Reliabilitas Harga (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.717	3

8. Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.854	4

9. Uji Reliabilitas Semua Instrumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.928	24

10. Uji Regresi Linear Berganda, Uji F, Uji T, Uji Determinasi.

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
TotalY	12.92	2.126	100
TotalX1	32.05	3.919	100
TotalX2	21.77	2.940	100
TotalX3	8.96	1.377	100

Correlations					
		TotalY	TotalX1	TotalX2	TotalX3
Pearson Correlation	TotalY	1.000	.732	.665	.506
	TotalX1	.732	1.000	.769	.388
	TotalX2	.665	.769	1.000	.329
	TotalX3	.506	.388	.329	1.000
Sig. (1-tailed)	TotalY	.	.000	.000	.000
	TotalX1	.000	.	.000	.000
	TotalX2	.000	.000	.	.000
	TotalX3	.000	.000	.000	.
N	TotalY	100	100	100	100
	TotalX1	100	100	100	100
	TotalX2	100	100	100	100
	TotalX3	100	100	100	100

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TotalX3, TotalX2, TotalX1 ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: TotalY			
b. All requested variables entered.			

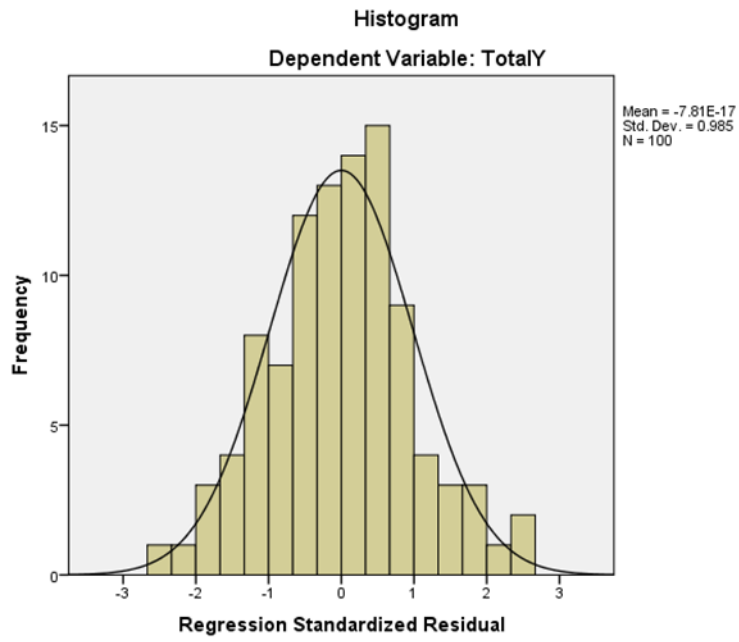
Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 ^a	.615	.603	1.339
a. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX2, TotalX1				
b. Dependent Variable: TotalY				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	275.116	3	91.705	51.112	.000 ^b
	Residual	172.244	96	1.794		
	Total	447.360	99			
a. Dependent Variable: TotalY						
b. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX2, TotalX1						

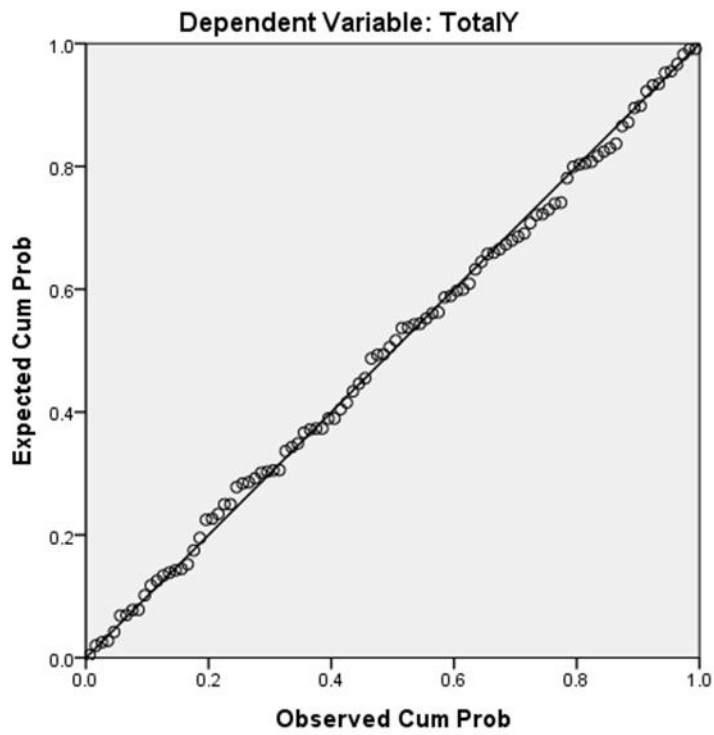
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.138	1.229		-1.740	.085		
	TotalX1	.248	.055	.456	4.492	.000	.389	2.574
	TotalX2	.166	.072	.230	2.320	.022	.408	2.453
	TotalX3	.391	.106	.253	3.681	.000	.847	1.180
a. Dependent Variable: TotalY								

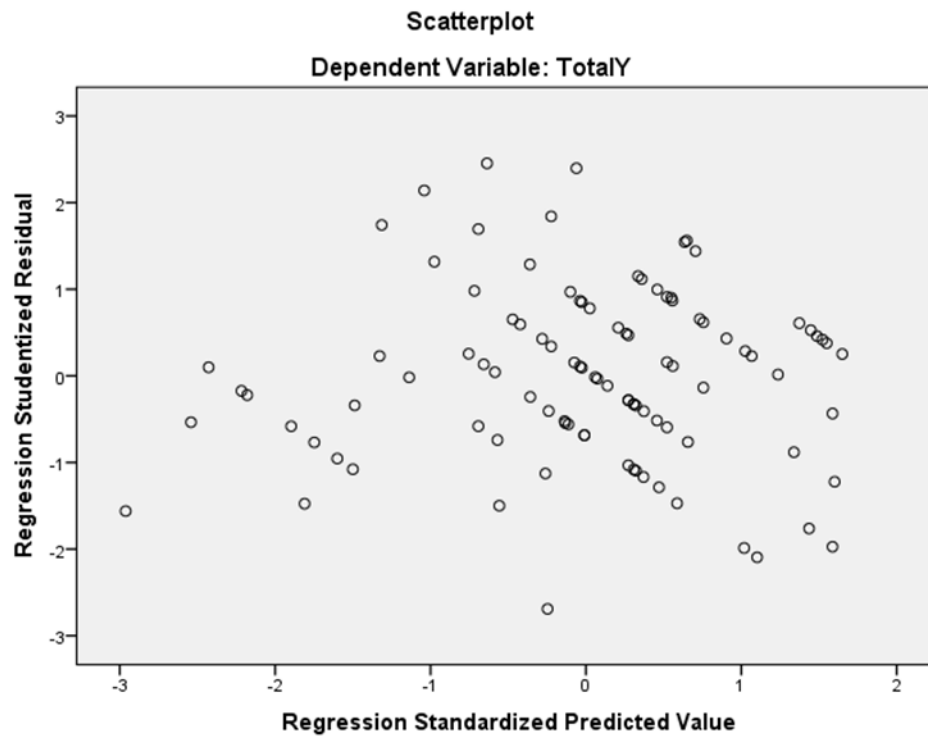
Collinearity Diagnostics ^a							
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	TotalX1	TotalX2	TotalX3
1	1	3.972	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.016	15.888	.00	.04	.10	.83
	3	.009	20.932	.97	.03	.11	.15
	4	.004	33.136	.03	.93	.79	.01
a. Dependent Variable: totally							

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7.98	15.67	12.92	1.667	100
Std. Predicted Value	-2.962	1.649	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.135	.436	.256	.078	100
Adjusted Predicted Value	8.21	15.72	12.92	1.663	100
Residual	-3.509	3.182	.000	1.319	100
Std. Residual	-2.619	2.375	.000	.985	100
Stud. Residual	-2.690	2.454	.000	1.007	100
Deleted Residual	-3.701	3.440	-.001	1.380	100
Stud. Deleted Residual	-2.783	2.522	.000	1.018	100
Mahal. Distance	.020	9.492	2.970	2.384	100
Cook's Distance	.000	.143	.012	.022	100
Centered Leverage Value	.000	.096	.030	.024	100
a. Dependent Variable: totally					



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.31902938
Most Extreme Differences	Absolute	.036
	Positive	.036
	Negative	-.035
Test Statistic		.036
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

LAMPIRAN

(Tabel F, Tabel T, dan Tabel R)

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 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
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung.

Tabel R (Product Moment)

TABEL STATISTIK
Tabel **PRODUCT MOMENT (r)**

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	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	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	000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

LAMPIRAN

(Lembar Bimbingan)

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA: LATHIFAH KHAIRUNNISA
 NO. MAHASISWA : A19100715
 JUDUL PENELITIAN : Pengaruh kualitas pelayanan; kualitas produk dan Harga terhadap keputusan konsumen Turindo Tour & Travel Yogyakarta

NAMA PEMBIMBING I : Drs. Budi Hermawan, MM

NAMA PEMBIMBING II : Hari Rachmadi, SE- MM

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	22/02/2023	Latihan beladaya 2	
		Per bank	
		→ Sepiap Fungsi Penerimaan	
		Homes to Lampung. Pd.	
		Daftar Protaka	
	08/27	Operasional	
		Varibel	
		→ Revisi	
	08/27	proposal	
		ke aspiem	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	20/9 2022	Revisi	
		Revisi Proposal	
		Referensi Travel pembawa	
	23/9 2022	Ulangi (jurnal)	
		ACC proposal ke bap	
	13/02 2023	Analisis	
		Partisan Pustaka	



NAMA MAHASISWA : LATHIFAH KHARUNUSA
NO. MAHASISWA : 419100715
JUDUL PENELITIAN : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Prod
 dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen
 Torindo Tour & Travel Yogyakarta.
NAMA PEMBIMBING II : Hari Rachmadi, SE.MM.

NAMA PEMBIMBING I : Drs. Budi Hermawan, MM

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	16/3	Dskup M. Kertajaya + ABSBak	<i>[Signature]</i>
	20/3	Acc. M. Skyp 8	<i>[Signature]</i>

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	13/2/23	Pembahasan kaji	
		detail Seminar	
		Campuran	<i>[Signature]</i>
		→ Saan. lans. adno	
		dan pembalasan	
	17/2/23	→ & Supri Adi	<i>[Signature]</i>
		dll	
	20/2/23	→ abral & bria	
		Forum Studi	<i>[Signature]</i>
		Supri Fee	<i>[Signature]</i>