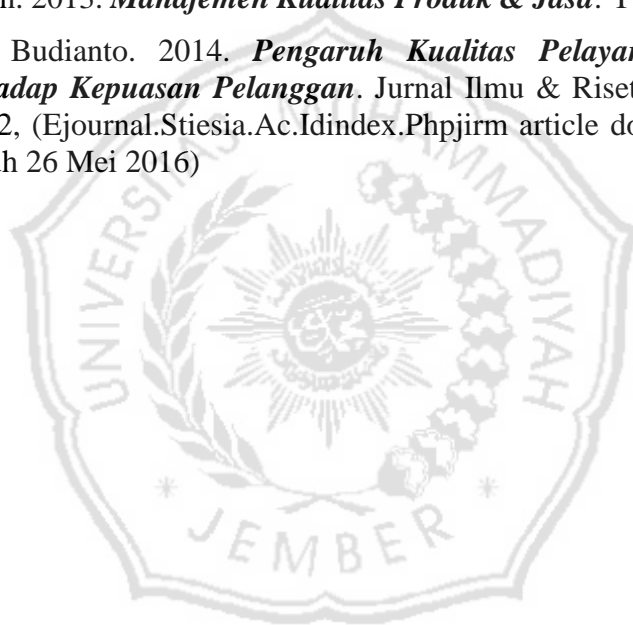


## DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi, Yudha. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5 Nomor 6.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabetha.
- Dulkhatif, Haryono dan Warso. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Jasa Internet Study Pt Noken Mulia Tama Semarang*. Journal Of Management, Volume 2 No.2.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multifariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No.3
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kasmir. 2010. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana. Prenada Media Group.
- Kotler, Philip; Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi R. dan A. Hamdani, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Muslichati, Ela Zakiya dan Wartini, Sri. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus*. Jurnal Manajemen Analisis Volume 4 Nomor 4.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Cetakan Ke 1. Yogyakarta: Gava Media.

- Stanton, William J. 2011. *Fundamental Of Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyono, Ari Budi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap (Study Pada Tamu Hotel Sronдол Indah Semarang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Sunarto. 2006. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Wahyuti, Dwi dan Poniman, Budi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rsu Assalam Gemolong Sragen*. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Vol 2 No. 1.
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yunus dan Budianto. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol 3, No 12, (Ejournal.Stiesia.Ac.Idindex.Phpjirm article download 682652, Di Unduh 26 Mei 2016)



**LAMPIRAN 1**

**KUESIONER PENELITIAN**



## **KUESIONER PENELITIAN**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS AJUNG JEMBER**

Kepada Yth,

Pasien Rawat Inap Puskesmas Ajung Jember

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul ” Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ajung Jember”, saya mohon ijin kesediaan dan kerelaan saudara untuk menjawab dengan penuh kejujuran atas pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan judul penelitian saya seperti tersebut diatas. Hal-hal yang berkaitan dengan anda saya jamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

**NOVITA KUMALA SARI**  
**NIM : 1410411338**

### **Identitas Responden**

1. Usia :
2. Jenis Kelamin : P  L
3. Pekerjaan :

### **Petunjuk Pengisian**

1. Jawablah masing-masing pernyataan di bawah ini sesuai dengan penilaian Saudara mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Ajung Jember”.
2. Pilihlah salah satu jawaban dari kelima alternatif jawaban yang sesuai dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia.
3. Keterangan jawaban sebagai berikut :
  1. Tidak Setuju (TS)
  2. Kurang Setuju (KS)
  3. Normal (N)
  4. Setuju (S)
  5. Sangat Setuju (SS)

## KUESIONER

### Tabel Kuesioner

### KUALITAS PELAYANAN (X1)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		TS	KS	N	S	SS
1	Kebersihan lingkungan, dan kerapian karyawan di Puskesmas Ajung Jember sudah sangat baik.					
2	Kemampuan tenaga medis di Puskesmas Ajung Jember dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan memuaskan terhadap pasien sudah sangat baik.					
3	Para karyawan Puskesmas Ajung Jember mempunyai kesadaran atau keinginan untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dengan tanggap serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.					
4	Karyawan Puskesmas Ajung Jember memiliki sikap sopan santun, jujur, menggunakan komunikasi yang baik, memiliki pengetahuan yang luas, dan dapat dipercaya.					
5	Karyawan Puskesmas Ajung Jember memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen yang mengalami kesulitan.					

### FASILITAS (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		TS	KS	N	S	SS
1	Fasilitas di Puskesmas Ajung Jember seperti alat medis, timbangan badan, alat pengukur tinggi badan, stetoskop, termometer, tensimeter, alat cek (gula darah, kolesterol, dll), senter periksa dokter, kursi roda, bed pasien, peralatan gawat darurat, dan lain lain sudah lengkap.					
2	Fasilitas bangunan di puskesmas Ajung Jember sudah memadai atau sudah tersedia seperti ruang administrasi, ruang pengobatan, ruang operasi, ruang bersalin dan lain-lain.					
3	Fasilitas di Puskesmas Ajung Jember sudah terjaga kebersihannya.					
4	Semua fasilitas yang ada di Puskesmas Ajung Jember sudah sesuai standart.					
5	di Puskesmas Ajung Jember tersedia sarana transportasi yang aman dan nyaman.					

### LOKASI (X3)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		TS	KS	N	S	SS
1	Akses lokasi puskesmas Ajung Jember sangat mudah dijangkau dan mudah dilalui oleh transportasi umum.					
2	Lokasi Puskesmas Ajung Jember dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.					
3	Tempat parkir di Puskesmas Ajung Jember nyaman, luas dan aman.					
4	Akses Lokasi ruangan-ruangan di Puskesmas Ajung sudah jelas.					
5	Lokasi Puskesmas Ajung Jember jauh dari kepadatan dan kemacetan lalu lintas.					

### KEPUASAN PELANGGAN(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		TS	KS	N	S	SS
1	Pelayanan di Puskesmas Ajung Jember sudah sesuai dengan harapan pasien.					
2	Pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Ajung Jember.					
3	Pasien sudah merasa puas terhadap fasilitas yang menunjang kepuasan Pasien.					
4	Pasien sudah merasa puas terhadap lokasi yang mudah dilalui untuk menuju ke Puskesmas Ajung Jember					
5	Pasien sudah merasa puas terhadap kualitas produk atau obat-obat yang diberikan oleh Puskesmas Ajung Jember.					

**LAMPIRAN 2**  
**TABULASI DATA**





No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
1	4	4	3	5	5	21	4	4	5	4	4	21	4	5	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23
2	3	4	5	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	3	3	2	16	4	4	5	5	5	23
3	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	5	21	4	5	4	5	4	22
4	3	2	3	4	2	14	2	4	2	3	1	12	3	3	2	4	3	15	4	3	4	4	4	19
5	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24
6	4	4	4	5	5	22	5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25
7	4	2	2	3	1	12	2	2	2	1	3	10	4	3	2	3	3	15	2	2	2	3	3	12
8	4	5	5	4	5	23	3	4	4	4	4	19	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22
9	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
10	4	4	3	2	1	14	3	4	4	4	4	19	4	4	5	4	4	21	4	4	3	3	4	18
11	3	2	4	5	4	18	4	4	4	5	3	20	4	4	5	3	1	17	4	5	3	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23
13	5	5	5	5	5	25	3	4	5	4	5	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	5	23
14	4	5	5	4	5	23	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25
15	4	5	4	5	4	22	5	3	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	23
16	4	4	5	5	4	22	4	4	3	4	5	20	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
18	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23
19	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25
21	4	5	4	5	4	22	4	5	5	5	5	24	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
22	4	5	5	4	5	23	5	5	4	3	4	21	5	4	4	3	4	20	4	4	3	4	5	20
23	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	5	23	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	5	24
24	4	5	5	4	4	22	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	5	20	4	4	3	4	4	19
25	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	5	22
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	3	4	4	5	4	21
27	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
28	4	4	5	3	4	20	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
30	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	5	24
31	4	4	3	2	3	16	4	4	5	4	3	20	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	4	21
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	5	5	22	5	4	5	4	5	23	4	4	4	5	5	22	4	5	4	5	5	23
34	4	4	4	5	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
35	3	2	2	3	3	13	3	2	1	3	3	12	4	4	3	2	1	14	3	2	3	3	1	12
36	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
37	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23
38	3	3	2	3	3	14	2	3	3	2	2	12	3	3	2	1	1	10	3	3	3	3	3	15
39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
40	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24
41	5	5	4	4	5	23	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	4	23	5	5	4	4	4	22
42	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
43	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
44	4	4	5	4	3	20	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20
45	5	5	5	5	5	25	4	5	4	3	4	20	5	5	4	4	4	22	3	3	4	4	5	19
46	2	2	3	1	2	10	3	3	2	3	4	15	3	4	4	3	2	16	1	2	2	3	2	10
47	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22
48	4	4	3	5	5	21	5	4	3	2	1	15	4	4	3	4	4	19	5	5	4	4	2	20
49	3	4	4	3	4	18	3	3	2	1	3	12	2	3	4	3	3	15	3	4	3	4	4	18
50	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	23	4	4	5	5	4	22	4	5	5	5	5	24
51	4	4	5	4	4	21	5	3	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
52	4	5	5	4	3	21	4	4	4	5	5	22	4	4	5	3	4	20	4	4	5	5	5	23
53	4	4	5	4	5	22	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
54	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
55	4	5	5	4	5	23	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
56	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	5	20	4	4	3	5	4	20	4	3	4	4	3	18
57	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	4	20	2	3	4	5	4	18
58	2	3	3	4	4	16	4	3	4	4	5	20	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	4	18
59	2	2	2	3	3	12	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	16	4	3	2	2	3	14
60	2	3	3	3	3	14	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	3	18	5	4	3	2	3	17
61	2	3	4	5	4	18	5	4	3	4	4	20	4	4	4	3	5	20	4	4	4	5	5	22
62	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	3	4	4	4	4	19	4	4	5	5	5	23
63	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
66	3	4	4	4	4	19	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23
67	2	3	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	2	3	4	3	2	14
68	4	4	4	3	4	19	4	4	4	5	5	22	4	3	3	4	4	18	4	4	3	2	3	16
69	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	5	22
70	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	5	24
71	2	1	1	1	2	7	2	2	2	1	3	10	3	3	3	3	3	15	1	3	3	4	2	13
72	3	4	4	3	4	18	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	5	23
74	4	5	3	4	4	20	5	4	3	3	4	19	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	4	22
75	4	4	5	4	4	21	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	25	5	5	5	5	5	25
76	2	3	3	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	5	22	4	4				

**LAMPIRAN 3**  
**FREKUENSI PERNYATAAN RESPONDEN**



## Frekuensi

### Statistics

		X11	X12	X13	X14	X15	X21	X22
N	Valid	80	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

### Statistics

		X23	X24	X25	X31	X32	X33	X34
N	Valid	80	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

### Statistics

		X35	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
N	Valid	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0

## 1. Kualitas Layanan (X1)

### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	8	10,0	10,0	10,0
	3,0	8	10,0	10,0	20,0
	4,0	49	61,3	61,3	81,3
	5,0	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	1	1,3	1,3	1,3
	2,0	6	7,5	7,5	8,8
	3,0	8	10,0	10,0	18,8
	4,0	39	48,8	48,8	67,5
	5,0	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**X1.3**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,0	1	1,3	1,3	1,3
2,0	4	5,0	5,0	6,3
3,0	13	16,3	16,3	22,5
4,0	29	36,3	36,3	58,8
5,0	33	41,3	41,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X1.4**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,0	2	2,5	2,5	2,5
2,0	3	3,8	3,8	6,3
3,0	11	13,8	13,8	20,0
4,0	37	46,3	46,3	66,3
5,0	27	33,8	33,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X15**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,0	2	2,5	2,5	2,5
2,0	3	3,8	3,8	6,3
3,0	11	13,8	13,8	20,0
4,0	35	43,8	43,8	63,8
5,0	29	36,3	36,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**2. Fasilitas (X2)****X2.1**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,0	4	5,0	5,0	5,0
3,0	9	11,3	11,3	16,3
4,0	40	50,0	50,0	66,3
5,0	27	33,8	33,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X2.2**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,0	3	3,8	3,8	3,8
3,0	10	12,5	12,5	16,3
4,0	46	57,5	57,5	73,8
5,0	21	26,3	26,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X2.3**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,0	1	1,3	1,3	1,3
2,0	5	6,3	6,3	7,5
3,0	7	8,8	8,8	16,3
4,0	40	50,0	50,0	66,3
5,0	27	33,8	33,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X2.4**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,0	3	3,8	3,8	3,8
2,0	3	3,8	3,8	7,5
3,0	11	13,8	13,8	21,3
4,0	40	50,0	50,0	71,3
5,0	23	28,8	28,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X2.5**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,0	2	2,5	2,5	2,5
2,0	1	1,3	1,3	3,8
3,0	11	13,8	13,8	17,5
4,0	44	55,0	55,0	72,5
5,0	22	27,5	27,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

### 3. Lokasi (X3)

**X3.1**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,0	1	1,3	1,3	1,3
3,0	8	10,0	10,0	11,3
4,0	37	46,3	46,3	57,5
5,0	34	42,5	42,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X3.2**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,0	1	1,3	1,3	1,3
3,0	7	8,8	8,8	10,0
4,0	43	53,8	53,8	63,8
5,0	29	36,3	36,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X3.3**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,0	3	3,8	3,8	3,8
3,0	12	15,0	15,0	18,8
4,0	36	45,0	45,0	63,8
5,0	29	36,3	36,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X3.4**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,0	1	1,3	1,3	1,3
2,0	1	1,3	1,3	2,5
3,0	13	16,3	16,3	18,8
4,0	38	47,5	47,5	66,3
5,0	27	33,8	33,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X3.5**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,0	4	5,0	5,0	5,0
2,0	2	2,5	2,5	7,5
3,0	7	8,8	8,8	16,3
4,0	35	43,8	43,8	60,0
5,0	32	40,0	40,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**4. Kepuasan Pelanggan (Y)****Y1**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,0	2	2,5	2,5	2,5
2,0	3	3,8	3,8	6,3
3,0	5	6,3	6,3	12,5
4,0	39	48,8	48,8	61,3
5,0	31	38,8	38,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Y2**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,0	3	3,8	3,8	3,8
3,0	11	13,8	13,8	17,5
4,0	30	37,5	37,5	55,0
5,0	36	45,0	45,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Y3**

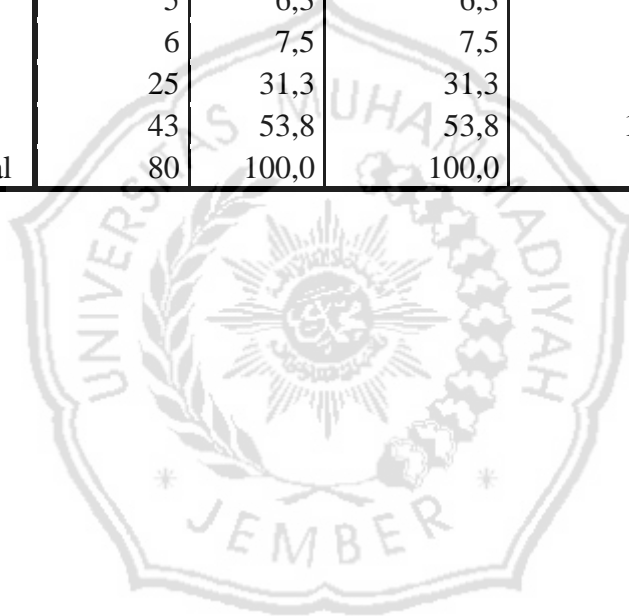
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,0	3	3,8	3,8	3,8
3,0	11	13,8	13,8	17,5
4,0	35	43,8	43,8	61,3
5,0	31	38,8	38,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Y4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,0	3	3,8	3,8	3,8
3,0	8	10,0	10,0	13,8
Valid 4,0	32	40,0	40,0	53,8
5,0	37	46,3	46,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

### Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,0	1	1,3	1,3	1,3
2,0	5	6,3	6,3	7,5
Valid 3,0	6	7,5	7,5	15,0
4,0	25	31,3	31,3	46,3
5,0	43	53,8	53,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	





**LAMPIRAN 4**  
**HASIL UJI VALIDITAS**



## 1. Kualitas Layanan (X1)

Correlations

/Variables=X11 X12 X13 X14 X15 X1

/Print=Twotail Nosig

/Missing=Pairwise.

### Correlations

		X11	X12	X13	X14	X15	X1
X11	Pearson Correlation	1	,721**	,553**	,470**	,452**	,757**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X12	Pearson Correlation	,721**	1	,726**	,562**	,686**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X13	Pearson Correlation	,553**	,726**	1	,574**	,650**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X14	Pearson Correlation	,470**	,562**	,574**	1	,738**	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X15	Pearson Correlation	,452**	,686**	,650**	,738**	1	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80
X1	Pearson Correlation	,757**	,887**	,846**	,809**	,854**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

## 2. Fasilitas (X2)

CORRELATIONS

/VARIABLES=X21 X22 X23 X24 X25 X2

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

### Correlations

		X21	X22	X23	X24	X25	X2
X21	Pearson Correlation	1	,545**	,518**	,467**	,391**	,735**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X22	Pearson Correlation	,545**	1	,592**	,487**	,368**	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X23	Pearson Correlation	,518**	,592**	1	,686**	,491**	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X24	Pearson Correlation	,467**	,487**	,686**	1	,603**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X25	Pearson Correlation	,391**	,368**	,491**	,603**	1	,734**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80
X2	Pearson Correlation	,735**	,746**	,847**	,846**	,734**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

### 3. Lokasi (X3)

CORRELATIONS  
 /VARIABLES=X31 X32 X33 X34 X35 X3  
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

		Correlations					
		X31	X32	X33	X34	X35	X3
X31	Pearson	1	,678**	,441**	,497**	,537**	,740**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X32	Pearson	,678**	1	,642**	,533**	,593**	,812**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X33	Pearson	,441**	,642**	1	,537**	,520**	,770**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X34	Pearson	,497**	,533**	,537**	1	,689**	,799**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X35	Pearson	,537**	,593**	,520**	,689**	1	,850**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80
X3	Pearson	,740**	,812**	,770**	,799**	,850**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

#### 4. Kepuasan Pelanggan (Y)

CORRELATIONS  
 /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y  
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,725**	,534**	,406**	,578**	,792**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Y2	Pearson Correlation	,725**	1	,617**	,583**	,633**	,860**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Y3	Pearson Correlation	,534**	,617**	1	,647**	,609**	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Y4	Pearson Correlation	,406**	,583**	,647**	1	,705**	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Y5	Pearson Correlation	,578**	,633**	,609**	,705**	1	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80
Y	Pearson Correlation	,792**	,860**	,817**	,802**	,861**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

**LAMPIRAN 5**  
**UJI RELIABILITAS**



## 1. Kualitas Layanan (X1)

RELIABILITY  
/VARIABLES=X11 X12 X13 X14 X15  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/STATISTICS=DESCRIPTIVE

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,888	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X11	3,888	,8267	80
X12	4,038	,9202	80
X13	4,113	,9412	80
X14	4,050	,9264	80
X15	4,075	,9383	80

## 2. Fasilitas (X2)

RELIABILITY  
/VARIABLES=X21 X22 X23 X24 X25  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/STATISTICS=DESCRIPTIVE

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,842	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X21	4,125	,8015	80
X22	4,063	,7351	80
X23	4,088	,8887	80
X24	3,963	,9605	80
X25	4,038	,8335	80

### 3. Lokasi (X3)

RELIABILITY

/VARIABLES=X31 X32 X33 X34 X35

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,860	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X31	4,300	,7008	80
X32	4,250	,6656	80
X33	4,138	,8073	80
X34	4,113	,8112	80
X35	4,113	1,0187	80



#### 4. Kepuasan Pelanggan (Y)

RELIABILITY

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,883	5

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4,175	,8969	80
Y2	4,238	,8305	80
Y3	4,175	,8078	80
Y4	4,288	,7986	80
Y5	4,300	,9467	80

**LAMPIRAN 6**  
**UJI REGRESI, UJI ASUMSI KLASIK dan**  
**UJI HIPOTESIS**



## UJI REGRESI, UJI ASUMSI KLASIK dan UJI HIPOTESIS

REGRESSION  
 /MISSING LISTWISE  
 /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL  
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
 /NOORIGIN  
 /DEPENDENT Y  
 /METHOD=ENTER X1 X2 X3  
 /SCATTERPLOT=(\*SRESID ,\*ZPRED)  
 /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)  
 /SAVE RESID.

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y  
 b. All requested variables entered.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,872 <sup>a</sup>	,761	,751	1,7657

- a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2  
 b. Dependent Variable: Y

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	752,617	3	250,872	80,471	,000 <sup>b</sup>
	Residual	236,933	76	3,118		
	Total	989,550	79			

- a. Dependent Variable: Y  
 b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,949	1,336		,710	,480	
	X1	,298	,082	,319	3,654	,000	,412
	X2	,291	,104	,273	2,810	,006	,334
	X3	,397	,096	,372	4,146	,000	,392

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model		X3	X1	X2	
1	Correlations	X3	1,000	-,287	-,507
		X1	-,287	1,000	-,467
		X2	-,507	-,467	1,000
	Covariances	X3	,009	-,002	-,005
		X1	-,002	,007	-,004
		X2	-,005	-,004	,011

a. Dependent Variable: Y

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

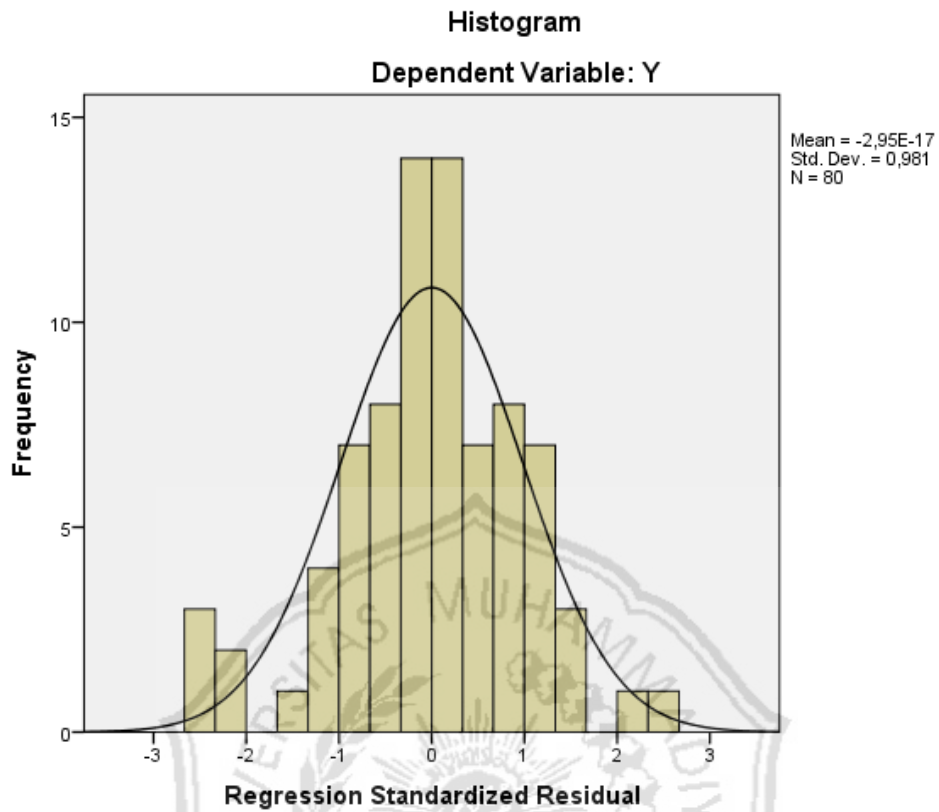
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3,967	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,018	14,840	,83	,20	,02	,00
	3	,009	21,238	,17	,72	,10	,40
	4	,006	25,987	,00	,08	,87	,59

a. Dependent Variable: Y

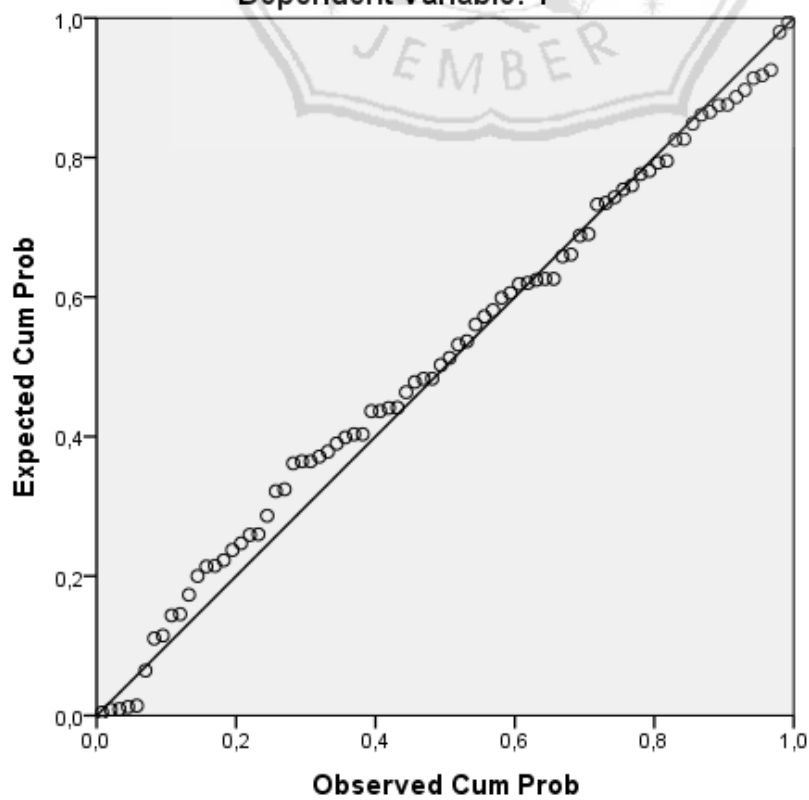
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11,904	25,612	21,175	3,0866	80
Std. Predicted Value	-3,004	1,437	,000	1,000	80
Standard Error of Predicted Value	,200	,786	,376	,123	80
Adjusted Predicted Value	11,633	25,637	21,174	3,1060	80
Residual	-4,6523	4,4256	,0000	1,7318	80
Std. Residual	-2,635	2,506	,000	,981	80
Stud. Residual	-2,791	2,632	,000	1,017	80
Deleted Residual	-5,2190	4,8788	,0012	1,8631	80
Stud. Deleted Residual	-2,926	2,742	-,003	1,037	80
Mahal. Distance	,024	14,671	2,963	2,813	80
Cook's Distance	,000	,237	,020	,042	80
Centered Leverage Value	,000	,186	,038	,036	80

a. Dependent Variable: Y

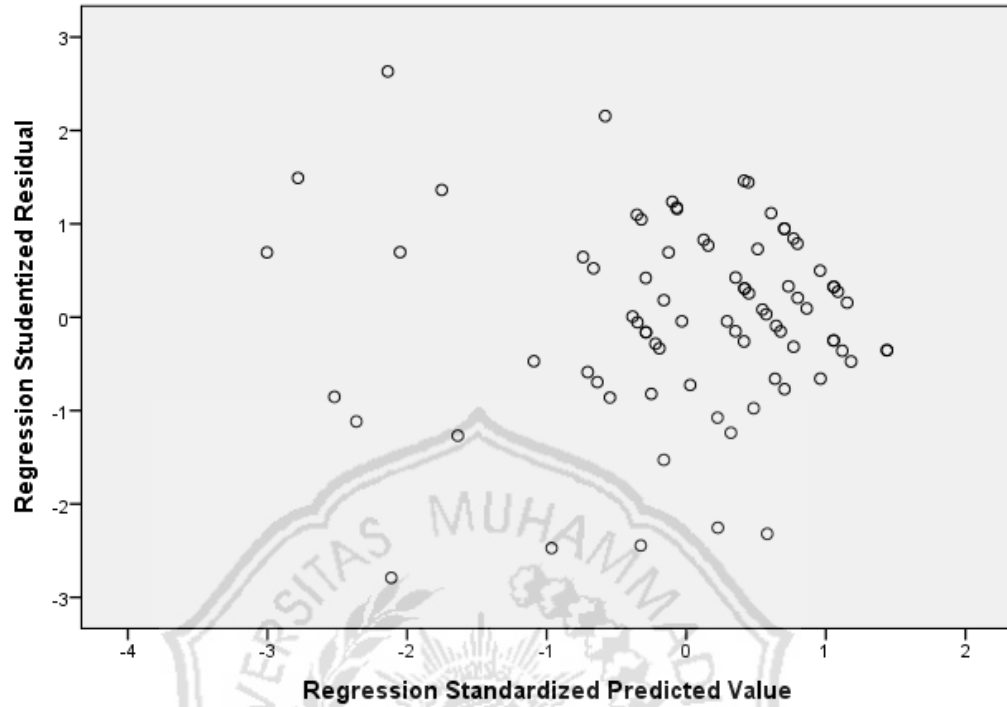


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual  
Dependent Variable: Y



### Scatterplot

Dependent Variable: Y



**LAMPIRAN 7**

**DOKUMENTASI**









**LAMPIRAN 8**  
**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

