

LAMPIRAN 1. KUESIONER

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : a. laki-laki b. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD
 - b. SLTP
 - c. SMU
 - d. Akademi/Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3)

B. Daftar Pernyataan

Petunjuk Pengisian :

Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon kesediaannya untuk memberikan penilaian pada pernyataan yang ada sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan dengan cara memberi tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang tersedia.

Keterangan :

Jawaban tersedia berupa huruf yang mempunyai arti sebagai berikut :

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan 1	SS	S	N	TS	STS
1.	Kebersihan ruang tunggu dan kelengkapan fasilitas baik.					
2.	Lokasi strategis dan mudah dijangkau.					
3.	Karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan konsumen.					
4.	Pelayanan yang diberikan tepat waktu.					
5.	Karyawan menanggulangi keluhan konsumen dengan tepat.					
6.	Karyawan bersedia menyarankan atau memberikan tips kepada konsumen.					
7.	Karyawan profesional.					
8.	Konsumen merasa nyaman dalam bertransaksi dengan adanya jaminan garansi.					
9.	Karyawan melayani konsumen dengan ramah.					
10.	Karyawan berusaha mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen.					

No	Pernyataan 2	SS	S	N	TS	STS
11.	Karyawan memberikan pelayanan dengan baik.					
12.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.					
13.	Saya berminat berkunjung kembali karena produk dan fasilitas penunjang yang dipakai memberikan hasil garapan yang memuaskan.					
14.	Saya merekomendasikan <i>Shoes and Care</i> Boediman Yogyakarta sebagai salah satu tempat dalam menggunakan jasa <i>shoes clean</i> dan <i>shoes treatment</i> kepada kenalan saya karena pelayanan yang memuaskan.					
15.	Saya merekomendasikan <i>Shoes and Care</i> Boediman Yogyakarta sebagai salah satu tempat dalam menggunakan jasa <i>shoes clean</i> dan <i>shoes treatment</i> kepada kenalan saya karena peralatan dan fasilitas penunjang sangat memadai.					

No	Pernyataan 3	SS	S	N	TS	STS
16.	Saya berniat untuk menggunakan jasa ulang pada <i>Shoes and Care</i> Boediman Yogyakarta karena kualitas pelayanannya baik.					
17.	Terdapat kemungkinan bagi saya untuk melakukan pembelian jasa ulang pada <i>Shoes and Care</i> Boediman Yogyakarta karena saya puas.					
18.	Jika saya berniat untuk melakukan <i>shoes clean</i> atau <i>shoes treatment</i> , maka <i>Shoes and Care</i> Boediman Yogyakarta adalah tempat yang saya pilih.					
19.	Saya berniat untuk mencoba <i>treatment</i> lainnya yang ditawarkan <i>Shoes and Care</i> Boediman Yogyakarta saat saya mengunjungi kembali.					
20.	Saya tidak ragu untuk merekomendasikan <i>Shoes and Care</i> Boediman Yogyakarta kepada teman dan keluarga saya.					

LAMPIRAN 2. REKAPITULASI DATA PENELITIAN 100 RESPONDEN

No	Kualitas Pelayanan (X)										Total	Rata-rata
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10		
1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	33	3,30
2	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	41	4,10
3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	36	3,60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38	3,80
6	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	34	3,40
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	3,80
8	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35	3,50
9	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	35	3,50
10	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	34	3,40
11	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42	4,20
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3,90
13	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	4,20
14	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37	3,70
15	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38	3,80
16	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	33	3,30
17	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	36	3,60
18	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	33	3,30
19	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3,20
20	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36	3,60
21	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	37	3,70
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
23	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	24	2,40
24	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38	3,80
25	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	36	3,60
26	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38	3,80
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
28	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	4,20
29	5	4	4	5	3	5	4	3	4	3	40	4,00
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	3,90
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4,90
33	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44	4,40
34	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46	4,60
35	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44	4,40
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
37	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	45	4,50
38	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47	4,70
39	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	40	4,00

40	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	44	4,40
41	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	46	4,60
42	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48	4,80
43	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42	4,20
44	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42	4,20
45	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42	4,20
46	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	4,80
47	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	45	4,50
48	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44	4,40
49	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44	4,40
50	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	47	4,70
51	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44	4,40
52	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46	4,60
53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38	3,80
54	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,10
55	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4,10
56	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,10
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
58	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	43	4,30
59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,10
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,90
61	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	36	3,60
62	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	39	3,90
63	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42	4,20
64	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	37	3,70
65	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36	3,60
66	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	42	4,20
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
69	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38	3,80
70	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	33	3,30
71	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	3,80
72	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	35	3,50
73	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33	3,30
74	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3,20
75	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42	4,20
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
78	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	36	3,60
79	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	36	3,60
80	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	33	3,30
81	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38	3,80
82	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	35	3,50

83	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3,20
84	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	31	3,10
85	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	47	4,70
86	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44	4,40
87	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	23	2,30
88	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38	3,80
89	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	36	3,60
90	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38	3,80
91	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38	3,80
92	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	3,90
93	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	45	4,50
94	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	44	4,40
95	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	44	4,40
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
97	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	45	4,50
98	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	40	4,00
99	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	44	4,40
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
Rata-rata	4,15	4,07	4,12	3,99	3,84	3,82	4,02	3,90	3,78	3,77	3,77	39,46	3,95

No	Kepuasan Konsumen (Y1)							Minat Beli Ulang (Y2)						
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total	Rata-rata	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Total	Rata-rata
1	4	4	3	4	4	19	3,80	4	4	4	4	4	20	4,00
2	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	5	5	4	24	4,80
3	4	4	3	4	3	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
4	4	4	4	4	3	19	3,80	4	4	4	4	4	20	4,00
5	4	4	3	3	3	17	3,40	3	3	3	4	4	17	3,40
6	4	4	3	3	3	17	3,40	3	3	3	4	4	17	3,40
7	5	4	5	4	5	23	4,60	4	4	4	5	4	21	4,20
8	4	4	3	3	3	17	3,40	3	4	4	4	4	19	3,80
9	3	3	3	3	4	16	3,20	3	4	4	4	4	19	3,80
10	3	3	3	3	4	16	3,20	3	4	4	4	4	19	3,80
11	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
12	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	3	19	3,80
13	4	4	3	4	3	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
14	3	3	1	3	3	13	2,60	3	3	3	3	3	15	3,00
15	4	4	4	4	4	20	4,00	3	3	4	4	4	18	3,60
16	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
17	4	4	4	4	3	19	3,80	4	4	4	4	3	19	3,80
18	3	3	3	3	3	15	3,00	3	4	4	4	4	19	3,80
19	4	4	3	3	3	17	3,40	4	4	4	4	4	20	4,00
20	5	5	5	4	4	23	4,60	4	4	4	5	5	22	4,40
21	5	5	5	5	4	24	4,80	4	4	4	5	5	22	4,40

22	4	4	3	4	3	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
23	2	2	2	2	3	11	2,20	1	1	1	1	1	5	1,00
24	3	4	4	4	4	19	3,80	4	4	4	4	4	20	4,00
25	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
26	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
27	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
28	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
29	3	4	3	4	4	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
30	3	4	3	4	4	18	3,60	4	4	4	4	3	19	3,80
31	3	3	4	4	4	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
32	4	4	4	4	4	20	4,00	4	5	4	4	3	20	4,00
33	3	4	4	3	3	17	3,40	4	4	4	4	4	20	4,00
34	3	3	3	4	3	16	3,20	4	4	4	4	4	20	4,00
35	4	4	3	4	4	19	3,80	4	4	4	4	4	20	4,00
36	4	4	4	4	4	20	4,00	5	5	4	5	5	24	4,80
37	4	4	4	4	4	20	4,00	4	5	5	4	4	22	4,40
38	4	4	4	4	4	20	4,00	4	5	5	4	4	22	4,40
39	3	4	4	3	4	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
40	4	4	5	4	4	21	4,20	4	4	4	4	4	20	4,00
41	4	4	5	4	4	21	4,20	4	5	4	4	4	21	4,20
42	5	4	5	5	4	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
43	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
44	5	4	5	4	5	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
45	5	4	5	5	5	24	4,80	4	4	4	4	4	20	4,00
46	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	4	5	4	23	4,60
47	5	4	4	5	5	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
48	5	5	4	5	5	24	4,80	4	4	4	4	4	20	4,00
49	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
50	4	4	4	4	4	20	4,00	4	5	4	4	4	21	4,20
51	4	4	3	3	4	18	3,60	4	4	4	4	3	19	3,80
52	4	4	5	4	4	21	4,20	4	4	5	4	4	21	4,20
53	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
54	4	5	4	4	4	21	4,20	4	4	4	4	4	20	4,00
55	4	4	5	4	4	21	4,20	4	5	4	4	4	21	4,20
56	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	3	3	18	3,60
57	4	4	4	3	4	19	3,80	3	4	3	4	4	18	3,60
58	5	5	5	4	5	24	4,80	4	4	5	4	4	21	4,20
59	4	4	3	3	4	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
60	4	4	3	4	3	18	3,60	3	3	3	4	4	17	3,40
61	4	3	4	3	3	17	3,40	4	3	4	3	3	17	3,40
62	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
63	3	4	5	4	4	20	4,00	4	5	5	4	4	22	4,40
64	4	4	3	3	4	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
65	4	4	3	4	4	19	3,80	3	4	4	4	4	19	3,80

66	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	5	5	4	24	4,80
67	4	4	3	4	3	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
68	4	4	4	4	3	19	3,80	4	4	4	4	4	20	4,00
69	4	4	3	3	3	17	3,40	3	3	3	4	4	17	3,40
70	4	4	3	3	3	17	3,40	3	3	3	4	4	17	3,40
71	4	4	3	4	4	19	3,80	4	4	4	5	5	22	4,40
72	4	4	3	3	3	17	3,40	3	4	4	4	4	19	3,80
73	3	3	3	3	4	16	3,20	3	4	4	4	4	19	3,80
74	3	3	3	3	4	16	3,20	3	4	4	4	4	19	3,80
75	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
76	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
77	4	4	3	4	3	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
78	3	3	1	3	3	13	2,60	4	3	3	3	2	15	3,00
79	4	4	4	4	4	20	4,00	3	3	4	4	4	18	3,60
80	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
81	4	4	4	4	3	19	3,80	4	4	4	4	4	20	4,00
82	3	3	3	3	3	15	3,00	3	4	4	4	4	19	3,80
83	4	4	3	3	3	17	3,40	4	4	4	4	4	20	4,00
84	3	3	2	3	4	15	3,00	4	4	4	5	4	21	4,20
85	4	3	4	2	2	15	3,00	4	4	4	5	5	22	4,40
86	4	4	3	4	3	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
87	2	2	2	2	3	11	2,20	2	1	1	2	1	7	1,40
88	3	4	4	4	4	19	3,80	4	4	4	4	4	20	4,00
89	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
90	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
91	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
92	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
93	3	4	3	4	4	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
94	3	4	3	4	4	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
95	3	3	4	4	4	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
96	4	4	4	4	4	20	4,00	4	5	4	4	4	21	4,20
97	3	4	4	3	3	17	3,40	4	4	4	4	4	20	4,00
98	3	3	3	4	3	16	3,20	4	4	4	4	3	19	3,80
99	4	4	3	4	4	19	3,80	4	4	4	4	4	20	4,00
100	4	4	4	4	4	20	4,00	5	5	4	5	4	23	4,60
Rata-rata	3,85	3,89	3,68	3,77	3,77	18,96	3,79	3,82	3,97	3,93	4,02	3,88	19,62	3,92

LAMPIRAN 3. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Correlations

Correlations		KualitasPelayananX
X11	Pearson Correlation	,737
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
X12	Pearson Correlation	,771**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
X13	Pearson Correlation	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
X14	Pearson Correlation	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
X15	Pearson Correlation	,711**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
X16	Pearson Correlation	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
X17	Pearson Correlation	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
X18	Pearson Correlation	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
X19	Pearson Correlation	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
X110	Pearson Correlation	,762**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
KualitasPelayananX	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Valid		100	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
Total		100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,927	10

Correlations

Correlations		KepuasanKonsumenY1
Y11	Pearson Correlation	,828
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Y12	Pearson Correlation	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Y13	Pearson Correlation	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Y14	Pearson Correlation	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Y15	Pearson Correlation	,749**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
KepuasanKonsumenY1	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

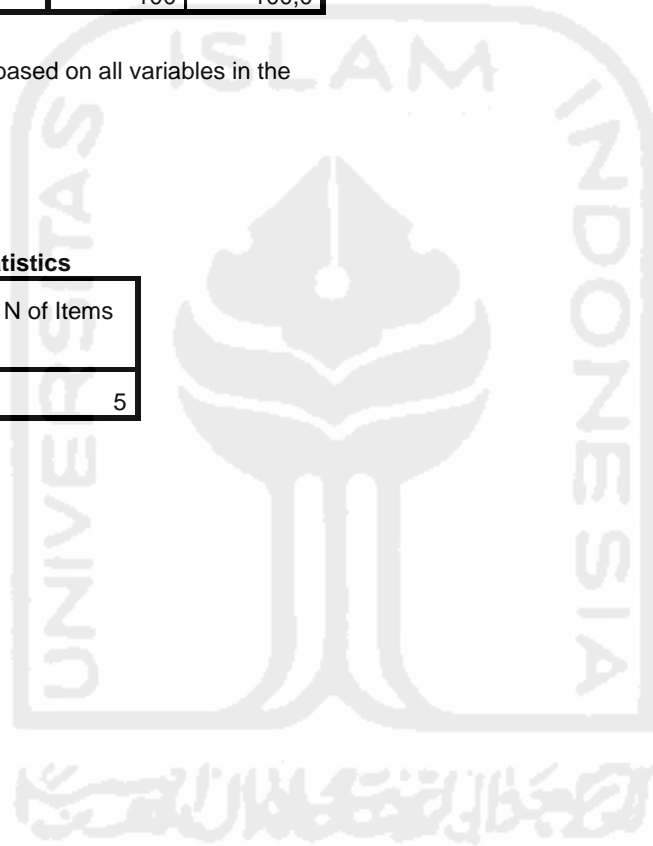
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,870	5



Correlations

		MinatBeliUlangY2
Y21	Pearson Correlation	,825
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Y22	Pearson Correlation	,900**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Y23	Pearson Correlation	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Y24	Pearson Correlation	,875**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Y25	Pearson Correlation	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
MinatBeliUlangY2	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Valid		100	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
Total		100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,907	5

LAMPIRAN 4. KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan
1	20 - 30 tahunan	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
2	20 - 30 tahunan	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
3	20 - 30 tahunan	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
4	20 - 30 tahunan	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
5	20 - 30 tahunan	Laki-laki	SMU
6	20 - 30 tahunan	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
7	20 - 30 tahunan	Perempuan	SMU
8	20 - 30 tahunan	Laki-laki	SMU
9	20 - 30 tahunan	Laki-laki	SMU
10	20 - 30 tahunan	Perempuan	SMU
11	20 - 30 tahunan	Perempuan	SMU
12	20 - 30 tahunan	Perempuan	SMU
13	20 - 30 tahunan	Laki-laki	SMU
14	20 - 30 tahunan	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
15	20 - 30 tahunan	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
16	20 - 30 tahunan	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
17	20 - 30 tahunan	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
18	20 - 30 tahunan	Perempuan	SMU
19	20 - 30 tahunan	Perempuan	SD
20	20 - 30 tahunan	Perempuan	SMU
21	20 - 30 tahunan	Perempuan	SMU
22	20 - 30 tahunan	Perempuan	SMU
23	20 - 30 tahunan	Perempuan	SMU
24	20 - 30 tahunan	Perempuan	SMU
25	20 - 30 tahunan	Perempuan	SMU
26	20 - 30 tahunan	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
27	20 - 30 tahunan	Perempuan	SMU
28	20 - 30 tahunan	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
29	20 - 30 tahunan	Laki-laki	SLTP
30	20 - 30 tahunan	Perempuan	SMU
31	< 20 tahun	Perempuan	SMU
32	20 - 30 tahunan	Perempuan	SMU
33	20 - 30 tahunan	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
34	< 20 tahun	Perempuan	SMU
35	< 20 tahun	Perempuan	SMU
36	31 - 40 tahun	Laki-laki	SMU
37	20 - 30 tahunan	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
38	41 - 50 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
39	31 - 40 tahun	Laki-laki	SMU
40	41 - 50 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
41	20 - 30 tahunan	Laki-laki	SMU
42	20 - 30 tahunan	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
43	41 - 50 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
44	20 - 30 tahunan	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
45	41 - 50 tahun	Laki-laki	SMU
46	41 - 50 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
47	41 - 50 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
48	20 - 30 tahunan	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
49	31 - 40 tahun	Laki-laki	SMU

50	20 - 30 tahun	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
51	< 20 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
52	31 - 40 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
53	20 - 30 tahun	Laki-laki	SMU
54	41 - 50 tahun	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
55	31 - 40 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
56	20 - 30 tahun	Perempuan	SMU
57	31 - 40 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
58	20 - 30 tahun	Perempuan	SMU
59	41 - 50 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
60	31 - 40 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
61	20 - 30 tahun	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
62	20 - 30 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
63	41 - 50 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
64	20 - 30 tahun	Laki-laki	SMU
65	41 - 50 tahun	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
66	31 - 40 tahun	Laki-laki	SMU
67	41 - 50 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
68	41 - 50 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
69	31 - 40 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
70	41 - 50 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
71	20 - 30 tahun	Laki-laki	SMU
72	31 - 40 tahun	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
73	41 - 50 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
74	> 50 tahun	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
75	20 - 30 tahun	Perempuan	SMU
76	31 - 40 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
77	31 - 40 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
78	20 - 30 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
79	20 - 30 tahun	Laki-laki	SMU
80	41 - 50 tahun	Perempuan	SMU
81	20 - 30 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
82	31 - 40 tahun	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
83	20 - 30 tahun	Laki-laki	SMU
84	31 - 40 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
85	41 - 50 tahun	Laki-laki	SMU
86	41 - 50 tahun	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
87	20 - 30 tahun	Laki-laki	SMU
88	31 - 40 tahun	Laki-laki	SMU
89	20 - 30 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
90	31 - 40 tahun	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
91	31 - 40 tahun	Laki-laki	SMU
92	20 - 30 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
93	31 - 40 tahun	Perempuan	Akademik/Perguruan Tinggi
94	> 50 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
95	41 - 50 tahun	Perempuan	SLTP
96	31 - 40 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
97	> 50 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
98	31 - 40 tahun	Laki-laki	SMU
99	20 - 30 tahun	Laki-laki	Akademik/Perguruan Tinggi
100	31 - 40 tahun	Laki-laki	SMU

Karakteristik Responden

Frequencies

Statistics

		Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	4	4,0	4,0	4,0
	20 - 30 tahunan	54	54,0	54,0	58,0
	31 - 40 tahun	21	21,0	21,0	79,0
	41 - 50 tahun	18	18,0	18,0	97,0
	> 50 tahun	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	39	39,0	39,0	39,0
	Laki-laki	61	61,0	61,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	1	1,0	1,0	1,0
SLTP	2	2,0	2,0	3,0
Valid SMU	42	42,0	42,0	45,0
Akademik/Perguruan Tinggi	55	55,0	55,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



LAMPIRAN 5. DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X11	100	3	5	4,15	,592
X12	100	3	5	4,07	,685
X13	100	3	5	4,12	,729
X14	100	2	5	3,99	,659
X15	100	3	5	3,84	,631
X16	100	2	5	3,82	,593
X17	100	2	5	4,02	,816
X18	100	2	5	3,90	,659
X19	100	1	5	3,78	,773
X110	100	2	5	3,77	,617
KualitasPelayananX	100	2,30	5,00	3,95	,527
Valid N (listwise)	100				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y11	100	2	5	3,85	,642
Y12	100	2	5	3,89	,549
Y13	100	1	5	3,68	,839
Y14	100	2	5	3,77	,633
Y15	100	2	5	3,77	,617
KepuasanKonsume nY1	100	2,20	5,00	3,79	,538
Valid N (listwise)	100				

Descriptives

Descriptive Statistics

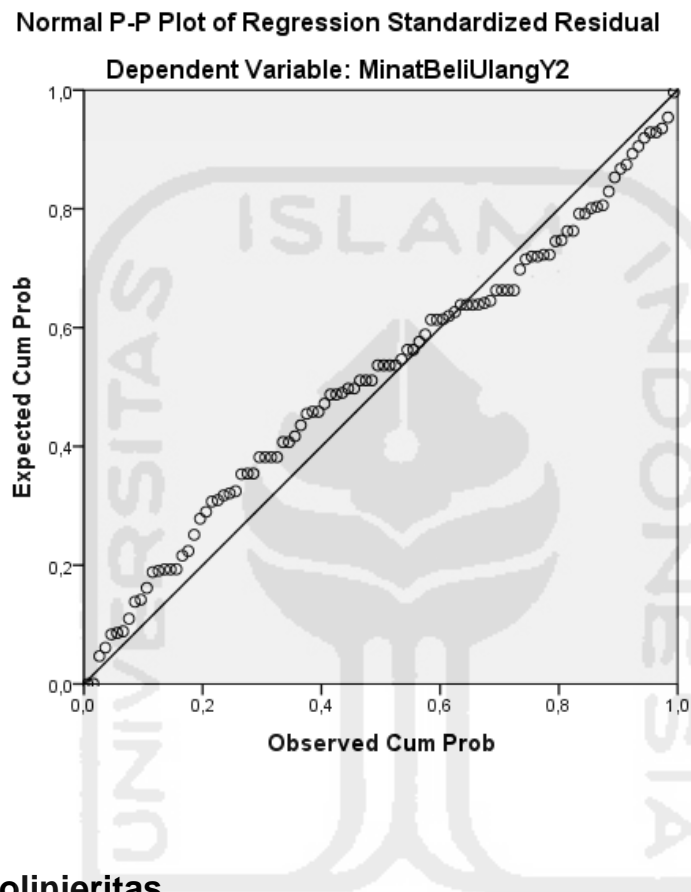
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y21	100	1	5	3,82	,575
Y22	100	1	5	3,97	,643
Y23	100	1	5	3,93	,573
Y24	100	1	5	4,02	,531
Y25	100	1	5	3,88	,591
MinatBeliUlangY2	100	1,00	4,80	3,92	,499
Valid N (listwise)	100				



LAMPIRAN 6. UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Charts



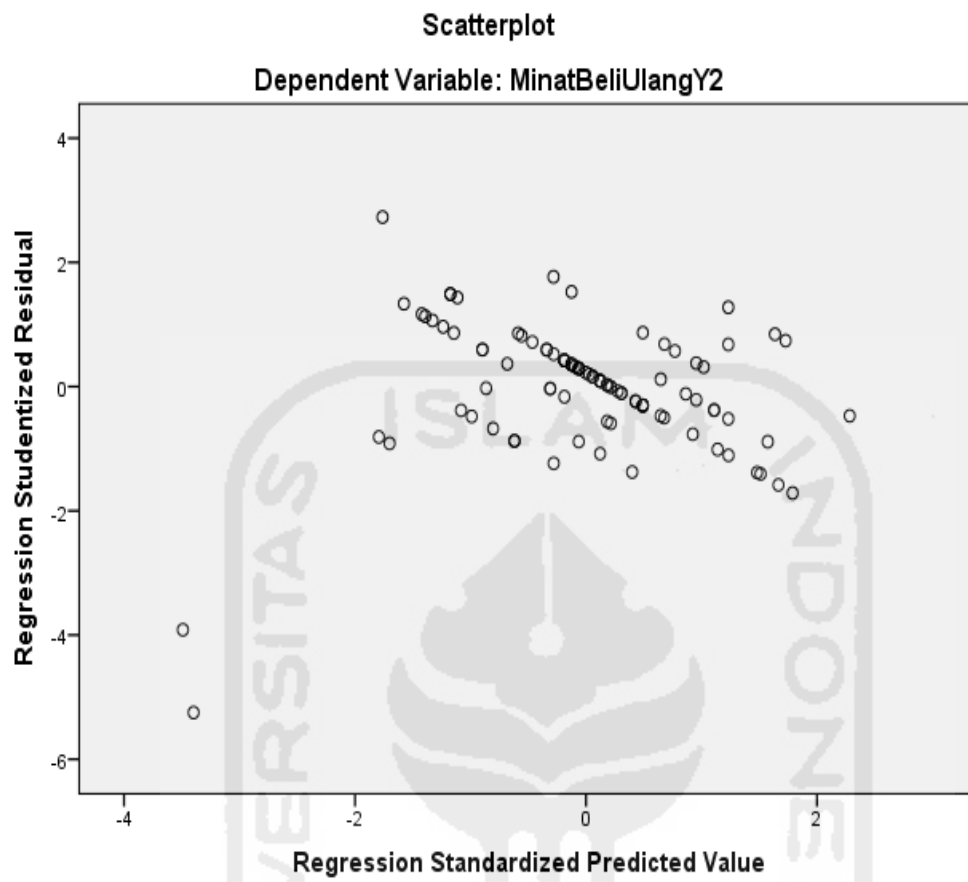
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KualitasPelayananX	,756	1,322
	KepuasanKonsumenY1	,756	1,322

a. Dependent Variable: MinatBeliUlangY2

Uji Heteroskedastisitas



LAMPIRAN 7. REGRESI LINIER SEDERHANA

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KualitasPelayananX ^b		Enter

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY1

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,494 ^a	,244	,236	,47011

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayananX

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,975	1	6,975	31,560	,000 ^b
	Residual	21,659	98	,221		
	Total	28,634	99			

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY1

b. Predictors: (Constant), KualitasPelayananX

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,806	,357		5,063	,000
	KualitasPelayananX	,503	,090	,494	5,618	,000

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY1

LAMPIRAN 9. REGRESI LINIER BERGANDA

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KepuasanKonsumenY1, KualitasPelayananX ^b		Enter

a. Dependent Variable: MinatBeliUlangY2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,731 ^a	,535	,525	,34375

a. Predictors: (Constant), KepuasanKonsumenY1, KualitasPelayananX

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,161	2	6,580	55,690	,000 ^b
	Residual	11,462	97	,118		
	Total	24,622	99			

a. Dependent Variable: MinatBeliUlangY2

b. Predictors: (Constant), KepuasanKonsumenY1, KualitasPelayananX

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,884	,293		3,018	,003
	KualitasPelayananX	,337	,075	,357	4,477	,000
	KepuasanKonsumenY1	,451	,074	,486	6,102	,000

a. Dependent Variable: MinatBeliUlangY2