

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEBELIAN TANAH KAVLINGAN  
PADA PT SUGI GRAHA INDAH KABUPATEN SINTANG”**

**SKRIPSI**

OLEH:  
**MITA KHAIRUNISA**  
NIM. 181320010



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN TANAH KAVLINGAN PADA PT SUGI GRAHA INDAH  
KABUPATEN SINTANG**

**Tanggung Jawab Yuridis Kepada :**

**MITA KHAIRUNISA  
NIM. 181320010**

**Progam Study Manajemen**

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Uji  
Skripsi/Komprehensif  
Pada Tanggal : 13 Agustus 2022**

**Majelis Penguji :**

Pembimbing Utama

Penguji Utama

**Dedi Hariyanto, S.E., M.M  
NIDN. 1113117702**

**Edy Suryadi, S.E., M.M  
NIDN. 1110026301**

Pembimbing Pembantu

Penguji Pembantu

**Ardiansyah, S.T., M.M  
NIDN. 1120107303**

**Wulan Purnama Sari, S.E., M.M  
NIDN. 1115099001**

**Pontianak, 13 Agustus 2022  
Disahkan Oleh  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH PONTIANAK  
DEKAN**

**Dedi Hariyanto, S.E., M.M  
NIDN. 1113117702**

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : .....

Nomor Induk Mahasiswa : .....

Fakultas / Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : .....

.....

.....

.....

Alamat : .....

.....

No. Telepon : .....

Dengan ini menyatakan bahwa saya **bersedia** memberikan wewenang kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak untuk mempublikasikan skripsi saya. Di samping itu saya **bersedia** pembimbing saya tercantum sebagai penulis dalam publikasi tersebut.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar serta sehat jasmani dan rohani, tidak didasarkan atas paksaan dari pihak manapun.

Pontianak, ..... 20....

Yang Membuat Pernyataan,

Materai  
Rp 6000

( ..... )  
Nama Lengkap dan Tanda Tangan

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh ...

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tanah Kavlingan Pada PT Sugi Graha Indah Kabupaten Sintang”. Tidak lupa Shalawat dan salam kita ucapkan kepada junjungan Nabi Muhamad SAW yang menjadi panutan umat manusia dalam menempuh dan meraih kebahagiaan dunia dan akhirat. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana (SE) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi, peneliti mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, S.T., M.Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak dan sebagai pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan nasehat dalam penulisan skripsi ini dari awal sampai akhir.
3. Ibu Heni Safitri, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

4. Bapak Ardiansyah, S.T., M.M., selaku pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan nasehat dalam penulisan skripsi ini dari awal sampai akhir.
5. Seluruh Dosen serta seluruh Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak kampus Sintang yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti sampai penelitian ini selesai.
6. Terimakasih yang tidak terhingga kepada orang tua tercinta Ibu Suminah dan Bapak Wasisno yang telah senantiasa mendoakan, memberikan dukungan maupun nasehat kepada peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih untuk Dery Julian sebagai orang yang selalu mendukung, memberikan saran dan solusi kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Terimakasih juga kepada teman-teman terbaik saya Arrashi Tri Andrika, Ayuni Shafira, Rina Hafiza, yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta doa sehingga terselesainya skripsi ini, semoga semua kebaikan dari semuanya mendapatkan balasan yang lebih dari Allah SWT.
9. Terimakasih juga untuk kak Wiji Dinda Lestari, S.E sudah memberikan banyak masukan dan pengetahuan untuk si peneliti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Dengan kerendahan hati, kritik dan saran yang sifatnya membangun serta

memotivasi sangat diharapkan agar peneliti lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb ..

Sintang, Juni 2022  
Peneliti

**MITA KHAIRUNISA**  
NIM. 181320010

## ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT. Sugi Graha Indah Kabupaten Sintang. Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan metode penelitian asosiatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Berdasarkan kriteria pemilihan sampel yang telah ditentukan diperoleh jumlah sampel sebanyak 143 orang responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana, koefisien korelasi (R), koefisien determinasi (R), uji kelayakan model (Uji F)

Dari hasil penelitian diketahui bahwa persamaan regresi linier sederhana yaitu,  $Y = 22,464 - 0,031X$ . Dari persamaan regresi linier sederhana tersebut dapat disimpulkan bahwa, Nilai konstanta sebesar 22,464, artinya bahwa nilai variabel kualitas pelayanan sama dengan nol, maka nilai keputusan pembelian sebesar 22,464 dan nilai koefisien X sebesar -0,031 artinya jika variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan, maka nilai variabel keputusan pembelian akan menurun sebesar 0,031. Koefisien regresi tersebut bernilai negatif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X dan Y adalah negatif. Hasil Koefisien Korelasi (R) diketahui bahwa nilai R sebesar 0,122. Jika di lihat pada Tabel 1.9 nilai korelasi R tersebut menunjukkan tingkat hubungan sangat lemah karena berada pada interval 0,00-0,199.

Hasil uji koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,015 yang artinya bahwa sumbangan variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 1,5% terhadap keputusan pembelian konsumen di PT. Sugi Graha Indah. Sedangkan sisanya sebesar 98,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil Uji F menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 2,133 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 0,164 dengan taraf signifikansi sebesar 0,05(5%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $2,133 > 0,164$ , artinya variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel keputusan pembelian secara signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa regresi linier sederhana tersebut dapat digunakan untuk memprediksi variabel keputusan pembelian yang diperoleh oleh kualitas pelayanan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan.....	10
C. Pembatasan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12
G. Metode penelitian.....	15
BAB II LANDASAN TEORI .....	26
A. Pemasaran .....	26
B. Manajemen Pemasaran.....	26
C. Kualitas Pelayanan .....	27
D. Kualitas Jasa.....	29
E. Keputusan Pembelian.....	29
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....	33
A. Sejarah Singkat PT. Sugi Graha Indah.....	33
B. Visi .....	33
C. Misi .....	33
D. Struktur Organisasi .....	34
E. Aspek Sumber Daya Manusia.....	36
F. Aspek Pemasaran .....	36
BAB IV ANALISIS DATA PEMBAHASAN .....	38
A. Karakteristik Responden .....	38
B. Uji Instrumen .....	41
C. Uji Normalitas .....	45
D. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	46
E. Koefisien Korelasi (R) .....	47



F. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
G. Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	48
BAB V PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang Data Perusahaan Pesaing Tanah Kavlingan Kabupaten Sintang Tahun 2019-2021 .....	2
Tabel 1.2	Jumlah Konsumen PT. Sugi Graha Indah yang membeli tanah kavlingan Tahun 2019-2021 .....	4
Tabel 1.3	Lokasi dan Jumlah Tanah Kavling Tahun 2019-2021 .....	4
Tabel 1.4	Jumlah Konsumen Yang Batal Membeli Tanah Kavlingan di Tahun 2019-2021 .....	5
Tabel 1.5	Ukuran dan Harga Tanah Kavlingan Tahun 2019-2021 .....	8
Tabel 1.6	Pendapatan Tanah Kavlingan Tahun 2019-2021 .....	9
Tabel 1.7	Alternatif Jawaban Responden.....	19
Tabel 1.8	Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan .....	24
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.2	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	40
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	40
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Variabel X)	41
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	43
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Variabel X) .....	44
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y) .....	44
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan Uji Normalitas .....	45
Tabel 4.11	Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linier Sederhana .....	46
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi.....	47
Tabel 4.13	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi .....	48
Tabel 4.14	Hasil Perhitungan Uji F.....	48

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tanah Kavlingan Pada PT. Sugi Graha Indah Kabupaten Sintang .....	15
Gambar 3.1	Struktur Organisasi .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian .....	57
LAMPIRAN 2	Data Identitas Responden.....	63
LAMPIRAN 3	Tabulasi Variabel X .....	73
LAMPIRAN 4	Tabulasi Variabel Y .....	83
LAMPIRAN 5	Hasil Perhitungan Uji Validitas X.....	88
LAMPIRAN 6	Hasil Perhitungan Uji Validitas Y.....	94
LAMPIRAN 7	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas X.....	96
LAMPIRAN 8	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Y.....	97
LAMPIRAN 9	Hasil Perhitungan Uji Normalitas .....	98
LAMPIRAN 10	Hasil Perhitungan Regresi Sederhana .....	100
LAMPIRAN 11	Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	101
LAMPIRAN 12	Hasil Perhitungan Uji Kelayakan Model .....	102

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Negara Indonesia merupakan negara berkembang, memiliki jumlah penduduk terbesar nomor empat di dunia, setelah negara-negara China, India, dan Amerika Serikat. Setiap hari jumlah penduduk semakin bertambah, sehingga kebutuhan pun semakin bertambah pula seperti sandang, pangan dan papan. Untuk memenuhi kebutuhannya, setiap penduduk harus membeli, kemudian menggunakan, memakai dan mengkonsumsi berbagai kebutuhan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan yang paling mendasar sampai dengan kebutuhan untuk mengaktualisasikan dirinya. Semakin meningkatnya kesejahteraan masyarakat maka kebutuhan masyarakat akan semakin beraneka ragam sehingga membuka peluang bisnis bagi para produsen. Peningkatan ini tidak hanya dari segi produk saja tetapi dari segi kuantitas produknya juga mengalami peningkatan. Semakin meningkatnya kebutuhan konsumen menyebabkan timbulnya perusahaan- perusahaan baru yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen dengan menawarkan keunggulan-keunggulan yang dimiliki oleh produk yang dihasilkannya. Salah satu kebutuhan manusia yang mendasar adalah masalah Tanah.

Tanah adalah kebutuhan pokok manusia selain pakaian dan makanan. Setiap manusia membutuhkan tanah untuk membangun rumah

sebagai tempat berlindung dan tempat berlangsungnya aktivitas keluarga sekaligus sebagai investasi. Saat ini dalam membeli tanah masyarakat tidak hanya melihat faktor harga saja namun juga memikirkan faktor-faktor lain seperti lokasi yang strategis dan lingkungan sekitar. Dengan melihat kondisi semacam ini membuat produsen untuk melebarkan sayapnya di bidang properti, terutama di Kota Sintang berbagai usaha dilakukan oleh para pengusaha properti untuk menarik perhatian konsumen dan meningkatkan penjualan produknya.

Berikut data perusahaan pesaing tanah kavlingan yang terdaftar di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2019-2021 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**  
**Kabupaten Sintang**  
**Data Perusahaan Pesaing Tanah Kavlingan Kabupaten**  
**Sintang Tahun 2019-2021**

No	Nama	Keterangan
1	PT Sintang Real Estate	Menjual tanah kavlingan
2	PT. Pasak Bumi Senentang	Menjual tanah kavlingan dan perumahan
3	PT. Cahaya Land Properti	Menjual tanah kavlingan dan perumahan
4	CV Mafatra Mandiri Properti	Menjual tanah kavlingan
5	CV Sentra Properti	Menjual tanah kavlingan

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sintang 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa usaha sejenis yang menjual tanah kavlingan dengan PT Sugi Graha Indah yang terdaftar di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sintang sebanyak 5 perusahaan. Dari banyaknya perusahaan properti yang ada di

Sintang mengakibatkan mereka harus bersaing dengan perusahaan dalam kota Sintang maupun luar kota Sintang demi mendapatkan loyalitas dari konsumen. Keberhasilan pemasaran suatu perusahaan tidak hanya dinilai dari seberapa banyak konsumen yang berhasil diperoleh, namun juga bagaimana cara mempertahankan konsumen tersebut. PT Sugi Graha Indah adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang properti yang menjual tanah kavlingan dan menjual rumah pada Tahun 2017 yang beralamatkan di jalan Akcaya II.

Awalnya perusahaan ini berstatuskan CV namun disebabkan omset dan jumlah konsumen menurun maka PT. Sugi Graha Indah merubah menaikkan statusnya menjadi PT pada tahun 2020, perubahan status tersebut bertujuan agar konsumen menjadi tertarik, yakin dan percaya pada perusahaan tersebut karena sudah memiliki badan hukum yang dapat menjamin keamanan konsumennya dari tindakan penipuan. Banyak hal yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, oleh karena itu perusahaan/ pemasar khususnya yang ingin mengelola bisnis jasa properti agar lebih memahami perilaku konsumen agar perusahaan jasa properti tersebut mampu bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya seperti PT. Sugi Graha Indah yang sekarang mengalami penurunan dari hasil penjualannya karena banyaknya pesaing.

Berikut data jumlah konsumen di PT. Sugi Graha Indah dapat dilihat pada tabel 1.2

**Tabel 1.2**  
**PT. Sugi Graha Indah**  
**Jumlah Konsumen PT. Sugi Graha Indah yang membeli tanah**  
**kavlingan**  
**Tahun 2019-2021**

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
1	2019	83 Orang
2	2020	76 Orang
3	2021	62 Orang
	<b>Total</b>	<b>221 Orang</b>

PT. Sugi Graha Indah Tahun 2021

Dari Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa pada Tahun 2020 PT Sugi Graha Indah mengalami penurunan jumlah konsumen pembelian tanah kavlingan yaitu sebesar 8,4% atau sebanyak 7 orang. Kemudian dari Tahun 2020 ke 2021 kembali mengalami penurunan jumlah konsumen pembelian tanah kavlingan sebesar 18,4% atau sebanyak 14 orang.

Pada saat Tahun 2017 hingga akhir 2018 masih belum ada penjualan karena masih dalam proses penggarapan tanah/ lahan seperti pemberian patok pada tanah dan membersihkan semak-semak pada lahan.

Adapun terkait data lokasi dan jumlah tanah kavling yang terdapat di beberapa tempat dapat dilihat di Tabel 1.3 di bawah ini:

**Tabel 1.3**  
**PT. Sugi Graha Indah**  
**Lokasi dan Jumlah Tanah Kavling**  
**Tahun 2019-2021**

<b>No</b>	<b>Alamat Lokasi Tanah</b>	<b>Jumlah Kavling</b>
1.	Sengkuang	21
2.	Tugu Jam	372
3.	Jerora	1.000

Sumber : PT. Sugi Graha Indah Tahun 2021



Dari Tabel 1.3 diatas menunjukkan lokasi tanah kavlingan yang ada di PT. Sugi Graha Indah yang mana jumlah tanah kavling yang dimiliki PT. Sugi Graha Indah dari yang terkecil adalah 21 sampai 1.000 kavling. Dapat dilihat PT. Sugi Graha Indah memiliki lokasi tanah kavlingan di bermacam tempat seperti Sengkuang 21 kavling, Tugu jam 372 kavling dan Jerora sebanyak 1.000 kavling.

Adapun keluhan konsumen tentang pembelian tanah kavlingan di PT. Sugi Graha Indah dari Tahun 2019-2021 yang tercatat yaitu tentang patok kavlingan yang hilang, jalan/ kavlingan banjir, jalan semak dan tidak sesuai dengan ekspektasi (kenyataan) konsumen. Dari beberapa keluhan konsumen tersebut menyebabkan ada konsumen yang membatalkan pembelian tanah kavlingan di PT. Sugi Graha Indah.

Berikut daftar jumlah kosumen yang batal membeli tanah kavlingan yang tercatat di PT. Sugi Graha Indah:

**Tabel 1.4**  
**PT. Sugi Graha Indah**  
**Jumlah Konsumen Yang Batal Membeli Tanah Kavlingan**  
**di Tahun 2019-2021**

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
1	2019	5
2	2020	7
3	2021	15

Sumber : PT. Sugi Graha Indah tahun 2021

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa Tahun 2020 PT. Sugi Graha Indah mengalami kenaikan pembatalan pembelian tanah kavlingan sebesar 2 orang dibandingkan dengan Tahun 2019. Kemudian pada Tahun 2021 PT Sugi Graha Indah kembali mengalami peningkatan pembatalan

pembelian tanah kavlingan sebesar 5 orang dibandingkan dengan Tahun 2020.

PT Sugi Graha Indah selalu memperhatikan aspek-aspek yang dapat mempengaruhi minat dan perilaku konsumen untuk membeli tanah kavlingan dan perumahan kembali. PT Sugi Graha Indah juga mengedepankan keinginan konsumen dengan melakukan pelayanan yang di harapkan konsumen sebelum memutuskan untuk membeli tanah kavlingan dan perumahan berupa kebijaksanaan kelima kriteria penentu jasa yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*asurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*).

#### 1. Reliabilitas (*reliability*)

Cara PT Sugi Graha Indah untuk mewujudkan harapan konsumen yaitu dengan meningkatkan kinerja dari masing-masing bidang secara profesional. Cara yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengarahan setiap pagi kepada karyawan agar mengetahui apa saja yang terjadi di lingkungan kerja, keluhan konsumen, tanggapan dan saran dari konsumen.

Untuk konsumen, hal yang perlu dilakukan pihak PT Sugi Graha Indah dalam memenuhi faktor *reliability* yaitu:

- a. Kenyaman dan rasa aman yang diberikan PT Sugi Graha Indah kepada konsumennya (patok/batas tanah kavling terjaga, jalan kavlingan rapi)

- b. Adanya minuman yang dapat dirasakan konsumen ketika datang ke kantor untuk melakukan transaksi penjualan dan pembayaran angsuran.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap seperti:

- a. Membantu konsumen dengan tanggap dalam hal kesiapan bagian lapangan untuk mengantarkan konsumen ke lokasi tanah kavlingan dan rumah agar konsumen melihat kondisi tanah kavlingan dan rumah tersebut.
- b. Membantu konsumen menyiapkan administrasi/ syarat yang diperlukan dalam pembuatan sertifikat apabila diperlukan.

3. Jaminan (*assurance*)

Yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Dalam hal tersebut hal yang dilakukan oleh PT Sugi Graha Indah yaitu :

- a. PT Sugi Graha Indah memberikan informasi detail mengenai tanah kavlingan maupun rumah dan tahap-tahap proses pembeliannya.
- b. PT Sugi Graha Indah selalu cepat tanggap dan peduli saat konsumen perlu bantuan.
- c. PT Sugi Graha Indah bertanggung jawab dalam penanganan pembelian tanah kavlingan dan rumah.

#### 4. Empati (*emphaty*)

Yaitu kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Sikap empati yang diberikan PT Sugi Grah Indah kepada konsumennya yaitu memahami konsumen dengan penuh perhatian, keramahan karyawan dalam menanggapi keluhan konsumen dan tanggapan karyawan terhadap keluhan tertentu.

#### 5. Bukti Fisik (*tangibles*)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, fasilitas yang diberikan PT Sugi Graha Indah kepada konsumen yaitu:

**Tabel 1.5**  
**PT Sugi Graha Indah**  
**Ukuran dan Harga Tanah Kavlingan**  
**Tahun 2019-2021**

No	Ukuran Tanah	Harga (Rp)	Lokasi
1.	10x20cm <sup>2</sup>	15.000.000	Jerora , Tertung
2.	10x20m <sup>2</sup>	25.000.000	Tugu Jam
3.	10x20m <sup>2</sup>	32.000.000	Tugu Jam
4.	10x20m <sup>2</sup>	22.000.000	Jerora
5.	10x25m <sup>2</sup>	62.500.000	Jerora
6.	10x30m <sup>2</sup>	75.000.000	Jerora
7.	10x35m <sup>2</sup>	82.500.000	Jerora
8.	10x40m <sup>2</sup>	100.000.000	Jerora
9	10x45m <sup>2</sup>	12.500.000	Jerora

Sumber : PT. Sugi Graha Indah Tahun 2021

Kelima kriteria penentu jasa di atas memegang peran yang sangat penting yang dilakukan oleh pihak PT Sugi Graha Indah agar mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan dan juga melakukan perbaikan-perbaikan terhadap kualitas pelayanan. Adapun layanan yang

dilakukan PT Sugi Graha Indah yaitu membantu konsumen dalam proses balik nama sertifikat tanah kepada konsumen dengan proses untuk pengajuannya yaitu :

- a. Fc KTP, Fc KK, Fc NPWP, Fc BPJS.
- b. Proses keluar sertifikat kurang lebih 1 bulan dengan biaya penanganan di tanggung oleh PT Sugi Graha Indah.

Tidak hanya membantu konsumen dalam proses balik nama saja, namun PT Sugi Graha Indah juga melayani pembelian tanah kavlingan dan rumah secara cash maupun secara kredit. PT Sugi Graha Indah juga memberikan biaya gratis pemecahan sertifikat tanah kavlingan.

Dari penjelasan di atas dapat di lihat omset/ pendapatan penjualan tanah kavlingan di PT Sugi Graha Indah dapat dilihat pada Tabel 1.6 berikut:

**Tabel 1.6**  
**PT. Sugi Graha Indah**  
**Pendapatan Tanah Kavlingan Tahun 2019-2021**

No	Tahun	Jumlah (Rp)
1	2019	2.805.000.000
2	2020	2.786.000.000
3	2021	1.706.000.000

Sumber : PT. Sugi Graha Indah Tahun 2021

Dari Tabel 1.6 dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 PT. Sugi Graha Indah mengalami penurunan pendapatan sebesar 0,68% dari tahun 2019. Kemudian pada Tahun 2021 PT. Sugi Graha Indah kembali mengalami penurunan pendapatan sebesar 38,77% dari Tahun 2020.

Berdasarkan hasil wawancara pada bagian pemasaran PT. Sugi Graha Indah, mereka sudah berusaha untuk meningkatkan kualitas

pelayanannya pada konsumen atas pelayanan pembelian tanah kavlingan namun masih saja ada beberapa konsumen yang membatalkan pembelian tanah kavlingan dengan alasan yang tidak jelas. Dari uraian latar belakang tersebut, menjadi alasan bagi penulis untuk memilih judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tanah Kavlingan pada PT. Sugi Graha Indah Kabupaten Sintang**”.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Tanah Kavlingan pada PT Sugi Graha Indah?”

## **C. Pembatasan Masalah**

Untuk membuat penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas dari pembahasan masalah yang diteliti, maka dalam analisis ini peneliti membatasi dengan indikator pada Kualitas Pelayanan (X) pada dimensi Reliabilitas (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), dan Bukti Fisik (*tangibles*) dan indikator keputusan pembelian (Y) Pengenalan masalah, Pencarian Informasi, Mengevaluasi alternatif, Keputusan pembelian dan Evaluasi pasca-pembelian. Selain itu peneliti juga membatasi data yang diambil yaitu diperoleh pada tahun 2019-2021.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan hasil dari permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian tanah kavlingan pada PT Sugi Graha Indah Kabupaten Sintang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan akan bermanfaat:

##### 1. Bagi Peneliti

Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis yang diperoleh di bangku perkuliahan dan memberikan tambahan informasi kedepannya dalam bidang pemasaran perusahaan jasa terutama mengenai kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen terhadap suatu produk atau jasa.

##### 2. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini, diharapkan dapat membantu memberikan pemikiran bagi PT Sugi Graha Indah tentang pentingnya kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk kemajuan dan perkembangan perusahaan.

##### 3. Bagi Almamater

Dari penelitian ini penulis berharap agar dapat memberikan tambahan wawasan bagi lingkungan Universitas Muhammadiyah

Pontianak Kampus Sintang sebagai acuan dalam penulisan karya ilmiah berikutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Menurut Kotler (2008) dalam Salim (2019: 2) “Kualitas Pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*)”.

Kualitas pelayanan bagi konsumen merupakan spesifikasi produk atau jasa yang dirancang dan disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan atau pun diinginkan pada pelanggan, sehingga mereka akan merasa puas dengan produk atau jasa tersebut. Untuk mengetahui kualitas pelayanan konsumen, dapat dilihat dan diukur melalui dimensi-dimensi yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman (1988) dalam Tjiptono (2019:305) terdapat lima dimensi utama jasa, yaitu :

1. Reliabilitas (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
4. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.



Menurut Sciffman & Wisenblit dalam Tjiptono (2019: 54) “Perilaku konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghentikan konsumsi produk dan jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka”.

Pemahaman mengenai perilaku konsumen merupakan inti utama bagi para pemasar. Melalui pemahaman atau perilaku konsumen, seorang pemasar bisa benar-benar mengetahui apa yang diharapkan pelanggan, mengapa membeli produk dan jasa tersebut.

Menurut Hartini, (3:2021), proses pembentukan perilaku konsumen yang umum biasanya melalui tahapan:

1. Pengenalan masalah, ketika konsumen melakukan pembelian berdasar pada kebutuhan atau keperluan pada masa kini atau masa datang, kebutuhan atau keperluan tersebut akan berhadapan pada masalah dan kepentingan yang di hadapi, untuk itu pengenalan masalah terlebih dahulu akan menjadi landasan bagi konsumen untuk mengetahui produk mana yang harus dibeli.
2. Pencarian Informasi, setelah mengetahui pengenalan masalah maka konsumen akan berlanjut untuk aktif mencari informasi bagaimana cara penyelesaiannya. Ketika mencari sumber, referensi ataupun informasi, konsumen dapat melakukannya dari diri sendiri (*internal*) ataupun dari orang lain (*Eksternal*) melalui masukan, berbagi pengalaman, dan sebagainya.
3. Mengevaluasi alternatif, setelah mendapatkan berbagai jenis referensi dan bermacam informasi yang diperlukan, maka selanjutnya yang akan dilakukan oleh konsumen adalah mengevaluasi berbagai alternatif keputusan atas seluruh informasi dan referensi yang diperoleh.
4. Keputusan pembelian, proses berikutnya setelah melakukan evaluasi pada alternatif-alternatif keputusan yang ada maka konsumen akan melalui proses yang disebut dengan keputusan pembelian. Banyaknya waktu yang dibutuhkan dalam proses pengambilan keputusan pada setiap individu tidaklah sama, bergantung pada hal yang dipertimbangkan dalam proses keputusan pembelian tersebut.
5. Evaluasi pasca- pembelian , proses lanjutan yang biasanya terjadi setelah melakukan keputusan pembelian adalah mengevaluasi pembelian tersebut. Evaluasi mencakup pertanyaan mendasar seperti

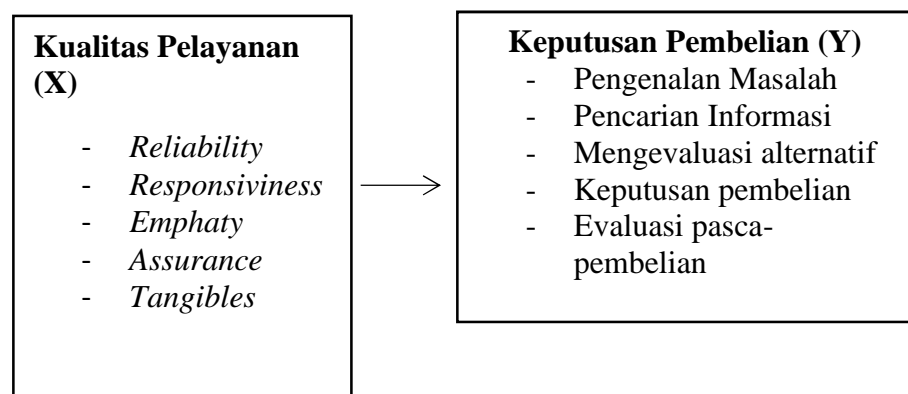
apakah barang tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan, dapat digunakan sesuai kebutuhan dan tidak mengecewakan.

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penulisan ini:

1. Eko P Sinaga. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Showroom Ivo Mobil Tritura Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Penelitian ini menggunakan 39 responden sebagai sampel penelitian dan teknik penentuan sampel menggunakan metode Sampel Jenuh. Pengujian hipotesis uji-t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang terlihat pada Adjusted R Square sebesar 0,433 menunjukkan bahwa 43,3% keputusan pembelian pada Showroom IVO Mobil Tritura Medan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan sedangkan sisanya 56,7% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini.
2. Prayusa Widya Utama. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Konsumen Rown Division Kota Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Penelitian ini bersifat kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rown Division kota Surakarta. Sampel yang berjumlah 100 diambil secara acak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode convenience sampling. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji kualitas pengumpulan data (uji validitas, uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi). Berdasarkan dari hasil uji dan analisis, variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rown Division kota Surakarta. Hal ini menunjukkan bahwa berkualitas tidaknya produk, pelayanan, dan tinggi rendahnya harga mempengaruhi keputusan pembelian.
3. Azhari Fikri. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen DI Alfamart Kota Palangka Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Alfamart Kota Palangka Raya memiliki hubungan yang kuat, berdasarkan hasil koefisien korelasi product moment yaitu sebesar 0,810. Diperoleh pula nilai sig. sebesar 0,000 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan. Kemudian uji regresi sederhana menunjukkan nilai koefisien determinasi 0,656 yang artinya

pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian adalah sebesar 65,6%. Diperoleh pula nilai t hitung sebesar 13,386 yang mana lebih besar dari t tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**  
**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tanah**  
**Kavlingan Pada PT. Sugi Graha Indah Kabupaten Sintang**



## G. Metode penelitian

### 1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam membahas masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis menggunakan metode asosiatif.

Menurut Sujarweni (2019 : 16) “Penelitian Asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala”.

### 2. Teknik pengumpulan data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Sujarweni (2019 : 89) “ Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber”.

Data primer yang digunakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Wawancara

Menurut Sujarweni (2019 : 31) “ Wawancara adalah proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman”. Dalam penelitian ini saya mewawancarai bagian Pemasaran dan Keuangan sehingga mendapatkan informasi mengenai data penjualan dan pendapatan/ omset dari PT Sugi Graha Indah.

Di sini pengumpulan data yang diperoleh melalui penelitian dengan turun langsung ke lokasi penelitian untuk mencari fakta / informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dengan cara tanya jawab.

2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019 : 199) “ Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi

seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya”. Penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada 143 responden yang berisi tentang pertanyaan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di PT Sugi Graha Indah.

b. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2019 : 89) “ Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya”.

Yang dimaksud data sekunder dalam penelitian ini yaitu pengambilan data pesaing yang diperoleh dari kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan juga pengambilan data berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi, data pendapatan dll yang diperoleh dari kantor PT. Sugi Graha Indah.

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

Menurut Sujarweni (2019 : 80) “ Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh konsumen PT.

Sugi Graha Indah yang membeli tanah kavlingan pada tahun 2019-2021 yaitu 221 orang.

b. Sampel

Menurut Sujarweni (2019 : 80) “ Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian”. Dalam penelitian ini, jumlah populasi diketahui jumlahnya, maka untuk menentukan sampel menggunakan rumus Isaac and Michael dalam Sugiyono (2019 : 137), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N= Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), biasanya 5%

$$n = \frac{2}{1+2 (0,05)^2} = 142,3$$

Yang menjadi sampel adalah 142,3 maka dibulatkan menjadi 143 orang. Teknik yang digunakan dalam sampel ini yaitu *teknik simple random Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2018:80)

4. Variabel penelitian

Menurut Sugiyono (1999) dalam Sujarweni (2019 : 75) “ Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen (bebas), yaitu variabel dependen (terikat).

a. Variabel Independen (bebas)

Dalam penelitian ini menetapkan kualitas pelayanan (X) sebagai variabel Independen (bebas). Menurut Sujarweni (2019 : 75) “Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen”.

b. Variabel Dependen (terikat)

Dalam penelitian ini peneliti menetapkan keputusan pembelian (Y) sebagai variabel dependen (terikat). Menurut Sujarweni (2019 : 75) “ Variabel Dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat karena adanya variabel bebas”.

5. Skala pengukuran

Pada penelitian ini peneliti mengukur variabel dengan menggunakan skala likert. Menurut Sujarweni (2019 : 104) “Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

**Tabel 1.7**  
**Alternatif Jawaban Responden**

<b>Penilaian</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Menurut Sujarweni (2019: 104)

## 6. Teknik analisis data

Untuk mengukur analisis data dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa alat analisis:

### a. Uji Instrumen

#### 1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2013:46) : “Validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*avalid measure if it succesfully measure the phenomenon*)”. Uji validitas menguji seberapa baik satu atau seperangkat instrumen pengukuran untuk mengukur dengan tepat satu konsep yang akan diukur dan untuk mengetahui pernyataan pernyataan dalam instrumen adalah valid.

Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik *product moment*, yaitu:

$$r = \frac{n(\Sigma X Y) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Sumber: Siregar (2013: 48)

Dimana :

n : Jumlah Responden

X : Skor Variabel ( Jawaban Responden)

Y : Skor Total dari Variabel ( Jawaban Responden)

Menurut Siregar (2013: 47) Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila :



- a) Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Azwar, 1992; Soegiyono, 1999)
- b) Koefisien korelasi *product moment* > r-tabel ( $\alpha$  ; n - 2 ) n = jumlah sampel.
- c) Nilai sig  $\leq \alpha$ .

## 2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2013:55) : “Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”. Teknik yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *alpha cronbach*.

Menurut Siregar (2013:57) “Teknik *alpha cronbach* dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala 1-3, dan 1-5, serta 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap”.

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas ( $r$ ) > 0,6 dan seterusnya dapat menggunakan rumus alpha cronbach sebagai berikut :

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) - \left( 1 - \frac{\sum 2b}{\sigma^2_t} \right)$$

Dimana :

- r : Reliabilitas Instrumen  
 k : Banyak Butir Pertanyaan  
 $2_b$  : Jumlah Varians Butir  
 $2_t$  : Varians Total

b. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2018: 127) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal, seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara mendeteksi apakah residual memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan residual grafik dan uji statistik. Metode uji normalitas dalam penelitian ini adalah *Kolmogorov Smirnov*. Menurut Singgih Santoso (2018 : 223) .Pedoman Pengambilan Keputusan:

- a). Nilai Sig. Atau Signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$ ,  
 Distribusi adalah tidak normal (simetris).  
 b). Nilai Sig. Atau Signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$ ,  
 Distribusi adalah normal (simetris).

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Siregar (2013:284) : “Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (independent) dan satu

variabel tak bebas (dependent)”. Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (dependent) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (independent). Adapun persamaan regresi sederhana dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b X$$

Dimana :

Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

a dan b = Konstanta

#### d. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Siregar (2013:251) : “Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih atau juga dapat menentukan arah dari dua variabel”.

Nilai korelasi (r) = (-1 0 1)

Adapun koefisien korelasi dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$r = \frac{n (\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n^2 - (\sum x)^2] [n^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

n = Jumlah Data (Responden)

x = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

y = Variabel Terikat (Keputusan Pembelian)

Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada di antara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan dalam bentuk positif (+) dan negatif (-).

Misalnya :

- a. Apabila  $r = -1$  artinya korelasi negatif sempurna, artinya terjadi hubungan bertolak belakang antara variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik, maka variabel Y turun.
- b. Apabila  $r = 1$  artinya korelasi positif sempurna, artinya terjadi hubungan searah variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik, maka variabel Y naik.

**Tabel 1.8**  
**Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan**

No	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,199	Sangat Lemah
2.	0,20 – 0,39	Lemah
3.	0,40 – 0,599	Cukup
4.	0,60 – 0,799	Kuat
5.	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Siregar (2013:251-252)

- e. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Siregar (2013:252) : “Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”. Besarnya koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi dengan rumus sebagai berikut:

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD : Koefisien Determinasi

r : Koefisien Korelasi

f. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2013:98) Dalam Analisis dampak penciptaan *brand image* dan aktifitas *word of mouth (wom)* pada penguatan keputusan pembelian produk fashion (2018:19), Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah variabel kualitas pelayanan (X) yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh terhadap variabel keputusan pembelian (Y). Dengan tingkat signifikan ( ) yang digunakan adalah 5%, distribusi F dengan derajat kebebasan ( ;K-1, n-K-1).

Kriteria pengujian:

- a.  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau signifikan  $> 0.05$ .  $H_0$  diterima, artinya variabel kualitas pelayanan (X) tidak mempengaruhi variabel keputusan pembelian (Y) secara signifikan.
- b.  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau signifikani  $< 0.05$ .  $H_0$  ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan (X) mempengaruhi variabel

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia 36-45 tahun, berjenis kelamin laki-laki, berpendidikan terakhir S1, bekerja sebagai wiraswasta dan memiliki penghasilan Rp 3.000.000- Rp 4.000.000.
2. Hasil dari analisis regresi linier sederhana, dapat dilihat persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = 22,464 - 0,031X$$

Dari persamaan regresi linier sederhana tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 22,464, artinya bahwa nilai variabel kualitas pelayanan sama dengan nol, maka nilai keputusan pembelian sebesar 22,464
2. Nilai koefisien X sebesar -0,031 artinya jika variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan, maka nilai variabel keputusan pembelian akan menurun sebesar 0,031. Koefisien regresi tersebut bernilai negatif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X dan Y adalah negatif.

3. Hasil koefisien korelasi (R), bahwa nilai R sebesar 0,122. Jika di lihat pada Tabel 1.9 nilai korelasi R tersebut menunjukkan tingkat hubungan sangat lemah karena berada pada interval 0,00-0,199.
4. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,015 yang artinya bahwa sumbangan variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 1,5% terhadap keputusan pembelian konsumen di PT. Sugi Graha Indah. Sedangkan sisanya sebesar 98,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Hasil analisis uji kelayakan model (F) menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 2,133 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 0,164 dengan taraf signifikansi sebesar 0,05(5%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $2,133 > 0,164$ , artinya variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel keputusan pembelian secara signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa regresi linier sederhana tersebut dapat digunakan untuk memprediksi variabel keputusan pembelian yang diperoleh oleh kualitas pelayanan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan untuk PT. Sugi Graha Indah sebagai berikut:

1. Perusahaan sudah selayaknya memperhatikan fasilitas tempat duduk diruang tunggu agar konsumen tidak harus menunggu bergantian dengan konsumen lainnya, hal tersebut penting dilakukan agar konsumen merasa nyaman saat berada di ruangan tersebut.

2. Kemudian faktor lain yaitu tentang keputusan pembelian konsumen terutama tentang evaluasi pasca pembelian, sebaiknya perusahaan membuat kotak saran agar mengetahui konsumen merasa puas atau tidak dengan kualitas pelayanan, kualitas tanah maupun fasilitas yang tersedia.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arfah, Yeni. 2022 . *Keputusan Pembelian*. PT. Inovasi Pratama Internasional. Padang
- Ariyanty Nel, & Andira Ari (2021). *Pengaruh Brand Image dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Vol No 1 Maret 2021, 41
- Azhari, Fikri . 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kota Palangkaraya*. Institute Agama Islam Negeri Palangkaraya. Palangkaraya
- Erlangga E, Nurjaya , Denok, Mahnun & Jasmani (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sepeda Motor Honda Di PT Panca Sakti Perkasa di Bintaro*, Vol 1 No 4 Oktober 2021
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Universitas Diponegoro Semarang
- Hartini, 2021. *Perilaku Konsumen*. CV Media Sains Indonesia. Bandung
- Meidiansyah, Tri. 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tanah Kavlingan Pada PT. Sintang Real Estate Kabupaten Sintang*. Universitas Muhammadiyah Pontianak
- Nurchahyo, Bagus dan Riskayanto. 2018. *Analisis Dampak Penciptaan Brand Image dan Aktifitas Word Of Mouth (WOM) pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion*. Jurnal Nusamba Vol. 3 No 1, 17-18
- Roymon, Panjaitan. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Sukarno Pressindo
- Salim, Fahrudin, Buddy & Tabroni. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Kepada Reputasi Perusahaan*. Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen Vol No 2 Desember 2019,111
- Sinaga, Eko P. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Showroom Ivo Mobil Tritura Medan*. Universitas Sumatra Utara. Medan
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana. Jakarta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung

- Sulaeman, Asep, Komarudin & Rahayu. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Motor Kawasaki pada PT Kawasaki Adhisejahtera Bintaro Tangerang Selatan*. Jurnal Arastirmma Vol 1 No 1 Februari 2021
- Sujarweni, V Wiratna. 2019. *Metodologi Penrlitian Bisnis & Ekonomi*. Pustakabarupress. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa*. Andi Yogyakarta
- Tirta, I dkk. 2021. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV Ake Maumbi*. Jurnal EMBA Vol 9 No 4, 316
- Utama, Prayusa Widya. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Rown Division Kota Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta

## LAMPIRAN 1

### Kuesioner Penelitian

#### Untuk Konsumen PT Sugi Graha Indah Kabupaten Sintang

##### A. Kata Pengantar

Dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tanah Kavlingan Pada PT Sugi Graha Indah Kabupaten Sintang”, dimana penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi syarat yang telah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak. Untuk itu saya mohon dengan segala kerendahan hati kepada Bapak/Ibu untuk meluangkan waktunya membantu dalam pengisian kuesioner ini dengan sebenar-benarnya.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya mengucapkan terimakasih.

##### B. Identitas Peneliti

1. Nama : Mita Khairunisa
2. Nim : 181320010
3. Program studi/ jenjang : Manajemen/ S1
4. Fakultas : Ekonomi
5. Universitas : Muhammadiyah Pontianak

##### C. Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Umur :  5- 30 Th     31- 35 Th  
 36- 45 Th     46- 55 Th  
 >55 Th
4. Jenis Kelamin :
5. Pekerjaan :  Wiraswasta     Karyawan Swasta  
 Pegawai Negeri     Pensiunan  
 Ibu Rumah Tangga

Lainnya.....

6. Pendapatan Perbulan :
7. Pendidikan Terakhir :  SD     SMP     SMA/SMK  
 D3     S1
8. No Hp :

#### D. Petunjuk Pengisian

- Bacalah dengan cermat dan teliti
- Berilah tanda ceklis ( ) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pilihan anda.

Keterangan:

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Kurang Setuju (KS)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1

#### E. Daftar Pertanyaan

##### 1. Kualitas Pelayanan

###### a. Reliabilitas ( *reliability* )

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan PT Sugi Graha Indah sigap dalam melayani konsumen					

2.	Karyawan PT Sugi Graha Indah tepat waktu					
3.	Karyawan PT Sugi Graha Indah dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen					
4.	Tanah kavlingan yang tersedia di PT Sugi Graha Indah sudah siap untuk di bangun rumah					

**b. Daya Tanggap (responsiveness)**

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Pelayanan karyawan PT Sugi Graha Indah cepat dalam melayani konsumen					
2.	Karyawan PT Sugi Graha Indah tanggap dalam menjelaskan informasi tanah kavlingan yang tidak diketahui konsumen					
3.	Karyawan PT Sugi Graha Indah menawarkan promo-promo tanah kavlingan					
4.	PT Sugi Graha Indah sigap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen					
5.	Pelayanan yang dilakukan oleh PT. Sugi Graha Indah cepat, sehingga konsumen tidak lama menunggu untuk dilayani					

**c. Jaminan (assurance)**

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Konsumen merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di PT Sugi Graha Indah					
2.	Karyawan PT Sugi Graha Indah jujur dan bertanggung jawab dalam melayani konsumen					
3.	Karyawan PT Sugi Graha Indah terampil dalam melayani konsumen					
4.	Karyawan PT Sugi Graha Indah memiliki pengetahuan mendalam tentang lokasi tanah kavlingan					

**d. Empati (empathy)**

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan PT Sugi Graha Indah melayani dengan ramah/ senyuman					
2.	Karyawan PT Sugi Graha Indah memberikan perhatian individual kepada para konsumennya					
3.	Karyawan PT Sugi Graha Indah melakukan komunikasi yang baik dengan para konsumen					
4.	Karyawan memahami dan tanggap akan kebutuhan konsumen					

**e. Bukti fisik (tangibles)**

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Kondisi ruangan PT Sugi Graha Indah tertata rapi, dan bersih					
2.	Kantor PT Sugi Graha Indah mudah untuk ditemukan lokasinya					
3.	Jumlah tempat duduk diruang tunggu mencukupi					
4.	Sudah tersedia layanan informasi yang mendukung dalam pencarian informasi mengenai tanah kavlingan seperti banner, brosur dll					

## 2. Keputusan Pembelian

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
<b>Pengenalan Masalah</b>						
1.	Membeli tanah kavlingan di PT Sugi Graha Indah karena membutuhkan tanah tersebut sebagai investasi/ membangun rumah/ruko					
<b>Pencarian Informasi</b>						
2.	Memilih dan memutuskan membeli tanah kavlingan di PT Sugi Graha Indah setelah mencari beberapa informasi dari internet, brosur dll					
<b>Mengevaluasi Alternatif</b>						
3.	Saya Memilih dan membeli tanah di PT Sugi Graha Indah karena sudah mengetahui kualitasnya					

<b>Keputusan Pembelian</b>						
4.	Saya akan membeli tanah kavlingan lagi di PT Sugi Graha Indah karena terdapat banyak pilihan jenis ukuran tanahnya					
<b>Evaluasi Pasca-Pembelian</b>						
5.	Saya merasa puas pada kualitas tanahnya dan akan merekomendasikan PT Sugi Graha Indah ke orang lain					



**LAMPIRAN 2****Data Identitas Responden**

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan Perbulan	No. Hp
1	Endang R	Jl. Y. C Oevang Oeray	Perempuan	25-30	S1	Wiraswasta	5,000,000	85252597783
2	Marlina	Jl. Y. C Oevang Oeray	Perempuan	25- 30	S1	Wiraswasta	4,500,000	81257403998
3	Ayu Marsita	Jl. Teuku Umar	Perempuan	25- 30	D3	Wiraswasta	5,000,000	81250847356
4	Nurosia	Jl. M.T Haryono	Perempuan	25- 30	D3	Karyawan Swasta	3,000,000	89692412356
5	Jurianto	Jl. Diponegoro	laki-laki	25- 30	D3	Karyawan Swasta	3,000,000	81257501233
6	Ridho gawa gumelar	Jl. Y. C Oevang Oeray	laki-laki	25- 30	S1	Wiraswasta	4,700,000	89692443261
7	Irawan kurniawan	Jl. Cadika	laki-laki	25- 30	SMA/SMK	Karyawan Swasta	2,500,000	89384657980
8	Imahrestiyana	Jl. M.T Haryono	Perempuan	25- 30	S1	Wiraswasta	4,500,000	85245881759
9	Sumarni	Jl. Diponegoro	Perempuan	25- 30	D3	Karyawan Swasta	2,500,000	85245095800
10	Iqbal	Jl. Pal 4	Laki-laki	25- 30	S1	Karyawan Swasta	3,000,000	81257504998
11	Redy krisna setiawan	Jl. Sengkuang	Laki-laki	46- 55	SMA/SMK	Karyawan Swasta	3,000,000	81212456897
12	Siti	Jl. Akcaya III	Perempuan	46- 55	S1	PNS	4,000,000	81256498765

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan Perbulan	No. Hp
13	Hendri kusnadi	Jl. Jerora 1	Laki-laki	36- 45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	3,000,000	89690423547
14	Nani	Jl. Mambok	Perempuan	46- 55	S1	PNS	4.000.000	95240976535
15	Felliks kiano andreas pane	Jl. Pal 7	Laki-laki	25-30	D3	Wiraswasta	5,000,000	89387905463
16	Lia	Jl. Y. C Oevang Oeray	Perempuan	25- 30	D3	Wiraswasta	3,500,000	85245881748
17	Izwin ramadona	Jl. Jerora 2	Laki-laki	25-30	S1	Karyawan Swasta	2,500,000	81357407689
18	Rio	Jl. Mambok	Perempuan	36- 45	D3	Karyawan Swasta	3,800,000	85234678129
19	Gunadi andarjatmoko	Jl. PKP Mujahidin	Laki-laki	46- 55	S1	Karyawan Swasta	3,000,000	85246573246
20	Marleni	Jl. Darunajah	Perempuan	36- 45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	2,500,000	89692465478
21	Ade marfa chandra	Jl. Padat Karya	Laki-laki	46- 55	S1	Wiraswasta	3,500,000	89692412356
22	Putri	Jl. Jerora 1	Perempuan	46- 55	S1	Wiraswasta	4,200,000	85245881759
23	Antonius kudang	Jl. Kelam	Laki-laki	36- 45	SMA/SMK	Wiraswasta	2,400,000	89692412356
24	Nina ramadhayani	Jl. Y. C Oevang Oeray	Perempuan	36- 45	S1	PNS	4.000.000	-
25	Lindawati	Jl. Y. C Oevang Oeray	Perempuan	36- 45	D3	Karyawan Swasta	2,800,000	-
26	Riko	Jl. Diponegoro	Laki-laki	46- 55	S1	PNS	4.000.000	85243216587
27	Sudirman Alban	Jl. Sengkuang	Laki-laki	46- 55	D3	Wiraswasta	4,700,000	-

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Alamat</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Penghasilan Perbulan</b>	<b>No. Hp</b>
28	Reni karyati	Jl. Kedabang	Perempuan	46- 55	D3	Wiraswasta	3,800,000	85245095800
29	Faizal tanjung	Jl. Masuka	Laki-laki	31- 35	S1	Karyawan Swasta	2,500,000	89654578643
30	Antok cahya mahendra	Jl. Antasari	Laki-laki	36- 45	D3	Wiraswasta	5,000,000	81257403998
31	Frederikus ferdi	Jl. Imam Bonjol	Laki-laki	46- 55	S1	PNS	4.000.000	81234658791
32	Rasyid wibi arijalu	Jl. Akcaya 1	Laki-laki	31- 35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	3,000,000	85363548698
33	Fendi rahman	Jl. M Saad	Laki-laki	36- 45	D3	Karyawan Swasta	3,000,000	81257504976
34	Antonius	Jl. Y. C Oevang Oeray	Laki-laki	46- 55	S1	PNS	4.000.000	85245095800
35	Reselia nambi	Jl. Jerora 2	Perempuan	46- 55	D3	Wiraswata	4,600,000	85245881759
36	Yulius	Jl. Kelam	Laki-laki	36- 45	D3	Karyawan Swasta	3,100,000	81254287964
37	Eka novita sari	Jl. Lintas Melawi	Perempuan	36- 45	SMA/SMK	Wiraswasta	4,800,000	89692456428
38	Kirana Ersa	Jl. Tugu Jam	Perempuan	31- 35	D3	Karyawan Swasta	2,800,000	85234126486
39	Pujieli la'ia	Jl. M.T Haryono	Perempuan	31- 35	D3	Karyawan Swasta	3,300,000	85267854321
40	Yayan adrianova eka tuah	Jl. Pal 4	Perempuan	36- 45	D3	Karyawan Swasta	3,000,000	89765125628
41	Yokie prasetya dharma	Jl. Nenak Lesatri	Laki-laki	46- 55	SMA/SMK	Wiraswasta	5,000,000	85234657863

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan Perbulan	No. Hp
42	Donata	Jl. Lintas Melawi	Perempuan	46- 55	S1	PNS	4.000.000	89285432157
43	Marthom ignatius	Jl. Masuka	Laki-laki	36- 45	S1	PNS	4.000.000	85235679745
44	Yosua fredrik ariston	Jl. Kelam	Laki-laki	46- 55	S1	PNS	4.000.000	89692412356
45	Markulanus alex	Jl. Mengkurai	Laki-laki	36- 55	S1	PNS	4.000.000	88524588175
46	Meini	Jl. Stadion Baning	Perempuan	31- 35	D3	Wiraswasta	4,500,000	-
47	Suminah	Jl. Diponegoro	Perempuan	46- 55	SMA/SMK	Wiraswasta	5,000,000	-
48	Irwandi	Jl. Darma Putra	Laki-laki	46- 55	S1	PNS	4.000.000	-
49	Aris alvian	Jl. Jerora 2	Laki-laki	36- 45	S1	PNS	4.000.000	85245095800
50	Vera nafratilopa	Jl. Lintas Melawi	Perempuan	36- 45	SMA/SMK	Wiraswasta	5,000,000	85245881759
51	Ferri faldi	Jl. M.T Haryono	Laki-laki	46- 55	S1	PNS	4.000.000	85243568954
52	Anggit	Jl. Pal 4	Perempuan	36- 45	D3	Karyawan Swasta	2,800,000	89598943156
53	Yupitas	Jl. Menyurai	laki-laki	31- 35	S1	Karyawan Swasta	2,500,000	89573175428
54	Agustini	Jl. Pangeran kuning	perempuan	36- 45	SMA/SMK	Wiraswasta	4,700,000	89697531649
55	Siswadi	Jl. Menyumbang	laki-laki	46- 55	S1	PNS	4.000.000	85247805376
56	Anaya Adiba	Jl. Ulak Jaya	Perempuan	31- 35	D3	Karyawan Swasta	3,000,000	85740763186

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan Perbulan	No. Hp
57	Tri	Jl. Seroja	Perempuan	31- 35	D3	Karyawan Swasta	3,200,000	89698541267
58	Temy astanti	Jl. Y. C Oevang Oeray	Perempuan	31-35	S1	Karyawan Swasta	3,000,000	-
59	Tuning astanti	Jl. Darma Putra	Perempuan	36- 55	D3	Wiraswasta	5,000,000	-
60	Paulus	Jl. Kelam Permai	Laki-laki	36- 45	D3	Karyawan Swasta	2,900,000	89692143267
61	Agus	Jl. Kedabang	Laki-laki	46- 55	S1	PNS	4.000.000	85289751247
62	Solikin	Jl. PKP Mujahidin	Laki-laki	46- 55	S1	PNS	4.000.000	85252435678
63	Andri agusian	Jl. Teuku Umar	Laki-laki	46- 55	SMA/SMK	Wiraswasta	4,500,000	81245265743
64	Hendrik aci	Jl. Antasari	Laki-laki	36- 45	D3	Wiraswasta	4,300,000	81278964317
65	Joko nursanto	Jl. M Saad	Laki-laki	36- 45	S1	Karyawan Swasta	1,500,000	89356297613
66	Robby ramadani	Jl. Imam Bonjol	Laki-laki	36-45	S1	PNS	4.000.000	89245763895
67	Saiful anwar	Jl. Stadion Baning	Laki-laki	36- 45	S1	PNS	4.000.000	89695754219
68	Manik	Jl. Stadion Baning	Perempuan	31- 35	D3	Karyawan Swasta	1,500,000	81256784321
69	Yupita	Jl. Darma Putra	Perempuan	36- 45	S1	Wiraswasta	4,700,000	81578321190
70	Mutiara anisa	Jl. Akcaya 2	Perempuan	46- 55	S1	PNS	4.000.000	89655412375
71	Iwan senopsa panuturi	Jl. Lintas Melawi	Laki-laki	36- 45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	2,000,000	81267432618

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan Perbulan	No. Hp
72	Rahman ardiansyah	Jl. Tugu Jam	Laki-laki	36- 45	D3	Karyawan Swasta	2,000,000.00	85245881759
73	Reyhan	Jl. Pal 4	Laki-laki	46- 55	S1	PNS	4.000.000	89690412356
74	Imah	Jl. Akcaya 3	Perempuan	36- 45	D3	Karyawan Swasta	3,000,000	81257403998
75	Yeti sulistiani	Jl. Diponegoro	Perempuan	46- 55	SMA/SMK	Wiraswasta	4,100,000	85245881759
76	Heru tri febrianto	Jl. Teuku Umar	Laki-laki	36- 45	S1	PNS	4.000.000	81350732112
77	Veronika agata	Jl. Tugu Jam	Perempuan	36- 45	D3	Wiraswasta	4,900,000	82357402756
78	Endang	Jl. Y. C Oevang Oeray	Perempuan	46- 55	S1	PNS	4.000.000	85245095888
79	Bayu ari gunawan	Jl. Baning Pantai	Laki-laki	36- 45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1,800,000	81261882441
80	Dewi karyati	Jl. Sungai ana	Perempuan	31- 35	D3	Karyawan Swasta	3,000,000	85240967154
81	Riyanto	Jl. Sesar	Laki-laki	31- 35	D3	Karyawan Swasta	3,200,000	81267421799
82	Sinsi arasi	Jl. Tugu Beji	Perempuan	31- 35	S1	Wiraswasta	5,000,000	89654112687
83	Imam pamuji	Jl. Imam Bonjol	Laki-laki	31- 35	D3	Karyawan Swasta	2,000,000	-
84	Tonwiyah	Jl. Kelam	Perempuan	36- 45	D3	Wiraswasta	4,000,000	-
85	Rahman ihsan hidayat	Jl. Menyurai	Laki-laki	36- 45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	2,500,000	89698753214
86	Jumah	Jl. Pangeran kuning	Perempuan	46- 55	S1	PNS	4.000.000	81243316589

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan Perbulan	No. Hp
87	Sony shanivan	Jl. Darunajah	Laki-laki	36- 45	S1	Wiraswasta	5,000,000	81256342178
88	Hendriko saor sagita	Jl. Akcaya 1	Laki-laki	31- 35	S1	Wiraswasta	4,900,000	85241368798
89	Kasmulyadi	Jl. Akcaya 1	Laki-laki	31- 35	D3	Wiraswasta	5,000,000	85267891267
90	Arfah	Jl. Antasari	Perempuan	36- 45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1,500.000	-
91	Mugi prasetyo	Jl. Teuku Umar	Laki-laki	36- 45	S1	PNS	4.000.000	81256584436
92	Yustandi	Jl. Diponegoro	Laki-laki	36- 45	S1	PNS	4.000.000	89692412456
93	Tri ardi	Jl. Darma Putra	Laki-laki	36- 45	D3	Wirswasta	3,200,000	85245771865
94	Rika hadriyanti dahlia	Jl. Jerora 1	Perempuan	36- 45	S1	Wirswasta	4,800,000	85245098600
95	Deli fadli	Jl. Mambok	Laki-laki	36- 45	D3	Wirswasta	4,500,000	81256317865
96	Syech deffri maulana	Jl. Y. C Oevang Oeray	Laki-laki	36-45	S1	PNS	4.000.000	81278953159
97	Reni karyati	Jl. Sengkuang	Perempuan	36- 45	S1	PNS	4.000.000	85246875219
98	Andriani	Jl. Pal 4	Perempuan	36- 45	D3	Wiraswata	4,500,000	85267315780
99	Rini fitriani	Jl. M.T Haryono	Perempuan	36- 45	S1	PNS	4.000.000	81267325685
100	Tarjudin	Jl. Akcaya 2	Laki-laki	31- 35	S1	PNS	4.000.000	89657893422
101	Tunoi	Jl. Antasari	Laki-laki	36- 45	S1	PNS	4.000.000	89125677834
102	Hariato	Jl. Kelam permai	Laki-laki	36- 45	S1	PNS	4.000.000	81256745769
103	Nanda septianda	Jl. Masuka	Perempuan	36- 45	SMA/SMK	Wiraswasta	4,100,000	82110698327
104	Alexander joni	Jl. Imam Bonjol	Laki-laki	31- 35	D3	Wiraswasta	5,000,000	82157467896
105	Siswanto	Jl. Masuka	Laki-laki	31- 35	S1	PNS	4.000.000	85621456723

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan Perbulan	No. Hp
106	Eni	Jl. Padat Karya	Perempuan	36- 45	S1	PNS	4.000.000	85267845219
107	Lily suryani	Jl. Akcaya 1	Perempuan	36- 45	D3	Wiraswasta	5,000,000	89697543216
108	Anika eriyani	Jl. Jerora 1	Perempuan	36- 45	D3	Wiraswasta	3,200,000	89643871276
109	Noviana	Jl. Nenak Lesatri	Perempuan	36- 45	S1	PNS	4.000.000	85256786512
110	Hendri	Jl. Sungai ana	Laki-laki	36- 45	S1	PNS	4.000.000	85678442179
111	Febrianto	Jl. Stadion Baning	Laki-laki	36- 45	D3	Wiraswasta	5,000,000	81256784456
112	Eka fanny sia	Jl. Baning Pantai	Perempuan	36- 45	SMA/SMK	Wiraswasta	2,300,000	81256894312
113	Eli parita	Jl. Padat Karya	Laki-laki	36- 45	S1	PNS	4.000.000	89765213579
114	Desi natalia	Jl. Pangeran kuning	Perempuan	36- 45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1,800,000	81267036576
115	Arsita	Jl. Menyumbang	Perempuan	36- 45	S1	PNS	4.000.000	85246709856
116	Egi prakoso	Jl. Sungai kawat	Laki-laki	36- 45	D3	Wiraswasta	4,500,000	81265743227
117	Jonio alves pereira	Jl. Kelam Permai	Laki-laki	36- 45	D3	Wiraswasta	4,200,000	85245095743
118	Fery	Jl. Sengkuang	Laki-laki	36- 45	D3	Karyawan Swasta	3,100,000	89692415678
119	Sobiroh	Jl. Y. C Oevang Oeray	Laki-laki	36- 45	D3	Karyawan Swasta	1,500,000	81256896531
120	Wilson swandi oberto	Jl. Diponegoro	Laki-laki	36- 45	SMA/SMK	Wiraswasta	5,000,000	85450671265
121	Sondang martaulina nadeak	Jl. Pal 4	Perempuan	36-45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	2,000,000	81267894315



<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Alamat</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Penghasilan Perbulan</b>	<b>No. Hp</b>
122	Gani	Jl. Stadion Baning	Laki-laki	36- 45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	2,500,000	85245588543
123	Rika hardiyanti dahlia	Jl. Jerora 2	Perempuan	36- 45	S1	PNS	4.000.000	89693567521
124	Iskahtun	Jl. Sesar	Perempuan	36- 45	D3	Wiraswasta	5,000,000	84521886437
125	Michael	Jl. Seroja	Laki-laki	31- 35	D3	Wiraswasta	4,600,000	85243215895
126	Agri Pradana	Jl. M Saad	Laki-laki	31- 35	S1	Karyawan Swasta	4,000,000	81254578965
127	Siwerdani	Jl. Tugu Beji	Perempuan	31- 35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1,800,000	89654783321
128	Ratiyo	Jl. Mambok	Laki-laki	36- 45	D3	Karyawan Swasta	4,100,000	85267885633
129	Susilawati	Jl. Lintas Melawi	Perempuan	36- 45	SMA/SMK	Wiraswasta	5,000,000	81257404779
130	Sena	Jl. Darma Putra	Perempuan	36- 45	SMA/SMK	Wiraswasta	4,300,000	89395112458
131	Maria lowa	Jl. Akcaya 2	Perempuan	36- 45	SMA/SMK	Wiraswasta	2,300,000	81243576437
132	Sambudi	Jl. Akcaya 2	Laki-laki	36- 45	S1	PNS	4.000.000	85246879651
133	Subardi	Jl. Diponegoro	Laki-laki	36- 45	S1	PNS	4.000.000	85244678969
134	Guntur wisnu kawirian	Jl. Teuku Umar	Laki-laki	36- 45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1,500,000	81257654332
135	Irham khalik	Jl. Imam Bonjol	Laki-laki	36- 45	SMA/SMK	Wiraswasta	5,000,000	89698532256
136	Wansyah	Jl. PKP Mujahidin	Laki-laki	36- 45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	2,500,000	81256789964

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Alamat</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Penghasilan Perbulan</b>	<b>No. Hp</b>
137	Triana	Jl. M.T Haryono	Perempuan	25- 30	SMA/SMK	Karyawan Swasta	2,000,000	81254672478
138	Ayang halimah	Jl. Tugu Jam	Perempuan	25- 30	SMA/SMK	Wiraswasta	4,300,000	89698541278
139	Egi Prakoso	Jl. Seroja	Laki-laki	25-30	S1	Karyawan Swasta	4,100,000	85255678412
140	Joko nusanto	Jl. Nenak Lesatri	Laki-laki	25- 30	SMA/SMK	Karyawan Swasta	2,000,000	81267894266
141	Muhammad aziz fikki	Jl. Y. C Oevang Oeray	Laki-laki	25- 30	SMA/SMK	Karyawan Swasta	2,000,000	85245881759
142	Lius	Jl. Ackaya 2	Laki-laki	25- 30	D3	Wiraswasta	4,500,000	89692412356
143	Steven marianson	Jl. Akcaya 1	Laki-laki	25- 30	S1	Wiraswasta	5,000,000	81257403998

## LAMPIRAN 3

## TABULASI RESPONDEN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X) PADA PT SUGI GRAHA INDAH

No	Reliabilitas				Responsiveness					Assurance				Empathy				Tangiblaes				Total	Rata-rata
	X1.a	X1.b	X1.c	X1.d	X2.a	X2.b	X2.c	X2.d	X2.e	X3.a	X3.b	X3.c	X3.d	X4.a	X4.b	X4.c	X4.d	X5.a	X5.b	X5.c	X5.d		
1	5	4	3	3	3	4	3	2	5	5	3	4	2	3	5	3	3	4	5	2	4	75	3.571429
2	5	3	4	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	80	3.809524
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	85	4.047619
4	3	2	3	2	3	3	3	2	5	2	3	2	3	4	5	2	3	4	3	2	3	62	2.952381
5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	3.857143
6	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	95	4.52381
7	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	94	4.47619
8	4	4	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	5	4	2	4	70	3.333333
9	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	73	3.47619
10	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	79	3.761905
11	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	4	5	2	4	5	4	2	4	72	3.428571
12	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	5	3	2	3	61	2.904762
13	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	75	3.571429

No	Reliabilitas				Responsiveness					Assurance				Empathy				Tangiblaes				Total	Rata-rata
	X1.a	X1.b	X1.c	X1.d	X2.a	X2.b	X2.c	X2.d	X2.e	X3.a	X3.b	X3.c	X3.d	X4.a	X4.b	X4.c	X4.d	X5.a	X5.b	X5.c	X5.d		
14	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	89	4.238095
15	5	3	5	3	4	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	81	3.857143
16	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	69	3.285714
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	84	4
20	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	95	4.52381
21	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	90	4.285714
22	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	80	3.809524
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	84	4
24	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	93	4.428571
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4
26	3	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	5	4	4	1	2	1	4	1	2	47	2.238095
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	83	3.952381
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	83	3.952381

No	Reliabilitas				Responsiveness					Assurance				Empathy				Tangiblaes				Total	Rata-rata
	X1.a	X1.b	X1.c	X1.d	X2.a	X2.b	X2.c	X2.d	X2.e	X3.a	X3.b	X3.c	X3.d	X4.a	X4.b	X4.c	X4.d	X5.a	X5.b	X5.c	X5.d		
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	65	3.095238
30	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	73	3.47619
31	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	81	3.857143
32	5	3	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	88	4.190476
33	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	3.809524
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	101	4.809524
35	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	83	3.952381
36	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	79	3.761905
37	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	78	3.714286
38	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	78	3.714286
39	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	70	3.333333
40	4	4	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	79	3.761905
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	80	3.809524
42	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102	4.857143
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	83	3.952381

No	Reliabilitas				Responsiveness					Assurance				Empathy				Tangiblaes				Total	Rata-rata
	X1.a	X1.b	X1.c	X1.d	X2.a	X2.b	X2.c	X2.d	X2.e	X3.a	X3.b	X3.c	X3.d	X4.a	X4.b	X4.c	X4.d	X5.a	X5.b	X5.c	X5.d		
44	4	3	2	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	53	2.52381
45	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	57	2.714286
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4
48	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	2.952381
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	5
50	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	77	3.666667
51	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	74	3.52381
52	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	74	3.52381
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	80	3.809524
54	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	53	2.52381
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4
56	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4
57	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	100	4.761905
58	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	91	4.333333



No	Reliabilitas				Responsiveness					Assurance				Empathy				Tangiblaes				Total	Rata-rata
	X1.a	X1.b	X1.c	X1.d	X2.a	X2.b	X2.c	X2.d	X2.e	X3.a	X3.b	X3.c	X3.d	X4.a	X4.b	X4.c	X4.d	X5.a	X5.b	X5.c	X5.d		
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	82	3.904762
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	80	3.809524
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	103	4.904762
79	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	3.095238
80	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	3.095238
81	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	102	4.857143
82	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	52	2.47619
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	104	4.952381
85	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	75	3.571429
86	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	54	2.571429
87	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	3.095238
88	3	2	3	2	4	2	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	3	61	2.904762



No	Reliabilitas				Responsiveness					Assurance				Empathy				Tangiblaes				Total	Rata-rata
	X1.a	X1.b	X1.c	X1.d	X2.a	X2.b	X2.c	X2.d	X2.e	X3.a	X3.b	X3.c	X3.d	X4.a	X4.b	X4.c	X4.d	X5.a	X5.b	X5.c	X5.d		
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	82	3.904762	
90	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	77	3.666667
91	4	4	4	2	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	77	3.666667
92	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	81	3.857143
93	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	66	3.142857
94	3	3	3	2	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	67	3.190476
95	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	66	3.142857
96	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	3.952381
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3
98	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	73	3.47619
99	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	52	2.47619
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	65	3.095238
101	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	3.952381
102	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	55	2.619048
103	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	3.904762

No	Reliabilitas				Responsiveness					Assurance				Empathy				Tangiblaes				Total	Rata-rata
	X1.a	X1.b	X1.c	X1.d	X2.a	X2.b	X2.c	X2.d	X2.e	X3.a	X3.b	X3.c	X3.d	X4.a	X4.b	X4.c	X4.d	X5.a	X5.b	X5.c	X5.d		
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4
105	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	3	3	3	4	3	59	2.809524
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	67	3.190476
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	65	3.095238
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3
110	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	80	3.809524
111	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	78	3.714286
112	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	5	76	3.619048
113	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	80	3.809524
114	2	5	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	55	2.619048
115	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	84	4
116	5	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	70	3.333333
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	68	3.238095

No	Reliabilitas				Responsiveness					Assurance				Empathy				Tangiblaes				Total	Rata-rata
	X1.a	X1.b	X1.c	X1.d	X2.a	X2.b	X2.c	X2.d	X2.e	X3.a	X3.b	X3.c	X3.d	X4.a	X4.b	X4.c	X4.d	X5.a	X5.b	X5.c	X5.d		
119	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	3.857143
120	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	3.904762
121	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	65	3.095238	
122	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	65	3.095238	
123	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	5	3	4	3	65	3.095238
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	3.952381
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4
127	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	3.952381
128	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	67	3.190476
129	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	81	3.857143
130	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	77	3.666667
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	81	3.857143
132	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	67	3.190476
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	82	3.904762

No	Reliabilitas				Responsiveness					Assurance				Empathy				Tangiblaes				Total	Rata-rata
	X1.a	X1.b	X1.c	X1.d	X2.a	X2.b	X2.c	X2.d	X2.e	X3.a	X3.b	X3.c	X3.d	X4.a	X4.b	X4.c	X4.d	X5.a	X5.b	X5.c	X5.d		
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	81	3.857143
135	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	91	4.333333
136	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	72	3.428571
137	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.142857
138	5	3	3	4	3	2	4	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	66	3.142857
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	69	3.285714
141	3	4	5	4	4	2	4	2	3	2	4	2	5	2	3	4	5	2	5	2	4	71	3.380952
142	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4	79	3.761905
143	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	2	5	3	4	4	5	3	5	4	4	82	3.904762
<b>Total</b>	540	518	533	498	510	502	511	501	537	496	525	494	528	500	527	506	529	520	542	501	514		
<b>Rata-rata</b>	3.78	3.62	3.73	3.48	3.57	3.51	3.57	3.5	3.76	3.47	3.67	3.45	3.69	3.5	3.69	3.54	3.7	3.64	3.79	3.5	3.59		

## LAMPIRAN 4

TABULASI KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y)

No	Keputusan Pembelian					Total	Rata-rata
	Y1.a	Y1.b	Y1.c	Y1.d	Y1.e		
1	5	3	5	5	4	22	4.4
2	4	5	5	5	4	23	4.6
3	4	4	5	5	4	22	4.4
4	4	3	2	4	4	17	3.4
5	3	4	3	4	5	19	3.8
6	4	3	5	4	4	20	4
7	4	3	4	5	4	20	4
8	4	3	4	4	3	18	3.6
9	5	5	4	4	5	23	4.6
10	5	4	3	5	4	21	4.2
11	4	3	4	4	4	19	3.8
12	5	5	5	5	5	25	5
13	4	3	4	3	3	17	3.4
14	5	5	4	5	4	23	4.6
15	5	4	5	5	5	24	4.8
16	4	4	3	4	5	20	4
17	5	4	3	5	4	21	4.2
18	4	4	4	3	5	20	4
19	4	3	4	3	5	19	3.8
20	4	3	4	4	4	19	3.8
21	5	3	4	3	5	20	4
22	4	5	4	5	5	23	4.6
23	3	4	5	4	3	19	3.8
24	3	5	3	3	3	17	3.4
25	4	3	5	4	4	20	4
26	5	3	5	3	4	20	4
27	4	4	4	4	3	19	3.8
28	2	2	2	2	5	13	2.6
29	5	4	5	5	3	22	4.4
30	5	3	4	5	3	20	4
31	2	5	4	5	5	21	4.2
32	3	3	4	3	3	16	3.2
33	4	4	3	4	5	20	4
34	4	4	3	3	4	18	3.6

No	Keputusan Pembelian					Total	Rata-rata
	Y1.a	Y1.b	Y1.c	Y1.d	Y1.e		
35	5	4	3	5	5	22	4.4
36	5	4	5	4	5	23	4.6
37	4	3	5	4	5	21	4.2
38	3	3	4	4	4	18	3.6
39	2	2	2	2	5	13	2.6
40	5	5	4	5	5	24	4.8
41	4	4	3	3	4	18	3.6
42	4	4	4	4	4	20	4
43	3	3	3	3	3	15	3
44	5	5	3	5	5	23	4.6
45	5	5	3	5	5	23	4.6
46	3	3	4	3	4	17	3.4
47	4	4	5	4	4	21	4.2
48	5	3	5	5	5	23	4.6
49	3	4	3	3	4	17	3.4
50	4	4	5	4	4	21	4.2
51	5	4	3	5	5	22	4.4
52	3	4	3	3	4	17	3.4
53	2	3	2	2	4	13	2.6
54	5	5	5	5	5	25	5
55	4	2	4	4	4	18	3.6
56	5	2	5	3	5	20	4
57	4	3	4	4	4	19	3.8
58	3	3	5	3	3	17	3.4
59	4	3	5	3	4	19	3.8
60	5	3	4	5	5	22	4.4
61	3	3	5	3	3	17	3.4
62	3	5	4	3	4	19	3.8
63	4	5	4	5	5	23	4.6
64	4	3	5	5	5	22	4.4
65	4	4	5	4	4	21	4.2
66	3	3	5	3	3	17	3.4
67	5	5	3	5	4	22	4.4
68	3	4	3	3	4	17	3.4
69	3	3	3	3	4	16	3.2
70	2	2	2	4	5	15	3
71	3	2	3	3	4	15	3

No	Keputusan Pembelian					Total	Rata-rata
	Y1.a	Y1.b	Y1.c	Y1.d	Y1.e		
72	5	5	5	5	5	25	5
73	4	3	4	4	4	19	3.8
74	3	3	3	3	5	17	3.4
75	5	5	4	5	5	24	4.8
76	5	4	3	5	4	21	4.2
77	5	4	5	5	5	24	4.8
78	5	3	3	5	4	20	4
79	4	3	3	4	4	18	3.6
80	4	4	4	4	4	20	4
81	3	3	3	4	5	18	3.6
82	5	5	3	5	5	23	4.6
83	2	4	3	2	4	15	3
84	5	5	5	5	5	25	5
85	4	5	3	4	4	20	4
86	4	3	4	4	4	19	3.8
87	5	3	4	5	5	22	4.4
88	3	5	5	5	5	23	4.6
89	3	3	5	3	5	19	3.8
90	5	5	4	3	5	22	4.4
91	3	3	4	3	4	17	3.4
92	3	4	4	4	4	19	3.8
93	3	3	5	3	3	17	3.4
94	4	5	4	4	4	21	4.2
95	4	3	4	4	4	19	3.8
96	5	5	5	5	5	25	5
97	3	4	4	4	4	19	3.8
98	4	3	3	3	5	18	3.6
99	4	3	4	3	4	18	3.6
100	5	4	4	5	4	22	4.4
101	5	5	5	5	4	24	4.8
102	4	3	4	4	4	19	3.8
103	3	3	3	3	3	15	3
104	5	4	4	3	5	21	4.2
105	5	5	5	5	5	25	5
106	3	4	3	3	3	16	3.2
107	4	4	4	4	4	20	4
108	5	4	5	3	5	22	4.4

No	Keputusan Pembelian					Total	Rata-rata
	Y1.a	Y1.b	Y1.c	Y1.d	Y1.e		
109	3	4	5	4	5	21	4.2
110	3	5	5	5	5	23	4.6
111	2	2	2	2	2	10	2
112	5	4	5	5	5	24	4.8
113	4	3	3	4	5	19	3.8
114	3	4	4	4	4	19	3.8
115	5	4	4	4	5	22	4.4
116	5	4	4	4	5	22	4.4
117	3	5	5	5	5	23	4.6
118	5	5	5	5	5	25	5
119	3	3	3	3	4	16	3.2
120	4	4	4	4	4	20	4
121	4	4	4	3	4	19	3.8
122	5	4	5	3	5	22	4.4
123	4	4	5	4	5	22	4.4
124	4	5	5	5	5	24	4.8
125	4	5	5	5	5	24	4.8
126	4	4	4	4	4	20	4
127	5	5	5	5	5	25	5
128	5	5	5	5	5	25	5
129	4	4	4	4	4	20	4
130	5	5	5	5	5	25	5
131	3	4	5	5	5	22	4.4
132	3	5	4	5	5	22	4.4
133	3	4	3	4	3	17	3.4
134	4	4	4	4	4	20	4
135	4	4	4	4	4	20	4
136	2	4	2	4	2	14	2.8
137	3	3	3	3	3	15	3
138	5	5	5	4	5	24	4.8
139	3	3	3	3	3	15	3
140	5	4	5	5	5	24	4.8
141	5	5	5	5	5	25	5
142	5	4	5	5	5	24	4.8
143	3	4	3	5	3	18	3.6
<b>Total</b>	568	547	572	576	613		



No	Keputusan Pembelian					Total	Rata-rata
	Y1.a	Y1.b	Y1.c	Y1.d	Y1.e		
<b>Rata-rata</b>	3.97203	3.82517	4	4.02797	4.28671		

## LAMPIRAN 5

**HASIL PERHITUNGAN UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X)  
PADA PT SUGI GRAHA INDAH KABUPATEN SINTANG**

Notes		
Output Created		14-JUN-2022 13:18:38
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	143
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=X1.a X1.b X1.c X1.d X2.a X2.b X2.c X2.d X2.e X3.a X3.b X3.c X3.d X4.a X4.b X4.c X4.d X5.a X5.b X5.c X5.d TOTAL /PRINT=TWOTAIL NOSIG  /MISSING=PAIRWISE .
Resources	Processor Time	00:00:00.08
	Elapsed Time	00:00:00.48





	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	
X3.a	Pearson Correlation	.481**	.710**	.482**	.620**	.438**	.768**	.398**	.685**	.450**	1	.477**	.676**	.292**	.589**	.381*	.608**	.431*	.590**	.431**	.588**	.483**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X3.b	Pearson Correlation	.808**	.520**	.830**	.514**	.560**	.505**	.692**	.568**	.700**	.477**	1	.571**	.692**	.533**	.699*	.513**	.856*	.432**	.756**	.402**	.739**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X3.c	Pearson Correlation	.495**	.696**	.484**	.718**	.423**	.650**	.416**	.763**	.428**	.676**	.571**	1	.331**	.669**	.412*	.643**	.499*	.566**	.421**	.548**	.538**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X3.d	Pearson Correlation	.592**	.400**	.660**	.329**	.476**	.476**	.499**	.405**	.476**	.292**	.692**	.331**	1	.431**	.663*	.418**	.711*	.208*	.651**	.220**	.575**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.013	.000	.008	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X4.a	Pearson Correlation	.478**	.676**	.524**	.591**	.431**	.709**	.355**	.689**	.498**	.589**	.533**	.669**	.431**	1	.532*	.568**	.530*	.665**	.513**	.470**	.450**	.764**



X5.b	Pearson Correlation	.811**	.511**	.725**	.498**	.510**	.543**	.532**	.444**	.800**	.431**	.756**	.421**	.651**	.513**	.672*	.407**	.770*	.354**	1	.289**	.681**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X5.c	Pearson Correlation	.294**	.553**	.430**	.635**	.380**	.616**	.254**	.716**	.321**	.588**	.402**	.548**	.220**	.470**	.248*	.620**	.342*	.447**	.289**	1	.320**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.003	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X5.d	Pearson Correlation	.765**	.453**	.753**	.433**	.507**	.484**	.562**	.487**	.662**	.483**	.739**	.538**	.575**	.450**	.628*	.440**	.761*	.388**	.681**	.320**	1	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
TOT AL	Pearson Correlation	.782**	.773**	.826**	.740**	.659**	.804**	.650**	.806**	.747**	.748**	.846**	.771**	.664**	.764**	.717*	.724**	.824*	.643**	.778**	.628**	.767**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143

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

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

## LAMPIRAN 6

### HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y) PADA PT SUGI GRAHA INDAH

#### Notes

Output Created		14-JUN-2022 13:20:32
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	143
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Y1.a Y1.b Y1.c Y1.d Y1.e TOTAL /PRINT=TWOTAIL NOSIG  /MISSING=PAIRWISE .
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.04

#### Correlations

		Y1.a	Y1.b	Y1.c	Y1.d	Y1.e	TOTAL
Y1.a	Pearson Correlation	1	.359**	.414**	.563**	.415**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143



Y1.b	Pearson Correlation	.359**	1	.290**	.542**	.328**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143
Y1.c	Pearson Correlation	.414**	.290**	1	.375**	.263**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.000
	N	143	143	143	143	143	143
Y1.d	Pearson Correlation	.563**	.542**	.375**	1	.363**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143
Y1.e	Pearson Correlation	.415**	.328**	.263**	.363**	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000		.000
	N	143	143	143	143	143	143
TOT AL	Pearson Correlation	.776**	.704**	.664**	.799**	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	143	143	143	143	143	143

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

## LAMPIRAN 7

**HASIL PERHITUNGAN UJI RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS  
PELAYANAN (X)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	143	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	143	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.960	21

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

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.a	71.9720	134.887	.759	.957
X1.b	72.1259	134.308	.746	.957
X1.c	72.0210	133.457	.805	.957
X1.d	72.2657	133.689	.708	.958
X2.a	72.1818	136.530	.623	.959
X2.b	72.2378	132.732	.779	.957
X2.c	72.1748	135.765	.610	.959
X2.d	72.2448	131.933	.779	.957
X2.e	71.9930	134.866	.718	.958
X3.a	72.2797	132.710	.714	.958
X3.b	72.0769	133.353	.828	.956
X3.c	72.2937	132.815	.741	.957
X3.d	72.0559	135.800	.626	.959
X4.a	72.2517	134.133	.736	.957
X4.b	72.0629	134.764	.684	.958
X4.c	72.2098	133.477	.688	.958
X4.d	72.0490	133.343	.803	.957
X5.a	72.1119	135.283	.600	.959
X5.b	71.9580	134.209	.752	.957
X5.c	72.2448	136.144	.586	.959
X5.d	72.1538	133.694	.739	.957

## LAMPIRAN 8

### HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y)

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	143	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	143	100.0

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

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.764	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.a	16.1399	6.008	.607	.693
Y1.b	16.2867	6.530	.513	.728
Y1.c	16.1119	6.678	.447	.752
Y1.d	16.0839	5.979	.650	.677
Y1.e	15.8252	7.173	.455	.746

## LAMPIRAN 9

## HASIL UJI NORMALITAS

## Notes

Output Created		14-JUN-2022 13:26:34
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	143
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K- S(NORMAL)=RES_1 /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.06
	Number of Cases Allowed <sup>a</sup>	786432

a. Based on availability of workspace memory.

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		143
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.06731609
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.041
	Negative	-.057
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

**LAMPIRAN 10****HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.464	1.631		13.775	.000
	X	-.031	.021	-.122	-1.461	.146

a. Dependent Variable: Y

**LAMPIRAN 11****HASIL UJI KOEFISIEN KORELASI DAN DETERMINASI****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.122 <sup>a</sup>	.015	.008	3.07817

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

**LAMPIRAN 12****HASIL UJI KELAYAKAN MODEL F****ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.213	1	20.213	2.133	.146 <sup>b</sup>
	Residual	1335.997	141	9.475		
	Total	1356.210	142			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X