

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN
BERINGIN PONTIANAK**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

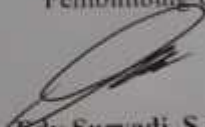
FITRI NANDA NINGSIH
NIM. 171310549

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 06 Januari 2023**

Majelis Penguji :

Pembimbing Utama


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

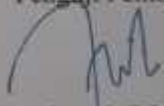
Penguji Utama


Dr. H. Helman Fachri S.E., M.M.
NIDN. 1107056101

Pembimbing Pembantu


Fenni Subring, S.E., M.M.
NIDN. 1128108501


Penguji Pembantu


Fita Kurniasari, S.M.B., M.AB.
NIDN. 1104079002

Pontianak, 06 Januari 2023

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
DEKAN**


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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RUMAH MAKAN BERINGIN PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH :

**FITRI NANDA NINGSIH
NIM. 171310549**



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, berkat Rahmat, Hidayah dan Karunianya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Beringin Pontianak”** penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi dan bisnis di Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis banyak sekali mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, S.T., M.Eng selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedy Hariyanto, S.E, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Edy Suryadi, SE, MM, selaku dosen pembimbing utama yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Fenni Supriadi, SE,MM, selaku dosen pembimbing kedua yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. H. Martias HR, selaku pemilik rumah makan Beringin Pontianak yang telah memberikan izin dan bantuan selama penulis melakukan penelitian.

6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Keluarga besar penulis, Ayah dan Ibu yang selalu mencurahkan kasih sayang kepada penulis, doa, juga nasehat-nasehat dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Rekan rekan mahasiswa angkatan 2017 khususnya program studi manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentunya masih banyak diperlukan perbaikan. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Pontianak, November 2021

Fitri Nanda Ningsih
NIM : 171310549

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga serta lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin Pontianak. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, dengan menggunakan teknik pengumpulan sampel dengan pertimbangan tertentu (*purposive sampling*). Adapun metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil regresi linier berganda menunjukkan persamaan regresi yaitu $Y = 1,886 + 0,022X_1 + 0,103X_2 + 0,449X_3$. koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi dengan variabel kepuasan konsumen adalah kuat. koefisien determinasi menunjukkan bahwa 56,0% kepuasan konsumen pada rumah makan beringin dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi, sedangkan sisanya yaitu sebesar 44,0% kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji pengaruh simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin Pontianak. Hasil uji pengaruh parsial (uji T) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin Pontianak.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, harga, lokasi, kepuasan konsumen

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Abstrak.....	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Lampiran.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Metode Penelitian.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran.....	26
B. Manajemen Pemasaran.....	28
C. Bauran Pemasaran.....	29
D. Kepuasan Konsumen.....	35
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	37
B. Struktur Organisasi.....	38
C. Aspek Pemasaran.....	40
D. Aspek Sumber Daya Manusia.....	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden.....	46
B. Uji Instrument.....	47
1. Uji Validitas.....	47
2. Uji Reabilitas.....	51

C. Uji Asumsi klasik.....	53
1. Uji Normalitas.....	53
2. Uji Linieritas.....	54
3. Uji Multikolineritas.....	56
D. Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
E. Analisis Koefisien Korelasi R.....	58
F. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	59
G. Uji Pengaruh Simultan (Uji F).....	59
H. Uji Pengaruh Parsial (Uji T).....	60
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
Daftar Pustaka.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama Rumah Makan yang berizin di Kecamatan Pontianak Kota Tahun 2021.....	3
Table 1.2 Daftar Menu Produk.....	4
Tabel 1.3 Data Hasil Penjualan di rumah Makan Beringin.....	6
Tabel 1.4 Skor Pernyataan	18
Tabel 1.5 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	21
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Karyawan	44
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel. 4.2 Umur Responden.....	46
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	47
Tabel 4.4 Status Pernikahan Responden.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X3).....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Variabel Harga (X2).....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas Variabel Lokasi (X3).....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen..	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas Harga dan Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Linieritas Lokasi dan Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolonieritas.....	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Korelasi R.....	59
Tabel 4.21 Hasil Uji Pengaruh Simultan (Uji F).....	60
Tabel 4.22 Hasil Uji Pengaruh Parsial (Uji T).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2	Data Responden.....	69
Lampiran 3	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1).	74
Lampiran 4	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Harga (X2).....	79
Lampiran 5	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Lokasi (X3).....	82
Lampiran 6	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).	85
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas X1.....	88
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas X2.....	94
Lampiran 9	Hasil Uji Validitas X3.....	95
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas Y.....	96
Lampiran 11	Hasil Uji Reabilitas X1.....	97
Lampiran 12	Hasil Uji Reabilitas X2.....	97
Lampiran 13	Hasil Uji Reabilitas X3.....	97
Lampiran 14	Hasil Uji Reabilitas Y.....	97
Lampiran 15	Hasil Uji Normalitas.....	98
Lampiran 16	Hasil Uji Linieritas X1.....	98
Lampiran 17	Hasil Uji Linieritas X2.....	99
Lampiran 18	Hasil Uji Linieritas X3.....	99
Lampiran 19	Hasil Uji Multikolinieritas.....	100
Lampiran 20	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	100
Lampiran 21	Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	101
Lampiran 22	Hasil Uji Pengaruh Simultan (Uji F).....	101
Lampiran 23	Hasil Uji Pengaruh Parsial (Uji t).....	101

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada perkembangan dunia usaha sekarang ini semakin lama semakin berkembang dengan sangat pesat terutama bisnis di bidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Dalam memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar.

Kuliner bisnis yang sedang berkembang di Indonesia pada saat ini. Munculnya berbagai makanan yang unik, adanya wisata kuliner, dan tren kuliner sebagai gaya hidup masyarakat, menjadi bukti bahwa bisnis ini berkembang dengan pesat. Kuliner termasuk yang menjadi pilihan banyak orang, karena dianggap jenis bisnis yang lebih mudah dilakukan dari pada bisnis lainnya. Namun, bisnis kuliner termasuk bisnis yang tergolong rumit karena membutuhkan banyak inovasi dan kreativitas yang berkelanjutan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Dengan dipenuhinya hal ini maka kesenjangan antara rumah makan dengan pelanggannya tidak perlu terjadi. Pelayan Rumah Makan Beringin melayani konsumen yang berkunjung dengan cepat, Fasilitas yang ada di Rumah Makan Beringin terdiri dari kursi makan, meja makan, kipas angin, tempat tissue, wastafel konsumen, kaca, sabun cuci tangan, lap tangan. Selain kualitas pelayanan, harga juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penetapan harga oleh perusahaan sendiri harus disesuaikan oleh lingkungan dan perubahan yang terjadi dimana pesaing usaha semakin ketat seiringnya perkembangan zaman. Harga makanan di Rumah Makan Beringin standar dan memiliki menu yang cukup lengkap. Lokasi suatu usaha juga mempengaruhi keberhasilan suatu usaha tersebut. Lokasi Rumah Makan Beringin terletak di tengah kota dan di keramaian masyarakat yang beraktifitas.

Rumah makan salah satu usaha yang bergerak di bidang kuliner menu masakan atau resep masakan juga hal yang perlu diperhatikan agar kualitas rasa tetap terjaga. Bisnis di bidang kuliner ini, yaitu bagaimana menciptakan produk yang baik sesuai keinginan konsumen dalam memberikan pelayanan yang baik, bagaimana menjaga kualitas makanan dan minuman serta harga yang terjangkau dan lokasi yang mudah dijangkau. Banyaknya pilihan rumah makan yang ada sebagai bahan pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih rumah makan tertentu.

Di Kota Pontianak sudah banyak rumah makan pengusaha diharuskan agar produk dapat bersaing dipasar, sehingga dapat menjadikan/mempengaruhi konsumen untuk mengambil keputusan untuk membeli suatu produk yang ditawarkan rumah makan tersebut. Salah satu bisnis kuliner yang ada di kota Potianak yang cukup menjamur salah satunya adalah rumah makan.

Berikut daftar nama rumah makan yang memiliki izin di kecamatan Pontianak kota dan alamatnya dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan
Nama Rumah Makan Yang Berizin di Kecamatan Pontianak Kota
Tahun 2021

No.	Nama Usaha	Alamat Usaha
1	RM. Melati	Jl. Patimura No.209 B
2	RM. Polo	Jl. Patimura No. 64
3	RM. 1000 Dinar	Jl. Wolter Monginsidi No.100
4	RM. Suib	Jl. Patimura CC/ 23
5	RM. Antasari	Jl. Antasari No. 72
6	RM. Adinda	Jl. Jendral Urip No. 11
7	RM. Nom Nom	Jl. Teuku Umar Komp. Pontianak Mall Blok A
8	RM. Kota Sari	Jl. Johar No. 80
9	RM. Annisa	Jl. Patimura No. 209
10	RM. Rio 2	Jl. Merdeka No. 542
11	RM. Sakato Baru	Jl. Prof.DR.M Yamin
12	RM. Simpang Potai	Jl. Putri Candramidi No. 8

**Tabel 1.1
(Lanjutan)**

13	RM. Cahaya Baru	Jl. HM. Suwignyo No.9
14	RM. Beringin	Jl.P. Diponegoro No 113
15	RM. Panama	Jl. Uray Bawadi No.55
16	RM. Bude Wahyu	Jl. Dr. Wahidin S. Komp. Batara Indah I Blok T 12

Sumber : Dinas Koperasi Usaha Mikro Dan Perdagangan, 2021

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat 16 usaha rumah makan yang memiliki izin di kecamatan Pontianak Kota. Salah satunya rumah makan yang ada di kecamatan Pontianak Kota yaitu rumah makan Beringin yang letak lokasi nya berada di JL.P.Diponegoro No113 Pontianak rumah makan Beringin sudah berjalan pada tahun 1970 sudah berdiri sekitar 44 tahun yang lalu.

Dalam kegiatan usahanya rumah makan Beringin menjual dan menyediakan beberapa daftar menu produk dengan berbagai variasi harga sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang makan di rumah makan Beringin tersebut. Berikut ini adalah daftar menu produk dan harga yang ditawarkan pada rumah makan Beringin dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut:

**Tabel 1.2
Rumah Makan Beringin
Daftar Menu Produk dan harga
Tahun 2022**

No	Menu Produk (Satuan)	Harga (Rupiah)
Menu Makanan		
1	Ayam Kampung Goreng	25.000
2	Ayam Kampung Gulai	25.000
3	Ayam Bakar	15.000
4	Ayam Balado	15.000

Tabel 1.2
(Lanjutan)

5	Ayam Semur	16.000
6	Ayam Rendang	16.000
7	Udang Galah Goreng	35.000
8	Udang Galah Asam Manis	20.000
9	Daging Dendeng Kering	10.000
10	Daging Dendeng Betokok	15.000
11	Daging Rendang	8.000
12	Daging Cincang	25.000
13	Kambing Gulai	45.000
14	Kaki Sapi/ Kikil Gulai	35.000
15	Babat Usus Gulai	30.000
16	Hati Sapi Gulai/ Rendang	10.000
17	Paru Goreng	15.000
18	Kepala Ikan Kakap	55.000
19	Nila/ Tenggiri/Kembung Bakar	25.000
20	Ikan Tongkol Balado	10.000
21	Ikan Gulai	10.000
22	Limpa Rendang	10.000
23	Cumi Rendang	15.000
24	Capcai	10.000
25	Cah Kangkung	10.000
26	Cah Pakis	10.000
27	Cah Tauge	10.000
28	Cah Pare	10.000
29	Daun Ubi	10.000
30	Paceri Nanas Terong	10.000
31	Gulai Nangka	10.000
32	Gulai Pakis	10.000
33	Gazebo	10.000
34	Cah Buncis Tauco	10.000
35	Urap	10.000
36	Sayur Keladi	10.000
37	Sambal Goreng Hati	15.000
38	Sambal Goreng Udang	15.000
39	Sambal Teri	15.000
40	Sambal Terong Ikan Asin	15.000
41	Sambal Petai	20.000
42	Sambal Ikan Bilis	20.000
43	Bakwan Udang	3.000
44	Perkedel Kentang	3.000
45	Telur Dadar	4.000
46	Telur Balado	4.000

Tabel 1.2
(Lanjutan)

47	Rendang Jengkol	15.000
48	Nasi	5.000
49	Puding Buah	15.000
	Menu Minuman	
1	Jus Nanas	8.000
2	Jus Alpukat	8.000
3	Jus Tomat	8.000
4	Jus Sirsak	8.000
5	Jus Mangga	8.000
6	Jus Wortel	8.000
7	Jus Apel	8.000
8	Jus Naga	8.000
9	Kopi/Kopi Susu	6.000
10	Jerus Panas	6.000
11	Teh Manis	5.000
12	Teh Susu	6.000
13	Milo Panas	7.000
14	Es Jeruk	5.000
15	Es Teh Manis	5.000
16	Es Teh Tawar	4.000
17	Es Milo	7.000

Sumber: Rumah Makan Beringin, 2022

Tabel 1.2 menunjukkan menu makanan dan minuman pada rumah makan Beringin Pontianak. Terdapat 49 (empat puluh sembilan) menu makanan dan 17 (tujuh belas) menu minuman. Harga makanan mulai dari yang terendah Rp 3.000,00 sampai dengan Rp 45.000,00 dan harga minuman mulai dari yang terendah Rp 4.000,00 sampai dengan Rp 8.000,00.

Rumah makan Beringin di buka pukul 07.00 WIB sampai dengan pukul 21.00 WIB dan memiliki 3 jumlah karyawan yang terdiri dari 1 juru masak dan 2 pramusaji. Jumlah pendapatan pada rumah Makan Beringin Pontianak dapat dilihat pada tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.3
Rumah Makan Beringin
Jumlah Pendapatan
Tahun 2019 s/d 2021

No	Tahun	Pendapatan (Rp)	Naik/Turun(%)
1	2019	227.431.000	-
2	2020	293.029.000	28,8
3	2021	255.260.000	(12,8)

Sumber: Rumah Makan Beringin, 2021

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa pada Tahun 2020 pendapatan rumah Makan Beringin mengalami kenaikan sebesar 28,8% dari Tahun 2019, dan jumlah pendapatan pada Tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 12,8% dari Tahun 2020.

Penulis melakukan wawancara dengan pemilik rumah makan Beringin dan beberapa konsumen rumah makan Beringin. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik diperoleh informasi bahwa penurunan pendapatan di rumah makan Beringin tersebut terjadi karena banyaknya usaha serupa, dengan adanya persaingan dari perusahaan lain konsumen memiliki pilihan lebih banyak untuk melakukan pembelian. Dan penurunan pendapatan di rumah makan Beringin juga terjadi karena adanya covid 19.

Hasil wawancara penulis dengan beberapa konsumen diperoleh informasi yaitu adanya beberapa keluhan mengenai lahan parkir yang kurang memadai, adanya perbedaan harga yang kurang bersaing dibandingkan pesaing dan ada beberapa harga menu yang berbeda dari pesaing, dan mengenai lokasi adanya beberapa konsumen mengatakan lokasi rumah makan beringin terlalu jauh untuk di akses.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat suatu penelitian yang berjudul penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Beringin Pontianak”**.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan pada penelitian ini adalah “Apakah kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah Makan Beringin Pontianak?”

C. Pembatasan masalah

Agar pembahasan yang dilakukan tidak menyimpang serta terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini pada:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diukur dengan Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), serta Empati (*Empathy*).
2. Variabel Harga (X_2) diukur dengan keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat, dan harga sesuai kemampuan atau daya saing.
3. Variabel Lokasi (X_3) diukur dengan akses, lalu lintas, tempat parkir yang luas dan aman serta lingkungannya.

4. Variabel kepuasan konsumen (Y) diukur merekomendasikan kepada pihak lain, sikap/keinginan untuk menggunakan kembali produk, dan kesesuaian harapan.

D. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah Makan Beringin Pontianak.

E. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama bagi pihak-pihak sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang kepuasan konsumen terhadap rumah makan beringin pontianak dan ilmu yang didapatkan selama dibangku perkuliahan.

2. Bagi Rumah Makan Beringin

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam upaya peningkatan kepuasan konsumen melalui memberikan perhatian dalam pelayanan yang baik harga dan lokasi sehingga akan berdampak pada kepuasan yang optimal.

3. Bagi Almamater

Penulis berharap dengan penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan bagi lingkungan Universitas Muhammadiyah Pontianak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi mahasiswa

yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan beringin Pontianak.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler dan Keller (2009:36) : “jasa/layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”.

Menurut Tjiptono (2019:77) terdapat 5 dimensi kualitas jasa/pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf , bebas dari bahaya , risiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2019:345) : “harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa”.

Menurut Kotler dan Armstrong (2019:128) berikut indikator harga yaitu:

1. Keterjangkauan harga
Konsumen bisa menjangkau harga yang telah di tetapkan oleh penjual.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
Harga yang di tawarkan penjual sesuai dengan kualitas produk yang dapat diperoleh konsumen.
3. Kesesuaian harga dengan manfaat

Harga yang di tawarkan penjual sesuai dengan manfaat yang dapat diperoleh konsumen dari produk yang di beli.

4. Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga
Konsumen sering membandingkan harga suatu produk dengan produk lainnya.

Menurut Tjiptono (2014:43) : “*place* (lokasi) adalah keputusan distribusi menyangkut kemudahan akses terhadap jasa bagi para pelanggan potensial”.

Menurut Hurriyati (2015:57), memilih tempat atau lokasi memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap beberapa faktor berikut:

1. Akses, misalnya lokasi yang mudah dijangkau sarana transportasi umum.
2. Lalu lintas (*traffic*) dimana ada dua hal yang perlu dipertimbangkan, yaitu (1) banyaknya orang yang lalu lalang dapat memberikn peluang besar terjadinya impulse buying, (2) kepadatan dan kemacetan lalu lintas dapat pula menjadi hambatan.
3. Tempat parkir yang luas dan aman.
4. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang jasa yang ditawarkan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) : “kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karna membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekpektasi mereka”.

Menurut Kotler dan Keller (2009:177) berikut indikator kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Merekomendasikan kepada pihak lain
2. Sikap/ keinginan untuk menggunakan kembali produk
3. Kesesuaian harapan

Adapun jurnal terdahulu yang menjadi acuan penulis sehingga memilih penelitian ini yaitu:

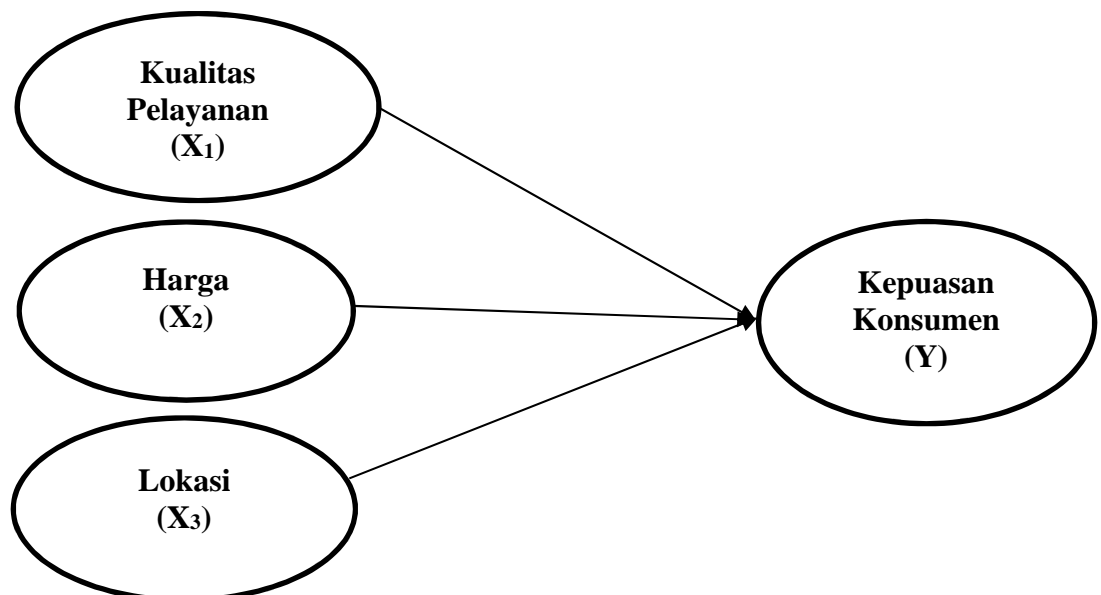
1. Firdiyansyah (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam”. Dapat diambil kesimpulan

bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Warung Gubrak Mall Batam.

2. Darmanto, dkk (2020) dengan judul penelitian “Peranan Kualitas Pelayanan, Harga dan Suasana Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Boedjangan Bintara”. Diketahui hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan, harga dan suasana secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bakso Boedjangan Bintara.
3. Jayanti, dkk (2014) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Ngawi”. Dapat di ambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan di Kabupaten Ngawi.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 sebagai berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan:

1. Variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), dan lokasi (X_3).
2. Sedangkan variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini yaitu kepuasan konsumen (Y).

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif. Menurut Siregar (2017:15) : “Penelitian asosiatif/hubungan merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih”. Dengan demikian, penelitian asosiatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dirumah makan beringin pontianak.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Siregar (2017:37) : “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer tersebut diperoleh melalui:

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2014:194) : “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti” .

Dalam hal ini peneliti menggunakan data dengan mengadakan Tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang di anggap perlu dan berhubungan erat dengan penelitian seperti karyawan dan pemilik rumah makan beringin Pontianak.

2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2014:199) : “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”. Dalam hal ini penulis melakukan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meminta keterangan pada responden dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang telah disusun dan dibuat oleh penulis.

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2017:37) : “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Data sekunder dikumpulkan dari data berkas yang diperoleh secara tidak langsung atau dari sumber-sumber lain berupa catatan, dan brosur dari pihak rumah makan untuk mendukung penelitian ini.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:115) : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya”. Dengan demikian adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen rumah Makan Beringin Pontianak.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:116) : “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”.

Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya hanya dengan mengamati sebagian dari populasi, jadi sampel merupakan bagian dari populasi.

Di dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui. Maka perhitungan sampel menggunakan rumus Isac Michel yang menurut Siregar (2017:63) sebagai berikut:

$$n = \frac{(z \alpha/2)^2 p \cdot q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,6)^2 0,3 \cdot 0,7}{(0,1)^2}$$

$$n = 56,8$$

$$n = 57 \text{ orang}$$

Keterangan:

$$n = \text{sampel}$$

p = Proporsi Populasi

$q = 1-p$

Z = Tingkat kepercayaan/signifikansi

e = *Margin of error*

Alasan menggunakan rumus tersebut adalah karena jumlah populasi tidak diketahui, maka untuk menentukan sampel didalam penelitian ini digunakan rumus Isac Michel dengan tingkat keyakinan yang digunakan adalah 1,64 atau $Z = 0,5$ dan $e = 1\%$ (0,01).

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel minimum yang diteliti adalah sebanyak 57 responden. Berdasarkan hal tersebut penulis menetapkan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Purposive*. Menurut Sugiyono (2014:122) : “*Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Kriteria yang diambil sebagai responden adalah konsumen yang berumur 18 tahun ke atas dan membeli untuk dikosumsi sendiri.

4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:58) : “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”.

Menurut Sugiyono (2014:59) : “Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain maka macam-macam variabel dalam

penelitian dapat dibedakan menjadi”.

a) Variabel Bebas (Variabel Independen)

Menurut Sugiyono (2014:59) : “Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), dan lokasi (X_3).

b) Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Menurut Sugiyono (2014:59) : “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y).

5. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2014:132) : “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Mengukur tingkat persetujuan dan ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang telah diajukan. Skala Likert dapat dikategorikan dalam 5 alternatif untuk keperluan analisis penulis mengumpulkan data mengolah data yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan harga dan lokasi terhadap rumah makan beringin Pontianak.

Adapun skor jawaban responden dengan menggunakan skala likert dapat dilihat pada tabel 1.4 seagai berikut:

Tabel 1.4
Skor Pertanyaan

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat tidak setuju (STS)	1

6. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

Menurut Siregar (2017:75) : “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama”. Uji instrumen yang dilakukan adalah:

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:75) : “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur (*a valid measure if it successfully the phenomenon*)”. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji korelasi product moment. Korelasi product moment adalah untuk menentukan besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Uji validitas data dalam penelitian ini dengan menggunakan program SPSS.

Untuk mengetahui skor masing-masing item pernyataan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka instrumen atau item-item pertanyaan atau pernyataan berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b) Jika r hitung $< r$ tabel, maka item-item pertanyaan atau pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2). Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87) : “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula”. “Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien (r_{11}) $> 0,6$ ”.

b. Uji Asumsi Klasik

Menurut Sunjoyo, dkk (2013:54) : “Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *Ordinary Least Square (OLS)*”.

1). Uji Normalitas

Menurut Siregar (2017:153) : “Tujuan dilakukan uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Uji

normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Jika $\text{sig} > 0,05$, maka data berdistribusi normal, Jika $\text{sig} \leq 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

2). Uji Linieritas

Menurut Ghozali (2018:167) : “Uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak”. Uji linieritas dilakukan dengan *Test For Linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) lebih dari 0,05.

3). Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2018:107) : ”Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel *independen*”. Uji multikolonieritas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Menurut Siregar (2017:103): “Nilai *cut-off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* 0,10 dan nilai VIF 10”.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Siregar (2017:405) : “Regresi berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa

yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*)”.

Rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y = variabel terikat (kepuasan konsumen)

a = konstanta

b_1 - b_3 = Koefisien regresi

X_1 = Variabel Kualitas Pelayanan

X_2 = Variabel Harga

X_3 = Variabel Lokasi

d. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Siregar (2017:337) : “Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel”. Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel digunakan kriteria yang dapat dilihat pada tabel 1.5 sebagai berikut:

Tabel 1.5
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

No	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1	0,00 - 0,199	Sangat Lemah
2	0,20 - 0,399	Lemah
3	0,40 - 0,599	Sedang

**Tabel 1.5
(Lanjutan)**

4	0,60 - 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Siregar (2017:337)

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2017:338) : “Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”’.

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dan besaran pengaruh variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah terhadap jumlah variabel independent yang dimaksudkan ke dalam model setiap tambahan satu variabel independent, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent itu sendiri. Koefisien determinasi dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) dan lokasi (X_3) terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan beringin (Y).

f. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Menurut Siregar (2017:408) : “Tujuan dilakukan pengujian hipotesis terhadap penerapan metode regresi linier berganda adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan antara

kelompok data A, B dan C (variabel bebas X_1 , X_2 dan X_3) terhadap kelompok data D (variabel tak bebas Y)”.

Uji simultan dalam penelitian ini, untuk mengetahui apakah variabel bebas kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H_0 : Kualitas pelayanan, harga, dan lokasi secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Beringin Pontianak.

H_a : Kualitas pelayanan, harga, dan lokasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Beringin Pontianak.

Selanjutnya hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- 1) H_0 diterima dan H_a ditolak jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan nilai sig $\geq 0,05$, sehingga tidak ada pengaruh yang signifikan dari X terhadap Y.
- 2) H_0 ditolak dari H_a diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai sig $< 0,05$, sehingga ada pengaruh yang signifikan dari X terhadap Y.

g. Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Menurut Siregar (2017 :410) “ Tujuan dilakukan uji sigifikan secara parsial dua variabel bebas (*independen*) terhadap variabel tak bebas (*dependen*) adalah untuk mengukur secara terpisah dampak

yang ditimbulkan dari masing-masing variabel bebas (*independen*) terhadap variabel tak bebas (*dependen*)”.

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin Pontianak. Adapun hipotesis yang di ajukan dalam uji pengaruh parsial ini adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh kualitas pelayanan (X_1) secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y).

$H_0 : b_1 = 0$, kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin Pontianak.

$H_a : b_1 \neq 0$, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin Pontianak.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig \geq 0,05$. maka H_0 di tolak dan H_a diterima : dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig < 0,05$, maka H_0 di terima dan H_a ditolak

2) Pengaruh harga (X_2) secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y)

$H_0 : b_2 = 0$, harga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin Pontianak.

$H_a : b_2 \neq 0$, harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin Pontianak.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig \geq 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima : dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig < 0,05$, maka H_0 di terima dan H_a ditolak

3) Pengaruh lokasi (X_3) secara parsial terhadap kepuasan konsumen(Y)

$H_0 : b_3 = 0$, lokasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin Pontianak.

$H_a : b_3 \neq 0$, lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin Pontianak.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig \geq 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima : dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig < 0,05$, maka H_0 di terima dan H_a ditolak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan berapa hal sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, berumur antara 18-28 tahun, pekerjaan karyawan swasta serta belum menikah.
2. Persamaan regresi linier berganda adalah: $Y = 1,886 + 0,022X_1 + 0,103X_2 + 0,449X_3$.
3. Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,748 nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi dengan variabel kepuasan konsumen adalah kuat.
4. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R sebesar 0,560. Hal ini berarti bahwa 56,0% kepuasan konsumen pada rumah makan beringin dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi, sedangkan sisanya yaitu sebesar 44,0% kepuasan konsumen pada rumah makan beringin dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Hasil uji pengaruh simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin Pontianak.
6. Hasil uji pengaruh parsial (uji T) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin Pontianak.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan diatas penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan sebagai berikut:

1. Perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanannya, harga dan lokasi karena terdapatnya pengaruh parsial terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin Pontianak.
2. Perusahaan harus selalu memperhatikan kepuasan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang baik, menjaga kebersihan dan kerapian ruangan, menjaga kebersihan peralatan makan, penampilan karyawan yang rapi dan bersih, cara berkomunikasi yang baik, ramah dan sopan.
3. Variabel yang disarankan selanjutnya untuk diteliti karna terdapat 44,0% dipengaruhi variabel lain dari penelitian ini yaitu : produk, proses, promosi dan bukti fisik.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmanto, Rochmad Fadjar, dan Ariyanti Anik. 2020. Peranan Kualitas Pelayanan, Harga dan Suasana Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Boedjangan Bintara. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*. Vol. 22 (22), 1-20.
- Firdiyansyah, Indra. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrek Kepri Mall Kota Batam. *Jurnal Elektronik Rekaman*. Vol. 01 (01), 1-17.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Jayanti, Wulan, Supri Wahyudi Utomo, dan Juli Murwani. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Ngawi. *Jurnal Akutansi dan Pendidikan*. Vol. 02 (02), 1-13.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2019. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid-1. Erlangga, Jakarta.
- _____. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Penerbit, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller Lane Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Priansa, Donni Juni. 2007. *Perilaku Konsumen*, Penerbit Cv. Alfabeta, Bandung.
- Sangadji, Etta Mamang, Dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*, Edisi I, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Siregar, Syofian. 2017. *Statistik Parametric Untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sunjoyo, Roni Setiawan, Veroni Carolina, Nonie Magdalena, dan Albert Kurniawan. 2013. *Aplikasi SPSS Untuk SMART RISET*. Cv. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Cv Andi Offset, Yogyakarta.
- _____. 2019. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN BERINGIN PONTIANAK

Dengan Hormat,

Kepada Bapak/Ibu/Saudara(i) dimohon kesediannya untuk mengisi daftar pertanyaan berikut.

A. Identitas peneliti

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. Nama | : Fitri Nanda Ningsih |
| 2. Nim | : 171310549 |
| 3. Program studi/jenjang | : Manajemen/S1 |
| 4. Fakultas | : Ekonomi |
| 5. Universitas | : Muhammadiyah Pontianak |

B. Identitas responden

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : |
| 2. Jenis Kelamin | : |
| 3. Umur | : |
| 4. Pekerjaan | : |
| 5. Penghasilan | : |
| 6. Status Pernikahan | : |
| 7. No Hp | : |
| 8. Alamat | : |

C. Petunjuk pengisian

1. Bacalah dengan cermat dan teliti
2. 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

D. Daftar pertanyaan kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Beringin Pontianak

1. Kualitas Pelayanan

a. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Rumah Makan Beringin memiliki ruangan yang bersih dan rapi					
2	Rumah Makan Beringin memiliki tempat parkir yang memadai					
3	Rumah Makan Beringin memiliki meja dan kursi yang bersih dan rapi					
4	Karyawan rumah makan Beringin berpenampilan bersih dan rapi					
b. Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1	Karyawan Rumah Makan Beringin memberikan pelayanan yang cepat dalam penyajian.					
2	Karyawan Rumah Makan Beringin segera melayani konsumen yang datang					
3	Karyawan Rumah Makan Beringin Mencatat pesanan dengan akurat					
4	Karyawan rumah makan Beringin dapat menenangkan pelanggan jika ada yang bermasalah					
c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1	Rumah Makan Beringin cepat dalam menyelesaikan pesanan Anda					
2	Karyawan Rumah Makan Beringin selalu ada ketika dibutuhkan					
3	Karyawan Rumah Makan Beringin menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat					
4	Karyawan rumah makan Beringin siap membantu pelanggan yang mengalami kesulitan					
d. Jaminan (<i>Assurance</i>)						

1	Cita rasa menu yang disajikan selalu sama setiap kali anda berkunjung					
2	Karyawan Rumah Makan Beringin yang selalu bersikap sopan terhadap pelanggan					
3	Rumah Makan Beringin mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggan					
4	Anda selalu merasa aman pada saat berada di rumah makan Beringin					
e. Empati (<i>Emphaty</i>)						
1	Karyawan Rumah Makan Beringin ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan pada pelangggan					
2	Karyawan Rumah Makan Beringin memperhatikan kepentingan setiap pelanggan					
3	Karyawan Rumah Makan Beringin memahami apa saja yang di butuhkan pelanggan					
4	Karyawan Rumah Makan Beringin memberikan pelayanan yang baik tanpa memandang status sosial					

2. Harga

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Harga makanan dan minuman yang ditawarkan di rumah makan Beringin terjangkau					
2	Harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitas rasa					
3	Harga makanan dan minuman di rumah makan Beringin sesuai dengan keinginan konsumen					
4	Harga makanan dan minuman di rumah makan Beringin lebih murah dari rumah makan lain yang sejenis					

3. Lokasi

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Rumah Makan Beringin memiliki lokasi yang mudah dijangkau sarana transportasi					
2	Rumah Makan Beringin memiliki lokasi yang strategis					

3	Rumah makan beringin memiliki lokasi yang mudah ditemukan					
4	Rumah Makan Beringin memiliki lingkungan lokasi yang aman					

4. Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya bersedia merekomendasikan rumah makan ini kepada teman dan keluarga					
2	Saya berminat untuk datang kembali					
3	Makanan yang disediakan sesuai dengan selera					

LAMPIRAN 2

DATA RESPONDEN

No	Nama	Jenis kelamin	Umur(tahun)	Pekerjaan	Penghasilan	Status Pernikahan	Alamat	No.HP
1	Ahmadi	Laki-laki	18	PNS	Rp.3.500.000	belum menikah	Jl. Prof. M. Yamin	81256014231
2	Rahman	Lali-laki	20	PNS	Rp.4.100.000	belum menikah	Jl. Alianyang	81347529979
3	Syamsul Bahri	Laki-laki	20	karyawan swasta	Rp.800.000	belum menikah	Jl. Alianyang	-
4	Jamuna Ulfa	Perempuan	18	karyawan swasta	Rp.1500.000	belum menikah	Jl. Gusti Hamzah	85750085901
5	Ari Pambudi	Laki-laki	19	karyawan swasta	Rp.2.000.000	belum menikah	Jl. Danau Sentarum	8555000872
6	Firdaus	Laki-laki	23	PNS	Rp.3.500.000	menikah	Jl. HM. Suwignyo	81345008900
7	Suci Irma Jayanti	Perempuan	22	PNS	Rp. 3.500.000	belum menikah	Jl. Uray Bawadi	81256110303
8	Deni Aprianto	Laki-laki	26	PNS	Rp.3.500.000	menikah	Jl. Putri Candramidi	82253518425
9	Robert Santoso	Laki-laki	18	karyawan swasta	Rp.2.000.000	belum menikah	Jl. Uray Bawadi	81345214261
10	Budiman	Laki-laki	20	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Putri Daranante	-
11	Tia Rahayu	Perempuan	28	karyawan swasta	Rp.2.000.000	menikah	Jl. Danau Sentarum	89674656970
12	Ahmad	laki-laki	27	PNS	Rp.3.000.000	menikah	Jl. 28 Oktober	81256110303
13	Helen	Perempuan	21	PNS	Rp.3.500.000	menikah	Jl. 28 Oktober	82156221010
14	Komang Ardiana	Laki-laki	19	Mahasiswa	Rp.1.500.000	menikah	Jl. Khatulistiwa Siantan	81345008900
15	Made Yudi Prawira	Laki-laki	20	Mahasiswa	Rp.1.500.000	menikah	Jl. Gusti Situt Mahmud	89611736122
16	Dodi Saputra	Laki-laki	18	PNS	Rp.4.500.000	menikah	Jl. Sultan Abdurahman	81352164304
17	Fery Candra Gusti	Laki-laki	18	PNS	Rp.3.500.000	menikah	Jl. DR. Sutomo	8565270310
18	Tengku Murdani	Laki-laki	20	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Prof.DR.M Yamin	89523773416
19	M.Zainudin	Laki-laki	20	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Uray Bawadi	81352635253

20	Mitha Susanti	Perempuan	19	Mahasiswa	-	menikah	Jl. A. Yani Ruko Mega Mall	8976625613
21	Hari Gunawan	Laki-laki	26	PNS	Rp.4.000.000	menikah	Jl. A. Yani Komp. Megamall	8525206849
22	Supardi	Laki-laki	26	PNS	Rp.3.500.000	menikah	Jl. Merdeka Barat	85245402122
23	Erim Saputra	Laki-laki	24	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Pak Kasih	89648112729
24	Kodrat	Laki-laki	24	karyawan swasta	Rp.2.000.000	menikah	Jl. Merdeka	81240285640
25	Syarif Firdaus	Laki-laki	27	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Tanjung Raya II	89663409591
26	Rahmat	Laki-laki	19	karyawan swasta	Rp.1.000.000	menikah	Jl. Perdana	81250454122
27	Darmanto	Laki-laki	19	karyawan swasta	Rp.2.500.000	menikah	Jl. Johar	89650021234
28	Supiansyah	Laki-laki	23	karyawan swasta	Rp.1.200.000	menikah	Jl. Diponegoro	85750765187
29	Riyadi	Laki-laki	21	karyawan swasta	Rp.1.500.000	menikah	Jl. Diponegoro	8964013451
30	Dewi Fitri	Perempuan	25	karyawan swasta	Rp.1.500.000	menikah	Jl. Diponegoro	8582208370
31	agus saputra	laki-laki	25	PNS	Rp.3.000.000	menikah	Jl. Johar	81345354600
31	Heru Siswanto	Laki-laki	28	karyawan swasta	Rp.2.500.000	menikah	Jl. Patimura	82156221010
33	Nenengsih	Perempuan	28	karyawan swasta	Rp.1.500.000	menikah	Jl. Patimura	89693981246
34	Sumardiansyah	Laki-laki	28	PNS	Rp.3.500.000	menikah	Jl. Teuku Umar	85648112728
35	Hamidi	Laki-laki	18	karyawan swasta	Rp.2.500.000	menikah	Jl. Teuku Umar	85550000872
36	Eko Saputra	Laki-laki	18	PNS	Rp.3.500.000	menikah	Jl. Teuku Umar	81352164304
37	Arie Candra	Laki-laki	27	PNS	Rp.3.500.000	menikah	Jl. Patimura	81352117342
38	Bayu Anggara	Laki-laki	19	karyawan swasta	Rp.1.800.000	belum menikah	Jl. Patimura	89674656970
39	Mulyadi	Laki-laki	19	PNS	Rp.3.000.000	belum menikah	Jl. Tanjungpura	85252454021
40	Fatmawati	Perempuan	24	PNS	Rp.3.500.000	belum menikah	Jl. Siam	81345214261
41	Sabirin	Laki-laki	24	Mahasiswa	-	belum menikah	Jl. Tanjungpura	89617354600

42	Sanadi	Laki-laki	28	Mahasiswa	-	belum menikah	Jl. Purnama	81528460850
43	Yudha Aditya	Laki-laki	25	PNS	Rp.3.500.000	belum menikah	Jl. Tanjungpura	89134752997
44	Tia Rahayu	Perempuan	25	karyawan swasta	Rp.2.000.000	menikah	Jl. Tanjungpura	81352381922
45	Nedty Yuhaida	laki-laki	18	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Panglima Aim	85617354600
46	Tantri Faezati	Perempuan	18	PNS	Rp.3.500.000	menikah	Jl. Panglima Aim	82156110303
47	Sudarmono	Laki-laki	21	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Panglima Aim	81352164304
48	Ahmad Solihin	Laki-laki	21	PNS	Rp.3.500.000	belum menikah	Jl. Teuku Umar	89642283759
49	Purwanto	Laki-laki	30	karyawan swasta	Rp.2.000.000	belum menikah	Jl. M. Sohor	-
50	Budiman	Laki-laki	30	karyawan swasta	Rp.2.500.000	belum menikah	Jl. Prof. M. Yamin	85822083705
51	Sari Jasmin	Perempuan	30	Mahasiswa	-	belum menikah	Jl. Sultan Abdurrahman	89602023273
52	Runi Sajuan	Laki-laki	37	PNS	Rp.5.000.000	menikah	Jl. Purnama I	-
53	Lodi Salim	Laki-laki	37	PNS	Rp.4.000.000	menikah	Jl. Sungai Raya Dalam	81238124807
54	Candra Fajar Putra	Laki-laki	31	karyawan swasta	-	menikah	Jl. Perdana	85752115000
55	Feri Supriadi	Laki-laki	29	Mahasiswa	-	menikah	Jl. A.Yani Ko.Mega Mall	85252164340
56	Suryadi	Laki-laki	29	Mahasiswa	-	menikah	Jl. St. Abdurrahman	81352400075
57	Yuni Kartika	Perempuan	29	karyawan swasta	Rp.1.500.000	menikah	Jl. A. Yani	85247199088
58	Mahmud	laki-laki	35	karyawan swasta	Rp.2.000.000	belum menikah	Jl. A. Yani	82270175677
59	Ricky Septian	Laki-laki	35	karyawan swasta	Rp.2.000.000	belum menikah	Jl. Sungai Raya Dalam	81351103498
60	Rian Kurniawan	Laki-laki	32	karyawan swasta	Rp.2.500.000	menikah	Jl. Hijas	89694307110
61	Tengku Hari Gunawan	Laki-laki	37	Mahasiswa	-	belum menikah	Jl. H. Agus Salim	89642283759
62	Muammar Suhendri	Laki-laki	39	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Siam	81251851380
63	Eko Saputra	Laki-laki	39	Mahasiswa	-	belum menikah	Jl. Tanjung	89611482827
64	Julianti	Perempuan	39	karyawan swasta	Rp.2.000.000	menikah	Jl. Veteran	85222454023

65	Sasikarani	Perempuan	30	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Pahlawan	85754869139
66	Fajar	laki-laki	31	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Sungai Raya Dalam	85245248722
67	Elwandi	Laki-laki	31	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Sungai Raya Dalam	89646034451
68	M.Baruzi	Laki-laki	36	karyawan swasta	Rp.1.800.000	menikah	Jl. Pangeran Diponegoro	85654136572
69	Hendri Gunawan	Laki-laki	39	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Patimura	85822083705
70	Dwi Maisarah	Perempuan	40	karyawan swasta	Rp.2.000.000	menikah	Jl. Gajahmada	85348901096
71	Wulandari	Perempuan	40	Mahasiswa	-	belum menikah	Jl. Sungai Raya Dapem	85763720082
72	Emya Purnama	Perempuan	40	karyawan swasta	Rp.2.000.000	belum menikah	Jl. Sungai Raya Dapem	82156728200
73	Memet Subandi	Laki-laki	32	Mahasiswa	-	belum menikah	Jl. Tanjung Pura	85788923310
74	Rabuansyah	Laki-laki	29	karyawan swasta	Rp.2.000.000	belum menikah	Jl. Siam	89693226712
75	Syarif Al Idrus	Laki-laki	29	Mahasiswa	-	belum menikah	Jl. Gajahmada	85731331262
76	Susilawati	Perempuan	33	karyawan swasta	Rp.1.500.000	menikah	Jl. Siam	89693221125
77	Adi Wijaya	Laki-Laki	33	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Gajahmada	81299858124
78	Saraswati	Perempuan	31	karyawan swasta	Rp.1.600.000	menikah	Jl. Diponegoro	81211589271
79	Zhakaria	Laki-Laki	31	karyawan swasta	Rp.1.800.000	menikah	Jl. Teuku Umar	85278814683
80	Ressi Susanti	Perempuan	31	karyawan swasta	Rp.2.000.000	menikah	Jl. Teuku Umar	81346790020
81	Nina Saputri	Perempuan	40	karyawan swasta	Rp.2.000.000	menikah	Jl. Patimura	82251002800
82	Suryani	Perempuan	41	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Patimura	89689361815
83	Putra	Laki-Laki	41	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Gajahmada	82155726997
84	Aprilia Anjani	Perempuan	43	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Veteran	89658223318
85	M. Naufal Akbar	Laki-Laki	43	karyawan swasta	Rp.2.500.000	menikah	Jl. Tanjungpura	81522790680
86	Joko Setiawan	Laki-Laki	49	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Tanjungpura	85821311931
87	Ajis Setiawan	Laki-Laki	49	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Tanjungpura	89589351815

88	widi	Perempuan	42	karyawan swasta	-	menikah	Jl. Siam	85656808067
89	Budi	Laki-Laki	40	Mahasiswa	-	menikah	Jl. Diponegoro	85452298027
90	Ramayadi	Laki-Laki	46	karyawan swasta	Rp.1.500.000	belum menikah	Jl. Diponegoro	85650845192
91	Teguh	Laki-Laki	40	karyawan swasta	Rp.2.000.000	belum menikah	Jl. Sungai Raya Dalam	85541289001
92	Enjel Putri	Perempuan	40	karyawan swasta	Rp.2.000.000	belum menikah	Jl. Imam Bonjol	85752548633
93	Nisa Khairunisa	Perempuan	41	karyawan swasta	Rp.2.500.000	belum menikah	Jl. Imam Bonjol	85752940895
94	Dian Ariska Putri	Perempuan	41	karyawan swasta	Rp.1.800.000	belum menikah	Jl. Diponegoro	85757680281
95	Dita	Perempuan	41	karyawan swasta	-	belum menikah	Jl. Diponegoro	85751086120
96	Yoga Adi Putra	Laki-Laki	45	karyawan swasta	-	belum menikah	Jl. Sungai Raya Dalam	81567195493
97	Dimas	Laki-Laki	43	karyawan swasta	Rp.2.000.000	belum menikah	Jl. Uray Bawadi	89692310823
98	Bayu Pradewa	Laki-Laki	43	karyawan swasta	Rp.1.500.000	belum menikah	Jl. Putri Daranante	89657812393
99	Nur Apni Oktaviani	Perempuan	40	karyawan swasta	-	belum menikah	Jl. Sungai Raya Dapem	89689333074
100	Arianto	Laki-Laki	40	karyawan swasta	-	belum menikah	Jl. Sungai Raya Dalam	85657818823

LAMPIRAN 3

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	total	rata-rata
1	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	60	3,00
2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	65	3,25
3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68	3,40
4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	65	3,25
5	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	60	3,00
6	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	62	3,10
7	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	70	3,50
8	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	61	3,05
9	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	66	3,30
10	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	67	3,35
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	77	3,85
12	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	72	3,60
13	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	60	3,00
14	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	56	2,80
15	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1,15
16	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1,20
17	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68	3,40
18	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	71	3,55
19	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	70	3,50

20	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	5	4	5	63	3,15
21	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	65	3,25
22	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	81	4,05
23	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	85	4,25
24	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	80	4,00
25	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	76	3,80
26	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	87	4,35
27	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	5	5	78	3,90
28	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	5	4	77	3,85
29	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	71	3,55
30	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	5	5	78	3,90
31	5	4	4	3	4	3	3	2	2	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	75	3,75
32	5	4	4	3	4	3	3	2	2	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	71	3,55
33	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	76	3,80
34	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	89	4,45
35	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	87	4,35
36	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	88	4,40
37	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	52	2,60
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	4,45
39	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	85	4,25
40	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	85	4,25
41	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	93	4,65
42	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	91	4,55

43	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	89	4,45	
44	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	93	4,65
45	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	89	4,45
46	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	92	4,60
47	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	91	4,55
48	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	4,35
49	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	92	4,60
50	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	66	3,30
51	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	92	4,60
52	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	89	4,45
53	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	72	3,60
54	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	3,80
55	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	4	4	3	4	4	77	3,85
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	5	4	4	70	3,50
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	79	3,95
58	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	71	3,55
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	3,45
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	3,45
61	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	4,35
62	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	69	3,45
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	67	3,35
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	62	3,10
65	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	70	3,50

66	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	89	4,45
67	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	63	3,15
68	4	5	5	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	69	3,45
69	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	89	4,45
70	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4,00
71	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	87	4,35
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	63	3,15
73	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	61	3,05
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	87	4,35
75	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	65	3,25
76	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	70	3,50
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	82	4,10
78	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4,10
79	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	87	4,35
80	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	80	4,00
81	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	87	4,35
82	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	82	4,10
83	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3,30
84	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68	3,40
85	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	71	3,55
86	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	70	3,50
87	5	4	4	3	4	3	3	2	2	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	75	3,75
88	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	70	3,50

89	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	71	3,55
90	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	83	4,15
91	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	74	3,70
92	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	84	4,20
93	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	82	4,10
94	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	87	4,35
95	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	85	4,25
96	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	76	3,80
97	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	77	3,85
98	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	75	3,75
99	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	71	3,55
100	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	73	3,65

TABULASI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X1)

LAMPIRAN 4

TABULASI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL HARGA (X2)

Responden	X1	X2	X3	X4	TOTAL	RATA-RATA
1	3	3	3	3	12	3
2	2	1	2	1	6	1,50
3	5	3	3	2	13	3,25
4	4	4	4	4	16	4,00
5	5	5	5	4	19	4,75
6	5	4	4	5	18	4,50
7	4	4	5	4	17	4,25
8	5	5	5	3	18	4,50
9	5	3	3	3	14	3,50
10	4	4	4	4	16	4,00
11	5	5	5	4	19	4,75
12	4	4	4	4	16	4,00
13	4	5	5	5	19	4,75
14	3	2	3	3	11	2,75
15	2	2	2	3	9	2,25
16	2	2	2	2	8	2,00
17	1	2	2	1	6	1,50
18	4	4	4	4	16	4,00
19	2	2	5	3	12	3,00
20	4	4	4	4	16	4,00
21	5	5	5	4	19	4,75
22	5	5	5	5	20	5,00
23	5	4	4	4	17	4,25
24	4	5	5	5	19	4,75
25	4	4	4	4	16	4,00
26	4	4	5	5	18	4,50
27	4	4	4	4	16	4,00
28	5	5	5	5	20	5,00
29	5	5	4	4	18	4,50
30	4	4	4	4	16	4,00
31	5	5	5	4	19	4,75
32	4	4	5	4	17	4,25
33	4	4	4	4	16	4,00
34	5	5	5	4	19	4,75
35	5	5	4	4	18	4,50
36	4	4	4	4	16	4,00

37	5	4	5	4	18	4,50
38	4	5	3	4	16	4,00
39	5	5	4	4	18	4,50
40	4	5	4	5	18	4,50
41	4	4	4	4	16	4,00
42	4	5	5	5	19	4,75
43	5	5	5	5	20	5,00
44	5	4	4	5	18	4,50
45	5	5	4	4	18	4,50
46	5	5	5	3	18	4,50
47	5	5	5	5	20	5,00
48	5	4	4	5	18	4,50
49	5	4	4	3	16	4,00
50	4	4	4	4	16	4,00
51	4	5	4	4	17	4,25
52	4	4	4	5	17	4,25
53	5	4	5	5	19	4,75
54	4	5	4	4	17	4,25
55	4	4	4	4	16	4,00
56	5	5	4	5	19	4,75
57	4	4	4	4	16	4,00
58	5	5	5	5	20	5,00
59	4	4	4	4	16	4,00
60	5	5	5	4	19	4,75
61	5	5	4	5	19	4,75
62	4	4	4	5	17	4,25
63	4	4	3	5	16	4,00
64	5	5	5	4	19	4,75
65	5	5	5	5	20	5,00
66	4	5	5	4	18	4,50
67	4	4	4	5	17	4,25
68	5	4	4	5	18	4,50
69	5	5	3	3	16	4,00
70	5	5	4	4	18	4,50
71	4	4	4	4	16	4,00
72	5	5	5	5	20	5,00
73	5	4	5	4	18	4,50
74	4	5	4	5	18	4,50
75	5	5	4	3	17	4,25
76	5	5	4	4	18	4,50
77	4	5	5	5	19	4,75

78	4	5	4	5	18	4,50
79	5	5	4	5	19	4,75
80	5	4	5	3	17	4,25
81	4	5	5	5	19	4,75
82	4	5	4	5	18	4,50
83	4	5	5	4	18	4,50
84	5	5	4	5	19	4,75
85	5	5	3	3	16	4,00
86	4	5	5	4	18	4,50
87	5	3	3	3	14	3,50
88	4	5	5	4	18	4,50
89	5	4	3	3	15	3,75
90	3	3	3	3	12	3,00
91	4	4	5	5	18	4,50
92	3	3	2	3	11	2,75
93	2	2	2	4	10	2,50
94	5	5	4	4	18	4,50
95	4	3	3	3	13	3,25
96	4	4	4	4	16	4,00
97	5	5	5	5	20	5,00
98	4	5	5	5	19	4,75
99	5	5	4	4	18	4,50
100	4	4	4	4	16	4,00

LAMPIRAN 5

TABULASI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL LOKASI (X3)

Responden	X1	X2	X3	X4	TOTAL	RATA-RATA
1	4	5	4	5	18	4,50
2	5	5	5	5	20	5,00
3	5	5	5	4	19	4,75
4	3	3	2	2	10	2,50
5	4	4	4	4	16	4,00
6	4	3	3	5	15	3,75
7	4	4	3	4	15	3,75
8	4	4	4	4	16	4,00
9	4	4	4	4	16	4,00
10	4	4	4	4	16	4,00
11	4	4	4	5	17	4,25
12	5	4	4	5	18	4,50
13	4	4	4	4	16	4,00
14	2	3	2	2	9	2,25
15	4	5	4	5	18	4,50
16	5	5	5	5	20	5,00
17	4	4	5	4	17	4,25
18	5	5	4	5	19	4,75
19	5	5	5	5	20	5,00
20	5	5	5	5	20	5,00
21	4	4	4	4	16	4,00
22	5	5	4	5	19	4,75
23	4	4	4	4	16	4,00
24	4	4	4	4	16	4,00
25	4	5	4	4	17	4,25
26	4	4	4	4	16	4,00
27	5	4	4	5	18	4,50
28	5	5	5	5	20	5,00
29	4	4	4	4	16	4,00
30	5	5	5	5	20	5,00
31	4	5	5	4	18	4,50
32	4	5	4	5	18	4,50
33	5	5	5	5	20	5,00
34	5	4	5	4	18	4,50
35	4	5	4	4	17	4,25
36	5	5	5	3	18	4,50

37	5	5	5	5	20	5,00
38	4	4	5	4	17	4,25
39	5	4	5	5	19	4,75
40	4	4	4	4	16	4,00
41	4	4	4	4	16	4,00
42	4	5	4	5	18	4,50
43	5	5	5	5	20	5,00
44	4	5	5	4	18	4,50
45	5	5	5	5	20	5,00
46	4	5	4	5	18	4,50
47	5	4	4	5	18	4,50
48	5	5	5	5	20	5,00
49	5	5	5	4	19	4,75
50	5	5	5	5	20	5,00
51	5	5	5	4	19	4,75
52	5	5	4	4	18	4,50
53	4	5	4	5	18	4,50
54	5	5	5	5	20	5,00
55	4	4	5	4	17	4,25
56	5	5	5	5	20	5,00
57	5	5	4	4	18	4,50
58	5	5	5	5	20	5,00
59	5	4	5	5	19	4,75
60	5	5	4	4	18	4,50
61	4	4	5	3	16	4,00
62	5	4	5	4	18	4,50
63	5	4	5	5	19	4,75
64	5	5	4	5	19	4,75
65	5	5	5	5	20	5,00
66	5	4	4	4	17	4,25
67	5	5	5	5	20	5,00
68	5	5	5	5	20	5,00
69	5	4	5	5	19	4,75
70	5	5	5	5	20	5,00
71	4	4	4	4	16	4,00
72	5	5	5	5	20	5,00
73	5	5	5	5	20	5,00
74	4	5	5	4	18	4,50
75	5	5	5	5	20	5,00
76	4	5	5	4	18	4,50
77	4	4	4	4	16	4,00

78	4	4	4	4	16	4,00
79	5	4	4	5	18	4,50
80	4	5	4	4	17	4,25
81	4	5	4	4	17	4,25
82	4	4	4	4	16	4,00
83	5	5	5	5	20	5,00
84	5	5	5	3	18	4,50
85	5	5	5	5	20	5,00
86	5	4	5	4	18	4,50
87	5	5	4	5	19	4,75
88	4	5	5	5	19	4,75
89	4	5	4	3	16	4,00
90	4	4	4	3	15	3,75
91	5	5	5	5	20	5,00
92	5	4	4	5	18	4,50
93	3	3	3	5	14	3,50
94	4	4	4	4	16	4,00
95	4	4	4	3	15	3,75
96	5	5	4	5	19	4,75
97	4	4	4	4	16	4,00
98	5	4	5	3	17	4,25
99	4	4	5	5	18	4,50
100	4	4	5	4	17	4,25

LAMPIRAN 6

**TABULASI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN
KONSUMEN (Y)**

Responden	X1	X2	X3	Total	Rata-rata
1	5	4	5	14	4,67
2	5	3	3	11	3,67
3	5	4	5	14	4,67
4	5	4	3	12	4,00
5	4	4	4	12	4,00
6	3	3	5	11	3,67
7	4	3	4	11	3,67
8	4	4	4	12	4,00
9	4	4	4	12	4,00
10	4	4	4	12	4,00
11	4	4	5	13	4,33
12	4	4	4	12	4,00
13	4	4	4	12	4,00
14	4	3	3	10	3,33
15	3	3	4	10	3,33
16	3	3	3	9	3,00
17	4	5	4	13	4,33
18	5	4	5	14	4,67
19	5	5	5	15	5,00
20	5	5	4	14	4,67
21	4	4	4	12	4,00
22	5	4	5	14	4,67
23	4	4	4	12	4,00
24	4	4	4	12	4,00
25	5	4	4	13	4,33
26	4	4	4	12	4,00
27	4	4	4	12	4,00
28	5	5	5	15	5,00
29	4	4	5	13	4,33
30	5	5	5	15	5,00
31	5	5	4	14	4,67
32	5	4	5	14	4,67
33	5	5	5	15	5,00
34	4	5	4	13	4,33
35	5	4	4	13	4,33
36	5	5	5	15	5,00

37	5	5	5	15	5,00
38	4	5	4	13	4,33
39	4	5	5	14	4,67
40	4	4	4	12	4,00
41	4	4	4	12	4,00
42	5	4	5	14	4,67
43	5	5	5	15	5,00
44	5	5	4	14	4,67
45	5	5	5	15	5,00
46	5	4	5	14	4,67
47	4	4	5	13	4,33
48	5	5	5	15	5,00
49	5	5	5	15	5,00
50	5	4	4	13	4,33
51	5	5	4	14	4,67
52	5	4	4	13	4,33
53	5	4	5	14	4,67
54	5	5	5	15	5,00
55	4	5	4	13	4,33
56	5	5	5	15	5,00
57	5	5	4	14	4,67
58	5	5	5	15	5,00
59	4	5	5	14	4,67
60	5	4	4	13	4,33
61	4	5	5	14	4,67
62	4	5	4	13	4,33
63	4	5	5	14	4,67
64	5	4	5	14	4,67
65	5	5	5	15	5,00
66	4	4	3	11	3,67
67	5	5	5	15	5,00
68	5	5	5	15	5,00
69	4	5	5	14	4,67
70	5	5	5	15	5,00
71	4	4	4	12	4,00
72	5	4	3	12	4,00
73	5	5	5	15	5,00
74	5	5	4	14	4,67
75	5	5	5	15	5,00
76	5	5	4	14	4,67
77	4	4	4	12	4,00

78	4	4	4	12	4,00
79	4	4	5	13	4,33
80	5	4	4	13	4,33
81	5	4	4	13	4,33
82	4	4	4	12	4,00
83	5	5	5	15	5,00
84	5	5	5	15	5,00
85	5	5	5	15	5,00
86	4	5	4	13	4,33
87	5	4	5	14	4,67
88	5	5	5	15	5,00
89	5	5	4	14	4,67
90	4	4	3	11	3,67
91	5	5	4	14	4,67
92	4	4	5	13	4,33
93	3	3	5	11	3,67
94	4	4	4	12	4,00
95	4	4	4	12	4,00
96	5	4	5	14	4,67
97	4	4	4	12	4,00
98	4	5	4	13	4,33
99	4	5	5	14	4,67
100	4	5	4	13	4,33

LAMPIRAN 7

HASIL UJI VALIDITAS (X1)

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	total	
X1 Pearson Correlation	1	.505**	.458**	.312**	.380**	.305**	.478**	.479**	.432**	.433**	.252*	.379**	.248*	.145	.235*	.153	.163	.259**	.183	.125	.481**	
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.011	.000	.013	.151	.019	.129	.104	.009	.068	.214	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2 Pearson Correlation	.505**	1	.802**	.775**	.667**	.426**	.554**	.559**	.502**	.539**	.270**	.542**	.306**	.445**	.128	.368**	.382**	.348**	.400**	.302**	.687**	
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.002	.000	.204	.000	.000	.000	.000	.002	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3 Pearson Correlation	.458**	.802**	1	.747**	.714**	.532**	.467**	.494**	.489**	.436**	.270**	.426**	.340**	.446**	.179	.480**	.322**	.373**	.392**	.403**	.682**	
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.001	.000	.074	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4 Pearson Correlation	.312**	.775**	.747**	1	.772**	.557**	.613**	.621**	.536**	.537**	.224*	.507**	.279**	.447**	.120	.416**	.367**	.400**	.402**	.332**	.697**	

	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.235	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.380**	.667**	.714**	.772**	1	.695**	.656**	.596**	.560**	.666**	.456**	.641**	.520**	.491**	.376**	.548**	.512**	.530**	.437**	.426**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.305**	.426**	.532**	.557**	.695**	1	.453**	.445**	.463**	.322**	.342**	.190	.295**	.419**	.434**	.457**	.393**	.412**	.389**	.533**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.058	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.478**	.554**	.467**	.613**	.656**	.453**	1	.892**	.754**	.771**	.388**	.662**	.417**	.411**	.336**	.370**	.382**	.412**	.347**	.232*	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.020	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.479**	.559**	.494**	.621**	.596**	.445**	.892**	1	.824**	.685**	.294**	.578**	.402**	.494**	.344**	.424**	.377**	.456**	.377**	.253*	.754**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.432**	.502**	.489**	.536**	.560**	.463**	.754**	.824**	1	.787**	.388**	.620**	.539**	.548**	.432**	.471**	.380**	.513**	.362**	.285**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.433**	.539**	.436**	.537**	.666**	.322**	.771**	.685**	.787**	1	.627**	.844**	.665**	.507**	.438**	.437**	.443**	.547**	.361**	.239*	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.017	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.252*	.270**	.270**	.224*	.456**	.342**	.388**	.294**	.388**	.627**	1	.598**	.698**	.569**	.617**	.563**	.581**	.551**	.326**	.338**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.011	.007	.007	.025	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.379**	.542**	.426**	.507**	.641**	.190	.662**	.578**	.620**	.844**	.598**	1	.671**	.571**	.422**	.466**	.514**	.490**	.402**	.252*	.766**

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.058	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.011	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X13 Pearson Correlation	.248*	.306**	.340**	.279**	.520**	.295**	.417**	.402**	.539**	.665**	.698**	.671**	1	.744**	.695**	.616**	.562**	.684**	.506**	.377**	.747**	
Sig. (2-tailed)	.013	.002	.001	.005	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X14 Pearson Correlation	.145	.445**	.446**	.447**	.491**	.419**	.411**	.494**	.548**	.507**	.569**	.571**	.744**	1	.738**	.799**	.754**	.686**	.664**	.591**	.803**	
Sig. (2-tailed)	.151	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X15 Pearson Correlation	.235*	.128	.179	.120	.376**	.434**	.336**	.344**	.432**	.438**	.617**	.422**	.695**	.738**	1	.746**	.649**	.670**	.538**	.518**	.667**	
Sig. (2-tailed)	.019	.204	.074	.235	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X16 Pearson Correlation	.153	.368**	.480**	.416**	.548**	.457**	.370**	.424**	.471**	.437**	.563**	.466**	.616**	.799**	.746**	1	.781**	.761**	.682**	.623**	.775**	

Sig. (2-tailed)	.129	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X17 Pearson Correlation	.163	.382**	.322**	.367**	.512**	.393**	.382**	.377**	.380**	.443**	.581**	.514**	.562**	.754**	.649**	.781**	1	.753**	.693**	.624**	.737**
Sig. (2-tailed)	.104	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X18 Pearson Correlation	.259**	.348**	.373**	.400**	.530**	.412**	.412**	.456**	.513**	.547**	.551**	.490**	.684**	.686**	.670**	.761**	.753**	1	.721**	.587**	.777**
Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X19 Pearson Correlation	.183	.400**	.392**	.402**	.437**	.389**	.347**	.377**	.362**	.361**	.326**	.402**	.506**	.664**	.538**	.682**	.693**	.721**	1	.701**	.686**
Sig. (2-tailed)	.068	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X20 Pearson Correlation	.125	.302**	.403**	.332**	.426**	.533**	.232*	.253*	.285**	.239*	.338**	.252*	.377**	.591**	.518**	.623**	.624**	.587**	.701**	1	.599**

Sig. (2-tailed)	.214	.002	.000	.001	.000	.000	.020	.011	.004	.017	.001	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
total Pearson Correlation	.481**	.687**	.682**	.697**	.811**	.618**	.752**	.754**	.775**	.802**	.652**	.766**	.747**	.803**	.667**	.775**	.737**	.777**	.686**	.599**	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	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

LAMPIRAN 8**HASIL UJI VALIDITAS (X2)****Correlations**

		X1	X2	X3	X4	total
X1	Pearson Correlation	1	.713**	.517**	.414**	.795**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.713**	1	.669**	.615**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.517**	.669**	1	.579**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.414**	.615**	.579**	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.795**	.906**	.830**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

LAMPIRAN 9

HASIL UJI VALIDITAS (X3)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	total
X1	Pearson Correlation	1	.530**	.645**	.534**	.850**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.530**	1	.535**	.407**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.645**	.535**	1	.362**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.534**	.407**	.362**	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.850**	.765**	.801**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

LAMPIRAN 10

HASIL UJI VALIDITAS (Y)

Correlations

		X1	X2	X3	total
X1	Pearson Correlation	1	.450**	.294**	.748**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.450**	1	.380**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.294**	.380**	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.748**	.803**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

LAMPIRAN 11**HASIL UJI RELIABILITAS (X1)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	20

LAMPIRAN 12**HASIL UJI RELIABILITAS (X2)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	4

LAMPIRAN 13**HASIL UJI RELIABILITAS (X3)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	4

LAMPIRAN 14**HASIL UJI RELIABILITAS (Y)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.642	3

LAMPIRAN 15

HASIL UJI NORMALITAS
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.91912256
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.037
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.631
Asymp. Sig. (2-tailed)		.821

a. Test distribution is Normal.

LAMPIRAN 16

HASIL UJI LINIERITAS (X1) TERHADAP (Y)

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan konsumen	Between	(Combined)	89.700	34	2.638	1.707	.032
* kualitas pelayanan	Groups	Linearity	9.867	1	9.867	6.384	.014
		Deviation from Linearity	79.832	33	2.419	1.565	.062
	Within Groups		100.460	65	1.546		
	Total		190.160	99			

LAMPIRAN 17**HASIL UJI LINIERITAS(X2) TERHADAP (Y)****ANOVA Table**

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan konsumen * harga	Between	(Combined)	50.268	13	3.867	2.377	.009
	Groups	Linearity	25.638	1	25.638	15.761	.000
		Deviation from Linearity	24.630	12	2.053	1.262	.256
	Within Groups		139.892	86	1.627		
Total			190.160	99			

LAMPIRAN 18**HASIL UJI LINIERITAS (X3) TERHADAP (Y)****ANOVA Table**

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan konsumen * lokasi	Between	(Combined)	95.058	8	11.882	11.370	.000
	Groups	Linearity	84.332	1	84.332	80.694	.000
		Deviation from Linearity	10.726	7	1.532	1.466	.189
	Within Groups		95.102	91	1.045		
Total			190.160	99			

LAMPIRAN 19**HASIL UJI MULTIKOLINERITAS****Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.886	1.062		1.776	.079		
	kuallitas pelayanan	.022	.008	.201	2.760	.007	.864	1.158
	Harga	.103	.035	.214	2.922	.004	.852	1.173
	Lokasi	.449	.047	.649	9.461	.000	.975	1.026

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

LAMPIRAN 20**HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA****Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.886	1.062		1.776	.079
	kualitas pelayanan	.022	.008	.201	2.760	.007
	Harga	.103	.035	.214	2.922	.004
	Lokasi	.449	.047	.649	9.461	.000

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

LAMPIRAN 21**HASIL ANALISIS KOEFISIEN KORELASI DAN KOEFISIEN DETERMINASI(R²)****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.560	.546	.933

a. Predictors: (Constant), lokasi, kuallitas pelayanan, harga

LAMPIRAN 22**HASIL UJI PENGARUH SIMULTAN (UJI F)****ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	106.526	3	35.509	40.759	.000 ^a
	Residual	83.634	96	.871		
	Total	190.160	99			

a. Predictors: (Constant), lokasi, kualitas pelayanan, harga

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

LAMPIRAN 23**HASIL UJI PENGARUH PARSIAL (UJI t)****Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.886	1.062		1.776	.079
	kualitas pelayanan	.022	.008	.201	2.760	.007
	Harga	.103	.035	.214	2.922	.004
	Lokasi	.449	.047	.649	9.461	.000

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen