

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Pada Bengkel Buana Motor Kefamenanu. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($2,832 > 1,664$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R^2 yang diperoleh dalam penelitian sebesar 0,318 artinya presentasi sumbangan/pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 31,8%. sedangkan sisanya sebesar 68,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.
2. Kepercayaan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Pada Bengkel Buana Motor Kefamenanu. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($3,500 > 1,66$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R^2 yang diperoleh dalam penelitian sebesar 0,288 artinya presentasi sumbangan/pengaruh variabel kepercayaan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 28,8% sedangkan sisanya sebesar 71,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

3. Nilai Pelanggan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Pada Bengkel buana Motor Kefamenanu. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($4,934 > 1,664$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R^2 yang diperoleh dalam penelitian sebesar 31,2% artinya presentasi sumbangan/pengaruh variabel nilai pelanggan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 31,8%. sedangkan sisanya sebesar 68,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.
4. Kualitas pelayanan (X_1), Kepercayaan (X_2), Nilai Pelanggan (X_3) Secara Simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Pada Bengkel Buana Motor Kefamenanu. Hal ini dibuktikan dari nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($19,253 > 2,746$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R^2 sebesar 0,442 artinya presentasi sumbangan/pengaruh variabel kualitas pelayanan (x_1), kepercayaan (x_2) dan nilai pelanggan (x_3) terhadap kepuasan pelanggan (y) pada Bengkel Buana Motor sebesar 44,2% sedangkan sisanya 55,8% di pengaruhi oleh variabel lain yang dimasukkan dalam mode penelitian ini.

5.2 Saran

1. Bagi Bengkel Buana Motor Kefamenanu

Perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan pelanggan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan lewat jaminan rasa aman, nyaman, memperkuat kepercayaan pelanggan agar tetap loyal dalam menggunakan jasa di Bengkel Buana Motor Kefamenanu dan meningkatkan kualitas lewat nilai-nilai yang di berikan pelanggan lewat kritik dan saran yang diberikan. Sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti Berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, dengan model penelitian yang berbeda dan pada obyek yang berbeda pula. Misalnya pada perusahaan, industri atau institusi lain sehingga dapat dilihat perbedaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Armaniah, H, Marthaanti, A. S. & Yusuf, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang*. *Managerial-Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 62-72.
- Armistead, Colin G. and Clark Graham. 1999. *Times Management Series*. PT. Elek Media Komputindo: Jakarta.
- Awaluddin, Ishak dan Margono Setiawan. 2012: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Nilai, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Tangga*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 10, No.4.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi. Gerson, F Richard. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Budi P. Effendi. 2009. *Rahasia Sukses Membangun dan Mengelola Bengkel/Toko Spare Part Motor*. Semarang: Dahara Prize.
- Ekonissia. Frans, Dhika Tobing. 2010. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkom Speedy di Kota Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Firdiyansyah, Indra. 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam*”, *Jurnal Elektronik REKAMAN*, ISSN : 2598-8107, Volume 1, Nomor 1, November 2017
- Fitriani, Adista. 2017. “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan, Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Serba Ada Matahari di Pondok Gede Plaza Kota Bekasi*”, *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, ISSN : 2338-4794, Volume 5, 3, September 2017.
- Ghozali, 1. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sudharto P. 2007. *Perilaku Konsumen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hisam, M. W. sanyal, S & Ahmad, M. (2016). *The impact of service quality on customer satisfaction: A study on selected retail stores in India*. *International Review of Management and Marketing*, 6 (4), 851-856.

- J. & Abdullah, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Balance, 14(1), 44-56.
- Kesuma, Eka., Amri. M Shabri. 2015. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Shultan Hotel Banda Aceh*”. Jurnal Manajemen Pasca Sarjana Universitas Syiah Kuala, ISSN: 2302-0199, Volume 4, Nomor 4, November 2015.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2006. *Marketing Management*, Twelfth Edition. New Jersey. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Amstrong Gery. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT. Malanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip. 2002. *Edisi Milenium, Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhalindo: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. PT. Salemba Emban Patria. Nasution: Jakarta.
- M, Catur Istiqo. 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel The Sun Sidoarjo*”, Jurnal Bisnis Indonesia, Volume 8, Nomor 1, April 2017.
- M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia. Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta:
- Pandu, Caloza. 2016. “*Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome di Kabupaten Kendal (Studi Pada Telkom Plasa Kendal)*”.
- Peter & Olson. 2014. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Schiffman dan kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks.
- Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA. Bandung. 2015. *Metode Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*
- Sunarto. 2003. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. UST Press. Yogyakarta.

KUESIONER PENELITIAN

1. Identitas Responden

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Beri tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan jawaban dengan keadaan yang sesungguhnya.

Keterangan:

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1. Sangat Tidak Setuju (STS) | = 1 |
| 2. Tidak Setuju (TS) | = 2 |
| 3. Cukup Setuju (CS) | = 3 |
| 4. Setuju (S) | = 4 |
| 5. Sangat Setuju (SS) | = 5 |

3. Daftar Pernyataan

1. Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Bengkel Buana Motor memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan					
2.	Bengkel Buana Motor membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan yang melakukan servis motor					
3.	Bengkel Buana memiliki peralatan servis yang lengkap dan jumlah mekanik yang memadai					
4.	Bengkel Buana Motor memberikan garansi atas kendaraan yang diservis					
5.	Bengkel Buana Motor memiliki mekanik yang handal					

2. Kepercayaan (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Memberikan kepercayaan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh bengkel Buana Motor					
2.	Memberikan kepercayaan atas fasilitas yang dimiliki bengkel Buana Motor					
3.	Memberikan kepercayaan atas hasil yang baik dari kinerja bengkel Buana Motor					

3. Nilai Pelanggan (X3)

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Biaya jasa service Buana Motor sesuai dengan manfaat yang saya dapatkan					
2.	Merasa senang telah menerima manfaat dari hasil service bengkel Buana Motor					
3.	Sepeda motor berfungsi dengan baik setelah service di bengkel Buana Motor					

4. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Hasil service pada bengkel Buana Motor sesuai dengan harapan saya					
2.	Akan kembali menggunakan jasa service bengkel Buana Motor					
3.	Bersedia untuk merekomendasikan bengkel Buana Motor kepada orang lain					

LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Data

Responden	Kualitas Pelayanan (X1)					Total	Kepercayaan (X2)			Total	Nilai Pelanggan (X3)			Total	Kepuasan Pelanggan (Y)			Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3		X3.1	X3.2	X3.3		Y1	Y2	Y3	
1	4	5	4	5	5	23	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	4	13
2	4	5	4	4	4	21	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	4	13
3	4	5	4	5	4	22	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13
4	4	5	5	4	5	23	4	5	5	14	5	4	5	14	5	5	4	14
5	4	5	4	4	4	21	5	4	5	14	4	4	5	13	4	5	4	13
6	5	4	5	4	5	23	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	5	13
7	5	4	4	5	5	23	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13
8	5	5	5	5	4	24	5	4	4	13	5	5	5	15	4	4	5	13
9	5	4	4	4	4	21	5	4	4	13	4	5	5	14	4	4	4	12
10	5	5	5	4	5	24	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12
11	5	4	5	4	5	23	5	4	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
14	4	5	4	4	4	21	5	4	5	14	4	4	5	13	3	4	3	10
15	4	5	4	4	4	21	5	5	5	15	3	3	4	10	4	4	4	12
16	4	3	5	5	3	20	5	5	5	15	4	5	4	13	4	3	5	12
17	3	4	5	4	4	20	3	4	5	12	5	4	4	13	4	4	5	13
18	4	5	4	3	4	20	3	4	5	12	3	4	3	10	3	3	4	10
19	3	4	5	4	4	20	4	4	5	13	3	5	4	12	4	4	5	13
20	3	4	4	5	4	20	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	5	13
21	3	4	4	4	5	20	5	3	4	12	4	4	5	13	3	4	4	11
22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	13	3	4	4	11	3	4	4	11
23	3	4	4	4	4	21	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	3	11
24	3	4	4	4	5	20	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13
25	4	4	4	4	5	23	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	4	13
26	3	4	5	4	3	19	3	4	4	11	4	4	3	11	3	4	5	12
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
28	5	4	5	4	4	22	5	4	5	14	4	5	4	13	4	5	5	14
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
30	3	3	4	5	4	19	4	4	4	12	5	4	4	13	3	3	4	10
31	5	5	4	5	4	23	4	4	5	13	5	5	5	15	4	4	4	12
32	5	4	4	5	5	23	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	4	13
33	4	4	4	5	5	22	5	5	4	14	4	5	4	13	4	4	5	13
34	4	4	5	4	5	22	4	5	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13
35	4	4	5	4	4	21	4	5	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11
36	3	4	4	4	5	20	3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11
37	4	4	4	5	4	21	5	4	4	13	3	4	3	10	3	4	4	11
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	4	5	14	4	5	5	14
39	4	4	4	5	5	22	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15
40	5	4	4	5	4	22	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	5	13
41	3	3	4	4	4	18	5	5	5	15	5	4	5	14	4	5	4	13
42	3	4	4	4	5	20	3	4	5	12	4	4	4	12	3	4	5	12
43	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
44	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14
45	5	4	5	4	5	24	5	4	4	13	4	5	5	14	4	5	5	14
46	4	4	5	5	4	22	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13
47	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13
48	4	5	4	4	4	21	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	4	12
49	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	5	13
50	5	4	4	5	4	22	4	4	5	13	5	5	4	14	4	5	5	14
51	3	4	5	4	4	20	3	5	4	12	4	4	5	13	3	4	4	11
52	5	5	5	4	4	23	5	4	4	13	4	5	5	14	4	4	5	13
53	4	4	4	5	5	22	5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	5	15
54	4	4	4	5	5	22	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	5	13
55	4	4	5	5	4	22	4	4	4	12	5	4	5	14	4	5	5	14
56	4	4	4	5	4	21	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13
57	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12
58	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	5	13
59	3	4	4	5	4	20	4	5	4	13	3	4	4	11	3	4	4	11
60	3	4	4	5	5	21	4	4	5	13	4	3	4	11	3	4	5	12
61	4	4	4	3	3	18	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12
62	3	4	4	4	5	20	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11
63	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	5	13
64	5	4	4	4	5	22	4	5	4	13	5	5	5	15	4	5	4	13
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
66	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15
67	4	4	5	5	4	22	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
68	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
69	4	3	5	3	4	19	4	5	4	13	3	4	4	11	3	4	5	12
70	3	4	3	3	4	17	4	4	4	12	5	4	4	13	4	5	4	13

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.420**	.346**	.268*	.245*	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.025	.041	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X1.2	Pearson Correlation	.420**	1	.145	.118	.211	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000		.230	.329	.079	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X1.3	Pearson Correlation	.346**	.145	1	.162	.168	.550**
	Sig. (2-tailed)	.003	.230		.182	.164	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X1.4	Pearson Correlation	.268*	.118	.162	1	.250*	.561**
	Sig. (2-tailed)	.025	.329	.182		.036	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X1.5	Pearson Correlation	.245*	.211	.168	.250*	1	.609**
	Sig. (2-tailed)	.041	.079	.164	.036		.000
	N	70	70	70	70	70	70
TOTAL	Pearson Correlation	.750**	.581**	.550**	.561**	.609**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

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

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

Variabel Kepercayaan (X2)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.295*	.234	.774**
	Sig. (2-tailed)		.013	.051	.000
	N	70	70	70	70
X2.2	Pearson Correlation	.295*	1	.194	.686**
	Sig. (2-tailed)	.013		.108	.000
	N	70	70	70	70
X2.3	Pearson Correlation	.234	.194	1	.643**
	Sig. (2-tailed)	.051	.108		.000
	N	70	70	70	70
TOTAL	Pearson Correlation	.774**	.686**	.643**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

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

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

Variabel Nilai Pelanggan (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.429**	.473**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70
X3.2	Pearson Correlation	.429**	1	.289*	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000		.015	.000
	N	70	70	70	70
X3.3	Pearson Correlation	.473**	.289*	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015		.000
	N	70	70	70	70
TOTAL	Pearson Correlation	.848**	.707**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

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

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

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.535**	.361**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	70	70	70	70
Y.2	Pearson Correlation	.535**	1	.179	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000		.139	.000
	N	70	70	70	70
Y.3	Pearson Correlation	.361**	.179	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	.002	.139		.000
	N	70	70	70	70
TOTAL	Pearson Correlation	.843**	.747**	.680**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

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

Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.609	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	17.3000	2.039	.512	.462
X1.2	17.1286	2.664	.356	.559
X1.3	16.9714	2.753	.319	.576
X1.4	16.9571	2.621	.306	.585
X1.5	16.9571	2.621	.333	.570

Variabel Kepercayaan (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.487	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	8.8714	.693	.343	.325
X2.2	8.7286	.896	.318	.371
X2.3	8.6286	.961	.268	.449

Variabel Nilai Pelanggan (X3)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.665	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	8.6714	.833	.563	.446
X3.2	8.5571	1.236	.423	.638
X3.3	8.4286	1.089	.463	.586

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.628	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	8.7429	.773	.582	.303
Y.2	8.3857	.965	.437	.530
Y.3	8.1857	1.052	.312	.696

Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 ^a	.467	.442	.992

a. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.831	3	18.944	19.253	.000 ^b
	Residual	64.941	66	.984		
	Total	121.771	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	1.230	1.533	
	Kualitas Pelayanan	.165	.082	.236	2.003	.049
	Kepercayaan	.313	.115	.291	2.721	.008
	Nilai Pelanggan	.296	.101	.317	2.928	.005

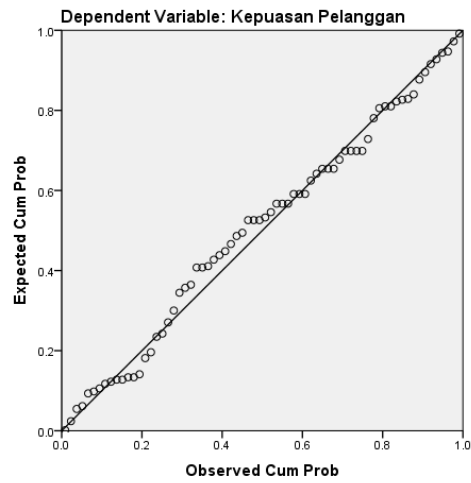
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Residuals Statistics^a

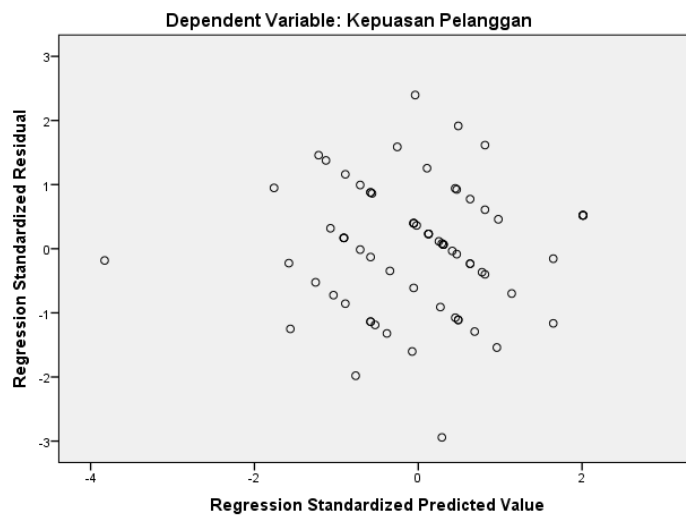
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9.18	14.48	12.66	.908	70
Residual	-2.919	2.377	.000	.970	70
Std. Predicted Value	-3.829	2.012	.000	1.000	70
Std. Residual	-2.943	2.396	.000	.978	70

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



2. Uji Multikolinearitas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 ^a	.467	.442	.992

a. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.831	3	18.944	19.253	.000 ^b
	Residual	64.941	66	.984		
	Total	121.771	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.230	1.533		.802	.425		
	Kualitas Pelayanan	.165	.082	.236	2.003	.049	.580	1.724
	Kepercayaan	.313	.115	.291	2.721	.008	.708	1.411
	Nilai Pelanggan	.296	.101	.317	2.928	.005	.687	1.455

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Uji Autokorelasi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.683 ^a	.467	.442	.992	1.896

a. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.831	3	18.944	19.253	.000 ^b
	Residual	64.941	66	.984		
	Total	121.771	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	1.230	1.533	
	Kualitas Pelayanan	.165	.082	.236	2.003	.049
	Kepercayaan	.313	.115	.291	2.721	.008
	Nilai Pelanggan	.296	.101	.317	2.928	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9.18	14.48	12.66	.908	70
Residual	-2.919	2.377	.000	.970	70
Std. Predicted Value	-3.829	2.012	.000	1.000	70
Std. Residual	-2.943	2.396	.000	.978	70

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

4. Uji Heterokedastisitas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.683 ^a	.467	.442	.992	1.896

a. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.831	3	18.944	19.253	.000 ^b
	Residual	64.941	66	.984		
	Total	121.771	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.230	1.533		.802	.425
	Kualitas Pelayanan	.165	.082	.236	2.003	.049
	Kepercayaan	.313	.115	.291	2.721	.008
	Nilai Pelanggan	.296	.101	.317	2.928	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9.18	14.48	12.66	.908	70
Residual	-2.919	2.377	.000	.970	70
Std. Predicted Value	-3.829	2.012	.000	1.000	70
Std. Residual	-2.943	2.396	.000	.978	70

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: RES2

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.082 ^a	.007	-.038	.61605	1.986

a. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: RES2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.168	3	.056	.148	.931 ^b
	Residual	25.048	66	.380		
	Total	25.217	69			

a. Dependent Variable: RES2

b. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.930	.952		.977	.332
	Kualitas Pelayanan	-.023	.051	-.073	-.455	.651
	Kepercayaan	.036	.071	.074	.511	.611
	Nilai Pelanggan	-.012	.063	-.029	-.196	.845

a. Dependent Variable: RES2

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.6619	.8867	.7533	.04939	70
Residual	-.85272	2.12631	.00000	.60251	70
Std. Predicted Value	-1.850	2.700	.000	1.000	70
Std. Residual	-1.384	3.452	.000	.978	70

a. Dependent Variable: RES2

5. Uji Linieritas**Case Processing Summary**

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan Pelanggan *	70	100.0%	0	0.0%	70	100.0%
Kualitas Pelayanan						

Report

Kepuasan Pelanggan

Kualitas Pelayanan	Mean	N	Std. Deviation
15	9.00	1	.
17	13.00	1	.
18	12.50	2	.707
19	11.33	3	1.155
20	11.93	15	1.100
21	12.27	15	1.223
22	13.29	14	1.069
23	13.18	11	.603
24	13.00	3	1.000
25	14.40	5	1.342
Total	12.66	70	1.328

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan *	Between Groups	(Combined) Linearity	53.045	9	5.894	5.145	.000
Kualitas Pelayanan		Deviation from Linearity	38.764	1	38.764	33.842	.000
			14.281	8	1.785	1.558	.157
	Within Groups		68.727	60	1.145		
	Total		121.771	69			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Pelayanan	.564	.318	.660	.436

Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Keputusan Pelanggan * kepercayaan	70	100.0%	0	0.0%	70	100.0%

Report

Keputusan Pelanggan

kepercayaan	Mean	N	Std. Deviation
9	9.00	1	.
11	11.75	4	.957
12	12.07	14	1.328
13	12.63	30	.850
14	12.88	8	1.553
15	13.77	13	1.301
Total	12.66	70	1.328

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Pelanggan * kepercayaan	Between Groups	(Combined)	37.943	5	7.589	5.794	.000
		Linearity	35.111	1	35.111	26.806	.000
		Deviation from Linearity	2.832	4	.708	.541	.706
	Within Groups		83.828	64	1.310		
Total			121.771	69			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Keputusan Pelanggan * kepercayaan	.537	.288	.558	.312

Nilai Pelanggan (X3) terhadap (Y)

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan Pelanggan * nilai pelanggan	70	100.0%	0	0.0%	70	100.0%

Report

Kepuasan Pelanggan

nilai pelanggan	Mean	N	Std. Deviation
9	9.00	1	.
10	11.00	3	1.000
11	12.00	9	.866
12	12.50	12	1.314
13	12.58	24	1.139
14	13.27	11	1.009
15	13.80	10	1.135
Total	12.66	70	1.328

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * nilai pelanggan	Between Groups	(Combined)	43.156	6	7.193	5.764	.000
		Linearity	37.961	1	37.961	30.421	.000
		Deviation from Linearity	5.196	5	1.039	.833	.531
	Within Groups		78.615	63	1.248		
	Total		121.771	69			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Pelanggan * nilai pelanggan	.558	.312	.595	.354

Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.564 ^a	.318	.308	1.105

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.764	1	38.764	31.755	.000 ^b
	Residual	83.008	68	1.221		
	Total	121.771	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.244	1.499		2.832	.006
	Kualitas Pelayanan	.393	.070	.564	5.635	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kepercayaan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.537 ^a	.288	.278	1.129

a. Predictors: (Constant), kepercayaan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35.111	1	35.111	27.551	.000 ^b
	Residual	86.660	68	1.274		
	Total	121.771	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), kepercayaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.077	1.450		3.500	.001
	kepercayaan	.578	.110	.537	5.249	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Nilai Pelanggan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	nilai pelanggan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.558 ^a	.312	.302	1.110

a. Predictors: (Constant), nilai pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37.961	1	37.961	30.799	.000 ^b
	Residual	83.811	68	1.233		
	Total	121.771	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), nilai pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.976	1.211		4.934	.000
	nilai pelanggan	.521	.094	.558	5.550	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 ^a	.467	.442	.992

a. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.831	3	18.944	19.253	.000 ^b
	Residual	64.941	66	.984		
	Total	121.771	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan , Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.230	1.533		.802	.425
	Kualitas Pelayanan	.165	.082	.236	2.003	.049
	Kepercayaan	.313	.115	.291	2.721	.008
	Nilai Pelanggan	.296	.101	.317	2.928	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan