

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DONAT CILACAP

Perihal : -
 Lampiran : -
 Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Donat Cilacap (Docil).

Kepada Yth :
 Bapak/Ibu Konsumen/Pelanggan Toko Donat Cilacap

Dengan Hormat,

Bersama dengan ini saya adalah mahasiswi yang saat ini sedang menyusun skripsi dan menyelesaikan Studi pada Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali. Skripsi ini merupakan syarat untuk menempuh kelulusan Strata 1, maka dari itu peneliti ini memohon kesediaan kepada Bapak/ Ibu untuk mengisi kuisisioner walaupun disadari bahwa kesibukan selalu menyertai tugas dan pekerjaan Bapak/Ibu.

Dalam pengisian kuisisioner ini, dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab secara objektif dan jujur sehingga setiap jawaban adalah benar karena sesuai dengan keadaan sebenarnya. Jawaban yang diberikan tidak akan mempengaruhi pekerjaan dan karir Bapak/Ibu karena penelitian ini semata-mata bertujuan untuk kepentingan ilmiah. Setiap jawaban diberikan merupakan bantuan yang berharga bagi penelitian ini. Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terimakasih.

Cilacap, 12 Mei 2025

Latifatuss Sa'adah

I. Petunjuk Pengisian

- 1) Isilah kuesioner ini dengan tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia.
- 2) Setiap pernyataan membutuhkan satu jawaban.
- 3) Setelah selesai melakukan pengisian, mohon kuesioner dikembalikan kembali.

II. Identitas Responden

Isilah identitas pada tempat yang telah tersedia dan berikan tanda centang (✓) pada tempat yang tersedia untuk jawaban yang dipilih.

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ 18 – 26 tahun ☐ 36 – 44 tahun

☐ 27 – 35 tahun ☐ > 45 tahun

Pendidikan Terakhir :

1. Petunjuk Pengisian

Berilah Tanda checklist (✓) pada bagian identitas responden dan pada jawaban Bapak/Ibu Saudara yang sesuai atas pertanyaan-pertanyaan dibawah ini. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju (diberi nilai 5)

S = Setuju (diberi nilai 4)

N = Netral (diberi nilai 3)

TS = Tidak Setuju (diberi nilai 2)

STS = Sangat Tidak Setuju (diberi nilai 1)

1. Harga

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Nilai		5	4	3	2	1
1.	Harga yang ditawarkan oleh Donat Cilacap (Docil) dapat dijangkau oleh semua kalangan.					
2.	Saya tidak keberatan dengan harga produk yang ditawarkan					
3.	Harga produk Donat Cilacap (Docil) sebanding dengan kualitas produk yang saya terima.					

4.	Kualitas produk ini sesuai dengan harga yang saya bayarkan					
5.	Harga produk ini lebih terjangkau dibandingkan dengan produk sejenis di tempat lain					
6.	Jika harga donat naik saya tetap bersedia untuk membeli.					
7.	Harga yang ditawarkan Docil mencerminkan standar mutu produk mereka.					
8.	Manfaat yang saya dapatkan sebanding dengan kegunaan atau manfaat yang saya rasakan					

2. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Nilai		5	4	3	2	1
1.	Karyawan Toko mampu memberikan layanan dengan benar sejak pertama kali					

2.	Pelayanan yang saya terima selalu sesuai dengan apa yang saya harapkan.					
3.	Karyawan Docil cepat tanggap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan informasi.					
4.	Karyawan docil sangat responsif dalam melayani pelanggan.					
5.	Karyawan Docil memberikan jaminan bila produk yang diberikan tidak sesuai dengan yang diinginkan pelanggan.					
6.	Saya merasa aman saat menerima pelayanan dari karyawan					
7.	Karyawan Docil memberikan perhatian dengan bertanya preferensi pelanggan,					
8.	Karyawan Docil Ramah dan Peduli selalu menyapa pelanggan dengan senyum.					

9.	Tempat toko yang bersih dan nyaman, menyediakan tempat duduk untuk pelanggan.					
10.	Karyawan Docil berpenampilan rapih dan terlihat sopan					

3. Kualitas Produk

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Nilai		5	4	3	2	1
1.	Donat Docil memiliki tekstur yang lembut, tidak keras atau bantat					
2.	Donat memiliki rasa yang konsisten, enak dari waktu ke waktu.					
3.	Donat cepat disajikan dalam kondisi segar sesuai ekspektasi pelanggan					
4.	Terdapat pilihan <i>topping</i> dan isian <i>custom</i> yang dapat disesuaikan dengan keinginan pelanggan.					

5.	Ukuran donat dan rasa donat sesuai dengan yang dijanjikan.					
6.	Donat yang saya terima sesuai dengan gambar atau deskripsi yang ditawarkan					
7.	Donat tetap enak dikonsumsi dalam beberapa jam setelah dibeli.					
8.	Donat tidak cepat basi atau berubah rasa dalam waktu singkat					
9.	Kemasan menjaga donat tetap segar sampai dirumah pelanggan.					
10.	Donat yang disajikan dengan tampilan yang menarik dan warna yang menggugah selera.					
11.	Penaataan donat pada etalase toko disusun sangat rapi.					
12.	Pelanggan menilai donat Docil adalah donat yang premium meskipun harganya terjangkau.					

4. Variabel Terikat Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Penyataan	SS	S	N	TS	STS
Nilai		5	4	3	2	1
1.	Saya merasa puas setelah membeli Donat Cilacap.					
2.	Pelayanan dari Docil memenuhi harapan saya sebagai pelanggan.					
3.	Produk yang di Sajikan Docil memenuhi harapan saya sebagai pelanggan					
4.	Kualitas rasa, tampilan, pelayanan serta harga yang saya terima sesuai dengan apa yang saya harapkan sebelum membeli.					
5.	Saya berniat untuk kembali membeli di Docil pada kesempatan berikutnya.					
6.	Saya akan merekomendasikan Docil kepada teman dan keluarga					

7.	Saya pernah merasa kurang puas terhadap salah satu pengalaman pembelian di Docil.					
8.	Jika saya kecewa terhadap layanan atau produk, saya berharap Docil dapat segera memperbaikinya.					

Lampiran 2

Tabulasi Data

X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X1	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X2	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X38	X39	X310	X311	X312	X3	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y			
5	4	3	3	3	4	2	3	27	4	1	2	4	5	5	3	2	1	2	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	30	4	3	3	3	3	3	3	3	25	
4	5	5	4	4	3	4	4	33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	24	4	4	4	4	4	4	3	3	30		
3	3	3	4	3	4	2	2	24	4	4	3	3	3	3	3	2	3	5	33	3	2	2	2	2	2	3	5	2	1	2	2	26	4	4	4	4	4	3	3	3	29		
5	5	5	5	5	4	5	39	4	4	2	4	4	2	5	4	4	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	48	4	4	4	4	4	4	4	4	32		
1	2	2	4	5	4	2	4	25	4	3	2	4	5	3	2	3	3	2	31	3	3	2	2	3	2	3	3	1	1	3	2	28	4	4	4	4	4	4	3	3	30		
5	5	1	4	4	3	5	3	30	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	40	3	5	3	4	5	2	3	3	2	1	2	3	26	4	4	4	4	4	4	4	3	31		
4	2	2	4	4	5	5	5	31	4	2	5	2	3	2	5	5	2	5	35	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	31	4	4	4	4	4	4	4	3	32	
5	5	5	4	3	4	2	2	30	4	4	4	4	4	4	3	2	5	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	28	4	4	3	3	3	3	3	3	30	
5	5	3	4	4	5	5	3	34	5	3	5	3	4	5	5	5	3	5	43	2	3	3	5	3	3	3	2	2	2	2	2	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32		
4	5	5	5	4	4	5	4	36	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	47	4	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	1	2	34	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
5	1	3	4	4	4	4	1	26	2	4	2	3	5	5	1	1	4	2	29	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	33	4	3	3	3	3	3	3	3	25		
4	1	1	4	4	4	5	4	27	5	4	3	4	5	3	4	3	4	3	38	3	3	5	5	3	3	3	3	2	3	2	3	38	4	4	4	4	4	4	4	4	32		
5	5	5	4	3	4	4	2	32	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	1	3	29	4	4	4	4	4	4	3	3	29		
4	4	4	4	4	3	2	2	27	3	3	3	3	3	3	2	4	3	30	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24		
2	3	1	4	5	4	4	2	25	2	4	2	4	2	3	3	3	4	2	29	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	31	3	3	3	3	3	3	3	3	24		
4	3	2	4	5	4	2	4	28	4	2	4	2	4	2	3	2	4	30	2	4	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	34	4	4	4	4	3	3	3	3	28		
3	5	3	4	4	4	4	30	3	3	3	3	5	5	3	2	3	2	32	2	4	5	5	4	5	5	2	2	1	2	3	2	37	4	4	4	4	4	4	3	30			
2	2	5	4	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	4	1	29	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	4	3	3	3	3	3	3	3	25		
5	4	5	4	4	4	2	2	33	5	4	4	3	2	2	4	5	36	2	4	2	2	5	2	2	2	2	4	3	1	3	3	2	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
5	3	3	4	4	3	3	28	3	3	4	4	5	4	3	5	3	5	26	3	4	2	3	3	3	3	3	3	5	2	1	2	3	26	4	4	4	4	4	4	4	2	31	
4	4	1	4	1	3	3	3	21	3	2	5	3	3	3	2	2	2	5	30	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	1	3	3	29	4	4	4	4	3	3	3	3	28	
3	3	3	3	3	2	2	2	21	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	26	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
3	3	3	5	4	5	3	3	29	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	31	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	28	4	4	3	3	3	3	3	3	26	
3	2	5	4	4	4	3	3	28	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	31	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	29	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
2	2	2	4	4	4	4	5	3	26	2	2	3	2	4	2	2	2	3	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	43	4	4	4	4	4	4	3	3	28		
5	4	5	4	5	4	5	2	34	4	4	3	4	5	5	2	2	4	3	36	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	1	2	37	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
3	2	3	4	4	4	4	2	26	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	25	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	27	4	3	3	3	3	3	3	3	25		
3	4	4	4	5	4	4	3	32	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	35	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	25	4	4	4	4	3	3	3	3	28	
5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3	49	5	5	4	4	4	4	4	4	34	
4	4	5	5	5	5	3	4	36	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32		
3	4	3	5	5	5	5	5	35	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	38	3	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	1	2	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
5	5	5	4	4	4	5	5	36	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	53	5	4	4	4	4	4	4	33		
4	5	4	4	4	4	4	33	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	39	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	2	42	4	4	4	4	4	4	4	32		
4	4	2	4	4	4	3	2	25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	5	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	1	30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
4	4	5	4	5	5	5	37	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	32	4	4	4	4	4	4	4	3	30	
5	4	3	5	5	5	4	4	35	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	38	4	4	3	3	5	4	4	4	4	1	1	1	2	36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31
3	4	5	5	5	5	4	3	34	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38	5	3	4	3	5	5	4	5	4	4	1	3	4	47	5	4	4	4	4	4	4	4	33		
5	4	5	4	4	4	2	5	33	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	30	4	4	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	33	4	3	3	3	3	3	3	3	25	
2	4	2	4	5	4	5	2	28	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	5	32	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31
5	4	5	5	5	5	5	3	37	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	38	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	53	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
4	4	5	5	5	5	2	5	35	5	3	4	4	4	4	2	4	3	4	36	3	4	3	2	3	2	3	2	3	5	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	32		
5	5	5	5	5	4	4	2	35	5	4	5	3	4	4	4	4	4	2	38	2	5	4	2	2	2	2	2	2	3	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
4	3	2	4	5	4	2	2	26	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	23	4	5	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	3	41	4	3	3	3	3	3	3	3	25	
2	2	2	5	5	5	4	3	28	2	3	2	5	2	4	5	5	3	2	33	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	48	4	4	4	4	3	3	3	3	28	
4	4	5	5	5	5	5	39	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	50	4	4	4	4	4	4	4	4	32		
2	2	3	4	4	4	4	27	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4																										

Lampiran 3

R tabel

n-2 (98-2=96)

Tabel R-Hitung (lanjutan)

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211
101	0,1630	0,1937	0,2290	0,2528	0,3196
102	0,1622	0,1927	0,2279	0,2515	0,3181
103	0,1614	0,1918	0,2268	0,2504	0,3166
104	0,1606	0,1909	0,2257	0,2492	0,3152
105	0,1599	0,1900	0,2247	0,2480	0,3137
106	0,1591	0,1891	0,2236	0,2469	0,3123
107	0,1584	0,1882	0,2226	0,2458	0,3109
108	0,1576	0,1874	0,2216	0,2446	0,3095
109	0,1569	0,1865	0,2206	0,2436	0,3082
110	0,1562	0,1857	0,2196	0,2425	0,3068
111	0,1555	0,1848	0,2186	0,2414	0,3055
112	0,1548	0,1840	0,2177	0,2403	0,3042
113	0,1541	0,1832	0,2167	0,2393	0,3029
114	0,1535	0,1824	0,2158	0,2383	0,3016
115	0,1528	0,1816	0,2149	0,2373	0,3004
116	0,1522	0,1809	0,2139	0,2363	0,2991
117	0,1515	0,1801	0,2131	0,2353	0,2979
118	0,1509	0,1793	0,2122	0,2343	0,2967
119	0,1502	0,1786	0,2113	0,2333	0,2955
120	0,1496	0,1779	0,2104	0,2324	0,2943

Lampiran 4

T tabel

n-k-1 (98-3-1)

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 5

F tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Lampiran 6

HASIL UJI SPSS 24

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Harga X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.589**	.458**	-.010	.021	.095	.001	.033	.552**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.926	.840	.350	.994	.746	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.2	Pearson Correlation	.589**	1	.450**	.165	.052	.141	.087	.063	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.104	.613	.166	.395	.535	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.3	Pearson Correlation	.458**	.450**	1	.250*	.196	.130	.090	.105	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.013	.053	.200	.380	.305	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.4	Pearson Correlation	-.010	.165	.250*	1	.584**	.509**	.308**	.242*	.599**
	Sig. (2-tailed)	.926	.104	.013		.000	.000	.002	.017	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.5	Pearson Correlation	.021	.052	.196	.584**	1	.482**	.262**	.182	.537**
	Sig. (2-tailed)	.840	.613	.053	.000		.000	.009	.073	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.6	Pearson Correlation	.095	.141	.130	.509**	.482**	1	.140	.167	.507**
	Sig. (2-tailed)	.350	.166	.200	.000	.000		.169	.101	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.7	Pearson Correlation	.001	.087	.090	.308**	.262**	.140	1	.479**	.523**
	Sig. (2-tailed)	.994	.395	.380	.002	.009	.169		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.8	Pearson Correlation	.033	.063	.105	.242*	.182	.167	.479**	1	.509**
	Sig. (2-tailed)	.746	.535	.305	.017	.073	.101	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Harga X1	Pearson Correlation	.552**	.612**	.652**	.599**	.537**	.507**	.523**	.509**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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

		Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Kualitas Pelayanan X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.462**	.563**	.478**	.376**	.396**	.066	.163	.395**	.404**	.721**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.520	.109	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.2	Pearson Correlation	.462**	1	.378**	.477**	.361**	.387**	.048	.117	.909**	.296**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.638	.251	.000	.003	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.3	Pearson Correlation	.563**	.378**	1	.314**	.355**	.374**	.031	.138	.298**	.716**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000	.000	.763	.176	.003	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.4	Pearson Correlation	.478**	.477**	.314**	1	.408**	.557**	.034	.079	.450**	.272**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002		.000	.000	.739	.442	.000	.007	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.5	Pearson Correlation	.376**	.361**	.355**	.408**	1	.506**	-.138	-.121	.315**	.324**	.543**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.175	.234	.002	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.6	Pearson Correlation	.396**	.387**	.374**	.557**	.506**	1	.012	-.005	.401**	.270**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.906	.957	.000	.007	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.7	Pearson Correlation	.066	.048	.031	.034	-.138	.012	1	.714**	.092	.069	.335**
	Sig. (2-tailed)	.520	.638	.763	.739	.175	.906		.000	.370	.502	.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.8	Pearson Correlation	.163	.117	.138	.079	-.121	-.005	.714**	1	.117	.139	.406**
	Sig. (2-tailed)	.109	.251	.176	.442	.234	.957	.000		.251	.173	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.9	Pearson Correlation	.395**	.909**	.298**	.450**	.315**	.401**	.092	.117	1	.265**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.002	.000	.370	.251		.008	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.10	Pearson Correlation	.404**	.296**	.716**	.272**	.324**	.270**	.069	.139	.265**	1	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.007	.001	.007	.502	.173	.008		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Kualitas Pelayanan X2	Pearson Correlation	.721**	.729**	.688**	.666**	.543**	.637**	.335**	.406**	.697**	.618**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

Correlations														
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	Kualitas Produk X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.123	.304**	.347**	.362**	.310**	.590**	.386**	.317**	.281**	.346**	.203*	.622**
	Sig. (2-tailed)		.226	.002	.000	.000	.002	.000	.000	.001	.005	.000	.045	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.2	Pearson Correlation	.123	1	.098	.105	.153	.110	.146	.186	.185	.020	.251*	.111	.321**
	Sig. (2-tailed)	.226		.335	.302	.132	.281	.151	.066	.068	.847	.013	.278	.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.3	Pearson Correlation	.304**	.098	1	.827**	.720**	.735**	.663**	.618**	.145	.158	.215*	.227*	.767**
	Sig. (2-tailed)	.002	.335		.000	.000	.000	.000	.000	.154	.120	.033	.025	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.4	Pearson Correlation	.347**	.105	.827**	1	.766**	.728**	.717**	.614**	.065	.008	.166	.171	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.302	.000		.000	.000	.000	.000	.526	.937	.103	.092	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.5	Pearson Correlation	.362**	.153	.720**	.766**	1	.650**	.688**	.633**	-.020	.051	.093	.164	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.132	.000	.000		.000	.000	.000	.847	.618	.361	.106	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.6	Pearson Correlation	.310**	.110	.735**	.728**	.650**	1	.657**	.638**	.093	.042	.215*	.180	.717**
	Sig. (2-tailed)	.002	.281	.000	.000	.000		.000	.000	.362	.683	.034	.076	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.7	Pearson Correlation	.590**	.146	.663**	.717**	.688**	.657**	1	.796**	.142	.082	.228*	.200*	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.151	.000	.000	.000	.000		.000	.162	.422	.024	.049	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.8	Pearson Correlation	.386**	.186	.618**	.614**	.633**	.638**	.796**	1	.182	.135	.127	.221*	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.066	.000	.000	.000	.000	.000		.073	.184	.213	.029	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.9	Pearson Correlation	.317**	.185	.145	.065	-.020	.093	.142	.182	1	.354**	.282**	.545**	.469**
	Sig. (2-tailed)	.001	.068	.154	.526	.847	.362	.162	.073		.000	.005	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.10	Pearson Correlation	.281**	.020	.158	.008	.051	.042	.082	.135	.354**	1	.345**	.481**	.423**
	Sig. (2-tailed)	.005	.847	.120	.937	.618	.683	.422	.184	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.11	Pearson Correlation	.346**	.251*	.215*	.166	.093	.215*	.228*	.127	.282**	.345**	1	.369**	.519**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.033	.103	.361	.034	.024	.213	.005	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.12	Pearson Correlation	.203*	.111	.227*	.171	.164	.180	.200*	.221*	.545**	.481**	.369**	1	.548**
	Sig. (2-tailed)	.045	.278	.025	.092	.106	.076	.049	.029	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Kualitas Produk X3	Pearson Correlation	.622**	.321**	.767**	.736**	.697**	.717**	.790**	.739**	.469**	.423**	.519**	.548**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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

		Correlations								Kepuasan Pelanggan Y
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
Y.1	Pearson Correlation	1	.700**	.621**	.509**	.478**	.452**	.411**	.425**	.685**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.2	Pearson Correlation	.700**	1	.877**	.766**	.683**	.592**	.504**	.434**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.3	Pearson Correlation	.621**	.877**	1	.899**	.794**	.677**	.574**	.473**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.4	Pearson Correlation	.509**	.766**	.899**	1	.872**	.727**	.598**	.460**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.5	Pearson Correlation	.478**	.683**	.794**	.872**	1	.831**	.692**	.529**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.6	Pearson Correlation	.452**	.592**	.677**	.727**	.831**	1	.843**	.641**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.7	Pearson Correlation	.411**	.504**	.574**	.598**	.692**	.843**	1	.749**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.8	Pearson Correlation	.425**	.434**	.473**	.460**	.529**	.641**	.749**	1	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Kepuasan Pelanggan Y	Pearson Correlation	.685**	.831**	.887**	.876**	.889**	.880**	.826**	.727**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.680	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	12

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	8

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,87412707
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,040
	Negative	-,064
Test Statistic		,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.543	1.494		8.397	.000
	Harga	.183	.055	.278	3.342	.001
	Kualitas Pelayanan	.149	.041	.303	3.643	.000
	Kualitas Produk	.175	.025	.472	7.150	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	539.832	3	179.944	49.647	.000 ^b
	Residual	340.698	94	3.624		
	Total	880.531	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Y

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk X3, Harga X1, Kualitas Pelayanan X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.543	1.494		8.397	.000		
	Harga X1	.183	.055	.278	3.342	.001	.597	1.676
	Kualitas Pelayanan X2	.149	.041	.303	3.643	.000	.594	1.685
	Kualitas Produk X3	.175	.025	.472	7.150	.000	.946	1.057

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.783 ^a	.613	.601	1.90380

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk X3, Harga X1, Kualitas Pelayanan X2

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Y

Lampiran 7**BIODATA PENULIS**

Latifatuss Sa'adah, adalah penulis skripsi ini. Penulis dilahirkan di Cilacap tanggal 05 Mei 2003 sebagai anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Fajar Arofiq dan Ibu Emi Ningsih yang bertempat tinggal di Jl. Raya Slarang Rt 001 Rw 005 Desa Slarang, Kecamatan Kesugihan, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah. Penulis menempuh Pendidikan Menengah Atas di SMA Negeri 1 Adipala, lulus pada Tahun 2021. Pada tahun 2021 Penulis diterima di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) di Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.

Penulis dapat dihubungi
melalui email :
Latifatussa8@gmail.com