



**LAMPIRAN**

## Lampiran 1 Curriculum Vitae Peneliti



### KONTAK

- ☎ 0859-2064-7984
- ✉ rizkymaulana.rm90@gmail.com
- 🌐 @rzki.maulana

### PENDIDIKAN

- 2015-2018  
**SMK BINA INFORMATIKA BINTARO**  
TKJ (Teknik Komputer dan Jaringan)
- 2018-2022  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA**  
SI Manajemen

### KEAHLIAN

- Mampu Berkerja sama dengan Tim maupun Individu.
- Mampu mengoperasikan komputer.
- Mampu berkerja di bawah tekanan

## RIZKI MAULANA ASSAGAF

Nama saya Rizki Maulana. Saya memiliki minat kerja di bidang produksi ataupun di bidang lainnya. Menyelesaikan pendidikan SMK jurusan Teknik Komputer Jaringan dan sedang menjalani pendidikan di jurusan manajemen SI dan sudah tinggal menunggu sidang akhir. Lulus SMK dengan nilai yang memuaskan dan aktif dalam berorganisasi yaitu osis ataupun juga sebagai ketua ekskul futsal.

### PENGALAMAN

- 2016-2017  
- **Magang di PT.Telekomunikasi**
  - Berkontribusi dalam menjaga sistem keamanan komunikasi di telkom
  - Melakukan troubleshooting di telkom
  - Melaksanakan maintenance jaringan di telkom
- 2019-2022  
- **Bendahara Organisasi Remaja**
  - Mencatat pemasukan dan pengeluaran uang
  - Membuat laporan hasil uang keluar setiap bulan
  - Berkontribusi dalam segala kegiatan remaja
- 2019-2020  
- **Magang di Kementerian Pertanian RI**
  - Berkontribusi dalam kelancaran data arsiparis kementerian pertanian RI
  - Mengarsipkan dokumen kementerian.
  - Mengkonsolidasi >150 data karyawan setiap bulannya dan menuangkan dalam laporan terperinci.

### HOBİ

- Bermain Sepak bola
- Belajar hal baru
- Berorganisasi

*Lampiran 2 Kuesioner*

Kepada,

Yth. Bapak/Ibu Saudara/i  
Di tempat

Dengan hormat,

Saya,

Nama : Rizki Maulana Assagaf

NIM : 2018021034

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Humaniora dan Bisnis

Universitas : Universitas Pembangunan Jaya

Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak, Ibu, Saudara/I responden untuk mengisi kuisisioner penelitian saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MYREPUBLIC DI TANGERANG”**.

Atas partisipasi dan kerjasamanya, saya mengucapkan Terima Kasih.

Hormat Saya,

Rizki Maulana Assagaf

Nama :  
Usia :  
Jenis Kelamin :  
Lama Masa Kerja :

#### Tata Cara Pengisian Kuesioner

1. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat sebelum menjawabnya
2. Berilah tanda ceklist (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang menurut anda sesuai. pilihan jawaban meliputi:  
SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
N : Netral  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju
3. Kejujuran anda sangat sangat mempengaruhi hasil penelitian ini. Oleh karena itu, Anda tidak perlu ragu memberikan jawaban, karena kerahasiaan dijamin.
4. Skor yang diberikan tidak ada hubungan dengan nilai jawaban benar atau salah melainkan untuk memperlihatkan kesesuaian penilaian Anda terhadap isi dari setiap pernyataan.
5. Hasil dari penelitian ini digunakan untuk kepentingan akademik saja. Identitas dari pengisi kuesioner akan dijaga dan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.

## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

### A. SCREENING RESPONDEN

Saudara adalah pengguna MyRepublic:

- a. Ya      b. Tidak

Saudara berdomisili di Tangerang

- a. Ya      b. Tidak

Saudara berusia 18 tahun atau lebih

- a. Ya      b. Tidak

Saudara adalah pengguna MyRepublic lebih dari 1 tahun

- b. Ya      b. Tidak

(Jika tidak, mohon tidak dilanjutkan pengisian kuesioner)

### B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin : ( Laki-laki/Perempuan)\*Pilih salah satu

### DAFTAR PERNYATAAN

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan selalu dapat diandalkan					
2	Pelayanan memberikan kenyamanan					
3	Pelayanan tidak bisa diandalkan					
4	Pelayanan merespon dengan cepat					
5	Respon pelayanan atas keluhan pelanggan sangat baik					
6	Pelayanan memberikan jaminan kenyamanan					
7	Pelayanan memberikan jaminan keamanan					
8	Pelayanan memberikan empati pada pelanggan					
9	Layanan sangat berempati pada pelanggan					
10	Layanan tidak memberikan empati pada pelanggan					

Variabel Harga (X2)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	1. Saya tidak terbebani dengan harga yang diberikan					
2	Harga yang diberikan tergolong murah					
3	Semua golongan ekonomi masyarakat mampu membeli layanan internet MyRepublic					
4	Kualitas produk dengan harga telah sesuai					
5	Kualitas yang diberikan belum sesuai dengan harga					
6	Harga MyRepublic lebih murah dibandingkan provider lainnya					
7	Harga MyRepublic tidak jauh lebih murah dari provider lainnya					
8	Harga telah sesuai dengan manfaat yang diberikan					
9	Harga tergolong mahal dengan manfaat yang sedikit					
10	Saya mendapatkan banyak manfaat dengan harga yang murah					

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya akan menggunakan kembali produk Saya akan merekomendasikan MyRepublic					
2	Saya akan menjadi pelanggan dalam jangka waktu yang lama					
3	Saya akan terus membeli produk baru					
4	Saya akan merekomendasikan MyRepublic					
5	Saya tidak akan merekomendasikan MyRepublic					
6	MyRepublic memberikan kesan tersendiri baik dalam mengakses internet					
7	Saya senang menggunakan internet MyRepublic					
8	Internet MyRepublic sangat cepat					
9	Saya akan menggunakan internet MyRepublic dalam mencari informasi dan berkomunikasi					
10	Pelanggan merasa senang menggunakan layanan internet MyRepublic					

Lampiran 3 Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
5	5	2	3	4	4	3	4	5	2	37
4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	38
3	4	3	3	5	4	5	4	3	2	36
4	4	3	3	4	3	5	5	4	2	37
5	5	2	5	5	5	4	5	5	2	43
4	5	2	4	4	5	5	4	4	2	39
4	4	2	5	5	5	5	5	4	2	41
5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	42
3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	37
5	4	3	5	3	5	4	4	5	3	41
5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	43
5	5	2	5	4	3	4	5	4	2	39
4	5	2	5	4	4	3	4	4	2	37
2	4	3	4	4	3	3	4	5	2	34
4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	35
4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	36
4	4	2	4	2	3	3	3	2	3	30
4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	32
4	4	3	5	3	3	4	3	2	2	33
5	5	3	5	4	4	4	5	4	2	41
3	4	2	4	4	3	3	5	4	3	35
3	4	2	3	3	4	4	5	5	3	36
3	2	2	4	5	5	5	4	4	3	37
3	2	3	5	5	3	4	4	5	2	36
3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	40
4	4	3	5	5	3	3	5	4	3	39
5	5	3	3	4	5	3	5	3	3	39
5	4	2	4	5	5	3	5	4	2	39
2	3	2	3	4	5	2	5	4	2	32
4	3	3	5	3	4	4	4	5	2	37
4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	44
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	42
5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	37
5	5	2	5	4	5	4	5	4	3	42
4	4	2	4	4	3	3	4	4	2	34
3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	34
4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	33

5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	39
4	5	3	4	3	2	3	4	3	3	34
4	4	3	5	5	4	4	5	5	1	40
5	4	2	3	3	5	4	3	4	1	34
3	4	2	3	5	3	4	4	3	1	32
5	4	3	5	5	4	5	5	4	1	41
5	5	3	5	4	3	3	2	3	1	34
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
4	3	3	3	5	4	2	3	4	3	34
5	4	2	4	3	3	3	3	3	3	33
4	5	2	5	5	4	2	3	3	2	35
3	4	2	5	5	5	3	5	4	2	38
4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	44
5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	44
3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	35
5	4	3	5	4	4	4	5	5	2	41
4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	31
4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	35
4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	32
4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	36
3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	32
5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	44
3	4	2	3	5	4	4	3	4	2	34
4	4	2	4	5	4	4	5	5	2	39
4	5	2	4	4	5	4	4	4	3	39
5	5	3	5	4	4	4	3	4	3	40
5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	43
5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	46
4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	40
5	5	2	3	5	4	5	4	4	3	40
5	5	2	5	5	4	4	5	4	2	41
4	4	3	4	5	4	4	3	4	2	37
5	5	3	5	4	4	4	5	4	3	42
5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	45
5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	42
3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	34
4	5	2	4	4	5	4	5	4	2	39
3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	30
4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	36
4	2	4	4	4	3	3	2	4	3	33
3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	32



4	2	3	3	4	4	3	2	3	2	30
5	3	2	4	5	5	5	4	4	3	40
3	2	2	4	3	4	5	3	5	3	34
5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	43
5	3	3	4	2	3	4	4	4	3	35
5	4	3	4	3	5	4	5	4	2	39
5	5	3	5	5	3	5	5	5	2	43
5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	45
5	5	2	4	3	5	5	5	4	3	41
4	4	2	5	3	4	4	4	4	3	37
5	3	2	5	5	3	5	5	4	2	39
5	3	3	5	3	5	5	5	4	2	40
4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	38
5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	46
4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	37
5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	45
4	5	2	4	5	5	5	5	5	2	42
4	4	3	5	4	4	3	4	2	2	35
5	4	3	4	4	4	5	4	3	2	38
4	4	3	4	3	3	3	5	5	3	37
4	5	2	4	4	3	5	5	5	4	41
5	5	2	5	5	5	4	4	3	2	40

Lampiran 4 Hasil Kuesioner Harga

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL
5	3	3	4	2	3	4	4	4	2	34
5	4	5	4	3	5	4	5	3	2	40
5	5	3	5	5	3	5	5	5	2	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	43
4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	40
5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	44
5	3	5	5	3	5	5	5	4	2	42
4	5	4	4	3	3	4	4	4	2	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	47
4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	46
5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	45
3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	44
4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	31
4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	36
4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	31
4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	37
3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	32
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	46
4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	42
3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	38
5	5	4	4	4	3	4	3	3	2	37
5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	47
5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	42
5	3	5	4	5	4	4	4	5	3	42
4	5	5	4	4	5	4	3	3	1	38
4	4	5	4	4	3	4	5	3	2	38
5	5	4	4	4	5	4	4	5	2	42
5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	45
3	4	5	5	5	4	4	4	4	2	40
4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	35
5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	42
2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	33
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	33
3	3	4	4	4	3	3	4	4	1	33

3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	31
5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	44
3	4	4	4	4	5	4	4	5	2	39
5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	41
3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	42
5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	45
5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	45
4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	40
3	5	5	5	3	5	4	5	4	2	41
5	5	5	4	5	5	4	4	5	1	43
3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	37
5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	44
5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	47
5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	44
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	37
4	4	5	5	4	4	5	4	5	1	41
4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	31
4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	36
3	4	2	3	4	4	3	3	2	2	30
4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	34
3	4	2	3	3	4	4	3	2	4	32
5	5	3	5	4	5	5	5	4	3	44
5	3	3	4	2	3	4	4	4	1	33
5	4	5	4	3	5	4	5	3	2	40
5	5	3	5	5	3	5	5	5	2	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	46
5	5	4	4	3	5	5	5	4	2	42
4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	40
5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	45
5	3	5	5	3	5	5	5	4	3	43
4	5	4	4	3	3	4	4	4	1	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	47
4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	45
5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	44
3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	39
5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	44
4	3	3	4	3	4	3	3	2	1	30
4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	36
4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	31
4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	37
3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	31

5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	45
4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	43
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	35
5	4	4	4	3	4	4	5	5	1	39
5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	46
4	4	5	3	4	5	5	4	5	2	41
5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	45
4	5	4	3	3	5	3	4	5	2	38
4	3	4	5	3	5	4	5	4	3	40
4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	42
3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	39
5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	42
3	5	5	5	5	4	4	5	5	1	42
5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	46
5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	45
4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	40
3	5	5	5	3	5	4	5	3	2	40
5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	44
3	4	4	4	4	5	4	4	5	2	39
5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	44

Lampiran 5 Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	32
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	33
4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	37
3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	32
5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	47
4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	44
3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	41
5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	39
5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	42
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	43
5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	44
4	5	5	4	4	5	4	3	3	5	42
4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	41
5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	44
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	43
4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	37
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	34
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	33
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	36
3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	33
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	42
5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	42
3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	42
5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43
3	5	5	5	3	5	4	5	4	4	43
5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	46
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	32
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	33
3	4	2	3	3	4	4	1	2	3	29

5	5	3	5	4	5	5	2	4	4	42
5	3	3	4	2	3	4	2	4	4	34
5	4	5	4	3	5	4	2	3	4	39
5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
5	5	4	4	3	5	5	3	4	5	43
4	4	4	5	3	4	4	1	5	4	38
5	3	5	5	5	3	5	2	5	3	41
5	3	5	5	3	5	5	2	4	5	42
4	5	4	4	3	3	4	1	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	47
4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	45
5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	44
5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	43
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	37
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	44
4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	31
5	4	4	4	3	4	4	1	5	5	39
5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	44
4	4	5	3	4	5	5	2	5	3	40
5	4	4	4	5	5	5	2	5	5	44
4	5	4	3	3	5	3	3	5	3	38
4	3	4	5	3	5	4	4	4	3	39
4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	42
3	4	4	4	4	5	4	1	3	3	35
5	4	5	3	4	4	5	2	4	5	41
3	5	5	5	5	4	4	2	5	3	41
5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	44
5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	45
4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	40
3	5	5	5	3	5	4	3	3	5	41
5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	44
3	4	4	4	4	5	4	1	5	4	38
5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	45
3	4	5	4	4	4	3	2	4	3	36
5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	42
4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	32
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	34
4	4	4	4	5	4	3	1	3	3	35
3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	32

5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	46
4	5	5	4	4	5	5	1	4	2	39
4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	38
4	3	4	3	3	4	3	2	5	5	36
5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	45
5	5	4	5	3	4	4	1	4	5	40
5	5	5	5	5	3	5	2	4	4	43
5	3	4	5	3	5	5	2	5	4	41
5	4	5	4	3	3	4	2	3	4	37
4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	43
4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	37
4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	40
5	5	3	5	5	5	5	1	4	4	42
5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	46
4	3	5	5	5	4	5	2	5	5	43
5	3	4	4	4	5	4	1	4	4	38
5	5	3	5	5	5	3	2	4	5	42
5	3	5	5	5	4	5	2	4	4	42
4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	45

## Uji Validitas Kualitas Pelayanan

### Lampiran 6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan

(X<sub>1</sub>)

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.414**	.275**	.437**	.119	.263**	.237*	.192	.138	.217*	.565**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.000	.240	.008	.018	.056	.172	.030	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.414**	1	.330**	.311**	.186	.149	.128	.343**	.145	.235*	.561**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.002	.064	.138	.203	.000	.151	.019	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.275**	.330**	1	.412**	.382**	.164	.054	.420**	.222*	.146	.593**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001		.000	.000	.104	.597	.000	.026	.146	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.437**	.311**	.412**	1	.227*	.144	.153	.301**	.222*	.018	.554**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.023	.152	.130	.002	.026	.858	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.119	.186	.382**	.227*	1	.405**	.226*	.280**	.292**	.263**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.240	.064	.000	.023		.000	.024	.005	.003	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.263**	.149	.164	.144	.405**	1	.331**	.300**	.258**	.278**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.008	.138	.104	.152	.000		.001	.002	.010	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.237*	.128	.054	.153	.226*	.331**	1	.307**	.348**	.241*	.529**
	Sig. (2-tailed)	.018	.203	.597	.130	.024	.001		.002	.000	.016	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.192	.343**	.420**	.301**	.280**	.300**	.307**	1	.496**	.323**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.056	.000	.000	.002	.005	.002	.002		.000	.001	.000



	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.138	.145	.222*	.222*	.292**	.258**	.348**	.496**	1	.277**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.172	.151	.026	.026	.003	.010	.000	.000		.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.217*	.235*	.146	.018	.263**	.278**	.241*	.323**	.277**	1	.511**
	Sig. (2-tailed)	.030	.019	.146	.858	.008	.005	.016	.001	.005		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.565**	.561**	.593**	.554**	.592**	.576**	.529**	.692**	.589**	.511**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Uji Validitas Harga (X<sub>2</sub>)

#### Lampiran 7 Uji Validitas Harga

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.264**	.309**	.239*	.283**	.258**	.538**	.404**	.350**	.331**	.617**
	Sig. (2-tailed)		.008	.002	.016	.004	.010	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.264**	1	.327**	.304**	.489**	.401**	.382**	.242*	.266**	.270**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.008		.001	.002	.000	.000	.000	.015	.007	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.309**	.327**	1	.427**	.479**	.411**	.364**	.495**	.482**	.280**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.239*	.304**	.427**	1	.393**	.246*	.272**	.421**	.355**	.280**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.016	.002	.000		.000	.014	.006	.000	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X2.5	Pearson Correlation	.283**	.489**	.479**	.393**	1	.279**	.305**	.308**	.401**	.253*	.661**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000		.005	.002	.002	.000	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.258**	.401**	.411**	.246*	.279**	1	.390**	.390**	.205*	.234*	.594**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.014	.005		.000	.000	.041	.019	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.538**	.382**	.364**	.272**	.305**	.390**	1	.412**	.389**	.290**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006	.002	.000		.000	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.404**	.242*	.495**	.421**	.308**	.390**	.412**	1	.459**	.379**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.000	.000	.002	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	.350**	.266**	.482**	.355**	.401**	.205*	.389**	.459**	1	.343**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.000	.000	.041	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	Pearson Correlation	.331**	.270**	.280**	.280**	.253*	.234*	.290**	.379**	.343**	1	.569**
	Sig. (2-tailed)	.001	.007	.005	.005	.011	.019	.003	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.617**	.610**	.717**	.608**	.661**	.594**	.663**	.706**	.673**	.569**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

## Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

### *Lampiran 8 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan*

Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
.278**	.304**	.219*	.278**	.293**	.494**	.354**	.304**	.309**	.607**
.005	.002	.029	.005	.003	.000	.000	.002	.002	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
1	.332**	.286**	.369**	.367**	.312**	.157	.165	.234*	.562**
	.001	.004	.000	.000	.002	.118	.100	.019	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.332**	1	.389**	.436**	.289**	.427**	.423**	.457**	.301**	.698**
.001		.000	.000	.004	.000	.000	.000	.002	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.286**	.389**	1	.416**	.291**	.295**	.387**	.308**	.298**	.615**
.004	.000		.000	.003	.003	.000	.002	.003	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.369**	.436**	.416**	1	.272**	.307**	.319**	.368**	.256*	.648**
.000	.000	.000		.006	.002	.001	.000	.010	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.367**	.289**	.291**	.272**	1	.395**	.366**	.281**	.204*	.601**
.000	.004	.003	.006		.000	.000	.005	.042	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.312**	.427**	.295**	.307**	.395**	1	.350**	.403**	.227*	.660**
.002	.000	.003	.002	.000		.000	.000	.023	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.157	.423**	.387**	.319**	.366**	.350**	1	.427**	.357**	.664**
.118	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

.165	.457**	.308**	.368**	.281**	.403**	.427**	1	.338**	.653**
.100	.000	.002	.000	.005	.000	.000		.001	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.234*	.301**	.298**	.256*	.204*	.227*	.357**	.338**	1	.559**
.019	.002	.003	.010	.042	.023	.000	.001		.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.562**	.698**	.615**	.648**	.601**	.660**	.664**	.653**	.559**	1
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Uji Realibilitas

Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	10

Lampiran 9 Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

Harga (X<sub>2</sub>)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	10

Lampiran 10 Uji Reabilitas Harga

Kepuasan Pelanggan (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	10

Lampiran 11 Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan

Lampiran 12 Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	24.024	4.437		5.415	.000		
	Kualitas_Pelayanan	.294	.122	.280	8.404	.001	.651	1.536
	Harga	.136	.113	.140	6.201	.003	.651	1.536

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Lampiran 13 Uji Heteroskesasitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.244	2.498		3.701	.000
	Kualitas_Pelayanan	-.028	.069	-.050	-.412	.681
	Harga	-.105	.064	-.201	-1.647	.103

a. Dependent Variable: Abs\_RES