

### ***Lampiran 1. Kuesioner Penelitian G-Form***

Halo! Perkenalkan saya Hilmy Mudzakir Program Studi Manajemen di Universitas Pembangunan Jaya. Terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini disusun untuk mengumpulkan data guna penelitian skripsi dengan topik Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan MRT Jakarta. Pada penelitian ini, saya akan melakukan analisis pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna MRT Jakarta sebagai moda transportasi publik. Data yang dikumpulkan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian. Penelitian ini dilakukan dalam rangka memperoleh gelar S-1 di Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Untuk itu saya mohon kepada responden untuk bersedia mengisi kuesioner penelitian ini dengan menjawab semua pertanyaan yang tersedia secara benar dan jujur, mengingat data yang dikumpulkan ini sangat berarti pengaruhnya terhadap hasil penelitian. Segala bentuk informasi, akan dijaga dengan baik kerahasiaannya serta tidak akan digunakan diluar kegiatan penelitian ini tanpa persetujuan dari bapak/ibu/saudara/i, Atas partisipasi dalam menjawab kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih.

#### **Data Responden**

1. Email :
2. Nama Lengkap :
3. Jenis Kelamin :
  - Laki- laki
  - Perempuan
4. Tahun berapa Anda lahir?
  - 1946 – 1964
  - 1965 – 1976
  - 1977 – 1994
  - 1995 – 2010
5. Pekerjaan Anda saat ini?
  - Pelajar/Mahasiswa

- Pegawai Swasta
- Pegawai Negeri Sipil
- Pengusaha

6. Domisili?

- Jakarta Barat
- Jakarta Selatan
- Jakarta Timur
- Jakarta Utara
- Jakarta Pusat
- Bogor
- Bekasi
- Tangerang Selatan
- Depok

7. Penghasilan Per Bulan?

- < 4,9 Juta
- > 5 Juta
- > 10 Juta
- > 15 Juta
- > 20 Juta

8. Pendidikan terakhir?

- SD
- SMP
- SMA/Sederajat
- D3
- S1
- S2
- S3

9. Frekuensi penggunaan MRT?

- Hanya 1-2 Kali

- 1-3 Kali Seminggu
- Setiap hari kerja
- Setiap hari

10. Tujuan penggunaan MRT

- Kantor
- Bisnis
- Sekolah
- Belanja/Wisata
- Mengunjungi Keluarga/Teman

11. Biasanya saya naik dari Stasiun?

- Stasiun Lebak Bulus Grab
- Stasiun Fatmawati
- Stasiun Cipete Raya
- Stasiun Haji Nawi
- Stasiun Blok A
- Stasiun Blok M BCA
- Stasiun ASEAN
- Stasiun Senayan
- Stasiun Istora Mandiri
- Stasiun Bendungan Hilir
- Stasiun Setiabudi Astra
- Stasiun Dukuh Atas BNI
- Stasiun Bundaran HI

12. Dan saya turun di Stasiun

- Stasiun Lebak Bulus Grab
- Stasiun Fatmawati
- Stasiun Cipete Raya
- Stasiun Haji Nawi
- Stasiun Blok A
- Stasiun Blok M BCA
- Stasiun ASEAN

- Stasiun Senayan
- Stasiun Istora Mandiri
- Stasiun Bendungan Hilir
- Stasiun Setiabudi Astra
- Stasiun Dukuh Atas BNI
- Stasiun Bundaran HI

### Keterangan cara pengisian

Berikan tanggapan kepada setiap pertanyaan yang telah tersedia sesuai dengan tingkat persetujuan Anda

Keterangan :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

Pelayanan MRT dapat selalu diandalkan untuk saya berpergian \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pelayanan MRT memberikan kenyamanan dalam bertransportasi \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

MRT menyediakan layanan tepat waktu \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya bisa merasakan keinginan staf MRT untuk membantu penumpang MRT \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

⋮

Staf MRT memiliki kualitas yang dapat dipercaya untuk memberikan layanan \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saat menggunakan MRT saya merasa aman \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

⋮

Saya merasakan perhatian khusus dari staf MRT \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Staff MRT menyambut saya dengan sangat penuh perhatian \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Stasiun MRT mempunyai peralatan modern \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

⋮

Penampakan lokasi stasiun MRT menarik untuk disimak \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

⋮

MRT memiliki popularitas yang baik sebagai salah satu perusahaan transportasi publik \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

⋮

MRT merupakan transportasi yang memiliki nama baik (merek perusahaan) \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

ANGUNAN

Percaya diri meningkat ketika menggunakan layanan MRT \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Adanya kepuasan tersendiri saat menikmati layanan dari MRT \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

MRT cepat tanggap dalam melayani pelangganya \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Layanan pada MRT memiliki kualitas / mutu yang tinggi \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga layanan yang ditawarkan MRT terjangkau oleh pelanggan \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Semua golongan ekonomi masyarakat mampu menggunakan layanan MRT Jakarta \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga yang ditawarkan MRT sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Kualitas yang diberikan MRT belum sesuai dengan harga \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga layanan MRT sesuai manfaat yang telah di diberikan \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya mendapatkan banyak manfaat dengan harga yang diberikan \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Layanan MRT sesuai dengan kebutuhan pelanggan \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



⋮

\*  
Kecepatan kedatangan MRT memadai

1                  2                  3                  4

Sangat Tidak Setuju                              Sangat Setuju

\*  
Saya akan langsung memilih MRT sebagai moda transportasi

1                  2                  3                  4

Sangat Tidak Setuju                              Sangat Setuju

⋮

\*  
Setelah saya menggunakan MRT saya akan berkunjung kembali

1                  2                  3                  4

Sangat Tidak Setuju                              Sangat Setuju

⋮

\*  
Saya akan merekomendasikan MRT sebagai moda transportasi kepada kerabat dan teman

1                  2                  3                  4

Sangat Tidak Setuju                              Sangat Setuju

**Lampiran 2. Hasil Kuesioner**  
**2.1 Kualitas Pelayanan**

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	30

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	33
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
1	2	1	3	3	2	2	2	3	2	21
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	2	3	3	2	2	2	4	4	28
2	4	3	2	2	3	1	3	3	3	26
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	32
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	35
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	33
2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	4	3	3	4	2	3	3	3	31
4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38

4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	36
4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	35
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	37
4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	36
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	35

## 2.2 Brand Image

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	3	2	3	3	3	17
4	4	4	4	4	4	24

4	4	3	3	3	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	1	1	2	2	12
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	2	2	16
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	3	3	20
2	3	2	3	2	3	15
4	3	3	4	4	4	22
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	4	3	3	20
3	4	3	3	3	3	19
4	4	3	4	4	4	23
3	3	3	3	4	3	19
3	3	2	2	3	3	16
4	4	3	3	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	3	2	2	3	3	17
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	4	4	20
4	4	4	4	3	3	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24

4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	3	3	20
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	3	4	22
3	4	4	4	4	4	23
3	3	3	4	4	4	21
4	3	4	4	3	4	22
4	4	3	3	3	4	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24

4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	3	22
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	4	4	4	22

### 2.3 Harga

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3
4	4	4	2	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	2	3	2	3	3	16
3	3	3	4	3	3	19
3	2	4	2	4	3	18

3	3	3	3	3	3	18
2	2	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	1	3	3	16
3	3	3	2	3	3	17
3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	1	4	4	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
2	2	2	4	2	2	14
3	3	3	2	3	3	17
2	1	2	3	2	2	12
4	3	4	1	4	4	20
3	3	3	1	3	3	16
4	3	4	3	2	3	19
2	2	3	3	2	2	14
4	4	4	2	4	4	22
3	2	3	2	4	3	17
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	2	2	2	14
4	4	2	3	3	3	19
4	4	3	2	3	3	19
3	4	3	2	3	3	18
3	2	3	3	3	2	16
4	4	4	1	4	4	21
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	2	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	3	3	22
3	2	3	2	3	3	16
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	4	4	4	22
3	3	3	2	3	3	17
4	3	4	2	3	3	19
3	3	4	1	4	3	18
3	3	4	1	4	4	19
3	3	3	1	4	4	18



3	3	3	2	3	3	17
3	3	3	1	4	4	18
4	4	3	2	4	3	20
3	3	4	1	3	3	17
3	3	3	1	3	3	16
4	3	4	1	3	3	18
3	3	3	1	3	3	16
4	4	4	1	4	4	21
4	4	3	1	4	4	20
3	3	3	1	4	3	17
3	3	4	1	4	4	19
4	4	3	3	4	4	22
4	4	3	1	4	4	20
3	3	3	1	4	4	18
3	3	3	1	3	3	16
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	1	3	3	18
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	1	3	3	16
3	3	3	1	3	3	16
3	3	3	1	4	4	18
3	3	4	2	4	4	20
2	3	3	1	3	3	15
4	4	4	1	4	4	21
3	3	3	1	4	4	18
3	3	4	4	4	4	22
3	3	4	1	4	4	19
4	4	3	1	4	4	20
4	3	3	1	4	4	19
4	4	4	1	4	4	21
3	3	3	2	4	4	19
3	3	3	1	4	4	18
3	3	3	1	4	4	18
4	4	3	1	4	3	19
4	3	4	1	3	3	18
4	3	3	1	4	4	19
3	3	4	1	4	4	19
4	4	3	1	4	4	20
3	3	3	1	4	4	18

4	4	3	1	4	4	20
4	4	3	1	4	4	20
4	3	4	4	3	3	21
4	4	4	1	4	4	21
3	3	3	2	4	4	19
4	3	4	3	4	4	22
4	3	3	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	4	4	1	19
3	3	3	4	4	4	21
3	3	3	1	4	4	18
3	3	3	1	4	4	18
3	3	4	2	4	4	20
3	2	4	1	3	3	16
3	3	4	4	4	4	22
3	3	3	1	4	4	18
3	3	3	1	4	4	18
3	3	3	1	3	3	16
3	3	3	2	3	3	17
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	1	4	4	20
3	1	4	4	4	4	20
3	3	4	1	4	4	19
3	3	4	1	4	4	19
3	3	4	1	4	4	19
3	3	4	1	4	4	19
3	3	3	1	4	4	18
2	1	4	3	4	4	18

#### 2.4 Kepuasan Pelanggan

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	2	4	4	4	18
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20

4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
2	2	2	3	2	11
3	3	2	3	3	14
2	3	2	2	2	11
4	4	4	4	4	20
3	3	2	3	4	15
3	2	3	3	3	14
2	3	1	3	3	12
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	3	15
3	3	2	2	2	12
3	3	4	4	4	18
3	3	3	3	3	15
3	4	3	4	3	17
2	3	2	2	2	11
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	4	18
4	3	3	3	4	17
3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	3	14
4	4	2	3	3	16
3	4	2	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
4	4	3	3	4	18
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	4	17
3	3	4	3	3	16

3	4	4	4	4	19
4	3	3	3	4	17
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20

3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19

**Lampiran 3. Uji Validitas**

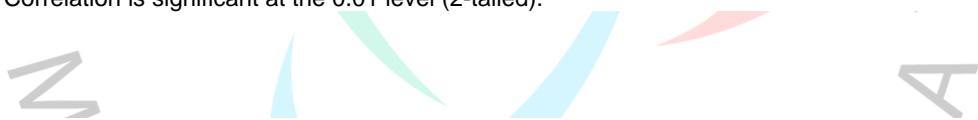
**Correlations**

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.1 0	Kualitas Pelayana n
x1.1	Pearson Correlation	1	.742**	.576**	.652**	.698**	.612**	.544**	.616**	.621**	.633**	.828**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116

x1.2	Pearson Correlation	.742**	1	.607**	.555**	.588**	.575**	.471**	.652**	.540**	.541**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
x1.3	Pearson Correlation	.576**	.607**	1	.532**	.598**	.717**	.633**	.555**	.524**	.521**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
x1.4	Pearson Correlation	.652**	.555**	.532**	1	.662**	.640**	.640**	.638**	.559**	.625**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
x1.5	Pearson Correlation	.698**	.588**	.598**	.662**	1	.713**	.698**	.613**	.664**	.612**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
x1.6	Pearson Correlation	.612**	.575**	.717**	.640**	.713**	1	.609**	.619**	.570**	.600**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
x1.7	Pearson Correlation	.544**	.471**	.633**	.640**	.698**	.609**	1	.665**	.599**	.566**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
x1.8	Pearson Correlation	.616**	.652**	.555**	.638**	.613**	.619**	.665**	1	.611**	.686**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
x1.9	Pearson Correlation	.621**	.540**	.524**	.559**	.664**	.570**	.599**	.611**	1	.785**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
x1.10	Pearson Correlation	.633**	.541**	.521**	.625**	.612**	.600**	.566**	.686**	.785**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.828**	.771**	.778**	.805**	.846**	.823**	.808**	.827**	.790**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116

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



### Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	Brand Image
x2.1	Pearson Correlation	1	.790**	.665**	.648**	.711**	.696**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
x2.2	Pearson Correlation	.790**	1	.726**	.676**	.667**	.686**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
x2.3	Pearson Correlation	.665**	.726**	1	.891**	.736**	.725**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116

x2.4	Pearson Correlation	.648**	.676**	.891**	1	.777**	.785**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
x2.5	Pearson Correlation	.711**	.667**	.736**	.777**	1	.853**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
x2.6	Pearson Correlation	.696**	.686**	.725**	.785**	.853**	1	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
Brand Image	Pearson Correlation	.840**	.847**	.906**	.911**	.896**	.894**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116	116	116

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

### Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	Harga
x3.1	Pearson Correlation	1	.708**	.341**	.007	.357**	.360**	.706**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.940	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
x3.2	Pearson Correlation	.708**	1	.173	-.054	.348**	.377**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000		.064	.563	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
x3.3	Pearson Correlation	.341**	.173	1	.060	.358**	.329**	.561**
	Sig. (2-tailed)	.000	.064		.519	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
x3.4	Pearson Correlation	.007	-.054	.060	1	-.156	-.187*	.398**
	Sig. (2-tailed)	.940	.563	.519		.095	.045	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
x3.5	Pearson Correlation	.357**	.348**	.358**	-.156	1	.787**	.643**
	Sig. (2-tailed)							



	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.095		.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
x3.6	Pearson Correlation	.360**	.377**	.329**	-.187*	.787**	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.045	.000		.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
Harga	Pearson Correlation	.706**	.651**	.561**	.398**	.643**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116	116	116

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

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

### Correlations

		y1	y2	y3	y4
y1	Pearson Correlation	1	.704**	.750**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	116	116	116	116
y2	Pearson Correlation	.704**	1	.586**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	116	116	116	116
y3	Pearson Correlation	.750**	.586**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	116	116	116	116
y4	Pearson Correlation	.769**	.684**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116
y5	Pearson Correlation	.831**	.617**	.731**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.912**	.802**	.898**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116

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

**Lampiran 3. Uji Reliabilitas**

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.939	10

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.942	6

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.634	6

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.928	5

**Lampiran 4. Analisis Regresi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.885 <sup>a</sup>	.783	.777	1.16072

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan, Brand Image

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	544.656	3	181.552	134.755	.000 <sup>b</sup>
	Residual	150.895	112	1.347		
	Total	695.552	115			

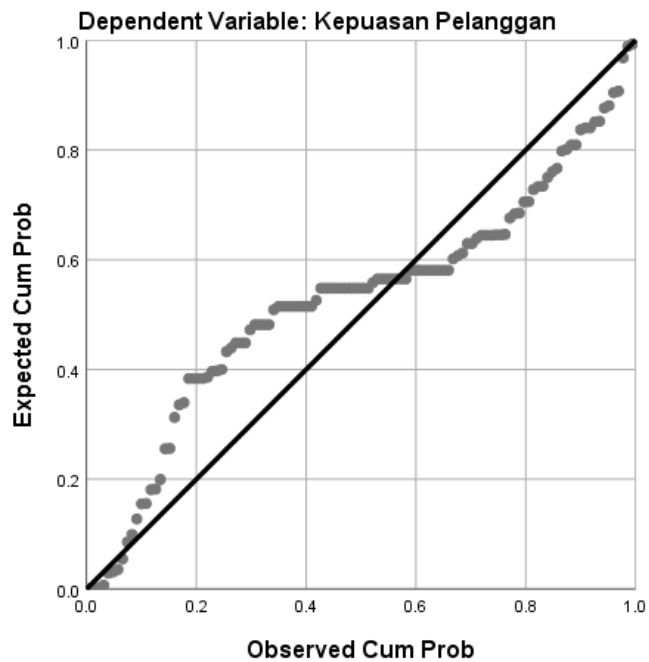
- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
- b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan, Brand Image

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.791	1.069		-1.675	.097		
	Kualitas Pelayanan	.390	.059	.654	6.582	.000	.196	5.099
	Brand Image	.176	.091	.195	1.937	.055	.191	5.232
	Harga	.097	.054	.093	1.792	.076	.721	1.386

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.243	.796		2.817	.006
	Kualitas Pelayanan	.088	.044	.403	1.985	.050
	Brand Image	-.178	.068	-.539	-1.624	.399
	Harga	-.044	.040	-.115	-1.087	.280

a. Dependent Variable: abs\_res

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		116
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.14548403
Most Extreme Differences	Absolute	.201
	Positive	.119
	Negative	-.201
Test Statistic		.201
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

### Correlations


















		Kualitas Pelayanan	Brand Image	Harga	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.896**	.503**	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	116	116	116	116
Brand Image	Pearson Correlation	.896**	1	.522**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	116	116	116	116
Harga	Pearson Correlation	.503**	.522**	1	.524**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	116	116	116	116
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.876**	.829**	.524**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116

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

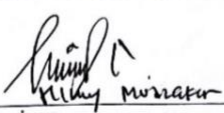

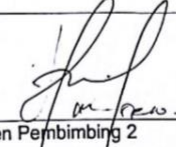
Lampiran 5. Formulir Bimbingan Skripsi


	<b>FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA</b>	SPT-I/03/SOP-28/F-03
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Hilmy Muhsakin  
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019 021120  
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan MFT Jakarta









No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	10/04/2023	Revisi Bab I : keprasan kelengkapan cp), kualitas pelayanan cx), Brand image cx) Harga cx) Luas area		
2	13/04/2023	Bab II : mengutip jurnal dengan handeley, penelitian terdahulu tabel, setiap variabel 5 jurnal		
3	14/04/2023	Bab III : populasi dan sampel, teknis analisis data ditambahkan uji regresi linear uji T, F, R		
4	03/05/2023	revisi Bab 1.2.3 terkait penulisan mendelay menggunakan format terakur bab 1-3		
5	16/05/2023	koefisien, revisi pertanyakan usia kelasifikasi antara generasi seperti baby boomers, X, Y Z		
6	03/06/2023	revisi bab 4 : karakteristik responday, margin nomor tabel, penomoran setiap paragraf		
7	11/06/2023	bab 4 : pembahasan harus mencakup 4 point 1. teori x dan y. 2. korelasi 3. penelitian terdahulu		
8	25/06/2023	Bimbingan awal proposal Perencanaan industri apa urgensi nya, setiap paragraf menggunakan jema		
				


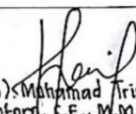
\* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

 Mahasiswa	 Dosen Pembimbing 1	 Dosen Pembimbing 2
--	---	---

	<b>FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA</b>	SPT-I/03/SOP-28/F-03
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Hilmy Mudzakir  
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019 021170  
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	05/05/2021	Bab III: terkait materi, pertanyaan kuisioner jangan menggunakan kata tidak konotasi negatif		
2	12/06/2021	Bab IV: jangan menggunakan angka, jangan hasil penelitian terdahulu		
3	14/06/2021	Bab V: isi bab V kesimpulan dan saran implikasi teoritis, praktis		
4	15/06/2021	ACC skripsi bab 1-5, menambahkan variabel lain untuk diteliti selanjutnya		
5				
6				
7				
8				

		
Mahasiswa	Dosen Pembimbing 1	Dr. (Cand). Muhammad Iriq Febriyantoro, S.E., M.M. Dosen Pembimbing 2