

HASIL WAWANCARA

IDENTITAS PEWAWANCARA

Nama : M. Milzam Jericho
Tempat, tanggal lahir : Palembang, 4 Mei 1994
Status : Mahasiswa
Instansi : Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata

IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Salwaty
No.HP : 082185912888
Jabatan : *General Manager (GM)*
Perusahaan : PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1	Berapa jumlah karyawan PT Sriwijaya Mega Wisata?	PT Sriwijaya Mega Wisata memiliki karyawan sebanyak 28 orang
2	Berapa jumlah target penjualan tiket pesawat perusahaan PT Sriwijaya Mega Wisata?	Target Penjualan tiket pesawat PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang dalam 1 bulan sebesar 5 miliar dengan perkiraan dalam 1 hari dapat menjual sebanyak 400 tiket pesawat
3	Apakah ada keluhan pelanggan tentang harga tiket yang di jual PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang?	Ada tetapi selisih harga tiket pesawat hanya sedikit dan tetap dapat bersaing dengan perusahaan lain seperti traveloka
4	Apakah ada keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan?	Ada, tetapi karyawan memiliki beban kerja tersendiri yang berbeda-beda, apabila mereka dapat mengatasi masalah itu dengan sendiri maka perusahaan dapat memakluminya hal tersebut kecuali pelanggan sudah melakukan complain diluar batas sewajarnya, namun perusahaan percaya bahwa karyawan dapat bekerja dengan baik.

5	Apakah keluhan yang sering diberikan pelanggan kepada perusahaan?	Pelanggan sering membandingkan dengan traveloka akan tetapi perusahaan tidak bermasalah dengan hal tersebut karena itu merupakan hak seorang pelanggan dan apabila seorang pelanggan mau menggunakan jasa transportasi udara itu berarti pelanggan telah menganggap dirinya middle up.
6	Apa penyebab terjadinya penurunan penjualan tiket pesawat?	Penurunan penjualan tiket pesawat terjadi hampir di seluruh biro perjalanan. Hal tersebut terjadi diakibatkan oleh perusahaan/instansi memberikan kebijakan bahwa perusahaan/instansi tidak dapat bekerjasama lagi atau mengambil tiket pesawat melalui jasa biro perjalanan karena adanya traveloka yang menjual tiket pesawat dengan harga lebih murah dan adanya sistem web airline dengan bermodal atm untuk melakukan transaksi secara online. Tetapi perusahaan harus terus berinovatif dan tidak menutup diri agar perusahaan terus dapat bertahan.
7	Bagaimana PT Sriwijaya Mega Wisata menetapkan harga penjualan tiket pesawat?	Harga yang ditetapkan perusahaan sesuai dengan harga yang diberikan oleh airline secara online dengan selisih komisi yang tidak terlalu besar.
8	Apakah ada evaluasi yang dilakukan perusahaan?	Ada selalu di adakan evaluasi dan review kerja karyawan setiap 3 bulan untuk melihat apakah ada kesalahan karyawan dalam melakukan pelayanan seperti kesalahan dalam input data pelanggan, jadwal penerbangan, dan issued tiket pesawat, hal tersebut dilakukan untuk mengetahui mengapa terjadinya kesalahan-kesalahan tersebut.
9	Apakah karyawan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang diberikan pelatihan untuk reservasi internasional?	Pelatihan untuk karyawan dilakukan di Abacus dan hanya beberapa karyawan yang diberikan pelatihan untuk reservasi pesawat internasional karena dana yang dibutuhkan untuk memberikan pelatihan cukup besar.

Pewawancara,

Palembang, Juli 2017
Narasumber,

M.Milzam Jericho

Salwaty

HASIL WAWANCARA

IDENTITAS PEWAWANCARA

Nama : M. Milzam Jericho
Tempat, tanggal lahir : Palembang, 4 Mei 1994
Status : Mahasiswa
Instansi : Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata

IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Fitriana Mareta
Jabatan : Staff Ticketing
Perusahaan : PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1	Apa saja produk/jasa yang ditawarkan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang?	Reservasi tiket pesawat, pembuatan paspor, pembuatan visa, paket wisata, paket umroh, reservasi hotel, dan pengiriman paket.
2	Apa saja tiket pesawat yang dijual PT Sriwijaya Mega Wisata?	PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang telah menjalin kerjasama dengan maskapai Lion Air, Batik Air, Wings Air, Sriwijaya Air, Nam Air, Garuda Indonesia, Citilink, Xpress Air, Air Asia, Jetstar air.
3	Apakah PT Sriwijaya Mega Wisata menjual tiket penerbangan rute langsung dari kota Palembang ke kota lain?	Ya, ada beberapa kota seperti Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Bali, Surabaya, Lampung, Medan, Jambi, Batam dan yang terbaru ke Linggau.
4	Apakah ada keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan?	Ada, pelanggan sering mengeluhkan lamanya reservasi tiket pesawat, hal tersebut diakibatkan oleh jaringan koneksi internet yang lambat sehingga lambatnya pelayanan reservasi.
5	Apa saja layanan yang diberikan	Layanan yang diberikan adalah booking

	jika melakukan reservasi tiket pesawat di PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang?	tiket pesawat, reroute, rebook, refund dan check in tiket pesawat.
6	Apa syarat untuk melakukan resevansi tiket di PT Sriwijaya Mega Wisata?	Syarat reservasi hanya membawa kartu tanda pengenal (KTP atau SIM)
7	Bagaimana cara pelayanan reservasi tiket pesawat melalui telepon yang dilakukan staff ticketing PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang?	Calon penumpang menghubungi no telp perusahaan kemudian perusahaan akan menanggapi calon penumpang, untuk meminimalisir kesalahan dalam input data melalui telepon penumpang harus melakukaan pegejaan/ <i>spelling</i> nama, tanggal lahir dan no telp. <i>Staff ticketing</i> akan mengulangi reservasi yang telah dilakukan apabila telah selesai calon penumpang harus melakukan pembayaran terlebih dahulu dengan cara transfer atau tunai datang ke perusahaan, setelah dilakukan pembayaran baru perusaahn dapat mencetak tiket yang telah direservasi.
5	Apakah masalah yang sering terjadi pada saat melakukan reservasi tiket pesawat pelanggan?	Kesalahan yang terjadi pada saat reservasi tiket pesawat biasanya adalah kesalahan pada saat input data pelanggan (nama, no tlp, rute penerbangan), memberikan informasi tempat duduk dengan harga yang berbeda, informasi pada saat issued tiket seperti informasi kode booking salah pada saat pengejaan kode booking.
6	Apa yang terjadi jika adanya kesalahan dalam input nama data penumpang?	Apabila kesalahan nama yang tertera hanya satu huruf atau dua huruf yang tidak sesuai dengan kartu identitas pihak maskapai masih dapat memaklumi. Namun apabila nama yang tertera tidak sesuai dengan kartu identitas maka calon penumpang tidak dapat melakukan penerbangan.

Pewawancara,

Palembang, Juli 2017
Narasumber,

M.Milzam Jericho

Fitriana Maretta

HASIL WAWANCARA

IDENTITAS PEWAWANCARA

Nama : M. Milzam Jericho
Tempat, tanggal lahir : Palembang, 4 Mei 1994
Status : Mahasiswa
Instansi : Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata

IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Vici Dovindi Ilyadi Ham
Status : Pelanggan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1	Bagaimana menurut anda tentang harga tiket pesawat yang ditawarkan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang?	harga tiket pesawat yang ditawarkan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang kompetitif dan bersaing jika dibandingkan dengan harga tiket pesawat di traveloka serta lebih merasa aman dan terpercaya membeli tiket pesawat secara langsung dibandingkan membeli tiket pesawat secara online karena apabila terjadi masalah pada saat pembelian atau setelah pembelian maka dapat melakukan <i>complain</i> secara langsung kepada perusahaan
2	Bagaimana perasaan emosional anda pada saat membeli tiket pesawat di PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang?	Pada dasarnya perasaan emosional yang dirasakan pada saat membeli tiket pesawat di PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang telah memberikan rasa yang positif seperti nyaman pada saat membeli tiket pesawat di PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang dikarenakan tempat yang bersih, udara yang sejuk dengan

		pendingin ruangan (AC) serta disediakannya <i>snack</i> dan air minum untuk pelanggan yang sedang menunggu antrian. Akan tetapi dari segi pelayanan yang kurang cepat pada saat membeli tiket sehingga mengakibatkan waktu tunggu yang cukup lama hal itulah yang menimbulkan perasaan negatif.
3	Apa kesan yang anda dapatkan pada saat membeli tiket pesawat di PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang?	Kesan pertama saya yaitu lokasi PT Sriwijaya Mega Wisata memang sangat strategis karena berada di dekat rumah sakit, perkantoran, kampus, sekolah serta banyaknya akses transportasi yang dapat digunakan untuk ke PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang akan tetapi kesan kedua saya dari informasi yang diberikan pada saat reservasi melalui telepon atau <i>handphone</i> sering sekali terjadi kesalahan pemberian informasi seperti kode <i>booking</i> ataupun salah dalam input data pelanggan dan pemilihan <i>rute</i> maupun jadwal penerbangan yang merugikan pelanggan
4	Apakah anda sudah pernah membeli tiket pesawat dengan rute langsung di PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang?	Ya saya sering membeli tiket pesawat di PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang dan setahu saya PT Sriwijaya Mega Wisata memang telah lama menjual tiket pesawat dengan rute langsung dari Palembang ke beberapa kota di Indonesia dan juga menjual tiket pesawat internasional.

Pewawancara,

M.Milzam Jericho

Palembang, Juli 2017
Narasumber,

Vici Dovindi Ilyadi Ham

KUESIONER PENELITIAN

Hal : Permohonan pengisian kuesioner penelitian
Lampiran : Kuesioner Penelitian

Kepada Bapak/Ibu
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian saya mengenai "**Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang**", dengan ini saya mengajukan beberapa kuesioner penelitian. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuesioner tersebut sesuai dengan pengalaman Bapak/Ibu selama ini.

Demikian surat permohonan saya, atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu dalam membantu kelancaran penelitian ini, saya sampaikan terima kasih.

Palembang, Mei 2017

M.Milzam Jericho

I. IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda (X) pada jawaban identitas responden berikut ini:

a. Nama (boleh tidak diisi) : _____

b. Jenis Kelamin : Perempuan Laki-laki

c. Usia : Kurang dari 20 tahun
 20-25 tahun
 Lebih dari 25 tahun

d. Pekerjaan : Mahasiswa/Pelajar
 Pegawai Negeri Sipil
 Pegawai Swasta
 Lainnya

II. DAFTAR PERNYATAAN

Bapak/Ibu dimohon untuk memberikan tanggapan yang sesuai atas pernyataan-pernyataan berikut dengan memilih jawaban yang tersedia dan jawablah dengan cara di beri tanda centang (✓). Jika menurut Bapak/Ibu tidak ada jawaban yang tepat, maka jawaban dapat diberikan pada pilihan yang paling mendekati. Skor jawaban adalah sebagai berikut :

Keterangan

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Tidak Setuju (TS) : 2

Setuju (S) : 3

Sangat Setuju (SS) : 4

VARIABEL INDEPENDEN (X)

No	PERNYATAAN NILAI EMOSIONAL (X1)	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1	Senang membeli tiket pesawat di PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang.				
2	Bangga membeli tiket pesawat di PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang				
3	Nyaman membeli tiket pesawat di PT Sriwijaya Mega Wisata				
4	Aman membeli tiket pesawat di PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang				

No	PERNYATAAN NILAI SOSIAL(X2)	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1	PT Sriwijaya Mega Wisata memiliki citra yang baik di masyarakat				
2	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan				
3	Lokasi PT Sriwijaya Mega Wisata strategis				
4	Karyawan ramah-ramah dan cepat tanggap melayani pelanggan				

No	PERNYATAAN NILAI KINERJA/KUALITAS PRODUK (X3)	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1	PT Sriwijaya Mega Wisata menjual tiket penerbangan dengan rute langsung				
2	PT Sriwijaya Mega Wisata menjual tiket penerbangan domestik dan internasional				
3	PT Sriwijaya Mega Wisata memberi kemudahan dalam melakukan refund tiket pesawat				
4	PT Sriwijaya Mega Wisata memberi kemudahan dalam melakukan perubahan rute dan jadwal penerbangan				

No	PERNYATAAN NILAI HARGA (X4)	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1	Harga tiket pesawat rasional/masuk akal				
2	Harga tiket pesawat kompetitif/bersaing dengan travel lain				
3	Harga tiket pesawat terjangkau				
4	Harga sesuai dengan manfaat produk yang ditawarkan				

VARIABEL DEPENDEN (Y)

No	PERNYATAAN KEPUASAN PELANGGAN (Y)	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1	Puas membeli tiket pesawat di PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang karena nyaman dan aman				
2	Puas membeli tiket pesawat di PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang karena memberikan kesan yang baik kepada pelanggan				
3	Puas dengan kinerja produk yang diberikan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang				
4	Puas dengan harga tiket pesawat yang ditawarkan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang				

LAMPIRAN UJI VALIDITAS

VARIABEL INDEPENDEN (X)

Correlation

		TOTAL
Item1	Pearson Correlation	,584
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item2	Pearson Correlation	,550
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item3	Pearson Correlation	,701
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item4	Pearson Correlation	,782
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item5	Pearson Correlation	,557
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item6	Pearson Correlation	,644
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item7	Pearson Correlation	,628
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item8	Pearson Correlation	,550
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item9	Pearson Correlation	,705
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item10	Pearson Correlation	,550
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item11	Pearson Correlation	,483
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item12	Pearson Correlation	,652
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item13	Pearson Correlation	,708
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item14	Pearson Correlation	,634
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item15	Pearson Correlation	,580
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item16	Pearson Correlation	,560
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

LAMPIRAN UJI VALIDITAS

VARIABEL DEPENDEN (Y)

Correlation

		TOTAL
Item17	Pearson Correlation	,640
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item18	Pearson Correlation	,670
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item19	Pearson Correlation	,625
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item20	Pearson Correlation	,735
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

LAMPIRAN **UJI RELIABILITAS**

EMOSIONAL (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	8.50	1.638	.517	.733
item2	8.73	1.651	.578	.700
item3	8.83	1.385	.713	.617
item4	8.73	1.789	.454	.762

SOSIAL (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.606	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item5	8.60	1.283	.307	.599
item6	8.73	1.168	.461	.475
item7	8.67	1.264	.447	.494
item8	8.70	1.321	.343	.567

KINERJA PRODUK (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item9	8.57	1.220	.417	.704
item10	8.40	1.490	.575	.600
item11	8.40	1.352	.568	.584
item12	8.53	1.430	.442	.658

HARGA (X4)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item13	8.80	1.407	.642	.591
item14	8.83	1.385	.617	.602
item15	8.77	1.426	.543	.648
item16	8.60	1.766	.289	.787

KEPUASAN PELANGGAN (Y)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.688	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item17	8.77	.944	.512	.618
item18	8.67	1.333	.481	.623
item19	8.80	1.269	.465	.628
item20	8.67	1.333	.481	.623

LAMPIRAN
TABEL OUTPUT SPSS17 PROFIL RESPONDEN

JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	55	55.0	55.0	55.0
Perempuan	45	45.0	45.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

USIA

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 tahun	3	3.3	3.3	3.3
> 35 tahun	71	78.9	78.9	82.2
25 -35 tahun	16	17.8	17.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	

PEKERJAAN

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Karyawan Swasta	41	45.6	45.6	45.6
Lainnya	19	21.1	21.1	66.7
Mahasiswa/Pelajar	3	3.3	3.3	70.0
Pegawai Negeri Si	27	30.0	30.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

LAMPIRAN
TABEL REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN

VARIABEL INDEPENDEN (X)
NILAI EMOSIONAL (X1)

item1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Setuju	49	54.4	54.4	55.6
	Sangat Setuju	40	44.4	44.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

item2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7.8	7.8	7.8
	Setuju	57	63.3	63.3	71.1
	Sangat Setuju	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

item3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	47	52.2	52.2	52.2
	Sangat Setuju	43	47.8	47.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

item4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Setuju	46	51.1	51.1	52.2
	Sangat Setuju	43	47.8	47.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

NILAI SOSIAL (X2)

item5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.2	2.2	2.2
	Setuju	55	61.1	61.1	63.3
	Sangat Setuju	33	36.7	36.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

item6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	28	31.1	31.1	31.1
	Setuju	46	51.1	51.1	82.2
	Sangat Setuju	16	17.8	17.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

item7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Setuju	47	52.2	52.2	53.3
	Sangat Setuju	42	46.7	46.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

item8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	42	46.7	46.7	46.7
	Setuju	35	38.9	38.9	85.6
	Sangat Setuju	13	14.4	14.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

NILAI KINERJA PRODUK (X3)

item9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Setuju	55	61.1	61.1	62.2
	Sangat Setuju	34	37.8	37.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

\

item10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	1	1.1	1.1	2.2
	Setuju	53	58.9	58.9	61.1
	Sangat Setuju	35	38.9	38.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

item11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	16	17.8	17.8	17.8
	Setuju	64	71.1	71.1	88.9
	Sangat Setuju	10	11.1	11.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

item12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	12.2	12.2	12.2
	Setuju	69	76.7	76.7	88.9
	Sangat Setuju	10	11.1	11.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

NILAI HARGA (X4)

item13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.6	5.6	5.6
	Setuju	57	63.3	63.3	68.9
	Sangat Setuju	28	31.1	31.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

item14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	12.2	12.2	12.2
	Setuju	58	64.4	64.4	76.7
	Sangat Setuju	21	23.3	23.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

item15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	11.1	11.1	11.1
	Setuju	54	60.0	60.0	71.1
	Sangat Setuju	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

item16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	8.9	8.9	8.9
	Setuju	70	77.8	77.8	86.7
	Sangat Setuju	12	13.3	13.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

VARIABEL DEPENDEN
KEPUASAN PELANGGAN (Y)

item17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Setuju	53	58.9	58.9	60.0
	Sangat Setuju	36	40.0	40.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

item18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Setuju	65	72.2	72.2	73.3
	Sangat Setuju	24	26.7	26.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

item19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.3	3.3	3.3
	Setuju	72	80.0	80.0	83.3
	Sangat Setuju	15	16.7	16.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

item20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	10.0	10.0	10.0
	Setuju	64	71.1	71.1	81.1
	Sangat Setuju	17	18.9	18.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

LAMPIRAN
TABEL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.86274647
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.738
Asymp. Sig. (2-tailed)		.648

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN
TABEL UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.445	1.151		3.862	.000		
X1	.098	.065	.132	1.517	.133	.741	1.350
X2	-.053	.080	-.054	-.665	.508	.848	1.179
X3	.227	.075	.265	3.037	.003	.740	1.352
X4	.388	.059	.541	6.534	.000	.821	1.218

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, 2017

LAMPIRAN
TABEL UJI HETETOKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.598	.756		.790	.432
X1	-.042	.042	-.124	-.994	.323
X2	.052	.053	.114	.983	.329
X3	-.015	.049	-.037	-.296	.768
X4	.013	.039	.039	.327	.745

a. Dependent Variable: abresid

Sumber: Data diolah, 2017

LAMPIRAN
TABEL UJI ANALISIS REGRESI LINIEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.445	1.151		3.862	.000
Emosional	.098	.065	.132	1.517	.133
Sosial	-.053	.080	-.054	-.665	.508
Kinerja	.227	.075	.265	3.037	.003
Produk					
Harga	.388	.059	.541	6.534	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah, 2017

LAMPIRAN
TABEL UJI KOEFISIEN DETERMINAN

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.521	.499	.883

a. Predictors: (Constant), Harga, Sosial, Emosional, Kinerja Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

LAMPIRAN

TABEL UJI F (SIMULTAN)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.154	4	18.039	23.145	.000 ^a
	Residual	66.246	85	.779		
	Total	138.400	89			

a. Predictors: (Constant), Harga, Sosial, Emosional, Kinerja Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah, 2017

LAMPIRAN

TABEL UJI T (PARSIAL)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.445	1.151		3.862	.000
Emosional	.098	.065	.132	1.517	.133
Sosial	-.053	.080	-.054	-.665	.508
Kinerja	.227	.075	.265	3.037	.003
Produk					
Harga	.388	.059	.541	6.534	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan