

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Judul Penelitian

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PAMSIMAS DI TUNAHAN KELING JEPARA

A. Pengantar

Bersama ini saya sampaikan daftar pertanyaan kepada Bapak/Ibu/Sdr/i, dengan permohonan agar berkenan kiranya meluangkan waktu untuk mengisinya. Pertanyaan dalam daftar ini berkenaan dengan tanggapan Anda terhadap “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PAMSIMAS di Tunahan Keling Jepara” sebagai penelitian skripsi saya, Dian Purwantoro NIM. 131110001132. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Nahdlatul Ulama, Jepara

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i memberikan jawaban, sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terima kasih.

B. Cara Mengisi Jawaban

Beri tanda tingkat persetujuan anda terhadap pertanyaan-pertanyaan berikut pada salah satu jawaban yang ada menurut pendapat anda tentang pertanyaan tersebut.

C. Pertanyaan Kuesioner Bagian Pertama

Mohon dicoret yang tidak perlu atau lingkari jawaban Anda :

1. Jenis kelamin : Pria/Wanita
2. Usia :
 - a. 19 – 25 tahun
 - b. 26 – 35 tahun
 - c. 36 – 45 tahun
 - d. > 45 tahun
3. Pendidikan :
 - a. SMP
 - b. SMA
 - c. DIPLOMA
 - d. S1
 - e. S2
4. Waktu pelanggan pamsimas :
 - a. < 1 tahun
 - b. > 1 tahun

D. Daftar Kuesioner

Petunjuk Pengisian :

Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan salah satu jawaban dengan memberikan tanda cek (√) pada kolom yang sudah disediakan, dengan petunjuk sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju (1) TS = Tidak Setuju (2)

N = Netral (3) S = Setuju (4)

SS = Sangat Setuju (5)

A. Variabel X₁ Kualitas Pelayanan

NO	INDIKATOR	STS	TS	N	S	SS
1.	Pamsimas di Desa Tunahan strategis dan mudah dijangkau juga memiliki fasilitas yang memudahkan masyarakat sebagai pelanggan seperti pengontrol distribusi air.					
2.	Pamsimas di Desa Tunahan dapat diandalkan warga karena kebutuhan air bersih terpenuhi					
3.	Pamsimas di Desa Tunahan memberikan pelayanan yang siap di hubungi 24 jam apabila terjadi kerusakan dalam perpipaan					
4.	Pamsimas di Desa Tunahan dalam memberikan pelayanan ada jaminan apabila terdapat penggantian barang (perpipaan, atau alat lainnya)					
5.	Pamsimas Di Desa Tunahan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dengan moto kepuasan pelanggan adalah kebanggaan kami					
Alasan						

B. Variabel X₂ Kualitas Produk

NO	INDIKATOR	STS	TS	N	S	SS
1.	Jaringan perpipaan Pamsimas mengalirkan air yang dibutuhkan warga secara optimal khususnya pada saat warga memiliki hajat besar					
2.	Pamsimas di Desa Tunahan memberikan layanan gratis untuk publik seperti pemberian					

NO	INDIKATOR	STS	TS	N	S	SS
	air bersih gratis ke masjid dan pemberian wastafel untuk sekolahan					
3.	Pamsimas di Desa Tunahan dapat diandalkan oleh warga dibidang sanitasi					
4.	Standar perpipaan yang dijaringan menuju pelanggan sesuai spesifikasi standar SNI					
5.	Pipa dari Pamsimas daya tahan terhadap cuaca					
6.	Penggunaan pipa Pamsimas mudah di operasikan oleh segala kalangan					
7.	Penempatan jaringan perpipaan pamsimas tidak mengganggu infrastruktur lain					
8.	Pipa dari Pamsimas memiliki kualitas yang baik					
Alasan						

C. Variabel X₃ Harga

NO	INDIKATOR	STS	TS	N	S	SS
1.	Harga air sesuai dengan harga yang ditetapkan bersama warga dan pengurus Pamsimas					
2.	Harga air sesuai dengan jangkauan warga					
3.	Kualitas air yang diterima sesuai dengan harga yang ditetapkan					
4.	Harga air pamsimas lebih murah daripada air PDAM					
5.	Pamsimas memberikan potongan harga bagi warga yang miskin, serta pemberian diskon pada masjid maupun sekolah yang menjadi pelanggan Pamsimas					
Alasan						

D. Variabel Y Kepuasan Pelanggan

NO	INDIKATOR	STS	TS	N	S	SS
1.	Pamsimas selama ini memenuhi kebutuhan masyarakat berkaitan dengan air bersih					
2.	Warga ingin menggunakan Pamsimas daripada PDAM karena lebih murah					
3.	Warga merasa tidak keberatan merekomendasikan Pamsimas kepada pihak lain					
4.	Kualitas pelayanan yang dirasakan warga memuaskan					
5.	Loyalitas warga terhadap Pamsimas diantaranya menjadi pelanggan tetap					
6.	Pamsimas selama ini dirasakan warga memiliki reputasi yang baik					
7.	Lokasi Pamsimas dekat dengan pemukiman warga					
Alasan						

Lampiran 2

Hasil kuesioner

kualitas pelayanan(X1)						
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Score
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	20
7	5	4	5	5	4	23
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	4	5	5	5	5	24
11	5	5	5	5	5	25
12	4	5	4	5	5	23
13	4	5	5	4	5	23
14	4	4	4	4	4	20
15	4	5	4	5	4	22
16	4	4	4	4	4	20
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	4	20
19	5	5	5	5	5	25
20	4	5	5	5	5	24
21	5	5	4	5	5	24
22	4	3	4	4	4	19
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	5	21
29	4	5	5	5	5	24
30	5	5	5	5	4	24
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20

kualitas pelayanan(X1)						
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Score
36	4	4	4	4	4	20
37	5	5	5	5	4	24
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	4	5	5	5	5	24
41	5	5	4	5	5	24
42	4	5	4	5	5	23
43	4	5	5	4	5	23
44	4	4	4	4	4	20
45	4	5	4	5	4	22
46	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	5	5	25
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25
50	4	5	5	5	5	24
51	5	5	5	5	5	25
52	4	3	4	4	4	19
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	5	21
59	4	5	4	5	5	23
60	5	4	5	5	4	23
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	5	4	4	21
64	5	4	4	4	4	21
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	20
67	5	5	5	5	4	24
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	5	4	4	21
70	4	5	5	5	5	24
71	5	4	5	5	5	24
72	4	5	4	5	5	23

kualitas pelayanan(X1)						
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Score
73	4	5	5	4	5	23
74	4	4	4	4	4	20
75	4	5	4	5	4	22
76	4	4	4	4	4	20
77	5	5	5	5	5	25
78	4	4	4	4	4	20
79	5	5	5	5	5	25
80	4	5	5	5	5	24
81	5	5	5	5	5	25
82	4	3	4	4	4	19

kualitas produk (X2)									
No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Score
1	4	4	5	4	4	4	4	4	33
2	4	4	4	4	4	5	4	4	33
3	4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	4	5	4	4	4	4	4	33
5	5	5	5	4	5	4	4	4	36
6	4	4	5	4	4	4	4	4	33
7	4	4	4	4	5	5	4	5	35
8	4	4	5	4	5	4	4	4	34
9	5	4	5	4	4	4	4	4	34
10	4	4	5	4	5	5	5	5	37
11	4	4	5	5	4	5	5	5	37
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	5	5	5	5	5	4	5	5	39
14	4	4	5	4	5	4	4	4	34
15	5	5	5	5	5	5	4	5	39
16	4	4	4	5	4	4	4	4	33
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	5	5	4	5	5	4	4	4	36
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	4	4	5	5	5	5	5	5	38
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	4	4	4	4	4	4	4	3	31
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	5	4	4	4	4	4	33
26	4	4	5	4	4	4	4	4	33
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	5	5	4	4	4	4	5	4	35
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30	4	4	4	5	5	5	4	5	36
31	4	4	5	4	4	4	4	4	33
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	4	5	4	4	4	4	4	33
34	4	4	5	4	4	4	4	4	33
35	5	5	5	4	5	4	4	4	36
36	4	4	5	4	4	4	4	4	33
37	4	4	4	4	5	5	4	5	35

kualitas produk (X2)									
No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Score
38	4	4	5	4	5	4	4	4	34
39	5	4	5	4	4	4	4	4	34
40	4	4	5	4	5	5	5	5	37
41	4	4	5	5	4	5	5	5	37
42	5	5	5	4	4	5	5	5	38
43	5	5	5	5	5	4	5	5	39
44	4	4	5	4	5	4	4	4	34
45	5	5	5	5	5	5	4	5	39
46	4	4	4	5	4	4	4	4	33
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40
48	5	5	4	5	5	4	4	4	36
49	5	5	5	4	5	5	5	5	39
50	4	4	5	5	5	5	5	5	38
51	5	5	5	5	5	5	5	5	40
52	4	4	4	4	4	4	4	3	31
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	5	4	4	4	4	4	33
56	4	4	5	4	4	4	4	4	33
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	5	5	4	4	4	4	5	4	35
59	5	5	5	5	4	5	5	5	39
60	4	4	4	5	5	5	4	5	36
61	4	4	5	4	4	4	4	4	33
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	4	4	5	4	4	4	4	4	33
64	4	4	5	4	4	4	4	4	33
65	5	5	5	4	5	4	4	4	36
66	4	4	5	4	4	4	4	4	33
67	4	4	4	4	5	5	4	5	35
68	4	4	5	4	5	4	4	4	34
69	5	4	5	4	4	4	4	4	34
70	4	4	4	4	5	5	5	5	36
71	4	4	5	5	4	5	5	5	37
72	5	5	4	5	5	5	5	5	39
73	5	5	4	5	5	4	5	5	38
74	4	4	5	4	5	4	4	4	34

harga (X3)						
No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Score
1	5	4	5	4	4	22
2	4	4	4	4	4	20
3	5	4	5	4	4	22
4	5	4	5	4	4	22
5	5	5	5	4	5	24
6	4	4	5	4	4	21
7	5	4	4	4	5	22
8	5	4	5	4	5	23
9	5	4	5	4	4	22
10	5	4	5	4	5	23
11	5	4	5	5	4	23
12	5	5	4	5	5	24
13	5	5	5	5	5	25
14	4	4	5	4	5	22
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	5	4	21
17	5	5	5	4	5	24
18	3	5	4	5	5	22
19	4	5	5	5	5	24
20	4	4	5	4	5	22
21	5	5	5	5	5	25
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	3	4	5	4	4	20
26	3	4	5	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	4	5	4	4	4	21
29	4	5	5	5	5	24
30	5	4	4	5	5	23
31	5	4	5	5	4	23
32	5	5	5	5	5	25
33	5	5	5	5	5	25
34	5	4	5	4	5	23
35	5	5	5	5	5	25
36	4	4	4	5	4	21
37	5	5	5	5	5	25

harga (X3)						
No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Score
38	3	5	4	5	5	22
39	4	5	5	5	5	24
40	4	4	5	5	5	23
41	5	4	4	5	5	23
42	4	4	3	4	4	19
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	3	4	5	4	4	20
46	3	4	5	4	5	21
47	4	4	4	4	4	20
48	4	5	4	4	4	21
49	4	5	5	5	5	24
50	5	4	4	5	5	23
51	5	4	5	4	4	22
52	4	4	4	4	4	20
53	5	4	5	4	4	22
54	5	4	5	4	4	22
55	5	5	5	4	5	24
56	4	4	5	4	4	21
57	5	4	4	4	5	22
58	4	5	5	4	4	22
59	5	4	5	4	4	22
60	4	4	5	4	5	22
61	5	5	5	5	4	24
62	4	5	5	5	5	24
63	5	5	4	5	5	24
64	5	4	5	4	5	23
65	5	5	5	5	5	25
66	4	5	4	5	4	22
67	5	5	5	5	5	25
68	3	5	4	5	5	22
69	4	5	5	5	5	24
70	4	4	5	5	4	22
71	5	4	5	5	5	24
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	3	4	4	19

harga (X3)						
No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Score
75	3	4	5	4	4	20
76	3	4	5	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	4	5	4	4	4	21
79	4	5	5	5	5	24
80	5	4	4	5	5	23
81	5	5	5	5	5	25
82	5	4	5	5	5	24

Kepuasan Pelanggan (y)								
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Score
1	4	4	4	4	4	4	4	28
2	4	4	5	4	4	4	4	29
3	4	4	4	4	5	4	4	29
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	4	4	5	4	4	4	30
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	4	4	4	5	5	4	5	31
8	4	4	4	5	4	4	4	29
9	5	4	4	4	4	4	4	29
10	4	5	4	5	5	5	5	33
11	4	4	5	4	5	5	5	32
12	5	4	4	5	4	5	5	32
13	5	5	5	4	4	5	5	33
14	4	4	4	5	4	4	4	29
15	5	4	5	5	5	4	5	33
16	4	4	5	4	4	4	4	29
17	5	5	5	5	5	5	5	35
18	5	4	5	5	4	4	4	31
19	5	5	5	5	5	5	5	35
20	4	5	5	5	4	5	5	33
21	5	5	4	5	5	5	5	34
22	4	3	4	4	4	4	3	26
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	4	4	4	4	4	4	4	28
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	5	4	4	4	4	5	4	30
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	4	5	5	5	5	4	5	33
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	5	4	4	5	4	4	4	30
36	4	4	4	4	4	4	4	28
37	4	4	4	5	5	4	5	31

Kepuasan Pelanggan (y)								
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Score
38	4	4	4	5	4	4	4	29
39	5	4	4	4	4	4	4	29
40	4	5	4	5	5	5	5	33
41	4	4	5	4	5	5	5	32
42	5	4	4	5	4	5	5	32
43	5	5	5	4	4	5	5	33
44	4	4	4	5	4	4	4	29
45	5	4	5	5	5	4	5	33
46	4	4	5	4	4	4	4	29
47	5	5	5	5	5	5	5	35
48	5	4	5	5	4	4	4	31
49	5	5	5	5	5	5	5	35
50	4	5	5	5	4	5	5	33
51	5	5	4	5	5	5	5	34
52	4	3	4	4	4	4	3	26
53	4	4	4	4	4	4	4	28
54	4	4	4	4	4	4	4	28
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	4	4	4	4	4	4	4	28
58	5	4	4	4	4	5	4	30
59	5	5	5	5	5	5	5	35
60	4	5	5	5	5	4	5	33
61	4	4	4	4	4	4	4	28
62	4	4	4	5	4	4	4	29
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	4	5	4	4	4	4	4	29
65	5	4	4	5	4	4	4	30
66	4	4	4	4	4	4	4	28
67	4	4	4	5	5	4	5	31
68	4	4	4	5	4	4	4	29
69	5	4	4	4	4	4	4	29
70	4	5	4	5	5	5	5	33
71	4	4	5	4	5	5	5	32
72	5	4	4	5	4	5	5	32
73	5	5	5	4	4	5	5	33
74	4	4	4	5	4	4	4	29

Kepuasan Pelanggan (y)								
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Score
75	5	4	5	5	5	4	5	33
76	4	4	5	4	4	4	4	29
77	5	5	5	5	5	5	5	35
78	5	4	5	5	4	4	4	31
79	5	5	5	5	5	5	5	35
80	4	5	5	5	4	5	5	33
81	5	5	4	5	5	5	5	34
82	4	3	4	4	4	4	3	26

Lampiran 3

Hasil validitas kualitas pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Valid		30	100.0
Cases Excluded ^a		0	.0
Total		30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
bukti_fisik	17.40	3.283	.636	.923
keandalan	17.23	2.530	.875	.877
daya_tanggap	17.27	2.754	.881	.876
jaminan	17.23	2.737	.869	.878
empati	17.27	3.030	.675	.918

Lampiran 4

Hasil validitas kualitas produk

Case Processing Summary

		N	%
Valid		30	100.0
Cases Excluded ^a		0	.0
Total		30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
hasil_produk	30.97	6.999	.621	.876
keistimewaan	31.00	6.897	.685	.870
kehandalan	30.67	7.747	.327	.902
kesesuaian_spesifikasi	30.93	6.754	.714	.866
daya_tahan	30.83	6.764	.691	.869
kegunaan	30.97	6.792	.712	.867
estetika	31.00	6.828	.716	.867
kualitas	30.97	6.309	.799	.857

Lampiran 5

Hasil validitas harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
harga_ditetapkan	17.03	4.102	.740	.827
keterjangkauan_harga	16.97	3.826	.803	.808
kesesuaian_harga	17.17	3.109	.648	.876
daya_saing_harga	16.90	3.748	.774	.812
potongan_harga	16.47	4.326	.611	.853

Lampiran 6

Hasil validitas kepuasan pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
terpenuhi_harapan	26.03	5.620	.464	.880
sikap	26.17	4.971	.762	.842
rekomendasi	26.07	5.444	.565	.868
kualitas_layanan	25.93	5.306	.588	.865
loyal	26.10	5.266	.680	.853
reputasi	26.07	5.237	.670	.854
lokasi	26.03	4.585	.858	.826

Lampiran 7

Hasil analisis regresi linier

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan_pelanggan	30.51	2.559	82
kualitas_pelayanan	21.61	1.992	82
kualitas_produk	35.35	2.804	82
harga	22.28	1.752	82

Correlations

		kepuasan_pelanggan	kualitas_pelayanan	kualitas_produk	harga
Pearson Correlation	kepuasan_pelanggan	1.000	.907	.952	.182
	kualitas_pelayanan	.907	1.000	.841	.251
	kualitas_produk	.952	.841	1.000	.191
	harga	.182	.251	.191	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan_pelanggan	.	.000	.000	.051
	kualitas_pelayanan	.000	.	.000	.011
	kualitas_produk	.000	.000	.	.043
	harga	.051	.011	.043	.
N	kepuasan_pelanggan	82	82	82	82
	kualitas_pelayanan	82	82	82	82
	kualitas_produk	82	82	82	82
	harga	82	82	82	82

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	harga, kualitas_produk, kualitas_pelayanan n ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.972 ^a	.946	.944	.608	1.529

a. Predictors: (Constant), harga, kualitas_produk, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	501.631	3	167.210	451.970	.000 ^b
Residual	28.857	78	.370		
Total	530.488	81			

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

b. Predictors: (Constant), harga, kualitas_produk, kualitas_pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.469	1.115		.420	.675		
kualitas_pelayanan	.480	.064	.374	7.553	.000	.285	3.510
kualitas_produk	.588	.045	.644	13.205	.000	.293	3.413
harga	-.050	.040	-.034	-1.257	.213	.936	1.069

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	kualitas_pe layanan	kualitas_produk	harga
1	1	3.989	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.007	23.833	.05	.10	.05	.36
	3	.003	37.399	.77	.07	.00	.60
	4	.001	60.996	.18	.83	.95	.05

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	26.61	34.99	30.51	2.489	82
Std. Predicted Value	-1.567	1.798	.000	1.000	82
Standard Error of Predicted Value	.072	.195	.131	.031	82
Adjusted Predicted Value	26.66	34.98	30.51	2.491	82
Residual	-1.825	1.662	.000	.597	82
Std. Residual	-3.001	2.733	.000	.981	82
Stud. Residual	-3.123	2.791	-.002	1.009	82
Deleted Residual	-1.977	1.733	-.002	.631	82
Stud. Deleted Residual	-3.317	2.922	-.002	1.030	82
Mahal. Distance	.158	7.296	2.963	1.859	82
Cook's Distance	.000	.202	.014	.029	82
Centered Leverage Value	.002	.090	.037	.023	82

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

*

