

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Agustina, Shinta. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Agusty Ferdinand. (2013). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Alma, Buchari. (2003). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Bandung: Alfabeta.
- Aprih Santoso, Sri Yuni Widowati. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Kopima USM)*. ISSN:1410-9859.
- Arifin, Hanafi Nur. (2015). *Pengujian Efisiensi Pasar Modal Bentuk Setengah Kuat Secara Informasi Terhadap Peristiwa Merger Dan Akuisisi*. Yogyakarta:.. Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta.
- Arifin. (2007). *Teori Keuangan dan Pasar Modal*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chandra, Filicia dan Theresia Widyaratna Danny. (2001). *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 3, Vol. 2: 85-95.
- Djaslim, Saladin, (2003). *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, and Paul W. Miniard. (1990). *Consumer Behavior, 6th ed*. Chicago: The Dryden Press.
- Fahmi, Irham. (2012). *Analisis Kinerja Keuangan*. Bandung: Alfabeta
- Fandy Tjiptono. (1999). *Strategi Pemasaran Cetakan ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. (2002). *Manajemen Edisi kedua*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Kasmir. (2009). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana
- Kotler Philip, Amstrong Gary. (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Amstrong. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (1997). *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid Satu*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*. Jakarta: PT. Indeks.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., & Gagah, E. (2018). *Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan*. Journal of Management, 4(4)
- Kurniawan, Dicky, Endah Marendah Ratnaningtyas, RR. Putri Ana Nurani. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Eko Autocare di Sleman)*. ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin. Diakses dari <https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/armada/article/view/425>.
- Lemeshow, S. and David, J. (1997). *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan (terjemahan)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Lovelock and Wright. (2002). *Principles of Service Marketing and Management, 2nd edition*. Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat., Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

- Moureen Margaretha. (2004). *Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumiputera 1912 (Studi Kasus di Jawa Tengah)*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. III, no. 3, Desember 2004, p.289 – 308.
- Musfar, Tengku Firli. (2020). *Manajemen Pemasaran : Bauran Pemasaran Sebagai Materi Pokok Dalam Manajemen Pemasaran*. Bandung : Media Sains Indonesia.
- Nanang Martono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nandalesti, Mardiana and Kusumaningtyas, Dian dan Sasongko, M. Zuhdi. (2022) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Perjaka Motor Kabupaten Kediri*. Undergraduate thesis, Universitas Nusantara PGRI Kediri. Diakses dari <http://repository.unpkediri.ac.id/6028/>.
- Nofrika, Fenty. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi Universitas Islam Riau Pekanbaru. Diakses dari <https://repository.uir.ac.id/11700/3/155210436.pdf>.
- Oliver, R.L. (1993). *A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts*. In Swartz, T.A., Bowen, D.E. & Brown, S.T. (Eds.), *Advances in Services Marketing and Management*, 2. Greenwich, Connecticut: JAI Press, 65-85.
- Panjaitan, Rika Jolanda. (2018). *Pengaruh Current Ratio, Debt to Equity Ratio, Net Profit Margin dan Return On Asset Terhadap Pertumbuhan laba Pada Perusahaan Consumer Goods yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2013-2016*. Jurnal Manajemen. Vol 4 No 1.
- Parasuraman et. al., (1988). *Serqual : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal Of Retailing. Vol. 64, No. 4/ pp 12-40.
- Priyatno, Duwi. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi Dan Multivariante Dengan SPSS*. Yogyakarta: Grave Media.
- Purwanti, Arni & Wahdiniwaty, Rahma. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas*

- Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung.*  
Jurnal Ilmiah Magister.
- Ramli, Soehatman. (2013). *Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja OHSAS 18001*. Jakarta: Dian Rakyat.
- Riyanti. (2015). *Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Kirana di Kabupaten Sleman*. Ekonomika Dan Bisnis, 5, 1–16.
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Seran, Robert A, dkk. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan dan Lokasi Terhadap Pelanggan Pada Bengkel Arthur Kupang*. GLORY: Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial, 3 (3 - Sept), 221 - 232. Diakses dari <https://ejurnal.undana.ac.id/index.php/glory/article/view/9566>.
- Sholikhah Isnaini, Unna Ria Safitri, dan A.Fidhdiarr Ariestanto. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Paras Snack Di Kabupaten Boyolali Tahun 2019)*. EKOBIS : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi, 8(2), 41-48. Diakses dari <https://doi.org/10.36596/ekobis.v8i2.475>.
- Spreng, R.A., MacKenzie, S.B. and Olshavsky, R.W. (1996). *A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction*. Journal of Marketing, 60, 15-32.
- Sudarsono, Heri. (2020). *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember : CV. Pustaka Abadi
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Taufiqurrohaman. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bengkel Karisma 2 Motor Bangkalan*.

*Other thesis, STKIP PGRI BANGKALAN.* Diakses dari <http://repo.stkipgri-bkl.ac.id/1141/>.

Tjiptono Fandy. (2004). *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Tjiptono, F. (2012). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. (2005). *Strategi Pemasaran I. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). *Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension*. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204.

Ujang Suwarman. (2004). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: PT Ghalia Indonesia.

Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Utama.

Untoro, Joko. (2010). *Ekonomi*. Jakarta: Kawah Media.





## **LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Kuisisioner**

**Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden**

**Lampiran 3 Uji Instrumen Promosi ( $X_1$ )**

**Lampiran 4 Uji Instrumen Harga ( $X_2$ )**

**Lampiran 5 Uji Instrumen Lokasi ( $X_3$ )**

**Lampiran 6 Uji Instrumen Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )**

**Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik**

**Lampiran 8 Uji Regresi Linear Berganda**

**Lampiran 9 Uji Kelayakan Model**

**Lampiran 10 Uji Hipotesis**



## Lampiran 1 : KUESIONER

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu Pelanggan Bengkel Mr. Bee Speed Jakarta

Di tempat

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Perkenalkan nama saya Sendy Bryan Syahputra, Saya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di Universitas Nasional. Dalam rangka melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Promosi, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Bee Speed” yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Saya mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini, dan kuesioner ini tidak dimaksudkan untuk mengetahui apa yang benar dan apa yang salah ataupun sebaliknya, maka jawaban dari Bapak/Ibu akan digunakan dengan sebaik-baiknya.

Saya berharap Bapak/Ibu mengisi kuesioner ini berdasarkan kondisi yang sebenarnya saat mengunjungi bengkel Mr. Bee Speed. Semua informasi yang didapatkan oleh Saya akan dijadikan sebagai bahan penelitian secara akademis dan semua jawaban yang telah diberikan oleh Bapak/Ibu merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya.

Untuk kesempatan yang sudah diberikan kepada Saya, dan bantuan dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih banyak, semoga Bapak/Ibu selalu diberikan kesehatan.

Hormat Saya,



Sendy Bryan Syahputra



## IDENTITAS RESPONDEN

### Jenis Kelamin:

☐ Pria

☐ Wanita

### Usia:

☐ 17-25 Tahun

☐ 31-40 Tahun

☐ 26-30 Tahun

☐ Lebih dari 40 Tahun

### Pekerjaan Saat Ini:

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Wiraswasta

☐ Pegawai/PNS/BUMN

☐ Lainnya

### Rata-rata pembelian perbulan yang anda keluarkan untuk pembelian produk/jasa di Bengkel Mr. Bee Speed:

☐ <Rp50.000

☐ Rp101.000-150.000

☐ Rp51.000-100.000

☐ >Rp151.000

### Frekuensi pembelian produk/jasa di Bengkel Mr. Bee Speed (dalam satu bulan):

☐ 1-3 kali

☐ 7-10 kali

☐ 4-6 kali

☐ >11 kali

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

RR = Ragu-Ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju





7	Bengkel Mr. Bee Speed memiliki jarak dengan lokasi bengkel lain					
8	Bengkel Mr. Bee Speed memiliki skat atau Batasan dengan bengkel/pedagang lain					
<b>KEPUASAN PELANGGAN</b> <b>(Kualitas Produk)</b>						
1	Saya merasa puas dengan produk dan jasa yang disediakan oleh bengkel Mr. Bee Speed					
2	Saya merasa puas dengan kualitas produk dan jasa dari bengkel Mr. Bee Speed					
<b>(Promosi)</b>						
3	Saya merasa puas dengan promo yang disediakan oleh bengkel Mr. Bee Speed					
4	Saya merasa puas dengan promosi yang diadakan oleh bengkel Mr. Bee Speed pada event/hari besar tertentu					
<b>(Emosional)</b>						
5	Saya merasa lebih senang menggunakan jasa dan produk dari bengkel Mr. Bee Speed karena sangat kondusif dan lengkap					
6	Saya merasa lebih bergengsi ketika menggunakan jasa dan produk dari bengkel Mr. Bee Speed					
<b>(Biaya)</b>						
7	Saya merasa puas dengan biaya dan promo yang disediakan oleh bengkel Mr. Bee Speed					
8	Saya merasa puas produk dengan harga yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan terjangkau bagi konsumen					

## LAMPIRAN 2 TABEL TABULASI JAWABAN RESPONDEN

1. Promosi (X<sub>1</sub>)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total X1
4	4	3	5	4	4	4	3	31
4	4	4	4	3	4	5	4	32
3	5	5	5	4	5	5	5	37
5	5	5	5	4	5	4	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	3	5	4	5	5	3	35
5	4	4	3	3	4	5	5	33
3	4	5	4	4	4	4	4	32
5	4	3	3	3	5	5	5	33
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	3	5	4	4	3	4	4	31
4	4	4	4	3	3	4	4	30
5	4	5	4	5	5	5	5	38
3	3	5	4	3	5	5	5	33
5	5	5	5	5	4	5	5	39
5	5	5	5	4	5	4	5	38
5	5	4	4	4	4	5	4	35
4	4	5	5	4	4	4	5	35
5	5	4	3	5	5	4	4	35
5	5	5	5	4	5	5	5	39
4	4	5	5	4	4	5	5	36
4	4	4	4	5	4	4	4	33
3	3	5	3	3	4	4	5	30
4	4	4	4	5	3	4	4	32
5	5	5	3	4	5	4	5	36
5	5	4	4	4	5	5	4	36
5	5	5	5	4	5	5	5	39
5	5	5	3	5	5	4	5	37
4	4	5	5	4	4	5	5	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	3	4	5	37
5	5	4	4	4	5	5	4	36
4	4	5	5	5	4	4	5	36
4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	5	4	4	4	5	35
4	4	4	4	5	4	5	4	34
5	5	4	4	4	5	4	4	35
5	5	5	4	5	5	5	5	39
5	5	5	5	5	4	5	5	39



4	4	5	5	4	4	4	5	35
4	4	5	5	4	4	4	5	35
5	5	4	4	4	5	4	4	35
4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	3	4	4	4	3	31
4	4	3	3	5	4	4	3	30
3	4	5	4	3	3	4	5	31
4	4	5	5	4	4	4	5	35
4	4	4	4	4	4	3	4	31
3	3	5	5	4	3	3	5	31
4	5	4	4	3	4	5	4	33
4	4	5	5	4	4	5	5	36
4	4	4	4	4	4	5	4	33

## 2. Motivasi Intrinsik (X<sub>2</sub>)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total X2
5	5	5	5	4	5	5	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	5	5	5	4	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	3	38
4	4	5	5	4	5	4	5	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	2	30
5	4	5	5	5	4	5	5	38
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	4	4	4	2	34
4	4	4	5	5	5	5	5	37
4	4	4	5	5	5	5	5	37
4	4	4	4	5	5	5	4	35
4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	5	33
5	4	5	4	5	5	5	5	38
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	5	4	4	4	5	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	2	4	5	5	4	5	4	33
5	5	5	5	4	4	4	5	37

4	5	5	5	4	5	5	4	37
5	4	5	4	4	5	4	4	35
5	4	4	5	5	5	4	5	37
5	4	5	4	4	4	5	5	36
5	4	4	5	5	4	4	5	36
4	5	4	4	5	5	4	4	35
5	5	4	4	4	5	5	5	37
5	3	5	4	5	4	5	5	36
5	5	4	4	4	4	5	5	36
4	5	5	5	5	4	5	4	37
5	5	5	5	4	5	5	3	37
4	5	4	4	4	5	4	4	34
4	4	4	5	4	5	5	4	35
4	5	4	5	5	4	5	5	37
4	5	4	4	5	4	5	5	36
3	3	4	3	5	4	5	4	31
3	3	3	4	3	5	5	4	30
5	5	5	4	5	4	5	3	36
4	4	5	4	5	4	5	4	35
4	4	3	4	5	4	4	4	32
3	4	4	4	5	5	3	5	33
5	4	5	5	4	4	4	4	35
4	4	3	3	3	5	4	3	29
3	4	4	3	3	4	4	4	29
4	3	4	3	4	5	4	4	31
4	4	4	4	3	4	4	4	31
2	4	4	3	4	5	3	5	30
3	4	3	4	4	3	4	4	29
4	4	4	3	5	4	3	5	32
5	4	4	5	4	4	3	4	33
3	3	3	4	4	2	4	4	27
5	5	3	5	5	5	4	3	35
3	4	4	5	3	2	5	4	30
4	4	4	4	2	4	3	4	29
3	2	4	5	4	4	4	3	29
4	4	4	4	5	4	4	3	32
4	3	3	5	2	3	4	2	26
4	5	4	4	5	4	5	4	35
3	5	5	3	5	4	5	5	35
5	3	4	3	3	5	2	5	30
4	3	5	4	3	5	2	4	30
3	5	5	4	5	5	5	5	37
4	4	3	4	5	4	5	4	33
4	4	4	4	3	4	5	4	32
5	4	5	5	5	5	3	4	36



3	4	3	3	4	5	4	5	31
4	4	4	3	3	4	4	4	30
4	4	4	3	3	4	4	4	30
3	3	4	5	4	4	4	5	32
5	4	4	3	3	5	4	4	32
3	4	3	4	4	5	3	5	31
4	4	4	3	4	5	4	5	33
3	4	4	3	3	4	3	4	28
4	4	3	3	3	4	3	2	26
4	3	3	5	3	4	4	5	31
4	5	2	2	5	4	4	2	28
3	5	4	4	3	4	2	4	29
5	4	4	3	2	4	3	3	28
4	2	4	3	3	4	4	3	27
3	4	3	5	3	5	4	2	29
4	3	4	2	2	4	4	5	28
4	5	2	4	5	5	5	4	34
5	5	2	3	5	4	5	4	33
3	3	5	3	3	3	5	5	30
4	3	5	5	3	3	2	4	29
4	5	3	4	5	2	5	5	33
3	4	4	3	5	3	5	4	31
5	4	5	3	3	4	2	4	30
1	4	3	4	5	4	3	4	28
4	4	4	4	4	3	4	4	31
3	4	4	4	3	5	4	4	31
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	3	4	5	4	4	3	4	31
4	4	3	3	3	5	4	4	30
3	4	4	3	4	5	3	4	30

### 3. Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>)

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	Total X3
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	4	5	4	5	5	36
5	5	4	4	5	5	5	5	38
5	5	5	5	4	5	5	5	39
4	4	5	5	4	4	4	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	5	5	34
3	5	5	5	5	5	5	5	38

4	4	4	4	4	4	4	5	33
4	4	4	4	5	5	5	5	36
4	4	4	4	4	5	5	5	35
5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	4	4	5	38
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	5	4	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	4	4	5	5	4	36
4	4	5	4	4	4	4	5	34
5	5	5	4	5	4	4	5	37
4	4	4	5	5	5	5	4	36
5	5	4	4	5	5	5	4	37
4	4	4	4	5	5	4	5	35
5	5	5	5	4	4	5	5	38
5	5	4	5	5	5	5	5	39
5	5	4	5	5	4	4	4	36
4	4	4	5	5	4	5	4	35
5	5	4	5	5	4	5	4	37
5	5	4	4	5	4	5	5	37
5	5	4	5	5	4	4	5	37
5	5	4	4	5	5	5	4	37
4	4	5	4	5	4	4	4	34
5	5	4	5	5	5	5	4	38
4	4	5	5	5	4	4	5	36
3	3	4	3	3	3	4	4	27
3	3	4	3	3	2	4	4	26
4	4	4	5	4	5	4	4	34
4	4	5	4	5	4	4	5	35
5	5	4	4	3	3	4	3	31
4	4	4	3	5	4	4	4	32
4	4	4	4	5	5	4	5	35
5	5	5	4	3	3	3	4	32
5	5	5	4	3	3	3	5	33
4	4	4	3	2	3	4	3	27
4	4	4	3	3	2	4	3	27
2	2	2	4	2	2	3	3	20
4	4	3	3	2	3	3	4	26
3	3	3	4	3	3	4	2	25
4	4	4	3	3	4	4	3	29
4	4	3	3	4	2	5	4	29



## 4. Kinerja Pegawai (Y)

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Total Y1
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	5	4	5	5	5	37
5	5	5	4	5	5	5	5	39
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	5	5	5	4	5	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	3	3	4	4	34
5	5	5	4	4	4	4	4	35
5	5	5	5	5	4	4	4	37
4	4	4	4	4	5	5	5	35
5	5	5	4	4	5	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	5	4	5	5	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	5	4	5	5	4	4	36
5	5	5	5	5	4	4	5	38
4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	5	5	5	4	4	5	5	37
4	4	5	4	4	5	5	5	36
5	5	4	5	4	5	5	4	37
4	4	5	4	5	4	4	4	34
5	5	4	5	4	5	5	4	37
5	5	4	5	5	5	4	4	37
5	5	4	5	4	4	5	4	36
5	4	4	4	4	4	5	5	35
5	5	5	5	4	5	4	5	38
4	4	4	4	5	4	5	4	34
5	4	5	4	4	5	4	5	36
5	5	5	5	5	5	4	5	39
4	5	5	5	5	4	5	4	37
5	4	4	4	4	4	5	5	35
4	3	4	3	4	3	3	4	28
3	3	4	3	4	3	4	3	27
5	4	5	4	5	4	5	4	36

4	5	4	5	5	4	5	4	36
3	4	4	4	4	4	5	4	32
3	4	4	4	4	5	5	4	33
4	5	5	5	5	5	4	4	37
4	5	4	5	4	4	4	3	33
3	4	4	4	4	4	2	4	29
4	4	4	4	3	4	3	3	29
2	4	4	4	5	3	3	4	29
3	3	4	3	4	4	2	3	26
2	4	4	4	3	4	4	3	28
4	3	3	3	3	4	3	4	27
3	2	3	2	4	4	3	3	24
4	4	5	4	3	2	3	4	29
3	3	2	1	3	5	4	5	26
4	5	5	5	4	5	3	3	34
3	4	4	4	4	3	4	5	31
3	3	5	3	3	3	4	5	29
4	4	5	4	4	3	4	3	31
5	3	3	3	4	4	5	4	31
4	4	5	4	5	4	3	5	34
4	5	4	5	4	4	4	4	34
4	5	4	5	5	5	5	4	37
5	4	4	4	5	5	5	4	36
5	3	5	3	4	4	4	5	33
4	3	4	3	4	4	5	4	31
5	4	4	4	4	4	4	5	34
5	5	4	5	5	5	4	4	37
4	4	4	4	5	4	5	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	5	4	5	5	4	36
5	5	3	5	5	4	4	3	34
4	4	3	4	4	2	4	4	29
4	4	5	4	4	2	3	3	29
5	4	2	4	3	5	3	4	30
3	3	5	3	5	3	3	4	29
3	4	4	4	4	3	4	3	29
5	3	2	3	3	3	3	3	25
4	2	5	2	3	4	4	5	29
4	4	3	4	4	4	4	3	30
3	2	5	1	3	4	4	5	27
4	5	4	5	3	5	5	3	34
4	4	4	4	4	5	3	4	32
4	3	4	3	4	4	4	4	30
5	4	5	4	3	4	5	5	35
3	3	4	3	4	4	5	4	30

3	4	4	4	4	3	5	4	31
3	5	4	5	5	4	5	3	34
4	5	4	5	4	4	4	4	34
4	4	4	4	5	4	4	3	32
3	3	4	3	5	4	5	4	31
5	3	3	3	4	4	5	4	31
5	4	3	4	4	5	4	3	32
4	5	5	5	4	5	4	4	36
5	4	2	4	5	5	4	3	32
4	4	5	4	5	4	5	4	35
5	5	4	5	4	5	4	2	34
4	5	2	5	4	4	4	3	31



### LAMPIRAN 3 : UJI INSTRUMEN PROMOSI (X<sub>1</sub>)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.696	8

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	29.39	7.957	.387	.667
X1.2	29.46	7.544	.439	.654
X1.3	29.30	7.566	.454	.651
X1.4	29.43	7.682	.413	.660
X1.5	29.50	8.535	.210	.704
X1.6	29.45	7.604	.492	.644
X1.7	29.37	8.357	.244	.698
X1.8	29.30	7.505	.457	.650

### LAMPIRAN 4 : UJI INSTRUMEN HARGA (X<sub>2</sub>)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.659	8

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	28.83	9.456	.360	.626
X2.2	28.79	9.501	.396	.618
X2.3	28.80	9.616	.351	.629
X2.4	28.81	9.408	.362	.626
X2.5	28.80	8.566	.484	.590
X2.6	28.60	10.283	.230	.656
X2.7	28.72	9.214	.380	.621
X2.8	28.74	9.952	.238	.657

### LAMPIRAN 5 : UJI INSTRUMEN LOKASI (X3)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	29.03	10.211	.523	.751
X3.2	29.01	9.949	.603	.739
X3.3	29.28	10.648	.356	.778
X3.4	29.40	10.263	.435	.765
X3.5	29.07	9.298	.573	.741
X3.6	29.11	10.018	.497	.755
X3.7	29.25	10.937	.369	.774
X3.8	29.09	10.204	.533	.750

### LAMPIRAN 6 : UJI INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	29.00	10.485	.459	.726
Y.2	29.01	9.485	.669	.684
Y.3	29.00	11.131	.309	.754
Y.4	29.06	9.350	.617	.692
Y.5	28.98	11.111	.422	.733
Y.6	28.98	10.626	.443	.729
Y.7	28.97	10.736	.426	.732
Y.8	29.12	11.581	.257	.760



## LAMPIRAN 7 : UJI ASUMSI KLASIK

## UJI NORMALITAS

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.28106153
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.061
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

## UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients<sup>a</sup>

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.976	3.150		-.627	.532	
	Promosi	.225	.077	.193	2.914	.004	.929
	Lokasi	.382	.082	.360	4.644	.000	.676
	Harga	.451	.078	.444	5.798	.000	.694

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

### UJI HETEROSDASTISITAS

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.587	1.989		1.301	.197
	Promosi	-.052	.049	-.112	-1.067	.288
	Lokasi	-.008	.052	-.019	-.152	.880
	Harga	.035	.049	.087	.714	.477

a. Dependent Variable: Abs\_RES

### UJI AUTOKORELASI

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.781 <sup>a</sup>	.610	.597	2.316	2.033

a. Predictors: (Constant), Harga, Promosi, Lokasi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

### LAMPIRAN 8 : UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.976	3.150		-.627	.532
	Promosi	.225	.077	.193	2.914	.004
	Lokasi	.382	.082	.360	4.644	.000
	Harga	.451	.078	.444	5.798	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**LAMPIRAN 9 : UJI KELAYAKAN MODEL****UJI F****ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	804.319	3	268.106	49.965	.000 <sup>b</sup>
	Residual	515.121	96	5.366		
	Total	1319.440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Promosi, Lokasi

**UJI KOEFISIEN DETERMINASI****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 <sup>a</sup>	.610	.597	2.316

a. Predictors: (Constant), Harga, Promosi, Lokasi

**LAMPIRAN 10 : UJI HIPOTESIS (t)****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.976	3.150		-.627	.532
	Promosi	.225	.077	.193	2.914	.004
	Lokasi	.382	.082	.360	4.644	.000
	Harga	.451	.078	.444	5.798	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

# Skripsi 3

## ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="#">adoc.pub</a> Internet Source	3%
2	<a href="#">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="#">repository.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="#">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="#">repository.stieipwija.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="#">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="#">repo.unhi.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="#">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="#">wisuda.unissula.ac.id</a> Internet Source	1%

10	<a href="http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id">e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://eprints.ahmaddahlan.ac.id">eprints.ahmaddahlan.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://ecampus.pelitabangsa.ac.id">ecampus.pelitabangsa.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://pascasarjanafe.untan.ac.id">pascasarjanafe.untan.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://repository.uinjambi.ac.id">repository.uinjambi.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://repository.upstegal.ac.id">repository.upstegal.ac.id</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	1 %
17	<a href="http://lib.unnes.ac.id">lib.unnes.ac.id</a> Internet Source	1 %
18	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1 %
19	<a href="http://conference.binadarma.ac.id">conference.binadarma.ac.id</a> Internet Source	1 %



Exclude quotes On  
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%