

DAFTAR PUSTAKA

- Abdorrhakman Ginting. (2012). *Esensi Praktis Belajar & Pembelajaran (Disiapkan untuk Pendidikan Profesi dan Sertifikasi Guru-Dosen)*. Bandung: Humaniora.
- Alfaridzi, M. F. (2021). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan X. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 17-31.
- Alfaridzi, M. F., & Budiani, M. S. (2021). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan X. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 8, 17–31.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Augusty, Ferdinand. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Basu, Swastha. 2010. *Manajemen Pemasaran : Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. BPFE UGM.
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*.
- Gerson, R.F. (2010). *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Edisi Pertama. Jakarta: PPM - Bisnis2030.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giese, J. & Cote, J.A. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*. 4. 1-24.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT.Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Amstrong.2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta ; Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Armstrong (2012): *Marketing Management 14th Edition* New Jersey: Pretice Hall.
- Kusuma, R.W. and Suwitho, S., 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 4(12), pp.1-17.
- Lamb, Charles W., Hair J.F, McDaniel Carl. 2001. *Pemasaran*. Jakarta. Salemba Empat.
- Lie, D., Siregar, R. T., Efendi, E., Inrawan, A., & Halim, F. (2021). Penyuluhan Pemanfaatan Digital Marketing Sebagai Alternatif Pemasaran 4.0 Bagi Pelaku UKM Ulos Di Kota Pematangsiantar. *Glow: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 1–8. <https://jurnal.stiesultanagung.ac.id/index.php/glow/article/view/28>.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi1. Jakarta : Salemba Empat.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*. Jakarta : Erlangga.
- Naik, Krishna, C. N., S. B. Gantasala, dan G. V. Prabhakar. 2010. Service Quality (Servqual) and It's Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*. 16/2: 231-243.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2009), hal. 6.
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Samsul Ramli. 2013. *Bacaan Wajib Para Praktisi Pengadaan Barang/Jasa*

- Pemerintah, Visi media, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat KepuasanPelanggan. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Tjiptono, F. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset. Tjiptono, fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Banyu Media.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2017. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Ed III. Yogyakarta: Penerbit And
- Utami, H. N., & Firdaus, I. F. A. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Perilaku Online Shopping: Perspektif Pemasaran Agribisnis. Jurnal Ecodemica, 2(1), 136-146.
- William J. Stanton. 2004. Prinsip Pemasaran. Edisi Ketujuh Jilid Kesatu. Jakarta: Erlangga.
- Wijono, D. (2009). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi, dan Aplikasi. Volume 2. Surabaya: Airlangga University Press.



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

Lampiran 1 : Kuesioner

KUESIONER

Assalamualaikum Wr. Wb

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam

Perkenalkan saya Dhea Octavia Putriyaman Mahasiswi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka menyusun Tugas Akhir yang berjudul

"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA VILO GELATO DI TMII JAKARTA TIMUR)".

Dengan ini, saya mohon ketersediaan teman-teman untuk berkenan meluangkan waktu mengisi kuesioner atau memberikan jawaban atas beberapa pertanyaan terkait dengan penelitian ini secara lengkap sesuai ketentuan. Semua keterangan yang teman-teman berikan bersifat rahasia dan tidak akan disebar luaskan. Atas partisipasi dan waktu teman-teman berikan saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

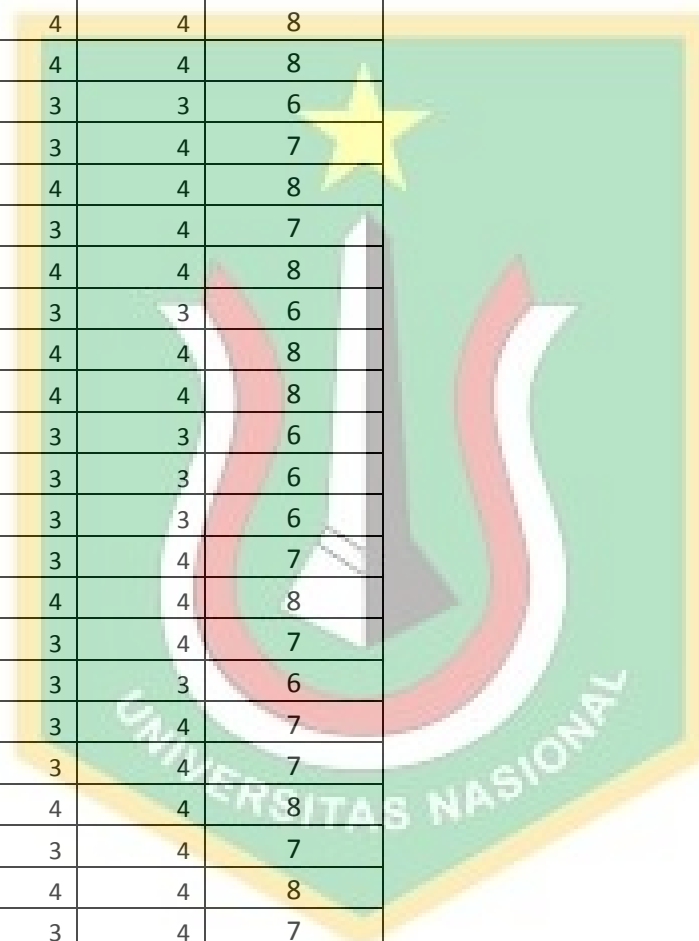
Hormat saya,
Dhea Octavia Putriyaman



LAMPIRAN 2 TABEL TABULASI**1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

No	X1.1	X1.2	Total X1
1	4	4	8
2	3	4	7
3	4	4	8
4	4	4	8
5	3	4	7
6	3	3	6
7	3	3	6
8	3	4	7
9	4	4	8
10	4	4	8
11	4	3	7
12	4	3	7
13	4	4	8
14	4	4	8
15	3	3	6
16	3	3	6
17	3	3	6
18	3	4	7
19	4	4	8
20	4	4	8
21	3	4	7
22	4	4	8
23	4	4	8
24	4	4	8
25	4	4	8
26	3	4	7
27	4	4	8
28	4	4	8
29	3	3	6
30	4	4	8
31	3	3	6
32	3	3	6
33	3	3	6
34	4	4	8
35	4	4	8
36	4	4	8
37	4	4	8
38	3	4	7
39	3	3	6

40	3	3	6
41	3	3	6
42	4	4	8
43	3	3	6
44	3	4	7
45	4	4	8
46	2	2	4
47	3	3	6
48	4	4	8
49	4	4	8
50	4	4	8
51	4	4	8
52	3	3	6
53	3	4	7
54	4	4	8
55	3	4	7
56	4	4	8
57	3	3	6
58	4	4	8
59	4	4	8
60	3	3	6
61	3	3	6
62	3	3	6
63	3	4	7
64	4	4	8
65	3	4	7
66	3	3	6
67	3	4	7
68	3	4	7
69	4	4	8
70	3	4	7
71	4	4	8
72	3	4	7
73	3	3	6
74	4	3	7
75	4	4	8
76	3	4	7
77	4	4	8
78	4	4	8
79	4	3	7
80	3	4	7
81	4	3	7
82	4	4	8



83	3	3	6
84	3	3	6
85	4	4	8
86	3	4	7
87	4	3	7
88	4	4	8
89	3	3	6
90	4	3	7
91	4	4	8
92	3	4	7
93	4	4	8
94	4	4	8
95	4	4	8
96	3	4	7
97	4	4	8
98	4	4	8
99	3	3	6
100	4	4	8

2. Variabel Harga (X2)

No	X2.1	X2.2	Total X2
1	4	3	7
2	3	4	7
3	3	4	7
4	3	3	6
5	3	3	6
6	4	4	8
7	4	4	8
8	4	4	8
9	3	4	7
10	3	4	7
11	3	3	6
12	4	4	8
13	4	4	8
14	3	3	6
15	2	2	4
16	3	3	6
17	4	3	7
18	3	3	6
19	4	4	8
20	4	4	8
21	4	3	7

22	4	4	8
23	4	4	8
24	4	4	8
25	3	3	6
26	3	3	6
27	4	4	8
28	4	3	7
29	2	3	5
30	4	4	8
31	3	3	6
32	3	3	6
33	3	3	6
34	4	4	8
35	4	4	8
36	4	4	8
37	4	4	8
38	3	3	6
39	3	3	6
40	3	3	6
41	3	3	6
42	4	4	8
43	3	3	6
44	3	3	6
45	3	4	7
46	2	2	4
47	3	3	6
48	4	4	8
49	3	3	6
50	4	4	8
51	4	4	8
52	3	3	6
53	3	3	6
54	4	4	8
55	3	3	6
56	3	3	6
57	3	3	6
58	3	4	7
59	3	3	6
60	3	3	6
61	3	3	6
62	3	3	6
63	3	4	7
64	4	4	8

65	3	3	6
66	3	3	6
67	3	3	6
68	3	3	6
69	4	4	8
70	3	4	7
71	4	4	8
72	3	4	7
73	3	3	6
74	3	3	6
75	3	3	6
76	3	4	7
77	4	4	8
78	4	4	8
79	3	4	7
80	3	4	7
81	4	4	8
82	3	4	7
83	3	3	6
84	4	4	8
85	3	4	7
86	3	4	7
87	4	3	7
88	4	4	8
89	3	3	6
90	3	4	7
91	4	4	8
92	4	3	7
93	4	4	8
94	3	4	7
95	4	4	8
96	3	3	6
97	4	4	8
98	3	4	7
99	4	4	8
100	4	4	8

3. Variabel Lokasi (X3)

No	X3.1	X3.2	Total X3
1	4	4	8
2	4	4	8
3	4	4	8

4	4	3	7
5	4	4	8
6	3	4	7
7	4	4	8
8	2	2	4
9	3	4	7
10	3	2	5
11	3	3	6
12	4	4	8
13	4	4	8
14	4	4	8
15	3	3	6
16	3	3	6
17	4	3	7
18	4	4	8
19	4	4	8
20	4	4	8
21	4	3	7
22	4	4	8
23	4	4	8
24	4	4	8
25	3	3	6
26	3	3	6
27	4	4	8
28	3	3	6
29	3	4	7
30	4	4	8
31	3	3	6
32	3	3	6
33	4	4	8
34	4	4	8
35	4	4	8
36	4	4	8
37	4	4	8
38	4	4	8
39	3	3	6
40	3	3	6
41	4	4	8
42	4	4	8
43	3	3	6
44	4	4	8
45	4	4	8
46	2	3	5

47	3	2	5
48	4	4	8
49	3	4	7
50	3	4	7
51	4	4	8
52	4	4	8
53	3	4	7
54	4	3	7
55	3	3	6
56	4	4	8
57	4	4	8
58	3	4	7
59	3	3	6
60	3	3	6
61	3	3	6
62	3	3	6
63	3	3	6
64	4	4	8
65	4	4	8
66	4	3	7
67	4	4	8
68	4	4	8
69	4	4	8
70	3	4	7
71	3	4	7
72	4	3	7
73	3	3	6
74	4	4	8
75	4	4	8
76	4	3	7
77	3	4	7
78	4	4	8
79	3	4	7
80	3	4	7
81	3	4	7
82	3	4	7
83	3	3	6
84	3	4	7
85	4	4	8
86	3	4	7
87	4	4	8
88	4	4	8
89	3	3	6

90	4	3	7
91	4	4	8
92	3	4	7
93	4	4	8
94	4	4	8
95	4	4	8
96	4	4	8
97	4	4	8
98	3	4	7
99	4	4	8
100	4	4	8

4. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Y1.1	Y1.1	Total Y
1	3	4	7
2	4	4	8
3	4	3	7
4	4	4	8
5	3	3	6
6	3	4	7
7	3	4	7
8	2	4	6
9	4	4	8
10	4	3	7
11	4	3	7
12	4	4	8
13	4	4	8
14	3	4	7
15	3	3	6
16	3	3	6
17	3	2	5
18	4	3	7
19	4	4	8
20	4	4	8
21	4	4	8
22	4	4	8
23	4	4	8
24	4	4	8
25	3	3	6
26	3	3	6
27	4	4	8

28	4	4	8
29	3	3	6
30	4	4	8
31	3	3	6
32	3	3	6
33	3	3	6
34	4	4	8
35	4	4	8
36	4	4	8
37	4	4	8
38	3	3	6
39	3	3	6
40	3	3	6
41	3	3	6
42	4	4	8
43	3	3	6
44	4	4	8
45	3	4	7
46	1	2	3
47	3	3	6
48	4	4	8
49	4	4	8
50	3	4	7
51	4	4	8
52	3	3	6
53	3	4	7
54	4	4	8
55	4	4	8
56	3	4	7
57	3	3	6
58	3	3	6
59	3	3	6
60	3	3	6
61	3	3	6
62	3	3	6
63	3	3	6
64	4	4	8
65	3	3	6
66	3	3	6
67	3	4	7
68	4	4	8
69	4	4	8
70	3	3	6

71	4	4	8
72	3	4	7
73	3	3	6
74	3	4	7
75	4	4	8
76	3	4	7
77	4	4	8
78	4	4	8
79	3	4	7
80	3	4	7
81	3	4	7
82	3	4	7
83	3	3	6
84	4	4	8
85	4	4	8
86	4	4	8
87	3	3	6
88	4	4	8
89	3	3	6
90	4	4	8
91	4	4	8
92	4	3	7
93	4	4	8
94	3	3	6
95	4	4	8
96	4	4	8
97	4	4	8
98	4	4	8
99	4	4	8
100	4	4	8

LAMPIRAN 3 TABEL OUTPUT SPSS**A. UJI VALIDITAS****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	2.94	.030	.894	.
X1.2	2.93	.035	.894	.

1. KUALITAS PELAYANAN (X1)**2. HARGA (X2)****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	3.12	.033	.892	.
X2.2	2.70	.036	.892	.

3. LOKASI (X3)**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	2.93	.035	.929	.
X3.2	3.11	.036	.929	.

4. KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	2.93	.035	.987	.
Y2	3.12	.033	.987	.

B. UJI REABILITAS

1. KUALITAS PELAYANAN (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	2

2. HARGA (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	2

3. LOKASI (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.963	2

4. KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.993	2

C. REGRESSION LINEAR BERGANDA

Model		Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.026	.100		.258	.797		
	Total_X1	.347	.083	.331	4.186	.000	.042	3.960
	Total_X2	.170	.074	.167	2.302	.023	.050	2.140
	Total_X3	.496	.076	.498	6.516	.000	.045	5.412

a. Dependent Variable: Total_Y

D. UJI ASUMSI KLASIK

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.22609966
Most Extreme Differences	Absolute	0.047
	Positive	0.047
	Negative	-0.041
Test Statistic		0.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		

- b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

1. UJI NORMALITAS

2. UJI MULTIKOLINERITAS

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.026	.100		.258	.797		
	Total_X1	.347	.083	.331	4.186	.000	.278	3.960
	Total_X2	.170	.074	.167	2.302	.023	.968	2.140
	Total_X3	.496	.076	.498	6.516	.000	.128	5.412

a. Dependent Variable: Total_Y

3. UJI HETEROSKEDASTISITAS

			Correlations				Unstandardized Residual
			Total_X1	Total_X2	Total_X3	Total_Y	
Spearman's rho	Total_X1	Correlation Coefficient	1.000	.402**	.253*	.235*	.293**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.011	.019	.863
		N	100	100	100	100	100
Total_X2	Total_X2	Correlation Coefficient	.402**	1.000	.702**	.809**	.012
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.907
		N	100	100	100	100	100
Total_X3	Total_X3	Correlation Coefficient	.253*	.702**	1.000	.854**	.019
		Sig. (2-tailed)	.011	.000	.	.000	.848

	N	100	100	100	100	100
Total_Y	Correlation Coefficient	.235*	.809**	.854**	1.000	.336**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000	.000	.	.901
	N	100	100	100	100	100
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.293**	.012	.019	.336**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.003	.907	.848	.001	.
	N	100	100	100	100	100

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

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

4. UJI AUTOKORELASI MODEL

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.987 ^a	.975	.974	.059	1.819

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

b. Dependent Variable: Total_Y

DHEA OCTAVIA PUTRIYAMAN - TA

ORIGINALITY REPORT

13%	16%	7%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	2%
2	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
3	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%
4	repository.usm.ac.id Internet Source	1%
5	repository.upstegal.ac.id Internet Source	1%
6	ecampus.pelitabangsa.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.unsri.ac.id Internet Source	1%
8	skripsistie.files.wordpress.com Internet Source	1%
9	eprints.unpam.ac.id Internet Source	1%