

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
www.fisip.undip.ac.id | email: fisip[at]undip.ac.id

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

NO : 201/UN7.5.7.4.4/ABX/2021

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

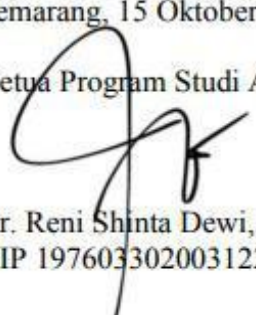
Nama : Muhammad Hafni Yulianan
NIM : 14020217130086
Departemen : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Diponegoro

Benar-benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi/tugas akhir di J&T Express pada Bulan Juni - Agustus 2021 dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Konsumen .**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, agar selanjutnya dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 15 Oktober 2021

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si
NIP 197603302003122001

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Pihak J&T Tembalang Semarang

J&T EXPRESS CABANG TEMBALANG

Alamat: Jl. Timoho Raya , Bulusan, Kec Tembalang

Telp: 021-445742 Website: www.jet.co.id

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Riza

Jabatan : Koordinator J&T Tembalang

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Muhammad Hafni Yuliawan

NIM : 14020217130086

Jurusan : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Universitas : Universitas Diponegoro

Telah melaksanakan penelitian di J&T Kecamatan Tembalang mulai pada 28 Juli 2021 Samapi dengan 28 September 2021 untuk memperoleh data guna penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualiatas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen**”.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 22 Oktober 2021

Koordinator J&T


Ahmad Riza

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MERK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STUDI PADA PENGGUNA LAYANAN J&T EXPRESS TEMBALANG

Kepada Yth.

Responden

di tempat

Dengan hormat, yang menandatangani surat pernyataan ini, saya:

Nama : Muhammad Hafni Yuliawan
NIM : 14020217130086
Jurusan : S1 - Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Sekarang saya tengah melaksanakan kajian sebagai syarat kelulusan Studi Strata 1 (S1) di Jurusan Administrasi Bisnis. Dengan kerendahan hati, Saya memohon ketersediaan saudara dengan usia minimal 17 tahun, pernah melakukan pembelian minimal 1 kali dalam 3 bulan terakhir di J&T Express Tembalang untuk sejenak mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut ini agar mendapat data yang Saya perlukan selama penyusunan skripsi Saya.

Tujuan dari peneliti semata-mata untuk penyusunan skripsi dan sama sekali tidak akan menimbulkan kerugian bagi saudara/i. Semua informasi dari hasil kajian ini sekadar digunakan sebagai kepentingan kajian serta kerahasiaannya akan terjaga.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Muhammad Hafni Yuliawan

Adapun indikator-indikator yang ada di kajian ini, meliputi:

1. Kualitas Pelayanan

Sebagai metode, terdiri atas mengembangkan pemahaman terkait kebutuhan pelayanan yang dirasa oleh konsumen yang diberikan secara empiris maupun bisa dipergunakan organisasi pelayanan guna memaksimalkan mutu layanan (Zeithaml et. Al. dalam Hardiansyah, 2011:40). Indikator – indikator kualitas pelayanan meliputi:

- 1) Keandalan, yaitu kapabilitas dalam memeri pelayanan sesuai janji dan terlaksana sesegera mungkin, memberi kepuasan, dan akurat. Penjelasan tersebut berarti bila pegawai dalam memberi layanan sama seperti atau lebih dari ekspetasi konsumen.
- 2) Responsif sebagai kehendak karyawan dalam memberi bantuan bagi konsumen dan memberi pelayanan secaa tanggap, yaitu motivasi pegawai untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh konsumen selama mempergunakan jasa.
- 3) Penjaminan meliputi kemampuan, pengetahuan, terpercaya, terbebas dari risiko/bahaya, sopan, dan terkait pengetahuan pada diri pegawai selama menangani pertanyaan maupun keluhan konsumen.
- 4) Perhatian terdiri atas mudah dalam berelasi, berkomunikasi secara baik, perhatian secara personal, maupun memahami kebutuhan konsumen sebagai sikap pegawai yang memperlihatkan perhatian yang tulis selama memberi pelayanan bagi konsumen.
- 5) Bukti fisik, terdiri atas fasilitas fisik, fasilitas berkomunikasi, karyawan, maupun perlengkapan.

2. Kepercayaan Merk

Delgado (2003) menuturkan bila kepercayaan merek sebagai rasa aman pada diri pelanggan diakibatkan adanya interaksi dengan sebuah merek, yang berlandaskan anggapan jika merek itu bisa mereka andalkan dan mempertanggungjawabkan kepentingan maupun keselamatan pelanggan. Indikator kepercayaan merek meliputi:

- 1) Bisa memberi layanan secara efektif
- 2) Bisa mencukupi kebutuhan pelanggan
- 3) Memberi layanan terbaik ke pelanggan
- 4) Bisa memenuhi kehendak pelanggan

3. Kepuasan Konsumen

Adalah penilaian dari pelanggan jika jasa/produk sudah memberi kenikmatan dengan tingkatan pemenuhan yang didapat lebih atau kurang dari keinginan (Sudaryono, 2016:91). Indikator-indikator kepuasan konsumen meliputi:

- 1) Kepuasan atas produk atau layanan yang dibeli
- 2) Keinginan untuk membeli produk atau layanan yang ditawarkan
- 3) Merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain
- 4) Memberi masukan kepada perusahaan

1.1. Petunjuk Pengisian

- a. Silakan memberi tanda silang (x) ke jawaban yang Saudara pilih.
- b. Mohon untuk mengisi semua pertanyaan yang ada sesuai dengan penilaian Saudara mengenai keadaan yang sebenarnya dan silakan memilih salah satu jawaban yang sudah disediakan, sesuai 5 kriteria.

1.2. Identitas Responden

1. Nama Lengkap :
2. Nomor HP :
3. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Usia : Tahun
5. Pekerjaan :
 - a. Pegawai Swasta
 - b. Pelajar/Mahasiswa
 - c. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 - d. Wirausaha/Wiraswasta
 - e. Lainnya (.....)
6. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD/Sederajat
 - b. SMP/Sederajat
 - c. SMA/Sederajat
 - d. D1/D2/D3/D4
 - e. S1/S2/S3
7. Status Perkawinan :
 - a. Single
 - b. Menikah
 - c. Duda
 - d. Janda
8. Pendapatan :
 - a) \leq Rp1.000.000
 - b) $>$ Rp1.000.000 hingga Rp2.000.000
 - c) $>$ Rp2.000.000 hingga Rp3.000.000
 - d) $>$ Rp4.000.000

1.3. Daftar Pertanyaan

A. Kualitas Pelayanan

Kehandalan

1. Menurut anda, Bagaimana kesesuaian pelayanan J&T Express Tembalang dengan janji layanan yang tersedia ?

- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Sesuai | c. Cukup Sesuai | e. Sangat tidak sesuai |
| b. Sesuai | d. Tidak Sesuai | |

Alasan :

.....

2. Sesuai pengetahuan Anda, bagaimana kehandalan karyawan J&T Express Tembalang dalam menangani keluhan pelanggan ?

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| a. Sangat Dapat Diandalkan | d. Tidak Dapat Diandalkan |
| b. Dapat Diandalkan | e. Sangat Tidak Dapat Diandalkan |
| c. Cukup Dapat Diandalkan | |

Alasan :

.....

Daya Tanggap

3. Menurut anda, bagaimana ketanggapan karyawan J&T Express Tembalang dalam melayani pelanggan yang butuh bantuan?

- | | | |
|-------------------|------------------|-------------------------|
| a. Sangat Tanggap | c. Cukup Tanggap | e. Sangat Tidak Tanggap |
| b. Tanggap | d. Tidak Tanggap | |

Alasan :

.....

4. Menurut anda, bagaimana kecepatan karyawan J&T Express Tembalang dalam melayani pelanggan terhadap keluhan konsumen?

- | | | | | |
|-----------------|----------------|----------|----|-----------------------|
| a. Sangat Cepat | c. Cukup Cepat | b. Cepat | d. | e. Sangat Tidak Cepat |
|-----------------|----------------|----------|----|-----------------------|

Tidak Cepat Alasan :

.....

5. Menurut Anda, bagaimana kemampuan karyawan J&T Express Tembalang dalam menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan jelas?

- | | | |
|-----------------|----------------|-----------------------|
| a. Sangat Mampu | c. Cukup Mampu | e. Sangat Tidak Mampu |
| b. Mampu | d. Tidak Mampu | |

Alasan :

.....

Jaminan

6. Sesuai pengetahuan Anda, bagaimana kesopanan karyawan J&T Express Tembalang dalam melayani pelanggan?

- | | | |
|-----------------|----------------|-----------------------|
| a. Sangat Sopan | c. Cukup Sopan | e. Sangat Tidak Sopan |
| b. Sopan | d. Tidak Sopan | |

Alasan :

.....

7. Sesuai pengetahuan Anda, bagaimana keramahan karyawan J&T Express Tembalang dalam melayani pelanggan?

- | | | |
|-----------------|----------------|-----------------------|
| a. Sangat Ramah | c. Cukup Ramah | e. Sangat Tidak Ramah |
| b. Ramah | d. Tidak Ramah | |

Alasan :

.....

8. Sesuai pengetahuan Anda, bagaimana kesesuaian pelayanan yang diberikan karyawan J&T Express Tembalang?

- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Sesuai | c. Cukup Sesuai | e. Sangat Tidak Sesuai |
| b. Sesuai | d. Tidak Sesuai | |

Alasan :

.....

Empati

9. Menurut anda, apakah karyawan J&T Express Tembalang mengutamakan kebutuhan pelanggan?

- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Cukup Setuju | e. Sangat Tidak Sesuai |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |

Alasan :

.....

10. Menurut anda, apakah karyawan J&T Express Tembalang melayani dengan tidak membedakan pelanggan?

- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Cukup Setuju | e. Sangat Tidak Sesuai |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |

Alasan :

.....

Bukti Fisik

11. Menurut anda, bagaimana kenyamanan pada suasana outlet J&T Express Tembalang?

- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Nyaman | c. Cukup Nyaman | e. Sangat Tidak Nyaman |
| b. Nyaman | d. Tidak Nyaman | |

Alasan :

.....

12. Menurut anda, bagaimana kerapihan pada seragam karyawan J&T Express Tembalang?

- | | | |
|----------------|---------------|----------------------|
| a. Sangat Rapi | c. Cukup Rapi | e. Sangat Tidak Rapi |
| b. Rapi | d. Tidak Rapi | |

Alasan :

.....

13. Menurut anda, apakah karyawan J&T Express Tembalang mengenakan alat tanda pengenal sebagai atribut pelengkap?

- a. Sangat Setuju c. Cukup Setuju e. Sangat Tidak Setuju
 b. Setuju d. Tidak Setuju

Alasan :

.....

14. Menurut anda, bagaimana kelayakan pada fasilitas outlet J&T Express Tembalang?

- a. Sangat Layak c. Cukup Layak e. Sangat Tidak Layak
 b. Layak d. Tidak Layak

Alasan :

.....

B. Kepercayaan Merk

Brand reliability

1. Apakah anda percaya J&T Express Cabang Tembalang bisa memberi layanan secara cepat?

- a. Sangat Percaya d. Tidak Percaya
 b. Percaya e. Sangat Tidak Percaya
 c. Cukup

Alasan :

.....

2. Apakah Anda selama menggunakan J&T Express Cabang Tembalang merasa terpenuhi kebutuhannya dalam pengiriman paket?

- a. Sangat Percaya d. Tidak Percaya
 b. Percaya e. Sangat Tidak Percaya
 c. Cukup

Alasan :

.....

Brand Intension

3. Apakah Anda memercayau J&T Express Cabang Tembalang dapat memberikan pelayanan dengan baik ?

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| a. Sangat Percaya | d. Tidak Percaya |
| b. Percaya | e. Sangat Tidak Percaya |
| c. Cukup | |

Alasan :

.....

4. Apakah Anda memercayai J&T Express Cabang Tembalang bisa memenuhi keinginan Anda ?

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| a. Sangat Percaya | d. Tidak Percaya |
| b. Percaya | e. Sangat Tidak Percaya |
| c. Cukup | |

Alasan :

.....

C. Kepuasan Konsumen

Menanyakan secara langsung ke pembeli terkait pemakaian produk atau jasa dengan tingkatan kepuasan

1. Bagaimana perasaan Anda saat menggunakan layanan J&T Express Cabang Tembalang ?

- | | |
|----------------|----------------------|
| a. Sangat Puas | d. Tidak Puas |
| b. Puas | e. Sangat Tidak Puas |
| c. Cukup | |

Alasan :

.....

Tingkat keinginan pembelian ulang atau penggunaan kembali

2. Apakah layanan yang ditawarkan oleh J&T Express Cabang Tembalang sesuai yang dijanjikan ?

- | | |
|------------------|------------------------|
| a. Sangat Sesuai | d. Tidak Sesuai |
| b. Sesuai | e. Sangat Tidak Sesuai |
| c. Cukup | |

Alasan :

.....

Tingkat keinginan merekomendasikan kepada orang lain

3. Apakah Anda ingin menggunakan kembali layanan J&T Express Cabang Tembalang berikutnya ?

- | | |
|-----------------|-----------------------|
| a. Sangat Ingin | d. Tidak Ingin |
| b. Ingin | e. Sangat Tidak Ingin |
| c. Cukup | |

Alasan :

.....

4. Apakah Anda bersedia merekomendasikan J&T Express Cabang Tembalang kepada orang lain ?

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| a. Sangat Bersedia | d. Tidak Bersedia |
| b. Bersedia | e. Sangat Tidak Bersedia |
| c. Cukup | |

Alasan :

.....

5. Apakah Anda berkenan memberikan masukan kepada perusahaan untuk meningkatkan layanan J&T Express Cabang Tembalang ?

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| a. Sangat Bersedia | d. Tidak Bersedia |
| b. Bersedia | e. Sangat Tidak Bersedia |
| c. Cukup | |

Alasan :

.....

Lampiran 4 Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepercayaan Merek	100	9	20	18.27	2.420
Kualitas Pelayanan	100	35	70	64.12	7.849
Kepuasan Konsumen	100	12	25	22.43	3.397
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 5 Hasil Uji Korelasi

Correlations

		Kepercayaan Merek	Kepuasan Konsumen
Kepercayaan Merek	Pearson Correlation	1	.604**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.604**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.685**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.685**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.604 ^a	.365	.358	2.722

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Merek

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	416.526	1	416.526	56.226	.000 ^b
	Residual	725.984	98	7.408		
	Total	1142.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Merek

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.943	2.083		3.333	.001
	Kepercayaan Merek	.848	.113	.604	7.498	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.470	.464	2.487

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	536.504	1	536.504	86.761	.000 ^b
	Residual	606.006	98	6.184		
	Total	1142.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.412	2.057		1.659	.100
	Kualitas Pelayanan	.297	.032	.685	9.315	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.516	.506	2.389

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	589.096	2	294.548	51.627	.000 ^b
	Residual	553.414	97	5.705		
	Total	1142.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.214	2.104		.577	.565
	Kepercayaan Merek	.392	.129	.279	3.036	.003
	Kualitas Pelayanan	.219	.040	.506	5.500	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Lampiran 8 Tabulasi Frekuensi Variabel

Kualitas Pelayanan

KP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	9	9.0	9.0	11.0
	4	22	22.0	22.0	33.0
	5	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10.0	10.0	10.0
	4	31	31.0	31.0	41.0
	5	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10.0	10.0	10.0
	4	17	17.0	17.0	27.0
	5	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	6.0	6.0	6.0
	4	26	26.0	26.0	32.0
	5	68	68.0	68.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

KP5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	4	33	33.0	33.0	35.0
	5	65	65.0	65.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

KP6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	1	1.0	1.0	3.0
	4	34	34.0	34.0	37.0
	5	63	63.0	63.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

KP7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	3	3.0	3.0	5.0
	4	19	19.0	19.0	24.0
	5	76	76.0	76.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

KP8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	7	7.0	7.0	9.0
	4	12	12.0	12.0	21.0
	5	79	79.0	79.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

KP9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	9	9.0	9.0	11.0
	4	30	30.0	30.0	41.0
	5	59	59.0	59.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

KP10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	11	11.0	11.0	13.0
	4	31	31.0	31.0	44.0
	5	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	11.0	11.0	11.0
	4	10	10.0	10.0	21.0
	5	79	79.0	79.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8.0	8.0	8.0
	4	13	13.0	13.0	21.0
	5	79	79.0	79.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10.0	10.0	10.0
	4	29	29.0	29.0	39.0
	5	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	9.0	9.0	9.0
	4	31	31.0	31.0	40.0
	5	60	60.0	60.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Kepercayaan Merk**KM1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	9	9.0	9.0	11.0
	4	16	16.0	16.0	27.0
	5	73	73.0	73.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

KM2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	9	9.0	9.0	11.0
	4	19	19.0	19.0	30.0
	5	70	70.0	70.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

KM3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	7.0	7.0	7.0
	4	34	34.0	34.0	41.0
	5	59	59.0	59.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

KM4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	7	7.0	7.0	9.0
	4	22	22.0	22.0	31.0
	5	69	69.0	69.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Kepuasan Konsumen**KK1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	7	7.0	7.0	9.0
	4	19	19.0	19.0	28.0
	5	72	72.0	72.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

KK2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	11	11.0	11.0	13.0
	4	32	32.0	32.0	45.0
	5	55	55.0	55.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

KK3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	14	14.0	14.0	16.0
	4	31	31.0	31.0	47.0
	5	53	53.0	53.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

KK4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	15	15.0	15.0	15.0
	4	15	15.0	15.0	30.0
	5	70	70.0	70.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

KK5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	14.0	14.0	14.0
	4	20	20.0	20.0	34.0
	5	66	66.0	66.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	