

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN MCDONALD PADA MAHASISWA  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**CITRA PRATIWI  
8135161708**



*Mencerdaskan &  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020**

***THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY TOWARDS  
STUDENT'S CUSTOMER SATISFACTION OF MCDONALDS IN THE  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

**CITRA PRATIWI  
8135161708**



*Mencerdaskan &  
Memartabatkan Bangsa*

***This is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of  
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

**BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM  
FACULTY OF ECONOMICS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020**

## ABSTRAK

**CITRA PRATIWI**, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mcdonalds pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2020. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mcdonalds pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survey, populasi yang digunakan adalah seluruh Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 152 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan  $\hat{Y} = 7,018 + 0,853 X1 + 0,200 X2$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smimov dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan.Y bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X1 ,Y atas X2 menghasilkan nilai signifikansi pada Linearity, yaitu  $0,000 < 0,05$ , sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X1  $t_{hitung} = 8.642$   $t_{tabel} = 1,97601$  serta Y atas X2  $t_{hitung} = 2.676$  dan  $t_{tabel} = 1,97601$ . Nilai koefisien korelasi antara variabel harga (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,744 dan nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,600. Jadi, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan, serta pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X1 diperoleh sebesar 0,553 yang menunjukkan bahwa 55,3% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh harga. Sementara itu, sisanya 44,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan koefisien determinasi Y atas X2 diperoleh sebesar 0,360 yang menunjukkan bahwa 36% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan. sementara itu, sisanya 64% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Harga, Kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**


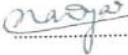
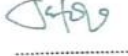


**CITRA PRATIWI**, *The Influence of Price and Service Quality Towards Student's Customer Satisfaction of McDonalds in the Universitas Negeri Jakarta.*

*This research was conducted in Jakarta, for 6 months of meetings from January to June 2020. The purpose of this study was to study the Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction Mcdonalds at Jakarta State University Students. The research method used by researchers is a survey method, the population used is all students of Jakarta State University. The sampling technique used was Purposive sampling technique of 152 people. The resulting regression equation  $\hat{Y} = 7,018 + 0,853 X1 + 0,200 X2$ . Test requirements analysis is the normality test with the Kolmogorov-Smimov test with a significance level ( $\alpha$ ) = 5% or 0.05 and produces a significant level.  $Y$  is worth 0.200. Because the significance level of the three variables  $> 0.05$ , it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Test the linearity of  $Y$  for  $X1$ ,  $Y$  for  $X2$  produces a significance value in Linearity, which is  $0,000 < 0.05$ , so it can concluded that has a linear relationship. Next, a  $t$  test was carried out and  $Y$  was obtained for  $X1$   $t_{count} = 8.642$   $t_{table} = 1.97601$  and  $Y$  for  $X2$   $t_{count} = 2.676$  and  $t_{table} = 1.97601$ . The value of the coefficient of consideration between the price variable ( $X1$ ) to customer satisfaction ( $Y$ ) is 0.744 and the value of the balance coefficient between service quality variables ( $X2$ ) to customer satisfaction ( $Y$ ) is 0.600. So, there a positive and significant influence between price on customer satisfaction, and a positive and significant influence between service quality on customer satisfaction. Thus, it can make a positive and significant contribution between price and quality of service to customer satisfaction. The coefficient of determination of  $Y$  over  $X1$  is 0.553, which shows that 55.3% of customer satisfaction variables are determined by price. Meanwhile, the remaining 44.7% is governed by other factors. And the coefficient of determination of  $Y$  over  $X2$  obtained by 0.360 which shows 36% of customer satisfaction variables are determined by the quality of service. Meanwhile, the remaining 64% is governed by other factors.*

**Keyword : Customer Satisfaction, Price, Service Quality**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### Lembar Pengesahan Skripsi

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011 (Ketua)		22 Agustus 2020
2	<u>Nadya Fadillah F, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Sekretaris)		25 Agustus 2020
3	<u>Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M.</u> NIDN. 8854660018 (Penguji Ahli)		23 Agustus 2020
4	<u>Nurdin Hidayat, MM., M.Si</u> NIP.196610302000121001 (Pembimbing 1)		24 Agustus 2020
5	<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP.197701112008122003 (Pembimbing 2)		

Nama : Citra Pratiwi  
No. Registrasi : 8135161708  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tanggal Lulus : 19 Agustus 2020

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2020

Yang membuat pernyataan

  
METERAI  
TEMPEL  
373E9AHF601567243  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Citra Pratiwi  
NIM. 8135161708

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Citra Pratiwi  
NIM : 8135161708  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Pendidikan Bisnis  
Alamat email : [pcitra91@gmail.com](mailto:pcitra91@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MCDONALDS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2020  
Penulis

( Citra Pratiwi )

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

***“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”***

(Hadist Riwayat Ahmad, ath-Thabrani, as-Daruqutni. Hadist ini dihasankan oleh al-Albani dalam Shahihul Jami’ no.3289)

### **QS. ASY-SYURA : 20**

***“Barang siapa yang menghendaki keuntungan di akhirat akan Kami tambah keuntungan itu baginya dan barang siapa yang menghendaki keuntungan di dunia Kami berikan kepadanya sebagian dari keuntungan dunia dan tidak ada baginya suatu bahagian pun di akhirat”***

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta’ala atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak, Mama, Kaka dan teman-teman yang selalu mendukung dan turut mendoakan dalam penyusunan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini untuk Bapak Nurdin Hidayat dan Mam Ryna Parlyna yang sangat berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan McDonald pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku dosen pembimbing I sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA sebagai dosen pembimbing II sekaligus Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Kedua orang tua tercinta dan kakak-kakak yang selalu mendukung, membantu, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
6. Teman-teman seperjuangan yang saling membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
7. Sahabat-sahabat dan kerabat yang selalu ada disamping saya, rela meluangkan waktunya untuk menolong saya dan turut membantu secara tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.
8. Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juli 2020

Citra Pratiwi



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kebaruan Penelitian .....	9
BAB II .....	11
KAJIAN PUSTAKA .....	11
A. Latar Belakang Teori .....	11
1. Kepuasan Pelanggan .....	11
1. Harga .....	18
2. Kualitas Pelayanan .....	21
B. Kerangka Teoriti dan Hipotesis .....	38
1. Hubungan Antara Harga Dengan Kepuasan Pelanggan .....	38
2. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan .....	39
BAB III .....	40
METODOLOGI PENELITIAN .....	40
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
A. Pendekatan Penelitian .....	40
1. Metode .....	40
2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel .....	42
B. Populasi dan Sampel .....	43
1. Populasi .....	43
2. Sampel .....	43
C. Penyusunan Instrumen .....	44
1. Kepuasan Pelanggan (Y) .....	44
2. Harga .....	48
3. Kualitas Pelayanan .....	53
D. Teknik Pengumpulan Data .....	57
E. Teknis Analisis Data .....	58
1. Uji Persyaratan Analisis .....	58
2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	59
3. Uji Hipotesis .....	60
4. Analisis Koefisien Korelasi Pearson .....	61
5. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	61

BAB IV .....	63
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Deskripsi Data.....	63
1. Profil Responden .....	63
1. Profil Data .....	66
3. Teknik Analisis Data.....	79
A. Pembahasan.....	90
1. Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	91
2. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	92
BAB V.....	94
PENUTUP.....	94
1. Kesimpulan .....	94
1. Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	94
2. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	95
A. Implikasi.....	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	98
LAMPIRAN.....	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	184



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Hasil Survei Awal Kualitas Pelayanan .....	5
Gambar I.2 Hasil Survei Awal Harga .....	7
Gambar III.3 Konstelasi X1 dan X2 (Harga dan Kualitas Pelayanan) dengan Y (Kepuasan Pelanggan).....	42
Gambar IV.4 Grafik Usia .....	64
Gambar IV.5 Grafik Fakultas.....	65
Gambar IV.6 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	69
Gambar IV.7 Grafik Histogram Harga.....	73
Gambar IV.8 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	77
Gambar IV.9 Grafik Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 7,018 + 0,853 X1 + 0,200 X2$ .....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Top Brand Image Restoran Fast Food 2018 & 2019 .....	2
Tabel II.2 Daftar Harga McDonalds dan KFC .....	6
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	45
Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	46
Tabel III.5 Kisi-kisi Instrumen Harga .....	49
Tabel III.6 Skala Penilaian Instrumen Harga .....	50
Tabel III.7 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel III.8 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel IV.9 Profil Responden Usia Grafik <i>Usia</i> .....	63
Tabel IV.10 Profil Responden Fakultas .....	64
Tabel IV.11 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	67
Tabel IV.12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....	68
Tabel IV.13 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan .....	70
Tabel IV.14 Statistika Deskriptif Harga .....	71
Tabel IV.15 Distribusi Frekuensi Harga .....	72
Tabel IV.16 Rata-rata Hitung Skor Indikator Harga .....	74
Tabel IV.17 Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	76
Tabel IV.18 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	76
Tabel IV.19 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan .....	78
Tabel IV.20 Uji Normalitas .....	80
Tabel IV.21 Uji Linieritas Variabel X1 dengan Variabel Y .....	81
Tabel IV.22 Uji Linieritas Variabel X2 dengan Variabel Y .....	82
Tabel IV.23 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda .....	83
Tabel IV.24 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	85
Tabel IV.25 Uji Analisis Korelasi Pearson Variabel X1 terhadap Variabel Y .....	86
Tabel IV.26 Uji Analisis Korelasi Pearson Variabel X2 terhadap Variabel Y .....	87
Tabel IV.27 Uji Koefisien Determinasi Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	88
Tabel IV.28 Uji Koefisien Determinasi Harga (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan	

(Y) ..... 89

Tabel IV.29 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X2) terhadap  
Kepuasan Pelanggan (Y)..... 89



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian.....	102
Lampiran 2. Survei Awal Penelitian .....	103
Lampiran 3. Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	106
Lampiran 4. Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	107
Lampiran 5. Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	109
Lampiran 6. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas.....	110
Lampiran 7. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	111
Lampiran 8. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1(Harga) .....	112
Lampiran 9. Skor Uji Coba Instrumen Variabel X1(Harga).....	114
Lampiran 10. Perhitungan Analisis Butir Variabel X1(Harga) .....	115
Lampiran 11. Data Perhitungan Validitas Variabel X1(Harga).....	117
Lampiran 12. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas.....	118
Lampiran 13. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas ....	119
Lampiran 14. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) .....	120
Lampiran 15. Skor Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Kualitas Pelayanan).....	123
Lampiran 16. Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)) ...	124
Lampiran 17. Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)....	126
Lampiran 18. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas.....	127
Lampiran 19. Uji Perhitungan Varians Butir, Varians Total Reliabilitas .....	128
Lampiran 20. Kuesioner Final Penelitian Variabel X2.....	129
Lampiran 21. Data Mentah Variabel Y.....	132
Lampiran 22. Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian, Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	136
Lampiran 23. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	137
Lampiran 24. Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	138
Lampiran 25. Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Harga) .....	139
Lampiran 26. Data Mentah Variabel X1 (Harga) .....	141
Lampiran 27. Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian, Simpangan Baku Variabel X1 (Harga) .....	145
Lampiran 28. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Harga) .....	146
Lampiran 29. Skor Indikator Dominan Variabel X1 (Harga) .....	147
Lampiran 30. Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) ....	148
Lampiran 31. Data Mentah Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) .....	150
Lampiran 32. Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian, Simpangan Baku Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) .....	154
Lampiran 33. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2	155
Lampiran 34. Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Kualitas Pelayanan).....	156
Lampiran 35. Data Mentah Variabel X1 (Harga) dan Variabel X2 ((Kualitas Pelayanan) dengan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	157



Lampiran 36. Perhitungan Uji Normalitas .....	161
Lampiran 37. Perhitungan Uji Kelinearian X1 dengan Y .....	162
Lampiran 38. Perhitungan Persamaan Regresi Linier berganda $\hat{Y} = a + b X1$ ...	163
Lampiran 39. Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1 dengan Y .....	164
Lampiran 40. Perhitungan Koefisien Korelasi ( <i>Pearson Correlation</i> ) X1 dengan Y .....	165
Lampiran 41. Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dengan Y .....	166
Lampiran 42. Perhitungan Uji Kelinearian X2 dengan Y .....	167
Lampiran 43. Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + b X2$ ..	168
Lampiran 44. Perhitungan Uji Keberartian Regresi X2 dengan Y .....	169
Lampiran 45. Perhitungan Koefisien Korelasi ( <i>Pearson Correlation</i> ) X2 dengan Y .....	170
Lampiran 46. Perhitungan Koefisien Determinasi X2 dengan Y .....	171
Lampiran 47. Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + b X1 + c X2$ .....	172
Lampiran 48. Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1 dan X2 terhadap Y .....	173
Lampiran 49. Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson .....	174
Lampiran 50. Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	175
Lampiran 51. Daftar Responden .....	176
Lampiran 52 Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	180
Lampiran 53 Format Saran dan Perbaikan.....	182

