

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
KFC ARION MALL**

**DHITA ERSANTYASTY KUMALA**

**8135162188**



*Mencerdaskan dan  
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 SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY AND  
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION  
KFC ARION MALL***

**DHITA ERSANTYASTY KUMALA**

**8135162188**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis 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

**DHITA ERSANTYASTY KUMALA**, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Arion Mall.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan KFC Arion Mall. Penelitian ini dilakukan di Jakarta, selama enam bulan dari bulan Januari hingga bulan Juni 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif, populasi yang digunakan adalah pelanggan KFC Arion Mall. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* sebanyak 150 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi berganda. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 13.272 + 0,153 X_1 + 0,354 X_2 + 0,417 X_3$ . Uji persyaratan analisis adalah uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikansi  $Y$  bernilai sebesar 0,200,  $X_1$  bernilai sebesar 0,200,  $X_2$  bernilai 0,54, dan  $X_3$  bernilai 0,58 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi  $Y$  atas  $X_1$  dan  $Y$  atas  $X_2$  menghasilkan nilai signifikansi pada linieritas yaitu  $0,001 < 0,05$  dan  $Y$  atas  $X_3$  menghasilkan nilai signifikansi pada linieritas yaitu  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya dilanjutkan uji  $t$  dan dihasilkan  $Y$  atas  $X_1$   $t$  hitung = 3.530 dan  $t$  tabel = 1,65536,  $Y$  atas  $X_2$   $t$  hitung = 3.278 dan  $t$  tabel = 1,65536,  $Y$  atas  $X_3$   $t$  hitung = 4.037 dan  $t$  tabel = 1,65536. Nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dengan kepuasan pelanggan ( $Y$ ) adalah 0,274, kualitas makanan ( $X_2$ ) dengan kepuasan pelanggan ( $Y$ ) adalah 0,268, dan harga ( $X_3$ ) dengan kepuasan pelanggan ( $Y$ ) adalah 0,334. Jadi terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Begitupun dengan antara kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan hubungan yang positif. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan pula antara harga dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi  $Y$  atas  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  yang diperoleh sebesar 0,233 yang menunjukkan bahwa 23,3% variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga sedangkan 76,7% lainnya dipengaruhi variabel lain.

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

## ABSTRACT

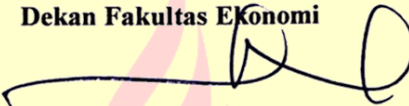
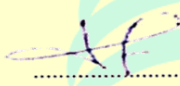



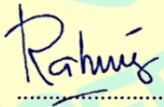
***DHITA ERSANTYASTY KUMALA, The Influence of Service Quality, Food Quality, and Price on KFC Arion Mall Customer Satisfaction.***

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality, food quality, and price on KFC Arion Mall customer satisfaction. This research was conducted in Jakarta, for six months from January to June 2020. The research method that the researchers used was a survey method with a quantitative approach, the population used was KFC Arion Mall customers. The sampling technique used was purposive sampling of 150 people. The data analysis technique used is multiple regression techniques. The resulting regression equation is  $\hat{Y} = 13,272 + 0,153 X1 + 0,354 X2 + 0,417 X3$ . The analysis requirements test is a normality test using the Kolmogrov-Smirnov test with a significance level ( $\alpha$ ) = 5% or 0.05 and produces a significance level Y is 0.200, X1 is 0.200, X2 is 0.54, and X3 is 0.58 so it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Linearity regression test of Y for X1 and Y for X2 produces significance value in linearity that is  $0.001 < 0.05$  and Y for X3 produces significance value in linearity that is  $0.000 < 0.05$  so it can be concluded that it has a linear relationship. Then the t test was continued and the resulting Y over X1 t count = 3,530 and t table = 1,65536, Y over X2 t count = 3.278 and t table = 1.65536, Y over X3 t = 4037 and t table = 1.65536. The correlation coefficient between service quality (X1) and customer satisfaction (Y) is 0.274, food quality (X2) and customer satisfaction (Y) is 0.268, and price (X3) and customer satisfaction (Y) is 0.334. So there is a positive and significant relationship between service quality and customer satisfaction. Likewise with the quality of food to customer satisfaction produces a positive relationship. There is also a positive and significant relationship between price and customer satisfaction. Thus it can be concluded that there is a positive and significant relationship between service quality, food quality, and price on customer satisfaction. Y coefficient of determination of X1, X2, X3 obtained by 0.233 which shows that 23.3% of customer satisfaction variables are influenced by service quality, food quality, and prices while the other 76.7% is influenced by other variables.*

***Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Food Quality, Price***

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggung Jawab</b> <b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>			
 <b>Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd</b> NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Ketua)		19 Agustus 2020
2	<u>Nadya Fadillah F., S.Pd., M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Sekretaris)		21 Agustus 2020
3	<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011 (Penguji Ahli)		19 Agustus 2020
4	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)		19 Agustus 2020
5	<u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		20 Agustus 2020
Nama : Dhita Ersantyasty Kumala No. Registrasi : 8135162188 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

# 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, 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, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Dhita Ersantyasty Kumala

NIM. 8135162188

# SURAT PERNYATAAN 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 : Dhita Ersantyasty Kumala  
NIM : 8135162188  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis  
Alamat email : dhitakumalaa@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 Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan dan Harga terhadap Kepuasan

Pelanggan KFC Arion Mall

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, Agustus 2020

Penulis

(Dhita Ersantyasty Kumala)  
nama dan tanda tangan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Arion Mall”.

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. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Rahmi, S.E., M.S.M. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
3. Dr. Ari Saptono, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ryna Parlyna, MBA., selaku Kepala/Ketua Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.



6. Kedua orang tua saya tercinta, yaitu Ibu Sulastri dan Bapak Widiyatmaka, serta kakak saya Raras Shinta yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
7. Terima kasih untuk Keenan yang sudah hadir membawa keceriaan di rumah kami.
8. Teman-teman saya Firna, Riesti, Laras, Maudy, Cyndy, Nadya, Raisha, Novi, dan Devi yang selalu menemani saya dan selalu membantu, terutama untuk Ratna yang selalu bersedia membantu saya dalam menyusun skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis B 2016 tercinta yang selalu berbaik hati membantu, memberi saran dan informasi, dan juga menyemangati satu sama lain, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Pelanggan KFC Arion Mall 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

Dhita Ersantyasty Kumala

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kebaruan Penelitian .....	7
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Latar Belakang Teori.....	9
1. Kepuasan Pelanggan .....	9
2. Kualitas Pelayanan .....	13
3. Kualitas Makanan.....	18
4. Harga .....	20
B. Kerangka Teoritik dan Hipotesis .....	24
BAB III .....	28
METODE PENELITIAN.....	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	28

1.	Waktu Penelitian .....	28
2.	Tempat Penelitian.....	28
B.	Pendekatan Penelitian .....	28
C.	Populasi dan Sampel .....	29
1.	Populasi.....	29
2.	Sampel.....	30
D.	Penyusunan Instrumen .....	30
1.	Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) .....	31
2.	Kualitas Pelayanan (X1) .....	36
3.	Kualitas Makanan (X2) .....	43
4.	Harga (X3) .....	49
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	54
F.	Teknik Analisis Data.....	54
1.	Uji Persyaratan Analisis .....	54
2.	Persamaan Regresi Linier Berganda .....	55
3.	Uji Hipotesis .....	56
4.	Analisis Korelasi Ganda.....	56
5.	Perhitungan Koefisien Determinasi .....	57
BAB IV	.....	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	.....	58
A.	Deskripsi Data.....	58
1.	Profil Responden.....	58
2.	Profil Data .....	62
1.	Data Kepuassan Pelanggan .....	62
2.	Data Kualitas Pelayanan .....	67
3.	Data Kualitas Makanan.....	72
4.	Data Harga .....	75
B.	Teknik Analisis Data.....	79
1.	Pengujian Persyaratan Analisis .....	79

2.	Persamaan Regresi Linier Berganda .....	83
3.	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	85
4.	Pengujian Analisis Korelasi Ganda.....	87
5.	Pengujian Koefisien Determinasi.....	89
C.	Pembahasan.....	92
1.	Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	92
2.	Kualitas Makanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	93
3.	Harga dengan Kepuasan Pelanggan .....	94
BAB V	.....	95
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	.....	95
A.	Kesimpulan .....	95
B.	Implikasi.....	96
C.	Keterbatasan Penelitian.....	97
D.	Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya .....	98
1.	Restoran KFC.....	98
2.	Bagi Peneliti Selanjutnya .....	99
E.	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	.....	102
LAMPIRAN	.....	105

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Restoran Paling Diminati Masyarakat Indonesia .....	2
Tabel II. 1 Kerangka Teoritik.....	26
Tabel III. 1 Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	32
Tabel III. 2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	33
Tabel III. 3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel III. 4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel III. 5 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Makanan .....	45
Tabel III. 6 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Makanan .....	46
Tabel III. 7 Kisi-kisi Instrumen Harga.....	50
Tabel III. 8 Skala Penilaian Instrumen Harga.....	51
Tabel IV. 1 Profil Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel IV. 2 Profil Usia Responden .....	60
Tabel IV. 3 Profil Status Pekerjaan Responden .....	61
Tabel IV. 4 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel IV. 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....	64
Tabel IV. 6 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan .....	66
Tabel IV. 7 Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel IV. 8 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel IV. 9 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel IV. 10 Statistika Deskriptif Kualitas Makanan .....	73
Tabel IV. 11 Distribusi Frekuensi Kualitas Makanan.....	73
Tabel IV. 12 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Kualitas Makanan .....	75

Tabel IV. 13 Statistika Deskriptif Harga .....	76
Tabel IV. 14 Distribusi Frekuensi Harga .....	77
Tabel IV. 15 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Harga.....	79
Tabel IV. 16 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X1, X2, X3 .....	80
Tabel IV. 17 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan .....	81
Tabel IV. 18 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Makanan.....	82
Tabel IV. 19 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan dengan Harga .....	83
Tabel IV. 20 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda .....	84
Tabel IV. 21 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	86
Tabel IV. 22 Hasil Uji Analisis Korelasi Ganda.....	88
Tabel IV. 23 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	90
Tabel IV. 24 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	91
Tabel IV. 25 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Kendala yang Dialami oleh Konsumen KFC .....	4
Gambar II. 1 Model Penelitian.....	27
Gambar IV. 1 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	59
Gambar IV. 2 Grafik Usia Responden .....	60
Gambar IV. 3 Grafik Status Pekerjaan Responden.....	61
Gambar IV. 4 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	65
Gambar IV. 5 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	69
Gambar IV. 6 Grafik Histogram Kualitas Makanan .....	74
Gambar IV. 7 Grafik Histogram Harga .....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	105
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Skripsi .....	106
Lampiran 3 Kuesioner Survei Awal.....	107
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	110
Lampiran 5 Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	113
Lampiran 6 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	114
Lampiran 7 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	115
Lampiran 8 Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	116
Lampiran 9 Kuesioner Uji Final Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	117
Lampiran 10 Data Mentah Uji Final Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	120
Lampiran 11 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah, Nilai Rata Rata, Varian, dan Simpangan baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	124
Lampiran 12 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	125
Lampiran 13 Skor Indikator Dominan Histogram Y (Kepuasan Pelanggan) .....	126
Lampiran 14 Kuesioner Uji Coba Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	127
Lampiran 15 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	131
Lampiran 16 Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	132
Lampiran 17 Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	133
Lampiran 18 Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas X1(Kualitas Pelayanan).....	134



Lampiran 19 Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	135
Lampiran 20 Kuesioner Uji Final Penelitian Variabel XI (Kualitas Pelayanan) .....	136
Lampiran 21 Data Mentah Uji Final Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	140
Lampiran 22 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata Rata, Varian, dan Simpangan Baku Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	145
Lampiran 23 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	146
Lampiran 24 Skor Indikator Dominan Variabel X1(Kualitas Pelayanan) .....	147
Lampiran 25 Kuesioner Uji Coba Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	149
Lampiran 26 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X2 .....	151
Lampiran 27 Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Kualitas Makanan) Besera Contoh Perhitungan Untuk Butir Satu .....	152
Lampiran 28 Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Kualitas Makanan) .....	153
Lampiran 29 Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Reliabilitas Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	154
Lampiran 30 Kuesioner Uji Final Penelitian Variabel X2(Kualitas Makanan).....	155
Lampiran 31 Data Mentah Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	157
Lampiran 32 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Rata Rata, Varian, dan Simpangan Baku Variabel X2(Kualitas Makanan) .....	161
Lampiran 33 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	162
Lampiran 34 Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	163
Lampiran 35 Kuesioner Uji Coba Variabel X3 (Harga) .....	164
Lampiran 36 Skor Uji Coba Intrumen Variabel X3(Harga) .....	166

Lampiran 37 Perhitungan Analisis Butir Variabel X3 (Harga) Beserta Contoh Perhitungan Untuk Butir Satu .....	167
Lampiran 38 Data Perhitungan Validitas Variabel X3(Harga).....	168
Lampiran 39 Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Reliabilitas Variabel X3 (Harga) .....	169
Lampiran 40 Kuesioner Final Penelitian Variabel X3 (Harga) .....	170
Lampiran 41 Data Mentah Variabel X3 (Harga) .....	172
Lampiran 42 Perhitungan Range , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Rata Rata, Varians. Dan Simpangan Baku Variabel X3 (Harga).....	176
Lampiran 43 Proses Menggambar Grafik Histogram Variabel X3 (Harga).....	177
Lampiran 44 Skor Indikator Dominan Variabel X3 (Harga) .....	178
Lampiran 45 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan), X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (Kualitas Makanan), dan X3 (Harga).....	179
Lampiran 46 Perhitungan Normalitas .....	183
Lampiran 47 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi X1 dan Y .....	184
Lampiran 48 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX1$ .....	185
Lampiran 49 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1 dan Y .....	186
Lampiran 50 Perhitungan Korelasi Pearson X1 .....	187
Lampiran 51 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dan Y .....	188
Lampiran 52 Perhitungan Uji Kelinieran X2 terhadap Y .....	189
Lampiran 53 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX2$ .....	190
Lampiran 54 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X2 dengan Y .....	191
Lampiran 55 Perhitungan Korelasi Pearson X2.....	192
Lampiran 56 Perhitungan Koefisien Determinasi X2 dengan Y .....	193

Lampiran 57 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi X3 dengan Y .....	194
Lampiran 58 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_3$ .....	195
Lampiran 59 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X3 dengan Y .....	196
Lampiran 60 Perhitungan Korelasi Pearson X3 dengan Y .....	197
Lampiran 61 Perhitungan Koefisiensi Determinasi X3 dengan Y .....	198
Lampiran 62 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + cX_2 + dX_3$ .....	199
Lampiran 63 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1, X2, X3, dan Y .....	200
Lampiran 64 Perhitungan Koefisiensi Korelasi Pearson X1,X2,X3 dan Y .....	201
Lampiran 65 Perhitungan Koefisien Determinasi X1, X2, X3 dan Y .....	202
Lampiran 66 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	203
Lampiran 67 Tabel Nilai Nilai R Product Momen Dari Pearson.....	204
Lampiran 68 Tabel-tabel Untuk Distribusi t.....	205