

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN NILAI YANG
DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC
ARION MALL PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**

Diana Damayanti

8135162133



**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 EFFECT OF PHYSICAL ENVIRONMENT AND
PERCEIVED VALUE TOWARDS STUDENT'S CUSTOMER
SATISFACTION OF KFC'S ARION MALL IN THE
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

**Diana Damayanti
8135162133**



*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

DIANA DAMAYANTI, Pengaruh Lingkungan Fisik dan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Arion Mall pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan dengan kepuasan pelanggan KFC Arion Mall pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 150 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 33,887 + 0,267 X_1 + 0,345 X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200, X_1 bernilai sebesar 0,200 dan X_2 bernilai sebesar 0,96. Karena tingkat signifikansi keempat variabel tersebut $> 0,05$ maka 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 Linearity, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 $t_{hitung} = 5,813$ dan $t_{tabel} = 1,65536$, dan Y atas X_2 $t_{hitung} = 5,589$ dan $t_{tabel} = 1,65536$. Nilai koefisien korelasi antara variabel lingkungan fisik (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,463, dan nilai yang dirasakan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,450. Jadi, terdapat hubungan positif dan signifikan antara lingkungan fisik dengan kepuasan pelanggan, serta hubungan positif dan signifikan antara nilai yang dirasakan dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan dengan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X_1 , dan X_2 yang diperoleh sebesar 0,352 yang menunjukkan bahwa 35,2% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan. Sementara itu, sisanya 64,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Lingkungan Fisik, Nilai yang Dirasakan

ABSTRACT







DIANA DAMAYANTI, *The Effect of Physical Environment and Perceived Value towards Student's Customer Satisfaction of KFC's Arion Mall in the Universitas Negeri Jakarta*

The purpose of this study is to determine the correlation physical environment and perceived value with customer satisfaction of KFC Arion Mall in the Universitas Negeri Jakarta. This research was conducted at the Universitas Negeri Jakarta, for 6 months starting from January to June 2020. The research method used is survey method with the correlation approach, population used are all student in State University of Jakarta. The sampling technique used technique of purposive sampling as many as 150 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 33,887 + 0,267 X_1 + 0,345 X_2$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X_1 with Kolmogorov-Smimov test with significance level (α) = 5% or 0,05 estimates significance of Y equal to 0,200, X_1 equal to 0,200, and X_2 equal to 0,096. Because the significance level is > 0.05 , it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Testing linearity of regression Y on X_1 , and Y on X_2 yields a significance value on Linearity, that is $0,000 < 0.05$, so it is concluded that it has a linear relationship. Then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting Y on X_1 $t_{hitung} = 5,813$ and $t_{table} = 1.65536$, and Y on X_2 $t_{hitung} = 5,589$ and $t_{table} = 1.65536$. The value of correlation coefficient between variable of physical environment (X_1) to the customer satisfaction (Y) equal to 0.463, and perceived value (X_2) to the customer satisfaction (Y) equal to 0.450. So, there is a positive and significant relationship between physical environment and customer satisfaction, as well as a positive and significant relationship between perceived value and customer satisfaction. Thus, it can conclude a positive and significant relationship between physical environment and perceived value with customer satisfaction. The coefficient of determination Y on X_1 and X_2 obtained by 0.352 indicating that 35,2% variable customer satisfaction is determined by the physical environment and perceived value. Meanwhile, the remaining 64,8% is influenced by other factors.

Keyword : *Customer Satisfaction, Physical Environment, Perceived Value*

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd. NIP. 197207152001121001			
No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si.</u> NIP. 196610302000121001 (Ketua Penguji)		22 Agustus 2020
2	<u>Terrylina Arvinta M., S.E., M.M.</u> NIDN. 8833750017 (Sekretaris)		07 Agustus 2020
3	<u>Dr. Corry Yohana, M.M.</u> NIP. 195909181985032011 (Penguji Ahli)		07 Agustus 2020
4	<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd.</u> NIP. 195507221982102001 (Pembimbing 1)		26 Agustus 2020
5	<u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		06 Agustus 2020
Nama : Diana Damayanti No. Registrasi : 8135162133 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 27 Juli 2020			

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

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


**MIETERAI
TEMPEL**
TGL. 20
9E55AHF289644324
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Diana Damayanti
NIM. 8135162133

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

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Diana Damayanti
NIM : 8135162133
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : dianadamayanti2209@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 Lingkungan Fisik dan Nilai yang dirasakan terhadap
Kepuasan Pelanggan KFC Arion Mall 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, 30 Agustus 2020

Penulis

(Diana Damayanti)
nama dan tanda tangan

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“A lot of times when we aren’t happy, it’s because we compare ourselves to others. We should work on being a better version of ourselves and eventually we will be closer to happiness”

“Bila kau cemas dan gelisah akan sesuatu, masuklah ke dalamnya sebab ketakutan menghadapinya lebih mengganggu daripada sesuatu yang kau takuti sendiri” (Ali Bin Abi Thalib)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya” (QS Al baqarah : 286)

“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetap bersiap siaga dan bertawakalah kepada Allah supaya kamu menang” (QS Al Imraan : 200)

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji bagi Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini Saya persembahkan untuk Bapak dan Ibu Saya yang selalu memberikan Doa, dukungan dan menyayangi Saya dengan tulus untuk mengejar cita-cita Saya. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk Ibu Dientje dan Ibu Rahmi yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini 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 Lingkungan Fisik dan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall 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 terimakasih kepada:

1. Dra. Dientje Griandini, M.Pd 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. Usep Suhud, Ph.D selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan;
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
5. Ryna Parlyna, MBA., selaku Kepala/ketua Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Bapak Mutandoh dan Ibu Supiatun yang selalu mendukung, menemani, dan menyayangi saya dengan tulus;

8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 dan juga teman-teman sebimbingan yang saling membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan;
9. 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

Diana Damayanti



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kebaruan Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORETIK	9
A. Latar Belakang Teori	9
1. Teori Kepuasan Pelanggan	9
2. Teori Lingkungan Fisik	13
3. Teori Nilai yang Dirasakan.....	17
B. Kerangka Teoretik dan Hipotesis	21

1.	Lingkungan Fisik dan Kepuasan Pelanggan	22
2.	Nilai yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		24
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	24
1.	Tempat Penelitian	24
2.	Waktu Penelitian.....	24
B.	Metode Penelitian.....	25
1.	Metode	25
2.	Konstelasi Pengaruh Antar Variabel.....	26
C.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	27
1.	Populasi.....	27
2.	Sampel	28
D.	Penyusunan Instrumen	29
1.	Kepuasan Pelanggan	29
d.	Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan	31
2.	Lingkungan Fisik	33
d.	Validasi Instrumen Lingkungan Fisik	35
3.	Nilai yang Dirasakan	37
d.	Validasi Instrumen Nilai yang Dirasakan.....	39
E.	Teknik Pengumpulan Data	41
F.	Teknik Analisis Data.....	42
1.	Uji Persyaratan Analisis.....	42
a.	Uji Normalitas	42
b.	Uji Linieritas Regresi.....	42
2.	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	43

3.	Uji Hipotesis	44
a.	Uji Signifikasi Parsial (Uji t).....	44
4.	Analisis Korelasi Berganda	44
5.	Perhitungan Koefisien Determinasi	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
A.	Deskripsi Data	46
1.	Profil Responden.....	46
2.	Profil Data.....	50
B.	Pengujian Hipotesis	61
1.	Pengujian Persyaratan Analisis.....	61
2.	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	64
3.	Pengujian Hipotesis Penelitian	66
4.	Pengujian Analisis Korelasi Ganda	67
5.	Pengujian Koefisien Determinasi	69
C.	Pembahasan	71
1.	Lingkungan Fisik dan Nilai yang Dirasakan dengan Kepuasan Pelanggan	71
2.	Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pelanggan	72
3.	Nilai yang Dirasakan dengan Kepuasan Pelanggan	73
BAB 5 KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		75
A.	Kesimpulan.....	75
1.	Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pelanggan	75
2.	Nilai yang Dirasakan dengan Kepuasan Pelanggan	76
B.	Implikasi	76
C.	Keterbatasan Penelitian	77

D. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	78
1. Bagi Perusahaan KFC.....	78
2. Bagi Penelitian Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I. 1 Hasil Survei Awal Pengunjung Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta	4
Gambar I. 2 Hasil Survei Awal Pengunjung Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta	5
Gambar II. 1 Model Penelitian	23
Gambar III. 1 Konstelasi Hubungan antar Variabel Penelitian	27
Gambar IV. 1 Jenis Kelamin Responden	47
Gambar IV. 2 Usia Responden.....	48
Gambar IV. 3 Fakultas Responden	50
Gambar IV. 4 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	53
Gambar IV. 5 Grafik Histogram Lingkungan Fisik.....	56
Gambar IV. 6 Grafik Histogram Nilai yang Dirasakan	60
Gambar IV. 7 Grafik Hubungan antara Lingkungan Fisik dan Nilai yang Dirasakan dengan Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 33,887 + 0,267 X_1 + 0,345 X_2$	66

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I. 1 Data Keluhan Pengunjung KFC Arion Mall pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta	4
Tabel I. 2 Data Keluhan Pengunjung Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.....	5
Tabel II. 1 Kerangka Teoritik	23
Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	30
Tabel III. 2 Skala Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan	31
Tabel III. 3 Kisi-kisi Instrumen Lingkungan Fisik	34
Tabel III. 4 Skala Instrumen Penelitian Lingkungan Fisik	35
Tabel III. 5 Kisi-kisi Instrumen Nilai yang Dirasakan.....	38
Tabel III. 6 Skala Instrumen Penelitian Lingkungan Fisik	39
Tabel IV. 1 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel IV. 2 Usia Responden	48
Tabel IV. 3 Fakultas Responden	49
Tabel IV. 4 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan	51
Tabel IV. 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	52
Tabel IV. 6 Rata-rata hitung skor kepuasan pelanggan	54
Tabel IV. 7 Statistik Deskriptif Lingkungan Fisik.....	55
Tabel IV. 8 Distribusi Frekuensi Lingkungan Fisik	55
Tabel IV. 9 Rata-rata hitung skor lingkungan fisik.....	57
Tabel IV. 10 Statistik Deskriptif Nilai yang Dirasakan	59
Tabel IV. 11 Distribusi Frekuensi Nilai yang Dirasakan	59
Tabel IV. 12 Rata-rata hitung skor nilai yang dirasakan	61
Tabel IV. 13 Uji Normalitas.....	62
Tabel IV. 14 Uji Linieritas Variabel XI terhadap Y	63
Tabel IV. 15 Uji Linieritas Variabel X2 terhadap Y.....	63
Tabel IV. 16 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	64

Tabel IV. 17 Uji Signifikasi Parsial t	67
Tabel IV. 18 Uji Analisis Korelasi Ganda	68
Tabel IV. 19 Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan	69
Tabel IV. 20 Koefisien Determinasi Lingkungan Fisik (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	70
Tabel IV. 21 Koefisien Determinasi Nilai yang Dirasakan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	70



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi	84
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Proposal	85
Lampiran 3 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi	86
Lampiran 4 Survei Awal Penelitian	87
Lampiran 5 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) ..	89
Lampiran 6 Skor Uji Coba Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y)	91
Lampiran 7 Perhitungan Analisis Butir variabel Y	92
Lampiran 8 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	93
Lampiran 9 Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	94
Lampiran 10 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	95
Lampiran 11 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Lingkungan Fisik) ...	96
Lampiran 12 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Lingkungan Fisik)	98
Lampiran 13 Perhitungan Analisis Butir variabel X1	99
Lampiran 14 Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Lingkungan Fisik)	100
Lampiran 15 Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X1 (Lingkungan Fisik)	101
Lampiran 16 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X1 (Lingkungan Fisik)	102
Lampiran 17 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan)	103
Lampiran 18 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan).....	105
Lampiran 19 Perhitungan Analisis Butir variabel X2	106
Lampiran 20 Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan)..	107
Lampiran 21 Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan)	108

Lampiran 22 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan)	109
Lampiran 23 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	110
Lampiran 24 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	112
Lampiran 25 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	116
Lampiran 26 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	117
Lampiran 27 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	118
Lampiran 28 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	119
Lampiran 29 Data Mentah Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	121
Lampiran 30 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Lingkungan Fisik)	125
Lampiran 31 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	126
Lampiran 32 Skor Indikator Dominan Variabel X1 (Lingkungan Fisik)	127
Lampiran 33 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan) ..	128
Lampiran 34 Data Mentah Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan)	130
Lampiran 35 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan)....	134
Lampiran 36 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan)	135
Lampiran 37 Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan).....	136
Lampiran 38 Data Mentah Variabel X1 (Lingkungan Fisik), dan X2 (Nilai yang Dirasakan) dengan Y (Kepuasan Pelanggan).....	137
Lampiran 39 Perhitungan Uji Normalitas	141
Lampiran 40 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi X_1 dengan Y	142
Lampiran 41 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$...	143
Lampiran 42 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X_1 dengan Y	144
Lampiran 43 Perhitungan Korelasi <i>Pearson</i> Correlation X_1 dengan Y	145
Lampiran 44 Perhitungan Koefisien Determinasi X_1 dengan Y	146

Lampiran 45 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi X_2 dengan Y	147
Lampiran 46 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$...	148
Lampiran 47 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X_2 dengan Y	149
Lampiran 48 Perhitungan Korelasi <i>Pearson</i> Correlation X_2 dengan Y	150
Lampiran 49 Perhitungan Koefisien Determinasi X_2 dengan Y	151
Lampiran 50 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + cX_2$	152
Lampiran 51 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X_1 dan X_2 dengan Y	153
Lampiran 52 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Pearson</i> Correlation X_1 dan X_2 dengan Y	154
Lampiran 53 Perhitungan Koefisien Determinasi X_1 dan X_2 dengan Y	155
Lampiran 54 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	156
Lampiran 55 Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i>	157
Lampiran 56 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F	159
Lampiran 57 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t	160
Lampiran 58 Daftar Nama Responden Uji Coba	162
Lampiran 59 Daftar Nama Responden Survei Final	163

