**DAFTAR PUSTAKA**

Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). *Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ecodemica*.

Andhini, A., & Khuzaini, K. (2017). *Pengaruh Transaksi Online Shopping, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.

Bahar, A., & Sjahruddin, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang*.

Bakti, J. P. A., Rohman, F., & Sunaryo, S. (2018). *Peran Keunggulan Bersaing Sebagai Mediasi Pengaruh Inovasi Dan Orientasi Pasar Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Bisnis Dan Manajemen*.

Fandy, T. (2012). *Strategi Pemasaran, Ed. 3. Yogyakarta, Andi*.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.*

Gofur, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*.

Hidayatullah, S., Patalo, R. G., Firdianjah, A., & Waris, A. (2019). *Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Terhadap Keunggulan Bersaing Jatim Park Group. In Seminar Nasional Sistem Informasi*.

Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*.

Kotler, P. & G. A. (2012). *Principle of Marketing. 8th Edition. New Jersey: Prentice Hal.*

Methasari, M., Kurniawan, G., & Sidik, A. R. (2018). *Analisis Orientasi Pasar, Inovasi Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Pemasaran Pada Umkm Di Kabupaten Madiun. Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 8(2).*

Randi, S., Mery, T., & Purbo, J. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Doctoral Dissertation, Universitas Bung Hatta)*.

Resti, I. M. (2021). *Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Varian Produk Dan Kualitas Produk. Jurnal Of Admiration.*

Rorong, M. R., Lapian, J. S., & Tielung, M. V. (2020). *Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sulut Go Cabang Uatama. Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.

Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Website Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang Pada Pelanggan Shopee. JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*.

Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS. Penerbit Kencana: Jakarta.*

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitati ,Dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.*

Suprapti, W. (2010). *Perilaku Konsumen Pemahaman Dasar Dan Aplikasinya Dalam Strategi Pemasaran. Bali: Udayana University Press*.

Susilo, H., Haryono, A. T., & Mukeri, M. (2018). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Di Hotel Amanda Hills Bandungan. Journal Of Management*.

Sutrisno, S., Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota*.

Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus Pada Perusahaan JNE C Abang Padang*.

Tjiptono, F. (2011). *Service Manegement Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi*.

**LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Kuesioner Pertanyaan**

**KUESIONER PENELITIAN**

*Assalamualaikum Wr. Wb,*

Sehubungan dengan pelaksanaan tugas akhir untuk menempuh gelar S1 di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta, penelitian saya yang berjudul “Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Keunggulan Bersaing pada JNE Purbayan, Baki, Sukoharjo**”.** Membutuhkan kerjasama dari para pelanggan untuk mengetahui kepuasan pelanggan JNE Purbayan, Baki, Sukoharjo.

Mohon dengan Hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner, sehingga penelitian yang saya kerjakan ini dapat diselesaikan dengan baik dan bermanfaat kepada berbagai pihak. Perlu dipahami bahwa penelitian ini tidak ada tujuan lain semata-mata hanya pengembang ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran jasa dan semua jawaban Bapak/Ibu/Saudara saya jaga kerahasiaannya.

Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih, semoga penelitian ini bermanfaat.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Hormat Saya

 **Novi Listianingrum**

**Lampiran 2 Data pertanyaaan responden**

1. **Petunjuk Pengisian**
2. Mohon memberi tanda centang (√) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Sdr/I anggap paling sesuai.
3. Mohon mengisi bagian yang membutuhkan jawaban tertulis.
4. Isilah jawaban pernyataan berikut ini sesuai pendapat anda dengan memberikan tanda centang (√ ) pada kolom yang tersedia.

Sangat Setuju = 5

Setuju (S) = 4

Kurang Setuju (KS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

1. **Identitas Responden**
2. Nama :
3. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

1. Usia : < 21 tahun 31 - 40 tahun

21 - 30 tahun > 40 tahun

1. Tingkat pendidikan : SMP/Sederajat D1-D3 >S1

SMA/K S1

1. Tingkat Pendapatan : <1.500.000

Rp. 1.500.000 - Rp. 2.500.000

 Rp. 2.500.000 - Rp. 3.500.000

 > Rp. 3.500.000

1. **Pernyataan kuesioner**
	* + 1. **Kepuasan Pelanggan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | SS | S | KS | TS | STS |
| 1. | Konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa pengiriman yang diberikan oleh JNE Purbayan. |  |  |  |  |  |
| 2. | Konsumen merasa puas dengan harga yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan. |  |  |  |  |  |
| 3. | Konsumen tidak akan beralih ke jasa pengiriman barang yang lain. |  |  |  |  |  |
| 4. | Konsumen merasa puas dan kembali menggunakan jasa pengiriman JNE Purbayan. |  |  |  |  |  |
|  5. | Konsumen akan merekomendasikan JNE Purbyaan kepada orang lain. |  |  |  |  |  |

* + - 1. **Kualitas Pelayanan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | SS | S | KS | TS | STS |
| 1. | Karyawan JNE Purbayan berpenampilan rapi dan sopan |  |  |  |  |  |
| 2. | JNE Purbayan memiliki website untuk mempermudah konsumen mengakses informasi tentang pengiriman. |  |  |  |  |  |
| 3. | JNE Purbayan mampu menjaga keamanan barang yang dikirim. |  |  |  |  |  |
| 4. | JNE Purbayan memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan barang yang dikirimkan. |  |  |  |  |  |
|  5. | Jangkauan pengiriman JNE Purbayan luas. |  |  |  |  |  |

* + - 1. **Kepercayaan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | SS | S | KS | TS | STS |
|  1. | Pelayanan jasa pengiriman barang yang diberikan JNE Purbayan telah sesuai dengan harapan konsumen. |  |  |  |  |  |
|  2. | Jasa pengiriman barang JNE Purbayan dapat dipercaya. |  |  |  |  |  |
|  3. | Konsumen percaya JNE Purbayan akan selalu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. |  |  |  |  |  |
|  4. | JNE Purbayan selalu memahami kebutuhan dan mengutamakan kepentingan konsumen. |  |  |  |  |  |
|  5. | JNE Purbayan mengetahui jenis pelayanan yang di inginkan konsumen. |  |  |  |  |  |

* + - 1. **Keunggulan Bersaing**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | SS | S | KS | TS | STS |
|  1. | Biaya jasa pengiriman pada JNE Purbayan relatif lebih murah dibandingkan dengan perusahaan jasa pengiriman yang lain. |  |  |  |  |  |
|  2. | JNE Purbayan menggunakan teknologi modern yang lebih unggul dibanding jasa pengiriman yang lain. |  |  |  |  |  |
|  3. | JNE Purbyaan memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan. |  |  |  |  |  |
|  4. | JNE Purbayan memiliki produk jasa pengiriman yang lebih inovatif dibandingkan pesaing. |  |  |  |  |  |
|  5. | JNE sering memberikan promosi kepada pelanggan. |  |  |  |  |  |

**Lampiran 3 Data Tabulasi 20 Responden**



**Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

**Validitas Kepuasan Pelanggan**



**Reliabilitas Kepuasan Pelanggan**



**Validitas Kualitas Pelayanan**



**Reliabilitas Kualitas Pelayanan**



**Validitas Kepercayaan**



**Reliabilitas Kepercayaan**



**Validitas Keunggulan Bersaing**



**Reliabilitas Keunggulan Bersaing**



**Lampran 5 Data Tabulasi 75 Responden**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Kepuasan Pelanggan | Kualitas Pelayanan | Kepercayaan | Keunggulan Bersaing |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 15 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 15 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 13 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 17 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 7 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 14 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 15 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 17 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 21 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 26 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 22 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 29 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 20 |
| 31 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 32 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 22 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 37 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 39 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 40 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 42 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 15 |
| 43 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 45 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 48 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 50 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 51 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 52 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 56 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| 57 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 58 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 59 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 64 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 65 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 67 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 69 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 70 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |

**Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas**

|  |
| --- |
| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** |
|   | Unstandardized Residual |
| N | 20 |
| Normal Parametersa,b | Mean | 0,0000000 |
| Std. Deviation | 1,42812881 |
| Most Extreme Differences | Absolute | 0,104 |
| Positive | 0,089 |
| Negative | -0,104 |
| Test Statistic | 0,104 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .200c,d |
| a. Test distribution is Normal. |
| b. Calculated from data. |
| c. Lilliefors Significance Correction. |
| d. This is a lower bound of the true significance. |

**Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas**



**Lampiran 8 Hasil Uji Heterokedastisitas**

|  |
| --- |
|  |

**Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**



**Lampiran 10 Hasil Uji F test**



**Lampiran 11 Hasil Uji t test**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | -6,042 | 3,542 |   | -1,706 | 0,107 |
| PL | 0,156 | 0,217 | 0,124 | 0,716 | 0,485 |
| PR | 0,316 | 0,197 | 0,294 | 1,609 | 0,127 |
| KB | 0,831 | 0,198 | 0,594 | 4,192 | 0,001 |
| a. Dependent Variable: KP |

**Lampiran 12 Hasil Uji Determinasi (R2)**

