

**PENGARUH *EXPERIENTIAL* MARKETING TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN**

**(STUDI PADA PELANGGAN SILLA KOREAN & JAPANESE  
RESTAURANT YOGYAKARTA)**

*The Influence Of Experiential Marketing On Customer Satisfaction  
(Study on Customer Silla Korean & Japanese Restaurant Yogyakarta)*

**SKRIPSI**



Oleh :

M. Hoirul Anwar

20140410086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN**

**(STUDI PADA PELANGGAN SILLA KOREAN & JAPANESE  
RESTAURANT YOGYAKARTA)**

*The Influence Of Experiential Marketing On Customer Satisfaction  
(Study on Customer Silla Korean & Japanese Restaurant Yogyakarta)*

**SKRIPSI**

Disusun Guna memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing : Hasnah Rimiati, Dra, M.Si



Oleh :

M. Hoirul Anwar

20140410086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini Saya,

Nama : M Hoirul Anwar

Nomor Mahasiswa : 20140410086

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN SILLA KOREAN & JAPANESE RESTAURANT YOGYAKARTA)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 08 Oktober 2019



M Hoirul Anwar

## **PERSEMBAHAN**

Kepada Bapak Slamet Rianto dan Ibu Misyar, terimakasih yang tiada terhingga karena kasih sayang dan dukungan serta doa kalian lah semua harapan dan keinginan dapat dicapai, atas kesabaran, tanggung jawab, dan bimbingan kalian lah penulis belajar banyak hal tentang nilai-nilai kehidupan.

Kepada diri saya sendiri terimakasih untuk pencapaian yang sudah dan akan terjadi, terimakasih banyak telah bertahan dan berjalan sejauh ini. Dan terimakasih juga kepada Yola Alqorien Mustikarani atas semangatnya dan dukungannya selama ini yang tidak surut sehingga turut memunculkan motivasi untuk diri pribadi, atas segala doanya selama ini yang turut menemani di setiap perjalanan dan supportnya serta perhatiannya yang saya syukuri setiap saat.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “**Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SILLA KOREAN & JAPANESE RESTAURANT YOGYAKARTA**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat menambah pengetahuan terkait strategi *experiential marketing* yang diterapkan oleh pihak Silla Korean & Japanese Restaurant Yogyakarta terhadap kepuasan pelanggan. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Terima kasih untuk selalu berusaha menghadirkan lingkungan kampus yang semakin baik dari waktu ke waktu.
2. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D selaku Kepala Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Hasnah Rimiati, Dra, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang berkenan membagikan ilmu, pengalaman, dan nasehatnya kepada penulis, selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan kepada penulis selama menempuh pendidikan.

Sebagai akhir kata tidak ada manusia yang sempurna karena kesempurnaan sesungguhnya hanya milik Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik penelitian ini.

Yogyakarta, 08 Oktober 2019

M. Hoirul Anwar

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Skala Likert .....	38
Tabel 3.2 Indikator Variabel .....	41
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian .....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas dari Item – Item Variabel Penelitian .....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	52
Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....	57

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	34
------------------------------------	----



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

#### LEMBAR KUESIONER

Dimohon kesediaannya untuk mengisi lembar kuesioner, menggunakan tanda centang (√) pada kolom yang tersedia dan mengisi jawaban pada tanda titik – titik.

#### Screening :

1. Apakah saudara / saudari sudah berusia 17 tahun dan pernah melakukan pembelian dan makan di Silla Korean & Japanese *Restaurant* Yogyakarta?  
 Ya                       Tidak

Jika pertanyaan tersebut diatas dijawab **Ya** maka lanjutkan mengisi kuisisioner ini.

#### Identitas Responden :

Nama : .....

No. Telp/HP : .....

Alamat email : .....

Pekerjaan : .....

Pendidikan terakhir :

SMA                       Diploma

Sarjana S1               Pascasarjana S2/S3

Jenis kelamin :

Laki-laki               Perempuan

Usia

> 17- 22 Tahun       > 27-33 Tahun

> 22-27 Tahun       > 33 Tahun

#### Kriteria Jawaban :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Kuesioner Panca indra (*sense*)

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Desain dan Layout ruangan Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta terlihat menarik.					
2.	Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta Memiliki ruangan yang sejuk dan bersih.					
3.	Rasa makanan dan minuman di Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta memiliki citarasa sesuai selera saya.					

Kuesioner Perasaan (*feel*)

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasakan suasana santai dan nyaman saat berada di Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta.					
2.	Bentuk pelayanan yang diberikan Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta berbeda dari restoran serupa yang pernah saya kunjungi.					
3.	Keramahan dan sopan santun serta kebersihan karyawan Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta terjaga sehingga menambah kenyamanan saya berada di restoran tersebut.					

Kuesioner Cara berfikir (*think*)

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa menu yang disajikan oleh Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta sangat lengkap.					
2.	Menurut saya lokasi Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta strategis dan mudah dijangkau.					

3.	Saya percaya bahwa Makanan dan minuman yang ditawarkan Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta terjamin keamanannya untuk dikonsumsi.					
4.	Menurut saya Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta memiliki kesesuaian antara harga yang ditawarkan dengan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan.					

Kuesioner Kebiasaan (*act*)

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mendapat pengalaman membuat hidangan makanan sendiri sesuai selera saya dengan konsep <i>self service</i> (melayani diri sendiri) yang ditawarkan oleh Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta.					
2.	Menurut saya jenis – jenis menu makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta menarik.					
3.	Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta menginformasikan dengan baik seputar produk terbarunya melalui media <i>website, social media</i> , dll.					
4.	Saya merasakan suasana yang hangat dan akrab dengan adanya interaksi dengan karyawan Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta					

Kuesioner Pertalian (*relate*)

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta merupakan tempat yang nyaman yang identik dengan kelas ekonomi menengah untuk berkumpul bersama teman, pasangan, keluarga, rekan kerja dll.					

2.	Saya merasakan adanya interaksi langsung dengan karyawan yang ada di Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta					
3.	Saya merasakan adanya pertalian erat antara manager, karyawan dan pelanggan di Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta.					
4.	Saya Merasa diperlakukan istimewa saat berada di Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta.					

#### Kuesioner Kepuasan Pelanggan

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Layanan yang diberikan Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta sesuai harapan saya.					
2.	Saya bersedia berkunjung kembali ke Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta					
3.	Saya bersedia merekomendasikan Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta kepada teman, pasangan, keluarga, rekan kerja dll.					
4.	Pelayanan dan citarasa makanan yang saya dapatkan di Silla Korean & Japanese <i>Restaurant</i> Yogyakarta sesuai dengan biaya yang saya keluarkan.					

TERIMA KASIH

### Lampiran 2 Tabulasi Data

Panca indra			TOTAL	Perasaan			TOTAL	Cara berfikir				TOTAL
1	2	3		1	2	3		1	2	3	4	
4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	4	16
4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	5	17
5	5	4	14	5	4	3	12	4	4	3	4	15
5	4	5	14	5	4	5	14	4	4	4	3	15
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	3	3	10	4	3	4	11	3	3	3	3	12
5	5	4	14	4	3	4	11	3	4	4	4	15
4	4	4	12	5	5	3	13	5	4	3	5	17
4	4	4	12	4	3	4	11	5	3	4	4	16
3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	3	3	14
3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	4	16
5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	4	17
4	4	4	12	4	4	5	13	5	3	4	4	16
4	4	3	11	3	3	5	11	5	5	4	3	17
4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	5	4	17
2	2	2	6	1	2	2	5	2	3	3	3	11
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	15	4	4	5	13	4	3	3	4	14
3	4	3	10	4	4	3	11	3	3	3	2	11
5	5	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	19
4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	4	3	13
4	4	4	12	3	4	3	10	3	3	3	3	12
4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	4	4	15
4	4	4	12	4	4	3	11	4	5	5	4	18
5	5	5	15	5	5	3	13	4	5	5	4	18
5	4	5	14	4	4	4	12	4	5	4	4	17
4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	4	18
4	4	5	13	4	5	4	13	4	3	4	3	14
4	4	3	11	4	3	3	10	3	4	4	4	15
3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	4	4	14
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	4	4	14
3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	4	4	16
2	2	2	6	1	2	2	5	2	3	3	3	11
5	5	4	14	5	5	4	14	4	4	5	4	17
4	5	5	14	5	5	4	14	3	4	4	4	15
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	4	4	17
4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	5	5	18
4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	4	5	18
4	3	4	11	3	4	5	12	4	5	5	4	18
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	5	20

Panca indra			TOTAL	Perasaan			TOTAL	Cara berfikir				TOTAL
1	2	3		1	2	3		1	2	3	4	
4	3	4	11	4	4	5	13	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	5	19
5	5	5	15	4	4	3	11	4	4	4	3	15
4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	4	4	17
5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	5	4	18
5	5	5	15	5	5	3	13	3	3	3	3	12
3	4	4	11	3	4	4	11	5	4	5	5	19
2	3	3	8	2	2	2	6	2	2	3	3	10
4	4	4	12	3	4	4	11	4	5	5	5	19
3	4	3	10	3	3	4	10	3	4	5	5	17
3	3	3	9	4	5	5	14	4	5	5	5	19
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	4	4	16
4	3	4	11	4	5	5	14	5	5	5	5	20
4	4	3	11	5	4	5	14	4	5	4	3	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	3	9	4	5	4	13	3	3	3	3	12
4	4	4	12	3	4	4	11	4	5	5	4	18
4	3	5	12	4	4	5	13	5	4	4	4	17
3	4	4	11	3	4	4	11	4	3	4	4	15
4	3	3	10	3	3	4	10	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	4	4	11	5	4	5	14	4	4	4	4	16
5	4	3	12	3	5	4	12	4	4	4	4	16
4	5	4	13	3	2	4	9	4	4	5	4	17
3	3	3	9	3	2	2	7	2	3	3	3	11
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	4	19
3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	3	12
3	3	2	8	3	3	3	9	4	4	4	5	17
4	5	5	14	5	5	4	14	3	3	3	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	5	5	5	5	20
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	4	14
4	4	4	12	3	4	5	12	5	5	5	5	20
5	5	4	14	3	4	4	11	4	4	3	4	15
5	5	4	14	3	4	4	11	5	5	5	4	19
5	4	4	13	3	4	4	11	4	4	4	5	17
5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	4	5	18
3	4	3	10	4	5	5	14	5	5	5	4	19
4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	5	20
3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	4	16
3	4	4	11	3	4	5	12	5	4	4	4	17
4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	5	19
3	3	3	9	2	2	2	6	2	3	3	3	11

Panca indra			TOTAL	Perasaan			TOTAL	Cara berfikir				TOTAL
1	2	3		1	2	3		1	2	3	4	
4	5	4	13	5	4	5	14	5	5	4	4	18
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	5	18
4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	3	3	12
5	4	4	13	4	5	5	14	4	4	4	4	16
4	5	5	14	4	4	4	12	4	5	5	5	19
5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	4	3	15
5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	4	19
5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	4	16
4	5	5	14	4	5	5	14	5	4	4	4	17
4	4	3	11	3	4	4	11	4	5	4	4	17
5	4	4	13	4	5	4	13	4	4	4	4	16
4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	4	10	5	4	5	5	19
4	5	5	14	4	4	4	12	4	5	5	5	19
2	3	3	8	3	3	3	9	4	4	3	3	14
5	5	5	15	4	3	4	11	4	4	4	4	16
4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	5	20
5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	5	5	19
4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	4	17
4	3	4	11	4	3	4	11	4	5	5	5	19
4	5	4	13	4	4	3	11	5	4	5	4	18
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	4	3	10	3	3	3	9	4	5	4	3	16
3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	4	4	15
5	3	5	13	4	3	5	12	4	4	5	5	18
3	4	5	12	3	4	4	11	3	4	4	4	15
3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	4	4	14
3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16
4	5	5	14	3	4	4	11	5	4	5	4	18
3	5	5	13	5	4	3	12	3	5	4	4	16
4	3	4	11	4	5	4	13	3	2	4	4	13
2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	2	2	9
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	5	4	13	3	3	4	10	4	4	4	3	15
4	3	3	10	3	3	2	8	3	3	3	4	13
5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	4	3	17
4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	4	5	15
4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	5	5	17
4	3	4	11	5	5	4	14	3	4	4	4	15
5	3	4	12	5	5	4	14	3	4	4	5	16

Panca indra			TOTAL	Perasaan			TOTAL	Cara berfikir				TOTAL
1	2	3		1	2	3		1	2	3	4	
4	4	4	12	5	4	4	13	3	4	4	4	15
4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	4	16
5	4	4	13	3	4	3	10	4	5	5	5	19
3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	5	5	18
3	4	3	10	3	4	4	11	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	4	19
4	4	3	11	3	4	4	11	3	4	5	5	17
3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16
2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	2	2	8
5	4	4	13	4	5	4	13	5	4	5	5	19
5	4	3	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	3	14
4	4	4	12	5	4	4	13	4	5	5	4	18
5	4	4	13	4	5	5	14	4	4	4	4	16
5	4	4	13	5	4	5	14	4	4	4	4	16
4	5	4	13	5	5	4	14	4	5	5	5	19
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	4	18
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	4	18
5	5	5	15	4	5	5	14	4	5	5	5	19
4	3	4	11	4	4	3	11	3	4	4	4	15
4	5	4	13	5	4	4	13	4	5	4	4	17
4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	4	4	16
5	3	3	11	3	3	3	9	3	3	4	5	15
4	4	5	13	4	5	5	14	4	4	4	4	16
2	2	2	6	2	3	3	8	3	3	3	4	13
4	4	4	12	5	5	5	15	4	3	4	4	15
3	4	3	10	4	5	5	14	4	5	5	5	19
5	5	4	14	5	5	5	15	4	4	4	5	17
4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	4	16
4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	5	18
5	4	5	14	4	3	4	11	4	3	4	4	15
4	5	5	14	4	5	4	13	4	4	3	5	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	4	10	3	4	3	10	3	3	3	4	13
5	4	4	13	3	4	3	10	4	4	4	3	15
4	4	5	13	5	3	5	13	4	3	5	4	16
4	4	4	12	3	4	5	12	3	4	4	3	14
3	3	4	10	3	3	4	10	4	3	3	3	13
3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	4	17
4	4	4	12	4	5	5	14	3	4	4	5	16
4	3	3	10	3	5	5	13	5	4	3	3	15
4	5	4	13	4	3	4	11	4	5	4	3	16
2	2	1	5	2	2	2	6	3	3	3	3	12



Panca indra			TOTAL	Perasaan			TOTAL	Cara berfikir				TOTAL
1	2	3		1	2	3		1	2	3	4	
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	4	14	4	5	4	13	3	3	4	4	14
4	3	4	11	4	3	3	10	3	3	2	3	11
5	5	5	15	5	4	5	14	4	5	5	5	19
4	3	4	11	4	3	3	10	3	4	3	3	13
4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	3	3	12
4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	3	15
4	4	4	12	4	3	4	11	5	5	4	3	17
5	5	5	15	5	3	4	12	5	5	4	3	17
4	5	4	13	4	4	4	12	5	4	4	3	16
4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	4	18
4	5	4	13	5	4	4	13	3	4	3	4	14
4	3	4	11	3	3	3	9	4	4	4	4	16
3	3	4	10	3	4	3	10	3	4	4	4	15
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	4	3	14
3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	4	16
2	2	1	5	2	2	2	6	3	3	3	2	11
5	4	5	14	5	4	4	13	4	5	4	5	18
5	5	5	15	5	4	3	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	4	17
4	4	4	12	5	4	4	13	4	5	5	4	18
4	4	4	12	5	4	4	13	5	4	5	4	18
3	4	3	10	4	5	4	13	5	5	4	4	18
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	4	4	11	4	5	5	14	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	4	18
5	5	4	14	4	3	4	11	4	4	3	3	14
4	5	4	13	4	5	4	13	5	4	4	4	17
5	5	4	14	4	4	5	13	4	5	4	4	17
5	5	5	15	5	3	3	11	3	3	3	3	12
4	4	3	11	4	4	5	13	4	5	5	4	18
3	3	2	8	2	2	2	6	2	3	3	3	11
4	4	3	11	4	4	4	12	5	5	5	4	19
4	3	3	10	3	4	3	10	4	5	5	4	18
3	3	4	10	5	5	4	14	5	5	5	4	19

Kebiasaan				TOTAL	Pertalian				TOTAL	Kepuasan Pelanggan				TOTAL
1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18
5	4	5	4	18	5	4	3	4	16	4	5	5	4	18
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	4	3	16	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15
3	4	4	4	15	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16
4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15
3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15
3	5	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13
3	2	4	4	13	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17
3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16
3	3	3	4	13	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15
5	5	4	3	17	3	3	4	4	14	4	5	5	4	18
3	3	4	5	15	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
3	4	5	5	17	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18
3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
3	4	4	5	16	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
3	4	5	5	17	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
2	2	2	2	8	3	3	3	2	11	3	4	3	4	14
5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	3	3	4	14
4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16
4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20

Kebiasaan				TOTAL	Pertalian				TOTAL	Kepuasan Pelanggan				TOTAL
1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	
4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
3	3	4	5	15	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	4	3	3	13	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14
5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
5	4	3	4	16	3	3	4	4	14	5	5	4	5	19
3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14
3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14
4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13
4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
5	4	4	3	16	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15
3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13
4	4	4	5	17	5	4	4	3	16	5	4	4	5	18
3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	4	4	18	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15
4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19
4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19
4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
5	4	4	4	17	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15
4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
4	5	4	4	17	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14
5	5	4	4	18	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
2	2	2	2	8	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8

Kebiasaan				TOTAL	Pertalian				TOTAL	Kepuasan Pelanggan				TOTAL
1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	
4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
5	5	4	4	18	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13
4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20
4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19
5	4	3	4	16	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14
5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
4	4	4	5	17	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16
3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14
4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14
4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	5	17	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15
4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13
4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18
3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8
5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	3	3	4	13	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15
3	3	4	4	14	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19
5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16

Kebiasaan				TOTAL	Pertalian				TOTAL	Kepuasan Pelanggan				TOTAL
1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	
5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15
4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	4	4	3	14
5	5	5	5	20	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16
3	3	3	2	11	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8
5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	3	4	3	13
3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	5	4	4	5	18
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	4	4	18	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	5	5	4	18	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
4	3	3	3	13	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18
4	5	4	5	18	4	3	4	5	16	4	5	5	4	18
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	3	3	15	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15
4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15
3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15
5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13

Kebiasaan				TOTAL	Pertalian				TOTAL	Kepuasan Pelanggan				TOTAL
1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	
2	4	4	4	14	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17
2	2	2	3	9	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8
5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
3	3	4	4	14	4	5	5	5	19	4	4	3	4	15
5	4	3	3	15	3	4	4	4	15	4	5	5	4	18
3	4	5	5	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	3	4	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	4	3	4	4	15
4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
2	2	2	3	9	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8
4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	3	3	4	14
4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	5	4	4	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18
5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20
5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
4	4	4	5	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
3	4	5	4	16	5	5	4	3	17	5	4	4	5	18
4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
3	3	4	4	14	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12
3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20

### Lampiran 3 Karakteristik Responden

#### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	94	42.7	42.7	42.7
Valid Perempuan	126	57.3	57.3	100.0
Total	220	100.0	100.0	

#### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
> 17-22 Tahun	92	41.8	41.8	41.8
> 22-27 Tahun	63	28.6	28.6	70.5
Valid > 27-33 Tahun	46	20.9	20.9	91.4
> 33 Tahun	19	8.6	8.6	100.0
Total	220	100.0	100.0	

#### Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	76	34.5	34.5	34.5
Diploma	51	23.2	23.2	57.7
Valid Sarjana/S1	68	30.9	30.9	88.6
Pascasarjana S2/S3	25	11.4	11.4	100.0
Total	220	100.0	100.0	

### Lampiran 4 Hasil Uji Kualitas Instrumen

#### Uji Validitas Variabel Panca Indra (*Sense*)

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.652**	.648**	.871**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	220	220	220	220
X1.2	Pearson Correlation	.652**	1	.685**	.884**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	220	220	220	220
X1.3	Pearson Correlation	.648**	.685**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	220	220	220	220
X1	Pearson Correlation	.871**	.884**	.885**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	220	220	220	220

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

#### Uji Validitas Variabel Perasaan (*Feel*)

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.590**	.481**	.827**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	220	220	220	220
X2.2	Pearson Correlation	.590**	1	.586**	.867**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	220	220	220	220
X2.3	Pearson Correlation	.481**	.586**	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	220	220	220	220
X2	Pearson Correlation	.827**	.867**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	220	220	220	220

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



Uji Validitas Variabel Cara Berpikir (*Think*)

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.625**	.569**	.404**	.797**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	220	220	220	220	220
X3.2	Pearson Correlation	.625**	1	.660**	.470**	.840**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	220	220	220	220	220
X3.3	Pearson Correlation	.569**	.660**	1	.683**	.881**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	220	220	220	220	220
X3.4	Pearson Correlation	.404**	.470**	.683**	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	220	220	220	220	220
X3	Pearson Correlation	.797**	.840**	.881**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	220	220	220	220	220

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

Uji Validitas Variabel Kebiasaan (*Act*)

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.673**	.477**	.375**	.761**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	220	220	220	220	220
X4.2	Pearson Correlation	.673**	1	.711**	.552**	.883**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	220	220	220	220	220
X4.3	Pearson Correlation	.477**	.711**	1	.763**	.884**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	220	220	220	220	220
X4.4	Pearson Correlation	.375**	.552**	.763**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	220	220	220	220	220
X4	Pearson Correlation	.761**	.883**	.884**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	220	220	220	220	220

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

Uji Validitas Variabel Pertalian (*Relate*)

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.747**	.625**	.504**	.838**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	220	220	220	220	220
X5.2	Pearson Correlation	.747**	1	.723**	.613**	.896**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	220	220	220	220	220
X5.3	Pearson Correlation	.625**	.723**	1	.700**	.885**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	220	220	220	220	220
X5.4	Pearson Correlation	.504**	.613**	.700**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	220	220	220	220	220
X5	Pearson Correlation	.838**	.896**	.885**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	220	220	220	220	220

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

## Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.777**	.747**	.996**	.953**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	220	220	220	220	220
Y.2	Pearson Correlation	.777**	1	.777**	.780**	.905**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	220	220	220	220	220
Y.3	Pearson Correlation	.747**	.777**	1	.741**	.883**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	220	220	220	220	220
Y.4	Pearson Correlation	.996**	.780**	.741**	1	.952**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	220	220	220	220	220
Y	Pearson Correlation	.953**	.905**	.883**	.952**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	220	220	220	220	220

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

### Uji Reliabilitas Variabel Panca Indra (*Sense*)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	220	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	220	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,854	3

### Uji Reliabilitas Variabel Perasaan (*Feel*)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	220	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	220	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,787	3

### Uji Reliabilitas Variabel Cara Berfikir (*Think*)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	220	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	220	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,840	4

Uji Reliabilitas Variabel Kebiasaan (*Act*)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	220	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	220	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	4

Uji Reliabilitas Variabel Pertalian (*Relate*)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	220	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	220	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,882	4

## Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	220	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	220	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	4

## Lampiran 5 Uji Deskriptif

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sense	220	5	15	12.03	2.142
Feel	220	5	15	11.95	2.010
Think	220	8	20	16.23	2.428
Act	220	8	20	16.48	2.428
Relate	220	8	20	16.50	2.480
Kepuasan Pelanggan	220	8	20	16.42	2.641
Valid N (listwise)	220				

## Uji Regresi Linear Berganda

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 <sup>a</sup>	.611	.602	1.667

a. Predictors: (Constant), Relate, Think, Sense, Act, Feel

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	933.004	5	186.601	67.167	.000 <sup>b</sup>
	Residual	594.523	214	2.778		
	Total	1527.527	219			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Relate, Think, Sense, Act, Feel

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.043	.929		.047	.963
	Sense	.297	.075	.241	3.973	.000
	Feel	.275	.088	.209	3.144	.002
	Think	.217	.063	.200	3.431	.001
	Act	.142	.069	.131	2.057	.041
	Relate	.220	.060	.207	3.672	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

