DAFTAR PUSTAKA

Buku

Al Arif , Rianto nur, M, *Pemasaran Strategi Asuransi Syariah Kesehatan, Pendidikan, Jiwa,* Bekasi: Gramata Publishing, 2015.

Al-Mushlih, Abdullah, Shalah Ash-Shawi, *Fikih Ekonomi Keuangan Islam,* (Jakarta: Darul Haq, 2004), h. 207

Bambang dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif: teori dan aplikasi,* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.

Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* Jakarta: Balai Pustaka, 2001.

Dewi, Gemala, *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia,* Jakarta: Kencana, 2007.

Echdar Saban, Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis, Bogor: Ghalia Indonesia, 2017.

Fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001 *Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah* .

Ghozali, Timam, *Analisis Multivariate dengan Program SPSS,* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro, 2006.

Kasmir, *Etika Customer Service,* Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2003.

Keller , dan Philip Kottler, *Manajemen Pemasaran,* Jakarta: Erlangga, 2008.

Nopriansyah, Waldi, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir yang Tak Terduga,* Yogyakarta: Andi, 2016.

Nugroho , Agung Bhuono, *Strategi Jitu memilih Metode Penelitian dengan SPSS, edisi 1,* Yogyakarta: Andi, 2005.

Sangadji , Mamang Etta, dan Sopiah, *Perilaku Konsumen,* Yogyakarta: Andi.

Shidiq, Safiudin, *Hukum Islam Tentang Berbagai Persoalan Kontemporer,* Jakarta: Intimedia Cipta Nusantara, 2004.

Sudarmanto , Gunawan R, *Statistik Terapan Berbasis Komputer Dengan Program IBM SPSS Statistic 19,* Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013).

Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, KUalitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2010.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,* Bandung: Alfabeta, 2013.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitattif dan R&D,* Cetakan-19, Bandung: Alfabet, 2013.

Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah,* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

Sujarweni ,Wiratna V, *Metode Penelitian dan Ekonomi,* Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h. 161

Sujarweni, Wiranta V, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

Sujarweni, Wiratna V, *Penelitian Bisnis & Ekonomi,* Yogyakarta: PustakaBaru Press, 2013.

Sula , Syakir Muhammad, *Asuransi Syariah, (Life and General),* Jakarta: Gema Insani, 2004.

Suntoyo, Danang, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi*, Yogyakarta: CAPS, 2011

Sunyoto, Danang, *Studi Kelayakan Bisnis,* Yogyakarta, Caps Publishing, 2014.

Tjiptono, Fandy , *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2004

Tjiptono, Fandy, et. Al., *Pemasaran Stratejik*, Yogyakarta: Andi, 2008

Jurnal dan Skripsi

Darusman, Wahyu Siska, *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Asuransi Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung*, Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, 2018.

Desiana , Maya Noor, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi Syariah (Studi Kasus Peserta Asuransi Dana Pendidikan Pada PT.Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang,* Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2018.

Hasrina, Yunita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di PT. Jasa Raharja KPJR Pangkalan Balai' dalam Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Jurnal Ekonomi Vol.16 No. 3, (2018).

Kesuma, Thera Krisna, *Pengaruh Kualitas Produk Tehadap Loyalitas Konsumen Studi Pengguna Samsung Android Phone di PT. Ericson Indonesia.* Skripsi faultas ilmu sosial dan ilmu politik program studi ilmu administrasi Niaga Universitas Indonesia Depok 2012.

Lestari, Eka Mirra, *Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Citra Merek Pada PT. Monang Sianpiar Abadi Kargo,* Skripsi,

jurusan Ilmu Administrasi Niaga Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten, 2015.

Mayasari, Elmaula Nada, *Pengaruh Kualitas Produk Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Jiwa Bersama BumiPutera 1912 Syariah Cabang Ciputat,* Skripsi Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 2016.

Quraisyin, Faiq Muhammad, *Pengaruh Harga Premi, Kualitas Pelayunan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Siswakoe Studi kasus pada PT. Asuransi Bumida Cabang Depok,* Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019.

Ranita, Alfi Sinaga, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan",* (Jurnal JOM FISIP) Vol. 3 No.2 (2016).

Rizan, Mohammad, dkk, *Pengaruh Brand Image Dan Brand Trus Terhadap Brand Loyality Teh Botol Sosro (Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia)* Vol 3 no. 1. 2012.

Setiani, Mira, *Pengaruh Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Produk Mobilkoe Terhadap Kepuasan Mira Setiani, Pengaruh Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Produk Mobilkoe Terhadap Kepuasan (Stqisfaction) Peserta,* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten, 2018.

Wardani, Ulfa Tri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, 2017.

Warits, Abdul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah* (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang), Skripsi Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang, 2009.

Kesuma, Thera Krisna, Pengaruh Kualitas Produk Tehadap Loyalitas Konsumen Studi Pengguna Samsung Android Phone di PT. Ericson Indonesia. Skripsi faultas ilmu sosial dan ilmu politik program studi ilmu administrasi Niaga Universitas Indonesia Depok 2012.

Internet

http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jmbs/article/view/7373, diunduh 02 November 2019, pukul 20.23 WIB.

http://eprints.uny.ac.id, diakses pada 27 Feb. 2020, pukul 23.31 WIB.

http://Etheses.uin-malang.ac.id/, diakses pada 5 feb.2020, pukul 15.00 WIB.

https://scholar.google.com/, diunduh pada 25 November 2019, Pukul 15.20 WIB.

https://www.akuntansilengkap.com diakses pada 10 Jan. 2020, pukul 20.00 WIB.

Al-Qur'an dan Hadis

Yayasan Penyelenggara Penterjemakerjah Al- Qur'an Departemen Agama RI, *Al- Hufaz* Bandung : Cordoba, 2018.

LAMPIRAN

Lampiran 1

SK Pembimbing Skripsi

KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
NOMOR: 18 TAHUN 2020

TENTANG
DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
TAHUN ANGGARAN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Menimbang :

a. Bahwa untuk menyelesaikan ujian Sarjana bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dipandang perlu untuk menunjuk Pembimbing Utama dan Pembimbing Pembantu;
b. Bahwa mahasiswa tersebut perlu memperoleh bimbingan yang sebaik-baiknya dalam menyelesaikan Skripsi, sehingga dapat menyelesaikan studi kesarjanaannya;
c. Bahwa Saudara Dr. Wazin, MSI. dan Saudara Mukhlishotul Jannah, M.M., M.Ak. masing-masing Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten telah memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pembantu

Mengingat :

1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendididikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2017 tentang Perubahan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Serang menjadi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 23 tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 383 tahun 1997 tentang Kurikulum Nasional Program Sarjana S1;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 32 tanggal 26 September 2017 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/54242 tanggal 27 Juli 2017 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 100/Un.17/B.III.2/Kp.07.6/10/2017 tanggal 17 Oktober 2017 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
9. Surat Keputusan Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor 150 Tahun 2019 tanggal 9 Mei 2019 tentang Kalender Akademik tahun Akademik 2019-2020;

Memperhatikan : Surat Ketua Jurusan Asuransi Syariah tentang Pengesahan Sidang Diskusi Proposal Penelitian Skripsi tanggal 24 Oktober 2019
atas nama : Silviati Frasasti
Nomor Induk Mahasiswa : 161430095

MEMUTUSKAN

Menetapkan	:	**KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TENTANG DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAHUN ANGGARAN 2020**
Kesatu	:	Mengangkat Saudara **Dr. Wazin, MSI.** sebagai Pembimbing Utama dan Saudara **Mukhlishotul Jannah, M.M., M.Ak.** sebagai Pembimbing Pembantu bagi mahasiswa tersebut di atas dengan judul Skripsi ***"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Peserta (Studi Kasus Pada Produk Asuransi SehatKoe PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)"***
Kedua	:	Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan tersebut untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
Ketiga	:	Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab.

Ditetapkan : di Serang
Pada Tanggal : 24 Januari 2020

a.n Rektor,
Dekan,

Nihayatul Maskuroh

Tembusan:
1. Para Wakil Dekan di Lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
2. Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
3. Bendahara UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
4. Mahasiswa yang bersangkutan; dan
5. Arsip.

Lampiran 2

Kuisiner

KUESIONER

Assalamua'laikum Wr. Wb.

Terimakasih saya ucapkan atas kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima dan mengisi angket ini. Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan guna penyusunan skripdi dengan judul ***"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Peserta (Studi Kasus Pada PT. Bumiputera Muda Produk Asuransi Sehatkoe Cabang Serang)",*** maka dengan kerendahan hati saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi Kuesioner ini.

Isilah angket dengan sebaik-baiknya, angket ini bukan alat tes sehingga tidak ada jawaban yang salah. Segala jawaban yang Bapak/Ibu berikan kami jamin kerahasiaannya. Bantuan serta partisipasi Bapak/Ibu sangat berarti untuk saya dan semoga menjadi amal kebaikan serta diterima Allah SWT. Atas kerjasama dan kesetiaan Bapak/Ibu saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat Saya

Silviati Frasasti
NIM. 161430095

Lembar Kuesioner

A. Identitas Responden

Petunjuk : Mohon isilah identitas Bapak/Ibu/Saudara dibawah ini dan berilah tanda (√) pada pilihan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian Kuisioner

Mohon mengisi daftar pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda (√) pada akternatif jawaban yang paling sesuai dengan pendapatan anda.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

C. Penilaian Kualitas Pelayanan PT. Bumiputera Muda Cabang Serang

(Variabel X1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Atribut Pelayanan						
1	Penyampaian produk/jasa sudah akurat					
2	Pelayanan yang diberikan ramah					
Pendekatan						
3	Penerapan produk sudah sesuai dengan syariah					
Implementasi/ Strategi perusahaan						
4	Perusahaan memberikan dukungan dalam bentuk pelayanan					
5	Kondisi dan desain gedung nyaman, dan menarik perhatian peserta					

Penilaian citra merek (Variabel X2)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Keunggulan Merek						
6	Apakah Asuransi Bumida memiliki Citra Merek yang baik?					
Kekuatan Merek						
7	Asuransi Bumida Merupakan Asuransi					

	yang popular?					
8	Asuransi Bumida memiliki keunggulan produk dibandingkan dengan Asuransi lainnya.					
Keunikan Merek						
9	Produk Asuransi Bumida memiliki keunikan sesuai syariah					

Penilaian Kepuasan Peserta (Variabel Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kesesuaian Harapan						
10	Apakah kinerja produk yang diberikan sesuai dengan harapan ?					
11	Asuransi Bumida mengerti dan mengetahui kebutuhan nasabah					
12	Asuransi bumida memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah dan calon nasabah					
Minat Berkunjung Kembali						
13	Saya pelanggan yang melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.					
Kesediaan Merekomendsikan						
14	Merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada orang lain.					

Lampran 3

Data Responden

Kualitas Pelayanan (X1)

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
1	2	3	1	1	1	8
2	3	3	3	4	3	16
3	4	5	5	4	4	22
4	4	5	4	5	4	22
5	5	4	4	4	4	21
6	4	5	4	4	4	21
7	3	4	4	5	3	19
8	3	5	5	5	4	22
9	4	4	4	5	3	20
10	4	3	4	4	4	19
11	3	2	2	5	4	16
12	5	4	4	5	2	20
13	4	4	4	4	2	18
14	4	4	5	5	4	22
15	3	3	4	4	3	17
16	4	4	5	4	3	20
17	3	3	3	4	3	16
18	3	3	4	4	3	17
19	5	5	5	4	4	23
20	4	3	4	5	4	20
21	4	4	4	4	3	19
22	3	5	5	5	5	23
23	5	5	4	5	5	24
24	4	5	4	5	4	22
25	4	4	3	5	4	20
26	3	3	4	3	3	16
27	3	5	3	5	4	20

28	3	4	5	4	2	18
29	3	4	4	3	3	17
30	3	4	5	5	3	20
31	3	5	5	5	3	21
32	5	4	4	5	4	22
33	5	3	4	4	4	20
34	4	2	2	5	2	15
35	3	4	4	5	2	18
36	2	4	4	4	1	15
37	4	4	5	5	3	21
38	3	3	4	3	3	16
39	4	4	3	4	3	18
40	3	3	3	4	3	16
41	3	3	4	4	3	17
42	5	5	4	4	4	22
43	4	4	4	4	4	20
44	5	3	3	5	3	19
45	4	4	4	5	4	21
46	4	5	4	3	4	20
47	3	4	4	2	5	18
48	5	5	5	4	5	24
49	4	5	3	5	4	21
50	4	3	1	3	2	13
51	3	4	3	3	3	16
52	4	5	4	4	4	21

Citra Merek (X2)

NO	X2.1	X2.2	X3.3	X4.4	TOTAL_X2
1	1	4	2	2	9
2	3	4	3	4	14

3	5	3	4	5	17
4	4	5	4	5	18
5	5	5	5	5	20
6	3	4	4	5	16
7	4	4	3	5	16
8	5	3	3	4	15
9	4	4	4	4	16
10	4	5	4	4	17
11	5	4	3	5	17
12	4	4	5	3	16
13	2	3	4	1	10
14	5	5	4	3	17
15	3	4	3	4	14
16	5	5	4	5	19
17	3	5	3	4	15
18	2	3	3	2	10
19	4	5	5	4	18
20	5	4	4	5	18
21	4	2	4	4	14
22	3	5	3	5	16
23	5	4	5	5	19

24	4	5	4	5	18
25	4	5	4	5	18
26	2	4	3	3	12
27	3	3	3	5	14
28	3	4	3	4	14
29	3	3	3	4	13
30	3	4	3	4	14
31	5	4	3	4	16
32	4	5	5	4	18
33	4	4	5	4	17
34	5	4	4	5	18
35	4	3	3	3	13
36	2	3	2	1	8
37	5	4	4	3	16
38	3	3	3	4	13
39	5	4	4	5	18
40	3	5	3	4	15
41	2	4	3	2	11
42	4	5	5	4	18
43	4	2	4	3	13
44	3	4	5	5	17

45	2	4	4	5	15
46	5	5	4	3	17
47	5	3	3	4	15
48	3	5	5	4	17
49	4	4	4	2	14
50	5	4	4	4	17
51	4	5	3	4	16
52	3	5	4	3	15

Kepuasan Peserta (Y)

NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL_Y
1	1	2	3	2	1	9
2	4	4	5	3	3	19
3	4	5	4	4	1	18
4	4	5	4	4	4	21
5	4	5	4	5	3	21
6	5	5	5	4	4	23
7	4	5	4	5	4	22
8	5	4	5	5	5	24
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	2	18
11	4	5	4	4	3	20

12	3	3	3	3	4	16
13	4	1	4	4	3	16
14	5	3	5	5	3	21
15	4	4	4	4	5	21
16	5	5	5	5	1	21
17	4	4	4	4	1	17
18	3	2	3	3	2	13
19	4	4	4	4	4	20
20	3	5	3	3	4	18
21	4	4	4	4	3	19
22	4	5	4	4	4	21
23	5	5	5	5	5	25
24	3	5	3	3	2	16
25	5	5	5	5	3	23
26	3	3	3	3	3	15
27	4	5	4	4	5	22
28	4	4	4	4	1	17
29	4	4	4	4	3	19
30	4	4	4	3	4	19
31	5	4	5	3	3	20
32	4	4	4	5	5	22
33	4	4	4	4	4	20
34	4	5	4	4	2	19

35	3	3	3	4	3	16
36	4	1	4	4	4	17
37	5	3	5	3	3	19
38	4	4	4	5	5	22
39	5	5	5	4	1	20
40	4	4	4	5	1	18
41	3	2	3	3	2	13
42	4	4	4	4	4	20
43	5	3	3	4	4	19
44	5	5	4	5	3	22
45	5	5	5	3	5	23
46	4	3	4	3	4	18
47	5	4	4	2	2	17
48	4	4	3	4	3	18
49	5	2	5	4	4	20
50	4	4	4	4	5	21
51	3	4	5	5	4	21
52	5	3	4	4	3	19

Lampiran 3

Uji Validitas

Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.263	.175	.314*	.434**	.624**
	Sig. (2-tailed)		.059	.215	.023	.001	.000
	N	52	52	52	52	52	52
X1.2	Pearson Correlation	.263	1	.530**	.202	.449**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.059		.000	.150	.001	.000
	N	52	52	52	52	52	52
X1.3	Pearson Correlation	.175	.530**	1	.305*	.359**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.215	.000		.028	.009	.000
	N	52	52	52	52	52	52
X1.4	Pearson Correlation	.314*	.202	.305*	1	.242	.604**
	Sig. (2-tailed)	.023	.150	.028		.084	.000
	N	52	52	52	52	52	52
X1.5	Pearson Correlation	.434**	.449**	.359**	.242	1	.738**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.009	.084		.000
	N	52	52	52	52	52	52
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.624**	.720**	.711**	.604**	.738**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Citra Merek X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.129	.412**	.457**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.362	.002	.001	.000
	N	52	52	52	52	52
X2.2	Pearson Correlation	.129	1	.322*	.272	.583**
	Sig. (2-tailed)	.362		.020	.051	.000
	N	52	52	52	52	52
X2.3	Pearson Correlation	.412**	.322*	1	.287*	.677**
	Sig. (2-tailed)	.002	.020		.039	.000
	N	52	52	52	52	52
X2.4	Pearson Correlation	.457**	.272	.287*	1	.745**
	Sig. (2-tailed)	.001	.051	.039		.000
	N	52	52	52	52	52
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.741**	.583**	.677**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kepuasan Peserta (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.288*	.698**	.388**	.181	.715**
	Sig. (2-tailed)		.039	.000	.004	.199	.000
	N	52	52	52	52	52	52
Y.2	Pearson Correlation	.288*	1	.281*	.316*	.061	.618**
	Sig. (2-tailed)	.039		.043	.022	.667	.000
	N	52	52	52	52	52	52
Y.3	Pearson Correlation	.698**	.281*	1	.380**	.148	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.043		.005	.294	.000
	N	52	52	52	52	52	52
Y.4	Pearson Correlation	.388**	.316*	.380**	1	.198	.660**
	Sig. (2-tailed)	.004	.022	.005		.159	.000
	N	52	52	52	52	52	52
Y.5	Pearson Correlation	.181	.061	.148	.198	1	.583**
	Sig. (2-tailed)	.199	.667	.294	.159		.000
	N	52	52	52	52	52	52
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.715**	.618**	.684**	.660**	.583**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Lampiran 4

Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	5

Citra Merek (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.644	4

Kepuasan Peserta (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	5

Lampiran 5

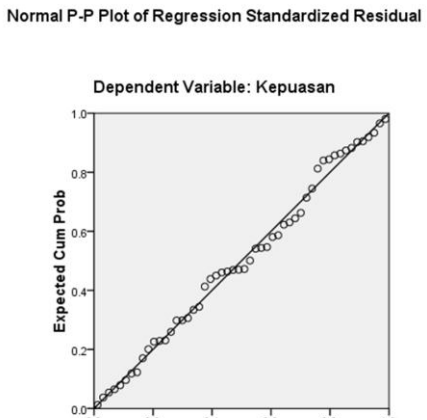
Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

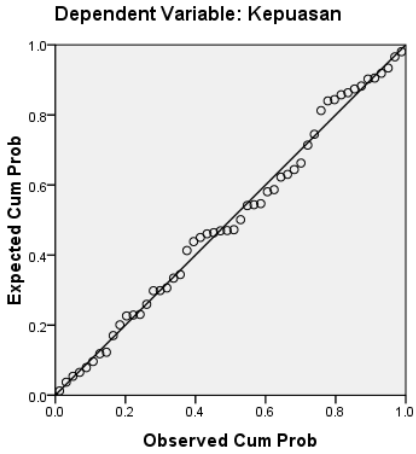
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.27348742
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.048
	Negative	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		.544
Asymp. Sig. (2-tailed)		.929

a. Test distribution is Normal.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2. Uji Heterokedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.528	1.335		2.643	.011
	Kualitas Pelayanan	-.008	.077	-.017	-.102	.919
	Citra Merek	-.102	.087	-.198	-1.175	.246

a. Dependent Variable: RES2

3. Uji autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.631[a]	.398	.374	2.31942	2.067

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

4. Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.645	2.275		2.921	.005		
	Kualitas Pelayan	.267	.131	.272	2.034	.047	.685	1.461
	Citra Merek	.484	.148	.437	3.259	.002	.685	1.461

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 6

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.645	2.275		2.921	.005
	Kualitas Pelayanan	.267	.131	.272	2.034	.047
	Citra Merek	.484	.148	.437	3.259	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174.471	2	87.235	16.216	.000[a]
	Residual	263.606	49	5.380		
	Total	438.077	51			

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Lampiran 7

Uji Hipotesis

Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.645	2.275		2.921	.005
	Kualitas Pelayanan	.267	.131	.272	2.034	.047
	Citra Merek	.484	.148	.437	3.259	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174.471	2	87.235	16.216	.000[a]
	Residual	263.606	49	5.380		
	Total	438.077	51			

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Lampiran 8

Koefisien Korelasi (R)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.631[a]	.398	.374	2.31942	2.067

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Uji Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.631[a]	.398	.374	2.31942	2.067

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan