

KUESIONER

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bapak/Ibu/Saudara/I Responden yang terhormat, terima kasih dan hormat saya atas berkenannya meluangkan waktu untuk memberi jawaban atas kuesioner (lembar pernyataan) saya ini guna memperoleh hasil penelitian terhadap tugas akhir perkuliahan (skripsi) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan setiap jawaban yang diberikan sangat bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Tangerang, 25 Juni 2023

Hormat Saya

Peneliti,

(Reza Desriyani)

A. Petunjuk Pengisian Kuesoner

Jawablah pertanyaan atau pernyataan berikut ini dengan mengisi jawaban pada titik-titik yang telah disediakan atau dengan **memberi tanda cek (√)** pada jawaban yang sesuai dengan pilhan anda.

B. Keterangan Jawaban

Simbol	Kategori	Nilai/Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RR	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

C. Karakteristik Responden

Usia		Jenis Kelamin		Pendidikan	
1.	17-25 tahun	<input type="checkbox"/>		1. SD	<input type="checkbox"/>
2.	30-37 tahun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. SMA	<input type="checkbox"/>
3.	38-47 tahun	<input type="checkbox"/>	Laki <input type="checkbox"/>	3. D3	<input type="checkbox"/>
4.	48-57 tahun	<input type="checkbox"/>	Perempuan <input type="checkbox"/>	4. S1	<input type="checkbox"/>
				5. S2	<input type="checkbox"/>

1. Variabel Kualitas pelayanan

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya mendapatkan pelayanan yang mudah di Apotek Grand Farma					
2.	Pegawai Apotek Grand Farma melayani konsumen dengan cekatan					
3.	Pegawai Apotek melakukan pelayanan dengan cepat					
4.	Pegawai Apotek menjamin pelayanan yang tepat waktu					
5.	Pegawai Apotek tidak membeda-bedakan konsumen secara diskriminasi					

2. Variabel Harga

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Harga obat yang ada di apotek grand farma terjangkau					
2.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas obat					
3.	Harga sesuai dengan manfaat obat					
4.	Harga obat di apotek grand farma lebih murah dari apotek lain					
5.	Harga lebih murah dan lebih berkualitas dari apotek lain					

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Apotek grand farma menyediakan kotak keluhan bagi pelanggan atau konsumen					
2.	Apotek grand farma menyediakan kotak saran					
3.	Pegawai apotek grand farma memberikan penjelasan kepada pelanggan atau konsumen dengan jelas					
4	Produk apotek grand sudah sesuai keinginan pelanggan atau konsumen					
5.	Apotek grand farma memberikan jasa sesuai harapan pelanggan atau konsumen					

1. Kualitas Pelayanan

Tabel Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X1)

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL X1
1	2	1	4	5	5	5	5	5	25
2	2	1	2	5	5	5	5	5	25
3	2	4	2	5	5	5	5	5	25
4	2	1	2	4	3	3	4	4	18
5	2	1	2	5	5	5	5	5	25
6	1	1	4	5	5	4	5	5	24
7	2	1	4	4	4	5	4	4	21
8	1	1	2	4	5	4	4	1	18
9	2	1	2	5	4	5	5	5	24
10	2	1	2	5	5	5	5	1	21
11	2	1	2	4	5	4	5	5	23
12	1	2	4	4	5	4	4	5	22
13	1	4	2	5	5	5	5	4	24
14	1	3	2	2	3	4	3	2	14
15	1	1	2	5	4	5	5	4	23
16	2	1	4	5	5	5	5	5	25
17	1	2	4	4	4	5	3	4	20
18	2	1	4	5	5	5	5	4	24
19	2	1	4	4	4	4	4	4	20
20	1	1	2	4	4	4	4	4	20
21	2	1	2	4	3	4	3	4	18
22	2	2	3	5	4	5	4	5	23
23	1	3	2	5	5	5	5	5	25
24	2	1	2	5	5	5	5	5	25
25	1	4	2	5	5	5	5	5	25
26	2	3	2	5	4	5	5	5	24
27	1	2	4	5	5	5	5	5	25
28	1	2	4	5	5	5	5	5	25
29	2	1	4	4	4	4	4	4	20
30	1	1	2	5	4	5	5	5	24
31	2	2	2	4	4	4	4	4	20
32	1	1	1	5	5	4	4	5	23
33	1	3	2	5	5	5	5	5	25

34	1	1	2	5	5	5	5	5	25
35	1	3	5	5	5	4	4	4	22
36	2	2	3	5	5	4	4	5	23
37	2	1	2	5	5	5	5	5	25
38	1	1	2	5	5	5	5	5	25
39	2	1	4	5	4	4	5	4	22
40	2	1	2	5	5	5	5	5	25
41	2	1	2	5	4	5	5	5	24
42	2	1	2	5	5	5	5	5	25
43	1	3	4	5	5	5	5	5	25
44	1	3	2	5	5	5	5	5	25
45	1	3	4	4	4	4	4	4	20
46	2	1	2	5	5	5	5	5	25
47	1	1	4	4	4	4	4	4	20
48	1	2	4	5	5	5	5	5	25
49	2	2	2	5	5	5	5	5	25
50	1	2	4	4	4	4	4	4	20
51	1	1	4	5	4	5	5	5	24
52	2	1	4	4	4	4	4	4	20
53	1	1	3	5	4	4	4	4	21
54	1	3	4	5	5	5	5	5	25
55	1	3	4	4	4	4	4	4	20
56	2		4	5	5	5	5	5	25
57	1	4	3	4	4	3	3	4	18
58	1	3	4	5	5	5	5	5	25
59	1	4	2	4	4	4	3	4	19
60	1	4	3	5	5	5	5	5	25
61	1	4	4	5	5	4	4	5	23
62	1	3	4	4	4	4	4	4	20
63	2	1	4	5	5	5	5	5	25
64	1	3	2	5	5	5	5	5	25
65	2	1	2	5	5	4	5	4	23
66	2	1	2	4	4	4	3	5	20
67	1	1	4	4	4	4	4	4	20
68	1	2	4	5	5	5	5	5	25
69	2	1	2	4	5	5	5	5	24
70	2	1	2	5	4	5	4	5	23
71	2	1	2	4	4	4	5	4	21
72	2	2	3	5	5	5	5	5	25

73	2	1	2	5	5	5	5	5	25
74	1	2	4	4	4	4	4	4	20
75	2	1	2	4	5	4	4	5	22
76	1	1	4	4	5	5	5	4	23
77	2	3	2	5	5	5	5	5	25
78	1	3	4	5	5	5	5	5	25
79	2	1	4	4	4	3	3	5	19
80	2	1	2	4	4	4	4	4	20
81	1	1	4	4	4	4	4	4	20
82	1	1	3	1	2	2	2	3	10
83	1	2	4	5	5	5	5	5	25
84	2	1	2	4	5	5	5	4	23
85	2	1	4	2	3	2	4	2	13
86	1	3	3	5	5	5	5	5	25
87	1	3	2	4	4	4	3	4	19
88	2	3	3	5	5	5	5	5	25
89	1	1	2	3	3	4	3	4	17
90	1	2	4	3	3	3	4	5	18
91	2	2	3	3	4	3	3	4	17
92	2	1	2	1	2	3	4	5	15
93	1	1	4	1	2	3	4	5	15
94	2	1	2	2	1	4	5	4	16
95	2	1	2	1	5	4	3	4	17
96	2	2	4	5	3	2	4	3	17
97	2	2	4	2	5	3	3	3	16
98	2	3	2	1	4	5	4	2	16
99	1	4	4	1	4	4	3	4	16
100	1	2	4	1	5	4	4	5	19

2. Harga (X2)

Tabel Tabulasi Data Harga (X2)

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL X2
1	2	1	4	5	5	5	4	5	24
2	2	1	2	5	5	5	5	5	25
3	2	4	2	4	5	5	5	4	23
4	2	1	2	2	4	3	3	4	16
5	2	1	2	5	5	5	5	5	25
6	1	1	4	5	4	5	5	5	24
7	2	1	4	4	4	4	4	4	20
8	1	1	2	4	4	4	3	3	18
9	2	1	2	4	5	5	5	5	24
10	2	1	2	4	3	4	4	4	19
11	2	1	2	2	4	5	2	3	16
12	1	2	4	4	5	4	5	5	23
13	1	4	2	4	4	5	5	5	23
14	1	3	2	2	3	4	2	3	14
15	1	1	2	4	5	5	5	4	23
16	2	1	4	5	5	5	5	5	25
17	1	2	4	4	4	4	5	4	21
18	2	1	4	4	4	4	5	4	21
19	2	1	4	4	4	4	4	4	20
20	1	1	2	4	4	4	4	4	20
21	2	1	2	4	4	4	4	4	20
22	2	2	3	5	5	4	5	5	24
23	1	3	2	4	5	5	4	4	22
24	2	1	2	4	5	5	5	5	24
25	1	4	2	4	4	4	4	4	20
26	2	3	2	5	5	5	5	5	25
27	1	2	4	5	5	5	5	5	25
28	1	2	4	5	5	5	5	5	25
29	2	1	4	4	4	4	4	4	20
30	1	1	2	5	5	5	5	5	25
31	2	2	2	5	4	1	3	3	16
32	1	1	1	5	5	4	4	5	23

33	1	3	2	5	5	5	5	5	25
34	1	1	2	4	4	5	4	4	21
35	1	3	5	4	3	4	3	3	17
36	2	2	3	5	5	4	5	4	23
37	2	1	2	5	5	5	5	5	25
38	1	1	2	5	5	5	5	5	25
39	2	1	4	4	4	4	4	4	20
40	2	1	2	5	5	5	5	5	25
41	2	1	2	5	4	4	4	5	22
42	2	1	2	5	5	5	5	5	25
43	1	3	4	5	5	5	4	4	23
44	1	3	2	5	5	5	5	5	25
45	1	3	4	4	4	4	2	3	17
46	2	1	2	4	4	4	4	4	20
47	1	1	4	4	4	4	4	4	20
48	1	2	4	5	5	5	5	5	25
49	2	2	2	5	5	5	5	5	25
50	1	2	4	4	4	4	3	3	18
51	1	1	4	5	5	5	5	5	25
52	2	1	4	4	4	4	4	4	20
53	1	1	3	4	4	5	4	4	21
54	1	3	4	5	5	5	5	5	25
55	1	3	4	4	4	4	3	3	18
56	2		4	4	5	5	5	5	24
57	1	4	3	4	3	4	2	3	16
58	1	3	4	5	5	5	5	5	25
59	1	4	2	4	4	5	4	4	21
60	1	4	3	4	4	4	4	4	20
61	1	4	4	5	4	4	4	4	21
62	1	3	4	4	4	4	2	2	16
63	2	1	4	4	4	5	4	4	21
64	1	3	2	5	5	5	5	5	25
65	2	1	2	4	5	4	5	5	23
66	2	1	2	4	4	5	3	3	19
67	1	1	4	4	5	4	5	5	23
68	1	2	4	5	5	5	5	5	25
69	2	1	2	4	5	5	4	4	22
70	2	1	2	4	4	4	4	4	20
71	2	1	2	4	4	4	4	4	20

72	2	2	3	5	5	5	5	5	25
73	2	1	2	4	4	4	4	4	20
74	1	2	4	3	4	3	3	3	16
75	2	1	2	4	5	4	4	4	21
76	1	1	4	4	4	5	3	3	19
77	2	3	2	5	5	5	5	5	25
78	1	3	4	4	4	5	4	5	22
79	2	1	4	4	4	4	3	3	18
80	2	1	2	4	4	4	4	4	20
81	1	1	4	4	4	4	4	4	20
82	1	1	3	3	3	3	3	3	15
83	1	2	4	4	4	4	4	4	20
84	2	1	2	4	5	5	4	5	23
85	2	1	4	2	2	5	1	4	14
86	1	3	3	4	5	5	4	4	22
87	1	3	2	4	4	4	4	4	20
88	2	3	3	5	5	5	5	5	25
89	1	1	2	3	3	3	4	3	16
90	1	2	4	2	3	3	4	3	15
91	2	2	3	5	3	4	4	3	19
92	2	1	2	1	2	3	4	5	15
93	1	1	4	1	2	3	4	5	15
94	2	1	2	3	1	2	2	5	13
95	2	1	2	2	4	4	5	4	19
96	2	2	4	1	2	4	3	5	15
97	2	2	4	1	2	5	2	1	11
98	2	3	2	2	4	4	3	3	16
99	1	4	4	1	1	5	4	4	15
100	1	2	4	1	4	4	3	5	17

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL Y
1	2	1	4	5	5	5	5	5	25
2	2	1	2	5	5	5	5	5	25
3	2	4	2	4	5	5	4	4	22
4	2	1	2	3	4	5	5	5	22
5	2	1	2	5	5	5	5	5	25
6	1	1	4	4	4	4	5	5	22
7	2	1	4	4	4	4	4	4	20
8	1	1	2	5	5	4	4	4	22
9	2	1	2	5	5	5	5	5	25
10	2	1	2	4	5	5	4	5	23
11	2	1	2	5	5	5	5	5	25
12	1	2	4	4	4	5	5	4	22
13	1	4	2	4	4	5	5	5	23
14	1	3	2	4	3	2	4	2	15
15	1	1	2	3	3	4	5	4	19
16	2	1	4	5	5	5	5	5	25
17	1	2	4	5	5	4	5	5	24
18	2	1	4	4	4	4	4	4	20
19	2	1	4	4	4	4	4	4	20
20	1	1	2	4	4	4	4	4	20
21	2	1	2	3	4	4	3	4	18
22	2	2	3	5	5	4	4	4	22
23	1	3	2	5	5	5	5	5	25
24	2	1	2	5	5	5	5	4	24
25	1	4	2	3	3	5	4	4	19
26	2	3	2	5	5	5	5	5	25
27	1	2	4	5	5	5	5	5	25
28	1	2	4	5	5	5	5	5	25
29	2	1	4	3	3	4	4	4	18
30	1	1	2	4	4	4	4	5	21
31	2	2	2	5	5	5	3	5	23
32	1	1	1	4	4	5	5	5	23
33	1	3	2	5	5	5	5	5	25

34	1	1	2	3	3	5	5	5	21
35	1	3	5	3	4	3	3	4	17
36	2	2	3	5	5	4	5	5	24
37	2	1	2	5	5	5	5	5	25
38	1	1	2	5	5	5	5	5	25
39	2	1	4	4	4	4	4	5	21
40	2	1	2	5	5	5	5	5	25
41	2	1	2	5	5	4	5	5	24
42	2	1	2	5	5	5	5	5	25
43	1	3	4	4	4	4	4	4	20
44	1	3	2	5	5	5	5	5	25
45	1	3	4	3	3	4	4	4	18
46	2	1	2	4	4	5	4	4	21
47	1	1	4	4	4	4	4	4	20
48	1	2	4	5	5	5	5	5	25
49	2	2	2	5	5	5	5	5	25
50	1	2	4	3	3	4	4	4	18
51	1	1	4	4	3	5	5	5	22
52	2	1	4	4	4	4	4	4	20
53	1	1	3	4	4	4	4	4	20
54	1	3	4	5	5	5	5	5	25
55	1	3	4	4	4	4	4	4	20
56	2		4	5	5	5	5	5	25
57	1	4	3	4	2	1	4	3	14
58	1	3	4	5	5	5	5	5	25
59	1	4	2	5	5	5	4	4	23
60	1	4	3	5	5	4	4	4	22
61	1	4	4	4	4	4	5	5	22
62	1	3	4	4	4	3	4	4	19
63	2	1	4	4	4	5	5	5	23
64	1	3	2	5	5	5	5	5	25
65	2	1	2	5	4	4	5	5	23
66	2	1	2	3	3	5	5	5	21
67	1	1	4	5	4	4	5	5	23
68	1	2	4	3	3	5	5	5	21
69	2	1	2	5	4	5	4	4	22
70	2	1	2	4	4	5	4	5	22
71	2	1	2	5	5	4	5	4	23
72	2	2	3	4	4	5	4	5	22

73	2	1	2	5	5	5	5	5	25
74	1	2	4	4	4	4	4	4	20
75	2	1	2	5	5	4	4	5	23
76	1	1	4	4	4	4	4	4	20
77	2	3	2	5	5	1	5	5	21
78	1	3	4	5	5	5	5	5	25
79	2	1	4	4	4	4	4	3	19
80	2	1	2	4	4	4	4	4	20
81	1	1	4	4	4	4	4	4	20
82	1	1	3	2	2	2	3	3	12
83	1	2	4	4	4	5	5	5	23
84	2	1	2	5	4	5	5	5	24
85	2	1	4	2	3	2	2	2	11
86	1	3	3	5	5	5	4	4	23
87	1	3	2	3	4	4	4	4	19
88	2	3	3	5	5	5	5	5	25
89	1	1	2	3	3	4	3	2	15
90	1	2	4	2	3	4	3	4	16
91	2	2	3	3	4	3	4	4	18
92	2	1	2	1	2	3	4	5	15
93	1	1	4	1	2	3	4	5	15
94	2	1	2	1	2	3	1	5	12
95	2	1	2	2	5	5	4	5	21
96	2	2	4	5	4	3	5	4	21
97	2	2	4	2	2	4	4	1	13
98	2	3	2	5	1	1	2	4	13
99	1	4	4	4	3	3	5	4	19
100	1	2	4	2	4	3	5	4	18

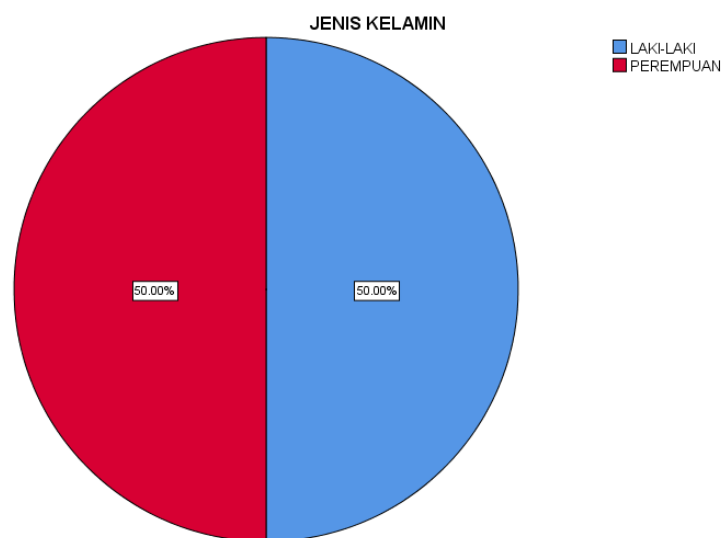
A.

DATA RESPONDEN

1. Jenis kelamin

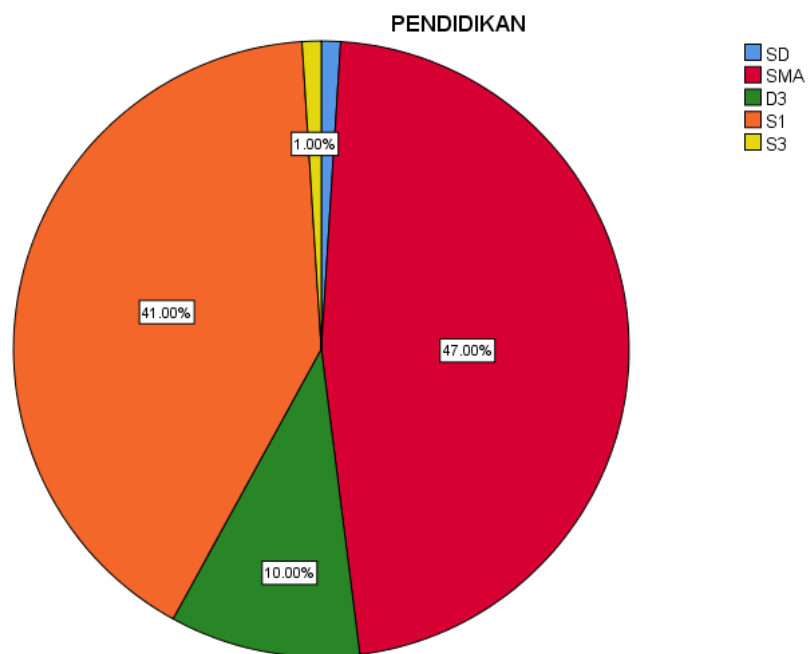
JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	50	50.0	50.0	50.0
	PEREMPUAN	50	50.0	50.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Gambar 4. 1 Jenis kelamin



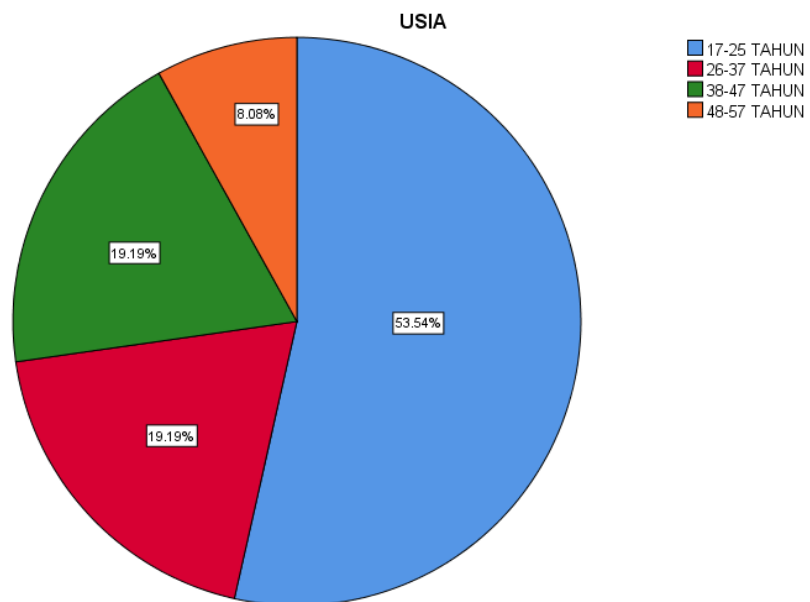
2. Pendidikan

PENDIDIKAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	1	1.0	1.0	1.0
	SMA	47	47.0	47.0	48.0
	D3	10	10.0	10.0	58.0
	S1	41	41.0	41.0	99.0
	S3	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



3. Usia

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 TAHUN	53	53.0	53.5	53.5
	26-37 TAHUN	19	19.0	19.2	72.7
	38-47 TAHUN	19	19.0	19.2	91.9
	48-57 TAHUN	8	8.0	8.1	100.0
	Total	99	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		100	100.0		



DESKRIPSI DATA VARIABEL

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	11.0
	Ragu-Ragu	3	3.0	3.0	14.0
	Setuju	31	31.0	31.0	45.0
	Sangat Setuju	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	4.0
	Ragu-Ragu	7	7.0	7.0	11.0
	Setuju	35	35.0	35.0	46.0
	Sangat Setuju	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	8	8.0	8.0	11.0
	Setuju	37	37.0	37.0	48.0
	Sangat Setuju	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	13	13.0	13.0	14.0
	Setuju	33	33.0	33.0	47.0
	Sangat Setuju	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan 5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	5.0
	Ragu-Ragu	3	3.0	3.0	8.0
	Setuju	36	36.0	36.0	44.0
	Sangat Setuju	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. HARGA

Harga 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	13.0
	Ragu-Ragu	4	4.0	4.0	17.0
	Setuju	50	50.0	50.0	67.0
	Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

harga 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	7.0
	Ragu-Ragu	8	8.0	8.0	15.0
	Setuju	44	44.0	44.0	59.0
	Sangat Setuju	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Harga 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
	Ragu-Ragu	7	7.0	7.0	9.0
	Setuju	44	44.0	44.0	53.0
	Sangat Setuju	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Harga 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	8.0
	Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	22.0
	Setuju	40	40.0	40.0	62.0
	Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Harga 5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
	Ragu-Ragu	18	18.0	18.0	20.0
	Setuju	38	38.0	38.0	58.0
	Sangat Setuju	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	9.0
	Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	23.0
	Setuju	33	33.0	33.0	56.0
	Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan Pelanggan 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	7.0
	Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	21.0
	Setuju	38	38.0	38.0	59.0
	Sangat Setuju	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan Pelanggan 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	6.0
	Ragu-Ragu	9	9.0	9.0	15.0
	Setuju	37	37.0	37.0	52.0
	Sangat Setuju	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan Pelanggan 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Ragu-Ragu	6	6.0	6.0	9.0
	Setuju	41	41.0	41.0	50.0
	Sangat Setuju	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan Pelanggan 5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	4.0
	Ragu-Ragu	3	3.0	3.0	7.0
	Setuju	39	39.0	39.0	46.0
	Sangat Setuju	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

1. Uji Validitas

a. Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas Pelayanan 1	17.55	6.371	.709	.799
Kualitas Pelayanan 2	17.40	8.101	.648	.806
Kualitas Pelayanan 3	17.40	8.040	.742	.786
Kualitas Pelayanan 4	17.40	8.182	.720	.792
Kualitas Pelayanan 5	17.37	8.680	.481	.849

b. Harga

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harga 1	16.78	7.628	.645	.809
harga 2	16.58	7.903	.769	.768
Harga 3	16.40	9.899	.488	.842
Harga 4	16.68	7.856	.752	.772
Harga 5	16.56	9.118	.577	.822

c. Kepuasan Pelanggan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan Pelanggan 1	17.15	7.583	.623	.807
Kepuasan Pelanggan 2	17.12	7.480	.764	.761
Kepuasan Pelanggan 3	17.00	8.101	.598	.811
Kepuasan Pelanggan 4	16.87	8.700	.650	.799
Kepuasan Pelanggan 5	16.82	9.018	.562	.819

2. Uji Reabilitas

a. Kualitas Pelayanan (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.840	5

b. Harga (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.838	5

c. Kepuasan Pelanggan (Y)

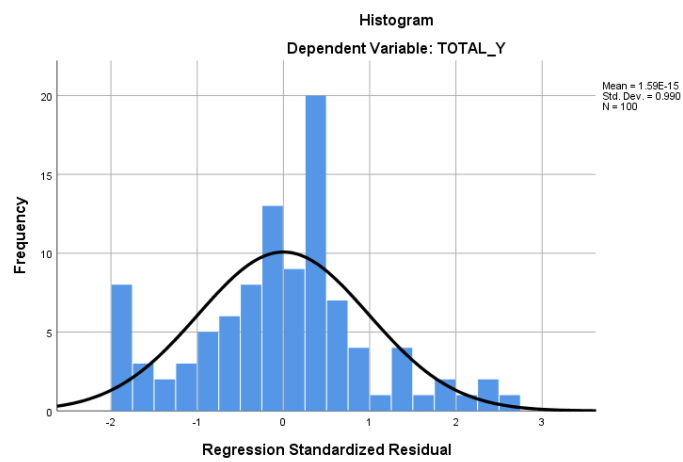
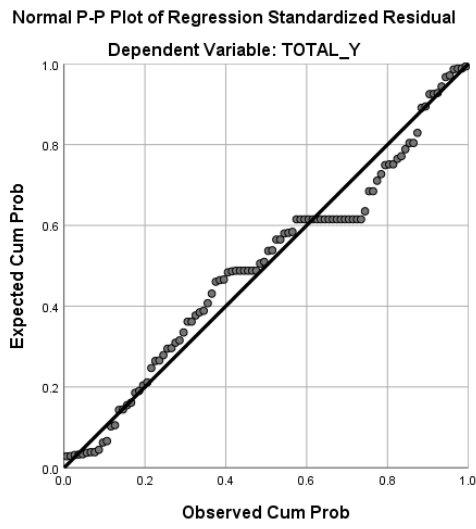
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

.833	5
------	---

ANALISIS HASIL PENELITIAN

1. Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas



UJI KOEFISIEN KORELASI

Correlations				
		TOTAL_X1	TOTAL_X2	TOTAL_Y
TOTAL_X1	Pearson Correlation	1	.831**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.831**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.807**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

UJI DETERMINASI (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 ^a	.699	.693	1.942
a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1				
b. Dependent Variable: TOTAL_Y				

UJI ANALISIS REGRESI BERGANDA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.569	1.265		2.031	.045
	TOTAL_X1	.510	.103	.501	4.966	.000
	TOTAL_X2	.365	.099	.372	3.689	.000
a. Dependent Variable: TOTAL_Y						

UJI HIPOTESIS

1. Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.569	1.265		2.031	.045
	TOTAL_X1	.510	.103	.501	4.966	.000
	TOTAL_X2	.365	.099	.372	3.689	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

2. Uji f (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	848.550	2	424.275	112.540	.000 ^b
	Residual	365.690	97	3.770		
	Total	1214.240	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19136
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67696	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74



STIE-PPI

AKUNTANSI - MANAJEMEN
Terakreditasi B

SURAT KEPUTUSAN
KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
Nomor: 090/01-A.01/43194/II/2023

Tentang
DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI TAHUN AKADEMIK 2022/2023 GANJIL
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KETUA STIE PUTRA PERDANA INDONESIA,

- Menimbang : 1. Bahwa untuk menjamin kelancaran penyelesaian proses penyusunan skripsi mahasiswa Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi Tahun Akademik 2022/2023, perlu mengangkat Dosen Pembimbing Skripsi.
2. Bahwa nama yang tercantum dalam surat keputusan ini telah memenuhi syarat ketentuan akademik dan mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat : 1. UU No. 12 Tentang Pendidikan Tinggi.
2. Permendikbud No. 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
3. Permendikbud No. 50 Tahun 2014 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
4. Statuta Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi
- Memperhatikan : Hasil keputusan rapat pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi tentang Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi untuk Tahun Akademik 2022/2023 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi Tangerang.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : 1. Mengangkat dan menetapkan dosen pembimbing skripsi:

Nama	TONI SUHARA, S.E, M.M.
NIDN	0402097503
Jabatan Fungsional	LEKTOR

Dalam penyusunan Skripsi Mahasiswa:

Nama	REZA DESRIYANI
NIM	1916120196
Program Studi	MANAJEMEN



STIE-PPI

AKUNTANSI - MANAJEMEN
Terakreditasi B

2. Tugas membimbing Skripsi selama 1 (satu) semester dan dapat diperpanjang selama 1 (satu) semester berikutnya.
3. kepadanya diberikan tunjangan honor sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi.
4. Surat Keputusan ini berlaku mulai tanggal surat keputusan ini ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tangerang
Pada tanggal : 03 Februari 2023
Ketua,



Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M
NIP: 194100001

Tembusan :

1. Ketua Yayasan PPI
2. BPH Yayasan PPI
3. Arsip



Tangerang, 24 juni 2023

Nomor :
Lampiran : -
Perihal : **Balasan Surat Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bpk. Drs. Satrias Djamaran, SE., MM
Di -
STIE PPI Citra Raya

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat dari STIE PPI Nomor : 221/04-C.02/43194/VI/2023 Tanggal 14 Juni 2023 Perihal Permohonan Izin Penelitian, bahwa mahasiswa berikut dibawah ini :

Nama : Reza Desriyani
NIM : 1916120196
Program Studi : Majamenen
Jenjang : Strata 1

Yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan penelitian di Apotek Grand Farma dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Grand Farma Bunderan 5 (Lima) Kecamatan Panongan Tangerang”, terhitung mulai Februari s/d April

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Tangerang, 24 Juni 2023

Direktur


**APOTEK
GRAND FARMA**
Ruko Grand Boulevard T01A/115
Jl. Citra Raya Boulevard, Citra Raya, Panongan
Telp. 021-2900 2388 / 5964 1249
email : Apotek grandfarma@gmail.com

BM Sulistyawati.

DAFRAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Reza Desriyani
Tempat & Tanggal lahir : Jakarta, 07 Desember 1998
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Graha Raflesia Blok D 18 No 45 Citra Raya
Tangerang

Riwayat Pendidikan

1. SDN 1 Sungai Lilin Musi Banyu Asin, Sumatera Selatan, Tahun 2004 - 2010
2. SMPN 1 Sungai Lilin Musi Banyu Asin, Sumatera Selatan, Tahun 2010-2013
3. SMK Kesehatan Utama Insani, Panongan, Tangerang, Tahun 2013-2016
4. S1 STIE Putra Perdana Indonesia, Tahun 2019-2023

Tangerang, 30 September 2023

Reza Desriyani