

**STIE-PPI**AKUNTANSI - MANAJEMEN
Terakreditasi B

SURAT KEPUTUSAN
KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
Nomor : 237/01-A.02/43194/1/2022

Tentang
DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI TAHUN AKADEMIK 2021/2022
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 2021/2022, 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 Tahun 2012
- Memperhatikan** : Hasil keputusan rapat pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi tentang Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi untuk Tahun Akademik 2021/2022 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi Tangerang.

MEMUTUSKAN :

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

Nama	ISCHAK P. LUMBANTOBING, SSl, MSl
NIDN	0321086902
Jabatan Fungsional	LEKTOR

Dalam penyusunan Skripsi Mahasiswa:

Nama	DESNA KRISTIANI DUHA
NIM	1816120140
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 Januari 2022
Ketua,



Dr.H. Juanda, S.H., S.E., M.M
NIP. 194100601

Tembusan :

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



FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	DEBIA KRISTIAMI DUHA
NIM	1816120140
Dosen Pembimbing	1. ISHAK P. LUMBANTOBING, S.Si., M.Si 2.
Judul Skripsi	PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BENSIN SURYA OLI DI JAKARTA BARAT

Konsultasi ke	Materi (BAB)	Tanggal Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
Pertama	BAB 1	06 Januari 2022	
Kedua	BAB 2	04 Februari 2022	
Ketiga	BAB 3-	04 Februari 2022	
Keempat	Bab 4	06 Oktober 22	
Kelima	Revisi bab 4	10 Oktober 22	
Kenam	Revisi bab 4	10 Oktober 22	
Ketujuh	Bab 5 Lampiran	13 Oktober 22	
Kedelapan	ace bab 4 dan 5	13 Oktober 22	



STIE-PPI

AKUNTANSI - MANAJEMEN
Terakreditasi B

Nomor : 163/04-C.02/43194/VII/2022
Perihal : **Surat Pengantar Penelitian**

Kepada Yth :
Pimpinan Bengkel Surya Oli Jakarta Barat
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sesuai dengan ketentuan akademik pada program Sarjana (S1) STIE PPI, bagi mahasiswa/i tingkat akhir diwajibkan menyusun skripsi sebagai salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi.

Sehubungan dengan kewajiban tersebut, maka kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu, dapat kiranya memberikan kesempatan kepada mahasiswi kami

Nama : Desna Kristiani Duha
NIM : 1816120140
Program Studi : Manajemen

Untuk dapat melaksanakan penelitian pada perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin, guna memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi dengan judul : **"Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat"**

Kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan **Surat Keterangan** setelah mahasiswi kami selesai melaksanakan penelitiannya.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tangerang, 20 Juli 2022

Wakil Ketua


Drs. Saiful Djamaran, S.E., M.M.
NIP. 198110001

Keterangan :
Arsip

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BENGKEL SURYA OLI DI JAKARTA BARAT

Responden yang terhormat,

Saya Desna Kristiani Duha (1816120140), Mahasiswi Manajemen – Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Kabupaten Tangerang, sedang melaksanakan penelitian tentang Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat. Kuesioner ini merupakan sumber data utama dalam penelitian ini, maka dimohon kesediaan Bapak/Ibu atau saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan tepat dan benar. Semua informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan digunakan untuk kepentingan akademik. Atas partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Desna Kristiani Duha

NIM. 1816120140

I. Identitas Responden

Berilah tanda check (√) pada salah satu pilihan jawaban dan tuliskan jawaban singkat bila jawaban Anda tidak tersedia pada pilihan jawaban dalam kuesioner ini.

Pendidikan Terakhir	Usia
1. SMK/SMA ☐	1. 18-20 tahun ☐
2. D1 ☐	2. 21-25 tahun ☐
3. D3 ☐	3. 26-28 tahun ☐

Jenis Kelamin
1. Pria ☐

Daftar Pernyataan Variabel Harga (X1)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Harga oli sangat terjangkau dan memiliki kualitas yang sangat baik.					
2	Harga oli mobil bervariasi tergantung mereknya.					
3	Harga oli bervariasi dan juga memiliki kualitas masing-masing.					
4	Harga yang diberikan oleh produk oli sesuai dengan hasil yang diinginkan.					
5	Harga produk oli dapat bersaing dengan produk lainnya.					
6	Harga produk oli merupakan ukuran terhadap besar kecilnya nilai kepuasan seseorang terhadap produk yang dibelinya.					

7	Harga suatu produk oli memiliki harga yang mahal apabila produk tersebut memiliki kepuasan kualitas yang tinggi.					
8	Harga produk oli memiliki strategi harga untuk mencapai target pasar yang digunakan oleh perusahaan.					
9	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang diterima.					
10	Produk yang ada dengan harga yang terlalu murah dan tidak wajar memiliki kualitas yang buruk.					

Daftar Pernyataan Variabel kualitas Pelayanan(X2)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Kualitas oli akan sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melumasi mesin mobil.					
2	Kualitas oli dengan merek manapun dapat digunakan asalkan sesuai dengan keperluan pemilik kendaraan.					
3	Kualitas setiap oli mesin memiliki peringkat menurut standar tertentu.					
4	Kualitas oli yang ada didalam mesin seharusnya sesuai dengan volume yang dianjurkan oleh pabrik.					
5	Kualitas oli yang bagus memiliki warna jernih dan tidak terlihat keruh.					
6	kualitas adalah sesuatu hal yang terbentuk dari proses pengukuran.					

7	Kualitas oli mesin sangat berpengaruh pada jenis mobil tertentu.					
---	--	--	--	--	--	--

8	Kualitas produk oli merekomendasikan oli terbaik untuk mobil kesayanganmu beserta tips memilihnya.					

9	Kualitas produk oli memiliki keunggulan yang mampu mencegah penyumbatan yang sering terjadi pada mesin mobil.					

10	Kualitas produk oli menjadikan mesin mobil anda akan tetap aman dan awet.					

Daftar Pernyataan Variabel Kepuasan pelanggan (Y)

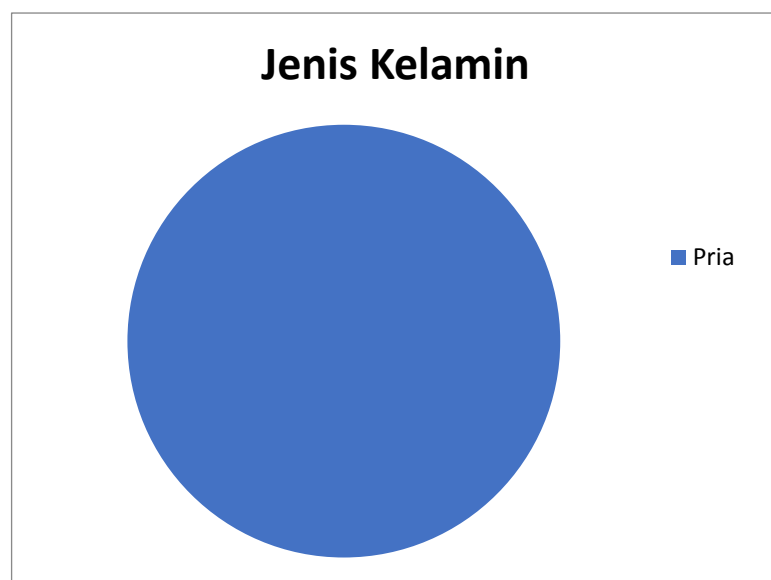
NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Saya membeli produk oli karena memiliki kualitas yang baik.					
2	Saya merasa puas membeli produk oli karena menyediakan berbagai macam jenis oli sesuai dengan kebutuhan mesin mobil.					
3	Produk yang saya beli sesuai dengan harapan.					
4	Saya membeli produk oli berulang-ulang atau lebih dari satu kali karena memiliki kualitas dan jaminan yang baik terhadap mesin mobil.					
5	Saya membeli produk oli karena menyediakan berbagai macam metode pembayaran yang mudah.					
6	Saya membeli produk oli karena memiliki harga yang murah dan memiliki faktor yang mudah dijangkau.					

7	Saya merasa puas karena olinya lebih tinggi dari toko lain.					
8	Saya merasa puas dengan pelayanannya yang memberikan kenyamanan kepada pelanggan.					
9	Saya merasa puas karena banyak tawaran yang menarik, diskon lumayan banyak dan juga berbagai macam hadiah menarik.					
10	Saya sangat puas karena memberikan pengalaman belanja yang menyenangkan					

**A. Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin,
Usia, Pendidikan.**

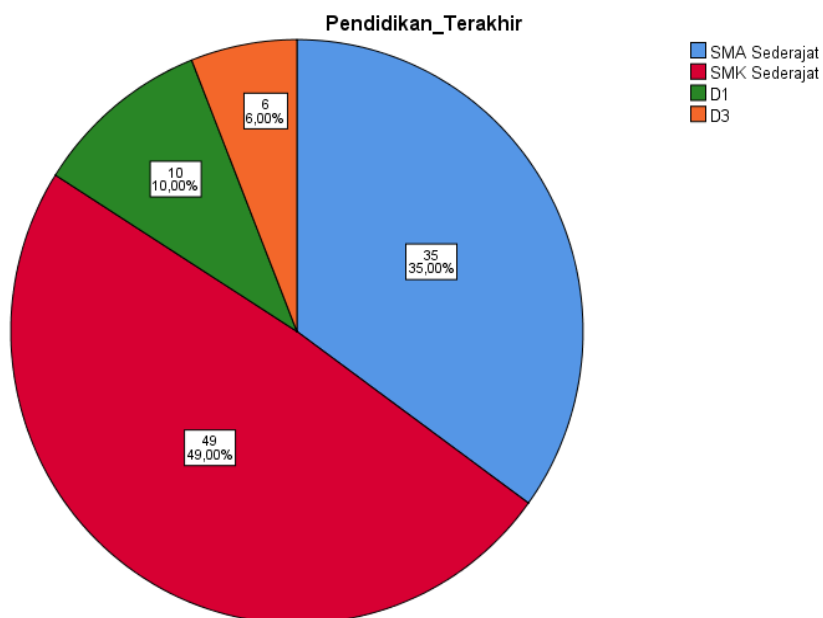
Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	100	100,0	100,0	100,0



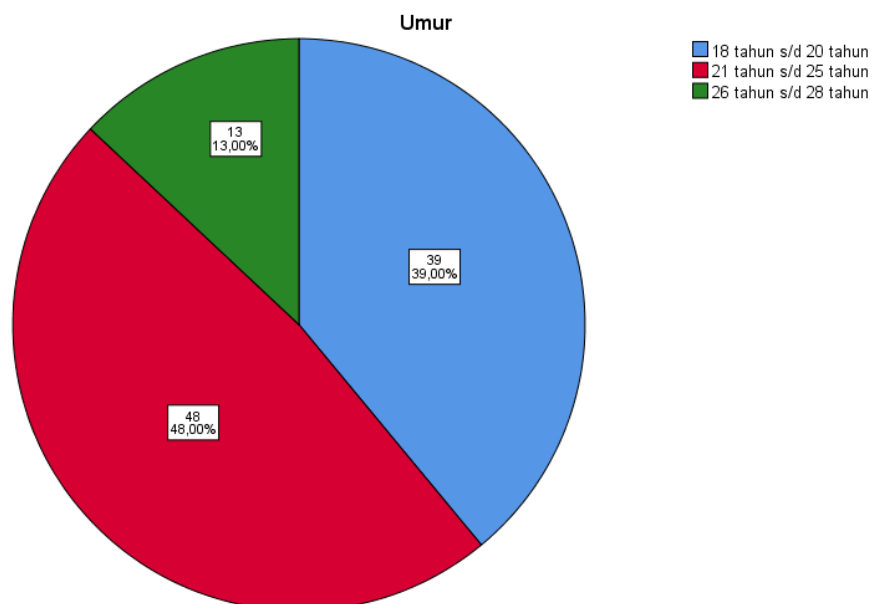
Pendidikan_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA Sederajat	35	35,0	35,0	35,0
	SMK Sederajat	49	49,0	49,0	84,0
	D1	10	10,0	10,0	94,0
	D3	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 tahun s/d 20 tahun	39	39,0	39,0	39,0
	21 tahun s/d 25 tahun	48	48,0	48,0	87,0
	26 tahun s/d 28 tahun	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



A. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

Uji Validitas Variabel Harga (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skala_Likert	38,1100	15,149	,527	,764
Skala_Likert	38,1500	15,038	,659	,752
Skala_Likert	38,1900	15,994	,498	,770
Skala_Likert	38,1600	16,277	,409	,778
Skala_Likert	38,2400	15,699	,429	,776
Skala_Likert	38,4100	15,699	,334	,791
Skala_Likert	38,2000	15,697	,483	,770
Skala_Likert	38,0700	16,450	,434	,777
Skala_Likert	38,4200	14,367	,475	,773
Skala_Likert	38,3700	14,599	,480	,771

Uji Variabel Kualitas Produk (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skala_Likert	34,1300	38,720	,878	,864
Skala_Likert	34,1100	38,564	,613	,881
Skala_Likert	34,1300	38,720	,878	,864
Skala_Likert	33,9200	41,105	,637	,879
Skala_Likert	33,8300	43,456	,455	,890
Skala_Likert	34,5300	43,706	,283	,904
Skala_Likert	34,1200	37,561	,718	,873
Skala_Likert	33,9200	41,105	,637	,879
Skala_Likert	34,1200	37,561	,718	,873
Skala_Likert	34,1100	38,564	,613	,881

Uji Variabel Keputusan pembelian (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skala_Likert	32,8900	34,968	,695	,842
Skala_Likert	32,9600	37,150	,630	,848
Skala_Likert	32,8700	36,074	,768	,838
Skala_Likert	32,6000	37,616	,683	,846
Skala_Likert	32,3900	40,301	,457	,861
Skala_Likert	32,6500	37,503	,710	,844
Skala_Likert	33,1400	40,404	,352	,869
Skala_Likert	32,7100	37,279	,669	,846
Skala_Likert	33,1300	35,912	,493	,865
Skala_Likert	32,9800	37,070	,479	,863

Hasil Uji Reliability Variabel Harga (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,790	10

Hasil Uji Reliability Variabel Kualitas Produk (X2)

Reliability Statistics

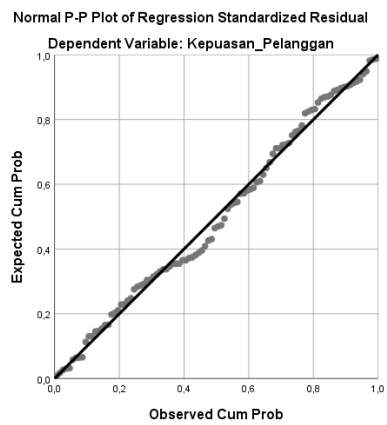
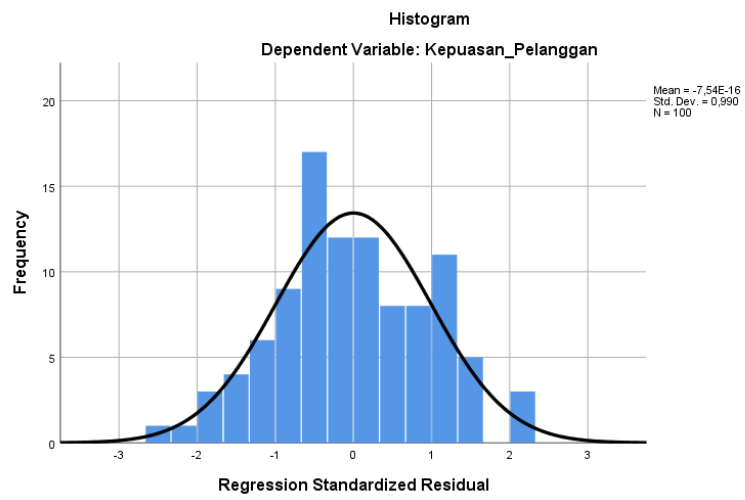
Cronbach's Alpha	N of Items
,890	10

Hasil Uji Reliability Variabel Keputusan Pembelian (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	10

B. Hasil Uji Normalitas



C. Hasil Uji Korelasi Parsial

Hasil Analisis Korelasi Parsial (Pearson Correlation)

Correlations

		Kepuasan_Pelanggan	Harga	Kualitas_Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan_Pelanggan	1,000	,076	-,157
	Harga	,076	1,000	-,170
	Kualitas_Pelayanan	-,157	-,170	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan_Pelanggan	.	,226	,060
	Harga	,226	.	,045
	Kualitas_Pelayanan	,060	,045	.
N	Kepuasan_Pelanggan	100	100	100
	Harga	100	100	100
	Kualitas_Pelayanan	100	100	100

D. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,165 ^a	,027	,007	6,72354

E. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,125	,572		8,954	,000
	Pengaruh_Harga	-,133	,098	-,135	-1,358	,178
	Kualitas_Produk	-,134	,098	-,137	-1,375	,172

F. Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39,816	6,084		6,544	,000
	Harga	,056	,111	,051	,500	,618
	Kualitas Produk	-,143	,098	-,148	-1,456	,148

1. Hasil Uji t Hitung

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,125	,572		8,954	,000
	Pengaruh Harga	-,133	,098	-,135	-1,358	,178
	Kualitas Produk	-,134	,098	-,137	-1,375	,172

2. Hasil Uji F Hitung

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,699	2	,350	1,983	,143 ^b
	Residual	17,106	97	,176		
	Total	17,806	99			

Harga 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	8,0	8,0	8,0
	Ragu-Ragu	24	24,0	24,0	32,0
	Setuju	62	62,0	62,0	94,0
	Sangat Setuju	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6,0	6,0	6,0
	Ragu-Ragu	21	21,0	21,0	27,0
	Setuju	30	30,0	30,0	57,0
	Sangat Setuju	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	8,0	8,0	8,0
	Ragu-Ragu	24	24,0	24,0	32,0
	Setuju	62	62,0	62,0	94,0
	Sangat Setuju	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6,0	6,0	6,0
	Ragu-Ragu	19	19,0	19,0	25,0
	Setuju	31	31,0	31,0	56,0
	Sangat Setuju	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	26	26,0	26,0	26,0
	Setuju	38	38,0	38,0	64,0
	Sangat Setuju	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	11,0	11,0	11,0
	Ragu-Ragu	24	24,0	24,0	35,0
	Setuju	53	53,0	53,0	88,0
	Sangat Setuju	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	7	7,0	7,0	11,0
	Ragu-Ragu	21	21,0	21,0	32,0
	Setuju	33	33,0	33,0	65,0
	Sangat Setuju	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Ragu-Ragu	32	32,0	32,0	36,0
	Setuju	37	37,0	37,0	73,0
	Sangat Setuju	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	16	16,0	16,0	20,0
	Ragu-Ragu	21	21,0	21,0	41,0
	Setuju	38	38,0	38,0	79,0
	Sangat Setuju	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	7,0	7,0	7,0
	Tidak Setuju	19	19,0	19,0	26,0
	Ragu-Ragu	28	28,0	28,0	54,0
	Setuju	39	39,0	39,0	93,0
	Sangat Setuju	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5,0	5,0	5,0
	Ragu-Ragu	21	21,0	21,0	26,0
	Setuju	63	63,0	63,0	89,0
	Sangat Setuju	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	19	19,0	19,0	21,0
	Ragu-Ragu	11	11,0	11,0	32,0
	Setuju	36	36,0	36,0	68,0
	Sangat Setuju	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5,0	5,0	5,0
	Ragu-Ragu	21	21,0	21,0	26,0
	Setuju	63	63,0	63,0	89,0
	Sangat Setuju	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Produk 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Ragu-Ragu	28	28,0	28,0	31,0
	Setuju	39	39,0	39,0	70,0
	Sangat Setuju	30	30,0	30,0	100,0

	Total	100	100,0	100,0	
--	-------	-----	-------	-------	--

Kualitas Pelayanan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	27	27,0	27,0	27,0
	Setuju	41	41,0	41,0	68,0
	Sangat Setuju	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	6,0	6,0	6,0
	Tidak Setuju	9	9,0	9,0	15,0
	Ragu-Ragu	44	44,0	44,0	59,0
	Setuju	26	26,0	26,0	85,0
	Sangat Setuju	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Tidak Setuju	13	13,0	13,0	16,0
	Ragu-Ragu	20	20,0	20,0	36,0
	Setuju	33	33,0	33,0	69,0
	Sangat Setuju	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Ragu-Ragu	28	28,0	28,0	31,0
	Setuju	39	39,0	39,0	70,0
	Sangat Setuju	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Tidak Setuju	13	13,0	13,0	16,0
	Ragu-Ragu	20	20,0	20,0	36,0
	Setuju	33	33,0	33,0	69,0
	Sangat Setuju	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	19	19,0	19,0	21,0
	Ragu-Ragu	11	11,0	11,0	32,0
	Setuju	36	36,0	36,0	68,0
	Sangat Setuju	32	32,0	32,0	100,0

	Total	100	100,0	100,0	
--	-------	-----	-------	-------	--

kepuasan Pelanggan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	16	16,0	16,0	20,0
	Ragu-Ragu	20	20,0	20,0	40,0
	Setuju	37	37,0	37,0	77,0
	Sangat Setuju	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	7	7,0	7,0	11,0
	Ragu-Ragu	37	37,0	37,0	48,0
	Setuju	37	37,0	37,0	85,0
	Sangat Setuju	15	15,0	15,0	100,0

	Total	100	100,0	100,0	
--	-------	-----	-------	-------	--

Kepuasan Pelanggan 2

Kepuasan Pelanggan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	8,0	8,0	8,0
	Ragu-Ragu	22	22,0	22,0	30,0
	Setuju	63	63,0	63,0	93,0
	Sangat Setuju	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Ragu-Ragu	31	31,0	31,0	35,0
	Setuju	38	38,0	38,0	73,0
	Sangat Setuju	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	27	27,0	27,0	27,0
	Setuju	37	37,0	37,0	64,0
	Sangat Setuju	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan pelanggan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7,0	7,0	7,0
	Ragu-Ragu	24	24,0	24,0	31,0
	Setuju	48	48,0	48,0	79,0
	Sangat Setuju	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	11	11,0	11,0	15,0
	Ragu-Ragu	42	42,0	42,0	57,0
	Setuju	33	33,0	33,0	90,0
	Sangat Setuju	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	8,0	8,0	8,0
	Ragu-Ragu	31	31,0	31,0	39,0
	Setuju	37	37,0	37,0	76,0
	Sangat Setuju	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	14	14,0	14,0	14,0
	Tidak Setuju	13	13,0	13,0	27,0
	Ragu-Ragu	18	18,0	18,0	45,0
	Setuju	34	34,0	34,0	79,0
	Sangat Setuju	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	23	23,0	23,0	27,0
	Ragu-Ragu	16	16,0	16,0	43,0
	Setuju	33	33,0	33,0	76,0
	Sangat Setuju	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABULASI HARGA (X1)

1	3	5	3	5	4	3	4	5	4	3	39
2	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	38
3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	41
4	4	5	4	2	4	4	3	3	3	4	36
5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	33
6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	36
7	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	29
8	4	3	4	3	3	4	4	5	4	2	36
9	1	3	1	4	5	1	2	3	2	1	23
10	1	5	1	5	3	1	1	2	1	2	22
11	3	3	3	4	5	3	5	3	2	4	35

12	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	40
13	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	41
14	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44
15	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	43
16	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
17	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	46
18	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43
19	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	37
20	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	36
21	4	3	4	4	4	1	5	5	4	3	37
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	30
23	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	32
24	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	43
25	4	5	4	3	4	3	5	5	3	1	37
26	5	4	5	5	5	5	4	4	5	2	44
27	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	36
28	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	45
29	4	3	4	3	3	4	4	5	4	2	36
30	1	3	1	4	5	1	2	3	2	1	23
31	1	5	1	5	3	1	1	2	1	2	22
32	3	3	3	4	5	3	5	3	2	4	35
33	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	40
34	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	41
35	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44
36	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	43
37	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
38	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	46
39	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43
40	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	37
41	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	36
42	4	3	4	4	4	1	5	5	4	3	37
43	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	30
44	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	32
45	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	43
46	4	5	4	3	4	3	5	5	3	1	37
47	5	4	5	5	5	5	4	4	5	2	44
48	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	36
49	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	45
50	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	44
51	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
52	3	5	3	5	4	3	4	5	4	3	39

53	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	38
54	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	41
55	4	5	4	2	4	4	3	3	3	4	36
56	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	33
57	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	36
58	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	29
59	4	3	4	3	3	4	4	5	4	2	36
60	1	3	1	4	5	1	2	3	2	1	23
61	1	5	1	5	3	1	1	2	1	2	22
62	3	3	3	4	5	3	5	3	2	4	35
63	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	40
64	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	41
65	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44
66	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	43
67	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
68	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	40
69	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	41
70	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44
71	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	43
72	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
73	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	46
74	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43
75	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	37
76	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	36
77	4	3	4	4	4	1	5	5	4	3	37
78	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	30
79	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	32
80	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	43
81	4	5	4	3	4	3	5	5	3	1	37
82	5	4	5	5	5	5	4	4	5	2	44
83	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	36
84	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	45
85	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	44
86	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
87	3	5	3	5	4	3	4	5	4	3	39
88	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	38
89	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	41
90	4	5	4	2	4	4	3	3	3	4	36
91	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	33
92	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	36
93	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	29

94	4	3	4	3	3	4	4	5	4	2	36
95	1	3	1	4	5	1	2	3	2	1	23
96	1	5	1	5	3	1	1	2	1	2	22
97	3	3	3	4	5	3	5	3	2	4	35
98	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	40
99	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	41
100	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44

KUALITAS PELAYANAN(X2)

1	2	3	4	5	5	5	3	5	4	4	40
2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	42
3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	35
5	2	2	3	3	3	2	2	2	1	4	24
6	4	3	4	5	3	4	4	5	2	2	36
7	2	3	1	3	5	2	2	3	4	1	26
8	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	20
9	2	2	3	3	5	4	4	3	4	4	34
10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	39
11	2	3	4	5	5	5	3	5	4	4	40
12	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	42
13	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	42
14	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	42
15	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	47
16	5	5	4	4	5	4	2	4	3	4	40
17	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	36
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	33
19	4	4	4	5	4	5	1	5	1	3	36
20	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	27
21	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	28
22	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43
23	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	42
24	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
25	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	35
26	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	44
27	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	45
28	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	39
29	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	37
30	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	34

[illegible]

72	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43
73	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	42
74	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
75	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	35
76	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	44
77	4	3	4	5	3	4	4	5	2	2	36
78	2	3	1	3	5	2	2	3	4	1	26
79	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	20
80	2	2	3	3	5	4	4	3	4	4	34
81	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	39
82	2	3	4	5	5	5	3	5	4	4	40
83	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	42
84	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	42
85	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	42
86	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	47
87	5	5	4	4	5	4	2	4	3	4	40
88	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	36
89	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	33
90	4	4	4	5	4	5	1	5	1	3	36
91	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	27
92	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	28
93	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43
94	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	42
95	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
96	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	35
97	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	44
98	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	37
99	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	34
100	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	39

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

1	3	4	3	3	5	4	2	3	2	4	33
2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	36
3	4	4	4	5	5	3	2	5	2	4	38
4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	41
5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
6	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	43
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
8	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	41

9	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	35
10	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	36
11	4	3	4	5	4	1	4	5	4	3	37
12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
15	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	41
16	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	46
17	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	35
18	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
19	3	4	3	3	3	2	2	3	2	4	29
20	4	2	4	5	3	4	4	5	4	2	37
21	1	1	1	3	5	2	2	3	2	1	21
22	1	2	1	2	3	3	1	2	1	2	18
23	3	4	3	3	5	4	2	3	2	4	33
24	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	36
25	4	4	4	5	5	3	2	5	2	4	38
26	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	41
27	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
28	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	43
29	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
30	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	43
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
32	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	41
33	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	35
34	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	36
35	4	3	4	5	4	1	4	5	4	3	37
36	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
38	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
39	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	41
40	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	46
41	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	35
42	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
43	3	4	3	3	3	2	2	3	2	4	29
44	4	2	4	5	3	4	4	5	4	2	37
45	1	1	1	3	5	2	2	3	2	1	21
46	1	2	1	2	3	3	1	2	1	2	18
47	3	4	3	3	5	4	2	3	2	4	33
48	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	36
49	4	4	4	5	5	3	2	5	2	4	38

50	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	41
51	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
52	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	43
53	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
54	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	41
55	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	35
56	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	36
57	4	3	4	5	4	1	4	5	4	3	37
58	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
60	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
61	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	41
62	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	46
63	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	35
64	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
65	4	3	4	5	4	1	4	5	4	3	37
66	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
68	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
69	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	41
70	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	46
71	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	35
72	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
73	1	2	1	2	3	3	1	2	1	2	18
74	3	4	3	3	5	4	2	3	2	4	33
75	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	36
76	4	4	4	5	5	3	2	5	2	4	38
77	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	41
78	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
79	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	43
80	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
81	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	41
82	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	35
83	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	36
84	4	3	4	5	4	1	4	5	4	3	37
85	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
87	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
88	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	41
89	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	46
90	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	35

91	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
92	4	4	4	5	5	3	2	5	2	4	38
93	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	41
94	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
95	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	43
96	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
97	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	41
98	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	35
99	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	36
100	4	3	4	5	4	1	4	5	4	3	37

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : DESNA KRISTIANI DUHA

Tempat Tanggal Lahir : Sifahuruasi, 08 Juni 1997

Alamat : Cluster Regalia. Jalan Lavon I. Ecco Coridor.

Sindang Jaya (Regelia 1 no 98) SINDANG

JAYA. KAB.TANGERANG BANTEN ID 15560

Nomor Telp/Email : [085287393527](tel:085287393527)/desnaduha97@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

- Pendidikan Formal

1. STIE PPI Program Studi Manajemen di Tangerang
2022
2. SMA NEGERI 1 Pulau – Pulau Batu tahun 2016
3. SMP NEGERI 1 Pulau - Pulau Batu tahun 2013
4. SDN 076110 Sifahuruasi 2010

Tangerang, 10 Oktober 2022

Desna Kristiani Duha