

LAMPIRAN 1

SURAT KEPUTUSAN BIMBINGAN



**SURAT KEPUTUSAN
KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
Nomor : 217/01-A.02/43194/XII/2021**

Tentang
**DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI TAHUN AKADEMIK 2020/2021
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 2020/2021, 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 2020/2021 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi Tangerang.

MEMUTUSKAN :

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

Nama	ANDREAN EKO HARYOKO, M.M.
NIDN	0413028001
Jabatan Fungsional	LEKTOR

Dalam penyusunan Skripsi Mahasiswa:

Nama	HARINA ZULFA MEGA
NIM	1816120145
Program Studi	MANAJEMEN

LAMPIRAN 2

BUKTI BIMBANGAN SKRIPSI



FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	HARINA ZULFA MEGA
NIM	1816120145
Dosen Pembimbing	1. ANDREAN EKO HARYOKO, M.M
	2.
Judul Skripsi	PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan PELANGGAN PADA ANGERINGAN NANKRINGAN NEDANG PINK

Konsultasi ke	Materi (BAB)	Tanggal Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	Revisi Bab 1	12/12/21	
2	Revisi Bab 2	16/12/21	
3	Penyusunan Bab 3	23/12/21	
4	Bab IV Perbaikan	25/12/21	
5	Bab IV	12/1/22	
6	Bab V	16/1/22	
7	Bab VI	18/1/22	
8	Penyusunan Skripsi		

LAMPIRAN 3

SURAT IZIN PENELITIAN



STIE-PPI
 AKUNTANSI - MANAJEMEN
 Terakreditasi B

Nomor : 028/04-C.02/43194/II/2022
 Perihal : *Surat Pengantar Penelitian*

Kepada Yth
 Pengelola Angkringan Nankringan Wedang Pink
 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 mahasiswa kami

Nama : Harina Zulfa Mega
 NIM : 1816120145
 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"*.

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

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tangerang, 26 Januari 2022


Drs. Sartika Damaran, S.E., M.M.
NIP. 19600110001

Keterangan
 Arsip

Jl. Citra Raya Utama Barat No.29 Griya Harsa II Blok I 10 Citra Raya, Cikupa Tangerang
 Telp. 021 5961609 Mobile : 085100247554 email: info.stieppi@gmail.com website: yayanpppi.net

LAMPIRAN 4**SURAT BALASAN PENELITIAN****SURAT BALASAN**

Tangerang, 27 Januari 2022

Hal : Surat Balasan Penelitian

Kepada YTH :

Ketua Jurusan Manajemen

STIE Putra Perdana Indonesia

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan kami terima surat permohonan izin dari jurusan Manajemen STIE Putra Perdana Indonesia perihal izin melakukan penelitian guna memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi berjudul “ PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”. Dengan ini menyatakan telah selesai melakukan penelitian di Angkringan Nankringan Wedang Pink kepada :

Nama : HARINA ZULFA MEGA

NIM : 1816120145

Program Studi : Manajemen

Demikian surat balasan ini kami sampaikan agar sekiranya bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana semestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan Terimakasih.

Hormat Kami,

Owner
Nankringan Wedang Pink

Ronal Alfa Rizky

LAMPIRAN 5

SKU OBJEK PENELITIAN



**PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG
KECAMATAN CIKUPA
DESA CIKUPA**

Kantor : Jl. Raya Serang Km. 15 Cikupa – Tangerang 15710

SURAT KETERANGAN USAHA

Nomor : 560.1/ 53 Ds. Ckp / 1 /2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Cikupa Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang, menerangkan bahwa :

N a m a	: RONAL ALFA RIZKY
Tempat Tgl Lahir	: Sleman, 02-12-1997
Warganegara / Agama	: Indonesia /Islam
Jenis Kelamin	: Laki - laki
No. KTP	: 3603190212970006
Pekerjaan	: Pelajar / Mahasiswa
A l a m a t	: Grand Catania Blok. O 08/24 RT. 003/004 Desa Ciakar Kec. Panongan Kab. Tangerang

Benar yang bersangkutan saat ini mempunyai usaha di Desa kami sebagaimana data tersebut di bawah ini :

Nama Usaha/Toko	: -" NANG'KRINGAN WEDANG PINK "
Jenis Usaha	: Angkringan
Status Bangunan	: Kontrak
Jumlah Karyawan	: 2 Orang
Alamat Usaha/Toko	: Komp. Ruko Griya Harsa Blok U 1 No. 15 Citra Raya Desa Cikupa Kec. Cikupa Kab. Tangerang Prov. Banten

Surat keterangan ini berlaku selama **3 (tiga) bulan** sejak Surat keterangan ini dikeluarkan.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cikupa, 25 Januari 2022
KEPALA DESA CIKUPA

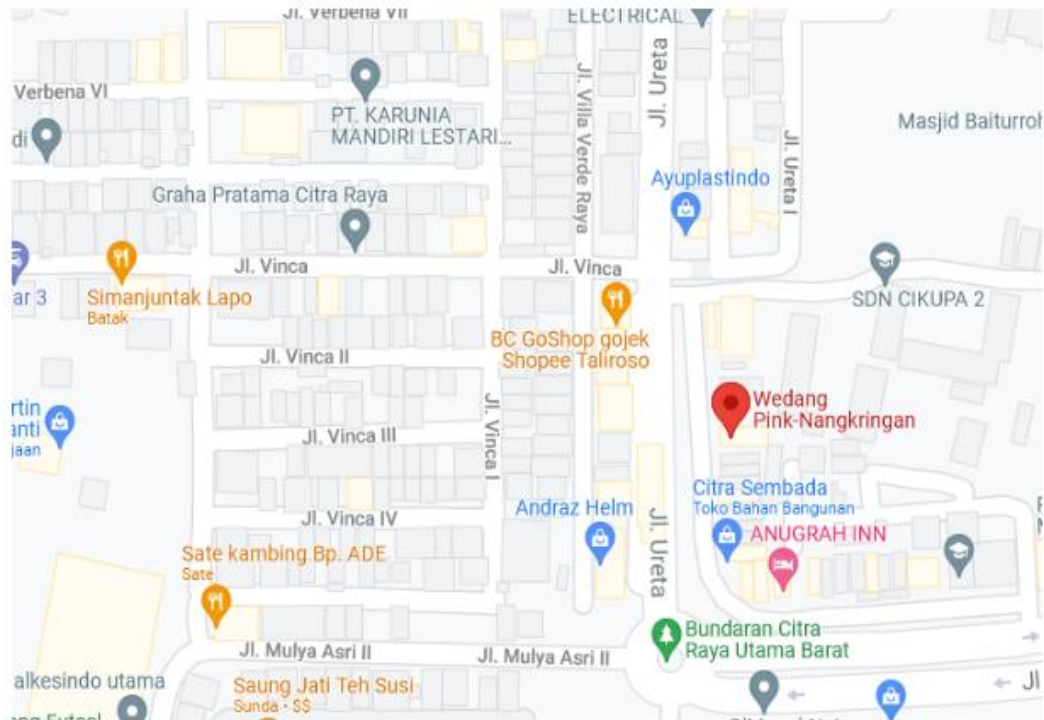


LAMPIRAN 6

LOKASI PENELITIAN

Wedang Pink-Nangkringan - Google Maps

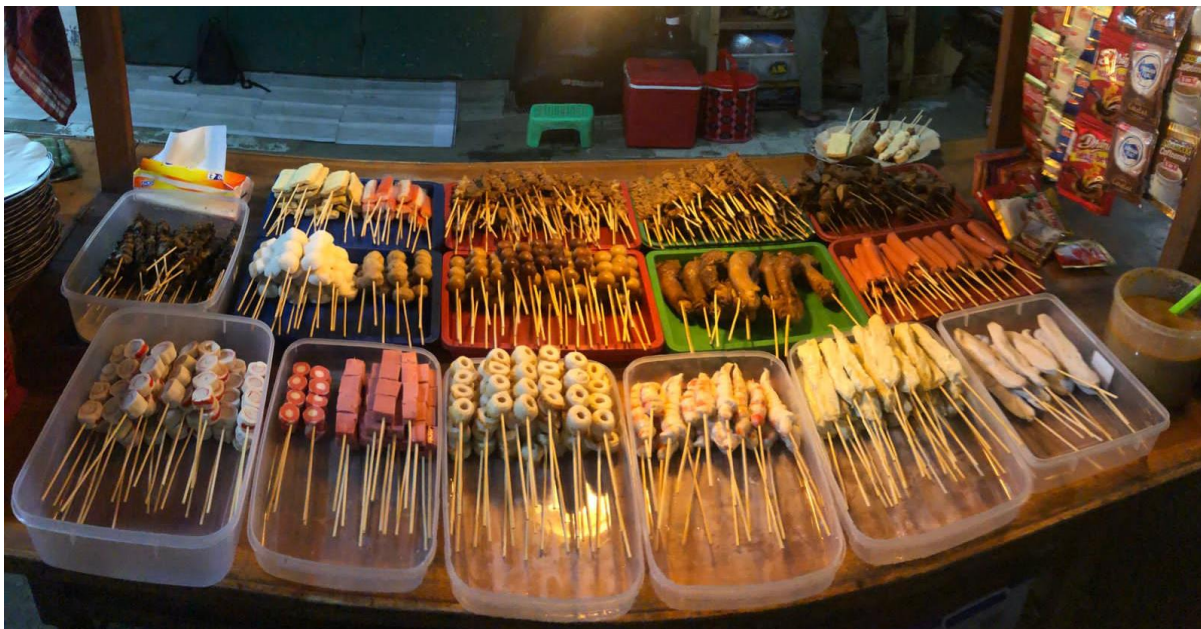
<https://www.google.co.id/maps/place/Wedang+Pink-Nangkringan/@...>



2 of 9

1/30/2022, 3:37 PM



LAMPIRAN 7**FOTO OBJEK PENELITIAN**



LAMPIRAN 8

KUESIONER

KATA PENGANTAR KUESIONER

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Harina Zulfa Mega Mahasiswa STIE Putra Perdana Indonesia Jurusan manajemen angkatan 2018. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk Skripsi dengan judul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Angkringan Nankringan Wedang Pink".

Maka saya mohon kesediaan teman-teman sekalian akan sangat membantu saya dalam pengolahan data. Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat dan oleh karena itu dimohon untuk kesediannya untuk mengisi atau menjawab kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan sebenar-benarnya. Jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiannya.

Atas kerja sama yang baik, dan kesungguhan teman-teman sekalian dalam mengisi kuesioner, saya ucapkan terima kasih.

Pilih jawaban pada pendapat yang anda anggap sesuai.

Keterangan:

STS (1) = Sangat Tidak Setuju

TS (2) = Tidak Setuju

RR (3) = Ragu-ragu

S (4) = Setuju

SS (5) = Sangat Setuju

Tangerang,
Desember 2021

Harina Zulfa Mega

KUESIONER PENELITIAN

A. Deskripsi Responden

Nama Responden :

Jenis Kelamin:

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

Usia :

- ☐ <17 Tahun
- ☐ 18-20 Tahun
- ☐ 21-30 Tahun
- ☐ >30 Tahun

Penghasilan :

- ☐ <1.500.000
- ☐ 1.500.000-2.500.000
- ☐ 2.500.000-4.000.000
- ☐ >4.000.000

B. Pernyataan mengenai Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Angkringan Nankringan Wedang Pink

Bapak/Ibu dimohon untuk memberikan tanggapan yang sesuai atas pernyataan-pernyataan berikut dengan memilih skor yang tersedia dengan tanda centang (✓) pada salah satu alternatif jawaban.

Skor jawaban adalah sebagai berikut :

Keterangan	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Ragu-ragu (RR)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STJ)
Skor	5	4	3	2	1

1. Harga (X1)

Pernyataan	Penilaian				
	SS	S	RR	TS	STS
	5	4	3	2	1
Kejangkauan Harga					
1. Harga makanan di Nankringan Wedang Pink terjangkau					
2. Harga sesuai dengan variasi makanan di Nankringan Wedang Pink					
Kesesuaian harga dengan kualitas produk					
1. Harga makanan di Nankringan Wedang Pink sesuai dengan kualitas rasa					
2. Harga makanan di Nankringan Wedang Pink sesuai dengan kuantitas (Porsinya)					
kesesuaian harga dengan manfaat produk					
1. Harga sesuai dengan maanfaat di Nankringan Wedang Pink yang dirasakan					
2. Harga di Nankringan Wedang Pink sesuai dengan cita rasa yang dirasakan					
Harga sesuai kemampuan dan daya saing					
1. Harga di Nankringan Wedang Pink bersaing dengan angkringan lainnya					
2. Harga di Nankringan Wedang Pink sesuai dengan daya beli pelanggan					

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Pernyataan	Penilaian				
	SS	S	RR	TS	STJ
	5	4	3	2	1
Bukti Fisik (Tangibles)					
1. Penampilan Pelayan rapih dan sopan Nankringan Wedang Pink					
2. Kebersihan fasilitas fisik dari Nankringan Wedang Pink					
Keandalan (Reliability)					
1. Karyawan Nankringan Wedang Pink memberikan pelayanan dari awal hingga akhir					
2. Karyawan Nankringan Wedang Pink berperilaku jujur dalam melayani					
Ketanggapan (Responsiveness)					
1. Kesiadaan karyawan Nankringan Wedang Pink membantu kesulitan pelanggan dengan cepat					
2. Meluangkan waktu karyawan dalam menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat					
Jaminan (Assurance)					
1. Keramahan Karyawan terhadap pelanggan Nankringan Wedang Pink					
2. Kemampuan karyawan dalam bidang angkringan					
3. Jaminan keamanan yang diberikan Angkringan Nankringan Wedang Pink					
Empati (Emphaty)					
1. Perhatian secara personal oleh karyawan Nankringan Wedang Pink					
2. Pelanggan adalah keutamaan Karyawan Nankringan Wedang Pink					

D. Kepuasan Pelanggan (Y)

Pernyataan	Penilaian				
	SS	S	RR	TS	STJ
	5	4	3	2	1
Kualitas produk atau jasa					
1. Pelanggan puas terhadap kualitas produk yang diberikan oleh Nankringan Wedang Pink					
Harga					
1. Pelanggan puas terhadap harga yang diberikan					
Kualitas Pelayanan					
1. Pelanggan puas setelah dilayani dan mengonsumsi produk yang diberikan oleh Nankringan Wedang Pink					
Faktor Emosional					
1. Produk telah memenuhi harapan pelanggan					
2. Pelanggan mereferensikan kepada orang-orang untuk makan di Nankringan Wedang Pink					
Kemudahan					
1. Pelanggan Puas karena mudah mendapatkan produk dari Nankringan Wedang Pink					

Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan (X2)

No.	Nomer Butir Pernyataan											Skor Total X2
Resp.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	53
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	51
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	46
10	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	46
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
12	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	50
13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	53
14	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	50
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
18	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	49
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
20	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	5	47
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
22	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	45
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
24	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	41
25	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	53
26	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	3	47
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	51
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
33	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	49
34	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	36
35	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	52
36	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	48
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
40	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	43
41	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	50

Hasil Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Nomer Butir Peryataan					Skor Total Y
Resp.	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	3	5	5	21
7	5	5	5	5	5	25
8	3	4	4	4	4	19
9	4	4	4	4	4	20
10	5	5	4	4	5	23
11	4	4	4	4	4	20
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	5	25
18	4	5	4	5	3	21
19	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	5	5	25
22	5	4	4	5	4	22
23	5	5	5	5	5	25
24	4	4	3	4	4	19
25	5	4	4	5	5	23
26	5	5	4	5	3	22
27	3	3	3	3	3	15
28	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	5	5	25
30	4	4	4	4	4	20
31	5	5	5	5	5	25
32	5	5	5	5	5	25
33	5	5	4	4	5	23
34	3	4	4	3	3	17
35	5	5	5	5	5	25
36	4	5	5	4	5	23
37	3	4	4	3	5	19
38	5	5	5	5	5	25
39	5	5	5	5	5	25
40	4	4	4	4	4	20
41	5	5	5	5	5	25

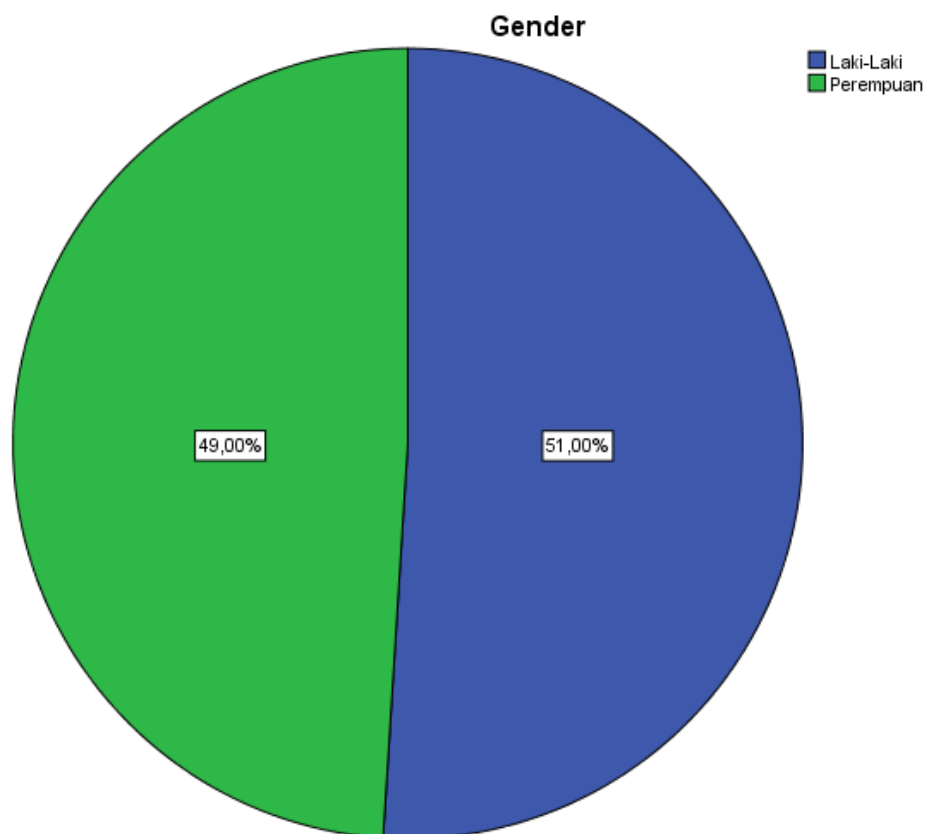
42	4	3	4	3	4	18
43	5	5	5	5	5	25
44	5	5	5	5	5	25
45	5	5	5	5	5	25
46	5	5	5	5	5	25
47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	5	5	5	25
49	4	4	4	4	4	20
50	5	5	5	5	5	25
51	5	5	5	5	5	25
52	5	5	4	5	5	24
53	4	4	5	3	3	19
54	4	4	4	5	5	22
55	5	5	5	5	5	25
56	5	5	5	5	5	25
57	5	5	5	5	5	25
58	5	5	5	5	5	25
59	5	5	5	5	5	25
60	5	5	5	5	5	25
61	5	5	5	5	5	25
62	5	5	4	4	4	22
63	5	5	5	5	4	24
64	5	5	5	5	5	25
65	5	5	5	5	5	25
66	5	4	5	5	5	24
67	4	4	4	4	4	20
68	5	4	4	4	4	21
69	5	5	5	5	5	25
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	5	5	5	25
72	4	4	4	4	4	20
73	5	4	4	5	4	22
74	5	5	5	5	5	25
75	5	5	5	5	5	25
76	5	5	5	5	5	25
77	5	5	5	5	5	25
78	5	5	5	5	5	25
79	4	4	4	4	5	21
80	5	5	5	5	5	25
81	5	5	5	5	5	25
82	5	5	5	5	5	25
83	5	5	5	5	5	25
84	5	5	4	5	5	24
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	5	25
88	5	5	5	5	5	25
89	5	5	5	5	5	25

90	5	5	5	5	5	25
91	5	5	5	5	5	25
92	5	5	5	5	5	25
93	5	5	5	5	5	25
94	5	5	5	5	5	25
95	3	3	3	3	3	15
96	5	4	4	3	5	21
97	5	4	3	4	5	21
98	5	5	5	5	5	25
99	5	5	5	5	5	25
100	5	5	5	5	5	25

Lampiran 11

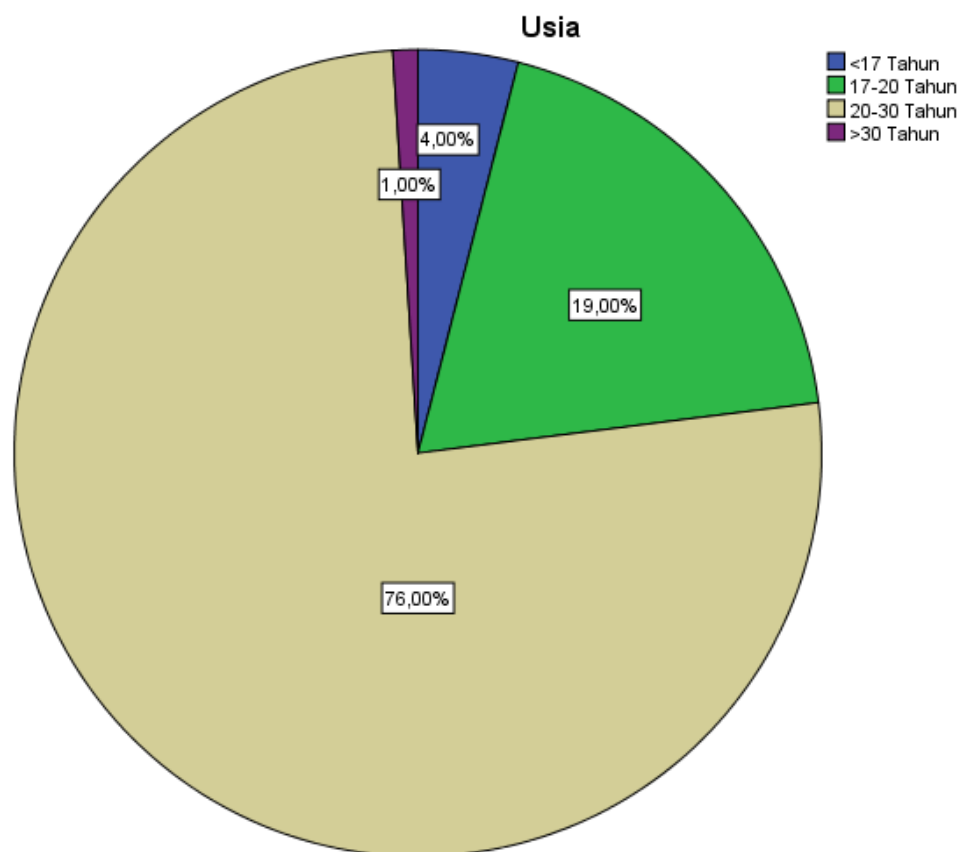
Deskripsi Karakter Responden

Gender				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	51	51,0	51,0
	Perempuan	49	49,0	100,0
	Total	100	100,0	



Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

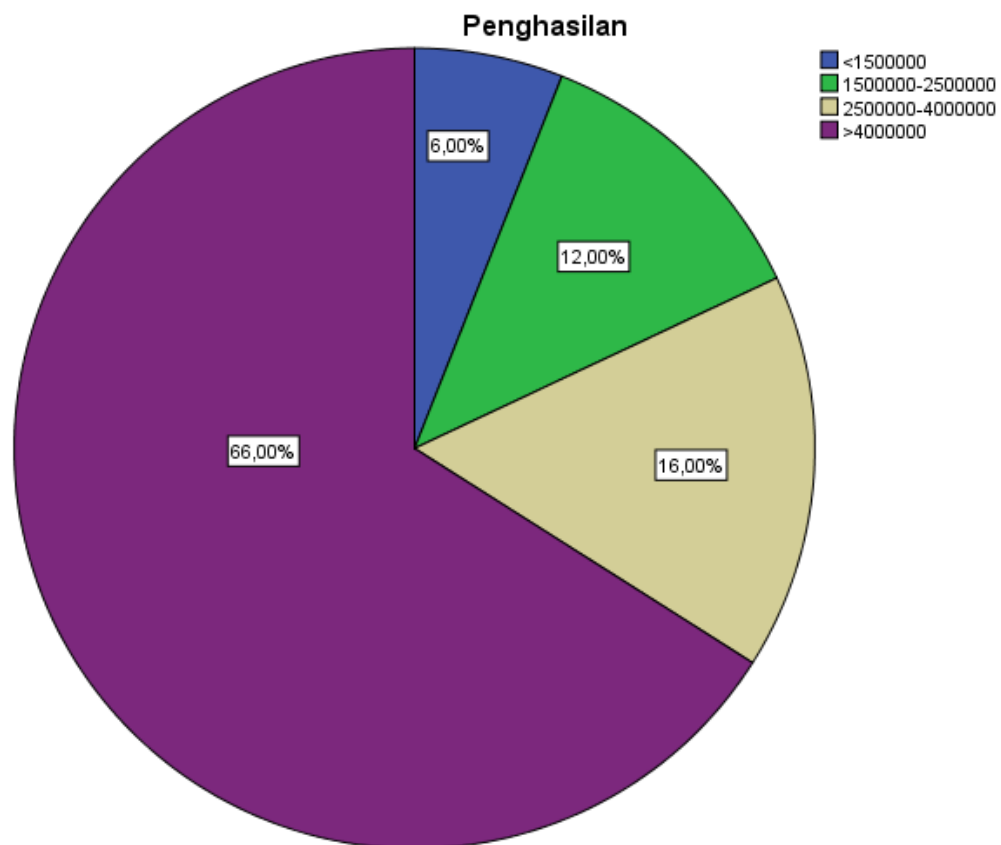
Usia				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	<17 Tahun	4	4,0	4,0
	17-20 Tahun	19	19,0	23,0
	20-30 Tahun	76	76,0	99,0
	>30 Tahun	1	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0



Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1500000	6	6,0	6,0	6,0
	1500000-2500000	12	12,0	12,0	18,0
	2500000-4000000	16	16,0	16,0	34,0
	>4000000	66	66,0	66,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

[illegible]

X1.6	Pearson Correlation	,080	,756**	,799**	,713**	,659**	,816**	1	,700**	,715**	,895**
	Sig. (2-tailed)	,427	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	-,040	,546**	,557**	,604**	,553**	,698**	,700**	1	,561**	,768**
	Sig. (2-tailed)	,693	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	-,108	,664**	,702**	,653**	,760**	,677**	,715**	,561**	1	,831**
	Sig. (2-tailed)	,283	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Harga.X1	Pearson Correlation	-,090	,855**	,886**	,860**	,861**	,900**	,895**	,768**	,831**	1
	Sig. (2-tailed)	,372	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

Uji Reliabilitas Kuesioner 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
X1.1	31,50	18,394	,806	,939
X1.2	31,51	18,374	,848	,937
X1.3	31,54	18,756	,816	,939
X1.4	31,61	17,998	,809	,940
X1.5	31,56	17,966	,864	,935
X1.6	31,44	18,693	,863	,936
X1.7	31,62	18,642	,687	,949
X1.8	31,50	19,162	,783	,941

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,947	8

Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (X2)

[illegible]

X2.6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,64 1** ,00 0 10 0	,70 5** ,00 0 10 0	,72 2** ,00 0 10 0	,79 3** ,00 0 10 0	,81 9** ,00 0 10 0	1 9** ,00 0 10 0	,77 2** ,00 0 10 0	,74 2** ,00 0 10 0	,65 2** ,00 0 10 0	,54 2** ,00 0 10 0	,70 4** ,00 0 10 0	,879** ,000 100
X2.7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,65 0** ,00 0 10 0	,70 4** ,00 0 10 0	,72 3** ,00 0 10 0	,78 4** ,00 0 10 0	,79 5** ,00 0 10 0	,77 9** ,00 0 10 0	1 6** ,00 0 10 0	,72 2** ,00 0 10 0	,64 2** ,00 0 10 0	,50 4** ,00 0 10 0	,73 1** ,00 0 10 0	,870** ,000 100
X2.8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,64 1** ,00 0 10 0	,65 6** ,00 0 10 0	,67 1** ,00 0 10 0	,74 1** ,00 0 10 0	,65 7** ,00 0 10 0	,74 2** ,00 0 10 0	,72 6** ,00 0 10 0	1 4** ,00 0 10 0	,62 4** ,00 0 10 0	,54 4** ,00 0 10 0	,62 9** ,00 0 10 0	,833** ,000 100
X2.9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,53 1** ,00 0 10 0	,62 2** ,00 0 10 0	,68 8** ,00 0 10 0	,63 1** ,00 0 10 0	,65 1** ,00 0 10 0	,65 2** ,00 0 10 0	,64 2** ,00 0 10 0	,62 4** ,00 0 10 0	1 5** ,00 0 10 0	,75 5** ,00 0 10 0	,67 9** ,00 0 10 0	,822** ,000 100
X2.10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,49 9** ,00 0 10 0	,51 2** ,00 0 10 0	,62 2** ,00 0 10 0	,54 3** ,00 0 10 0	,54 3** ,00 0 10 0	,54 2** ,00 0 10 0	,50 4** ,00 0 10 0	,54 4** ,00 0 10 0	,75 5** ,00 0 10 0	1 0** ,00 0 10 0	,54 0** ,00 0 10 0	,732** ,000 100
X2.11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,49 8** ,00 0 10 0	,65 8** ,00 0 10 0	,54 3** ,00 0 10 0	,73 7** ,00 0 10 0	,66 3** ,00 0 10 0	,70 4** ,00 0 10 0	,73 1** ,00 0 10 0	,62 9** ,00 0 10 0	,67 9** ,00 0 10 0	,54 0** ,00 0 10 0	1 1 10 0	,801** ,000 100

Kualita	Pearson	,78	,83	,86	,89	,86	,87	,87	,83	,82	,73	,80	1
s_Pela	Correlation	9**	7**	4**	5**	3**	9**	0**	3**	2**	2**	1**	
yanan.													
X2	Sig. (2-tailed)	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	100
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

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

Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	46,41	25,335	,738	,952
X2.2	46,35	25,624	,801	,950
X2.3	46,37	25,710	,836	,949
X2.4	46,29	25,602	,873	,948
X2.5	46,34	25,196	,830	,949
X2.6	46,37	25,165	,851	,948
X2.7	46,32	25,493	,842	,948
X2.8	46,39	25,048	,791	,950
X2.9	46,46	24,938	,775	,951
X2.10	46,47	25,403	,664	,955
X2.11	46,33	25,900	,759	,951

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,954	11

Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Kepuasan_Pelanggan.Y
Y1	Pearson Correlation	1	,770**	,664**	,775**	,676**	,889**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,770**	1	,795**	,783**	,646**	,912**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,664**	,795**	1	,668**	,611**	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,775**	,783**	,668**	1	,632**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,676**	,646**	,611**	,632**	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan_Pelanggan.Y	Pearson Correlation	,889**	,912**	,857**	,887**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Gender	23,50	5,990	-,062	,920
Y1	20,25	4,008	,822	,771
Y2	20,28	4,123	,807	,776
Y3	20,35	4,068	,725	,790
Y4	20,30	3,909	,772	,778
Y5	20,27	4,098	,723	,790

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,839	6

Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.42297753
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.045
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

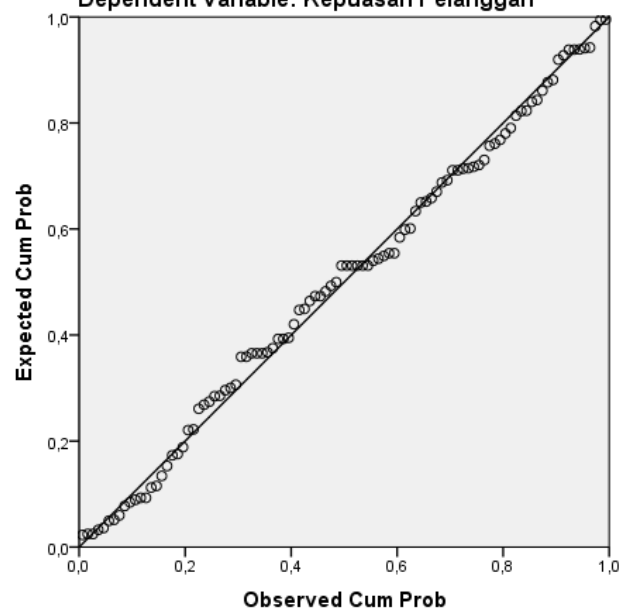
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

Analisis Korelasi Partial

Correlations					
Control Variables			Harga	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
-none- ^a	Harga	Correlation	1,000	,711	,765
		Significance (2-tailed)	.	,000	,000
		df	0	98	98
	Kualitas Pelayanan	Correlation	,711	1,000	,600
		Significance (2-tailed)	,000	.	,000
		df	98	0	98
	Kepuasan Pelanggan	Correlation	,765	,600	1,000
		Significance (2-tailed)	,000	,000	.
		df	98	98	0
Kepuasan Pelanggan	Harga	Correlation	1,000	,490	
		Significance (2-tailed)	.	,000	
		df	0	97	
	Kualitas Pelayanan	Correlation	,490	1,000	
		Significance (2-tailed)	,000	.	
		df	97	0	

a. Cells contain zero-order (Pearson) correlations.

Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,769 ^a	,591	,583	2,44783

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,097	1,534		2,671	,009
	Harga	,441	,060	,684	7,401	,000
	Kualitas Pelayanan	,056	,045	,114	1,230	,222

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

Uji Hipotesis

Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,097	1,534		2,671	,009
Harga	,441	,060	,684	7,401	,000
Kualitas Pelayanan	,056	,045	,114	1,230	,222

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	839,789	2	419,894	70,077	,000 ^b
Residual	581,211	97	5,992		
Total	1421,000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

Sumber : Data diolah oleh SPSS 23

Lampiran 12

Tabel uji R

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel uji T

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 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	3.19135
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	0.67695	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

Tabel uji F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : HARINA ZULFA MEGA
Tempat Tanggal lahir : Tangerang, 6 Juni 1999
Alamat : Mulya Asri 1 Blok A3/02 RT 20/05
Kel. Sukamulya, Kec. Cikupa, Kab. Tangerang
Nomor telpon/ email : 085899944894/ Harinazumee@gmail.com

Riwayat pendidikan

- Pendidikan formal:
 1. STIE PPI program studi Manajemen di Tangerang tahun 2022
 2. SMKN 1 Kab. Tangerang tahun 2017
 3. SMPN 2 Cikupa tahun 2014
 4. SDN Sukamulya 1 tahun 2011

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 31 Januari 2021

Harina Zulfa Mega