

SK BIMBINGAN



STIE-PPI
AKUNTANSI - MANAJEMEN
Terakreditasi B

SURAT KEPUTUSAN
KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
Nomor : 242/01-A.01/43194/VII/2023

Tentang
DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI TAHUN AKADEMIK 2022/2023 GENAP
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	Drs. LA ODE MUHAMAD NAFSAHU, SE., M.M.
NIDN	0423046301
Jabatan Fungsional	ASISTEN AHLI

Dalam penyusunan Skripsi Mahasiswa:

Nama	DEDY WILSON
NIM	1916120185
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 13 Juli 2023

Ketua



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

NIP: 194100001

Tembusan :

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

FORMULIR BIMBINGAN



FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	DEDY WILSON
NIM	1916120185
Dosen Pembimbing	1. DR. LAODE MUHAMAD NAFSAHU, S.E., M.M. 2.
Judul Skripsi	Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Biznet Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang

Konsultasi ke	Materi (BAB)	Tanggal Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	BAB I	15/6 ²³	
2.	BAB II	30/6 ²³	
3.	BAB III	10/7 ²³	
4	BAB IV - V	20/8 ²³	
5	BAB IV - V (perbaikan)	30/8 ²³	
6	Persetujuan Sidang	7/9 ²³	

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat

Assalamu'alaikum Wr Wb

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam

Salam Sejahtera Bagi Kita Semua

Shalom Om Swastyastu, Namu Buddhaya, dan Salam Kebajikan

Saya **Dedy Wilosn (1916120185)**, dalam menyelesaikan tugas akhir perkuliahan (skripsi) sebagai Mahasiswi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Kabupaten Tangerang, sedang melaksanakan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Biznet Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang”**.

Data yang terkumpul dalam kuesioner berikutnya akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk keseluruhan (Bukan Individual). Jawaban yang telah diberikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menentukan hasil penelitian yang saya lakukan. Berdasarkan dengan etika penelitian bahwa jawaban yang telah bapak atau ibu pimpinan, dan karyawan atau karyawan berikan akan **dijamin kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan**.

Atas partisipasinya, saya ucapkan terimakasih.

1. Identitas Responden

Jenis Kelamin	
1. Laki-Laki	<input type="checkbox"/>
2. Perempuan	<input type="checkbox"/>

Usia	
1. 18 th S/d 23 th	<input type="checkbox"/>
2. 24 th S/d 29 th	<input type="checkbox"/>
3. > 30 th	<input type="checkbox"/>

Pendidikan	
1. SMK Sederajat	<input type="checkbox"/>
2. SMA Sederajat	<input type="checkbox"/>

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda Check (✓) pada salah satu pilihan jawaban dan jawaban yang sebenar-benarnya.

- | | |
|---------------------------|-----|
| Sangat Setuju (SS) | : 5 |
| Setuju (S) | : 4 |
| Ragu-Ragu (RG) | : 3 |
| Tidak Setuju (TS) | : 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | : 1 |

Daftar Pernyataan Kualitas Produk (X1)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Apakah merupakan karakteristik operasi pokok dari produk inti dari Pengguna Biznet.	✓				
2	Apakah karakteristik sekunder atau pelengkap dari produk ini keistimewaan Pengguna Biznet.		✓			
3	Apakah keandalan sebuah produk merupakan ukuran kemungkinan kecil terhadap suatu produk Pengguna Biznet.					
4	Apakah kesesuaian kinerja dan kualitas produk dengan standar yang diinginkan oleh produsen Pengguna Biznet.	✓				
5	Apakah berkaitan dengan berapa lama produk tersebut bisa dapat digunakan Pengguna Biznet.			✓		
6	Apakah meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan Pengguna Biznet.		✓			
7	Apakah daya tarik produk terhadap panca indera dapat dilihat dari bentuk fisik, warna, model atau desain, rasa, aroma dan lain-lain Pengguna Biznet.				✓	
8	Apakah persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau keunggulan dari produk tersebut Pengguna Biznet.	✓				

Daftar Pernyataan Variabel Pelayanan (X2)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Apakah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal terhadap pelayanan Bizlink.				✓	
2	Apakah reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur pelayanan Bizlink.		✓			
3	Apakah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan pengguna Bizlink.		✓			
4	Jaminan jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan perusahaan Bizlink.	✓				
5	kesadaran mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya dalam keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain.		✓			

Daftar Pernyataan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Pelanggan yang terpuaskan cenderung akan menjadi setia atau loyal	✓				
2	Keinginan untuk membeli produk		✓			
3	Kepuasan merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (Word of Mouth Communication) yang bersifat positif.	✓				
4	Pelanggan cenderung menggunakan harga sebagai patokan kepuasan.				✓	
5	kepuasan sudah tercapai, pelanggan selalu menginginkan yang lebih lagi.			✓		
6	Kesesuaian harapan.			✓		
7	Minat berkunjung kembali.			✓		
8	Kesediaan merekomendasi.	✓				
9	Barang dan jasa berkualitas Produk berkualitas baik dan layanan prima.		✓			
10	Relationship marketing Upaya menjalin relasi jangka panjang dengan para pelanggan.	✓				

Tabulasi Kuisisioner Kualitas Produk X1

No	Pernyataan Kualitas Produk (X1)								Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	5	4	5	4	4	5	4	5	43
2	2	3	4	4	4	5	1	4	36
3	4	3	3	4	4	5	4	4	39
4	4	3	3	4	3	4	4	4	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	5	4	4	5	5	4	5	5	46
7	4	3	3	4	3	5	4	4	37
8	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	4	4	2	4	4	4	2	36
10	4	3	4	4	3	2	4	4	35
11	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	4	3	3	4	4	4	3	38
13	5	5	5	3	3	5	5	3	42
14	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	3	4	4	4	4	3	4	38
16	3	3	4	3	3	2	3	3	31
17	5	4	4	4	4	4	4	4	41
18	4	3	4	4	4	3	4	4	37
19	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	4	4	4	4	5	3	4	4	42
21	5	4	4	4	4	4	4	4	41
22	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	5	5	3	3	5	5	5	3	44
25	4	4	4	4	4	3	4	4	39
26	5	4	5	5	4	4	4	2	41
27	4	4	4	5	4	4	1	5	39
28	3	3	3	4	3	3	3	4	32
29	4	4	4	4	4	5	4	4	41
30	4	5	4	4	4	4	5	4	42
31	5	4	5	5	5	4	5	5	48
32	5	5	4	5	4	5	5	5	47
33	5	5	5	5	5	2	1	5	43
34	5	4	4	4	5	2	4	4	42
35	5	5	5	5	5	4	5	5	49
36	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	5	4	5	4	5	5	5	4	46

38	4	5	4	5	4	5	4	5	45
39	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	5	4	5	5	5	4	5	46
41	4	5	5	4	5	4	5	4	46
42	5	5	5	4	4	4	3	4	43
43	4	4	4	5	2	2	4	5	37
44	4	5	5	5	4	4	4	5	45
45	5	5	4	4	5	5	4	4	45
46	5	5	5	5	3	3	3	5	42
47	5	5	5	5	4	5	5	5	48
48	4	4	5	5	5	4	5	5	46
49	1	3	3	5	3	5	3	5	38
50	4	4	4	4	4	4	2	4	38
51	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	5	5	4	4	4	5	4	44
53	5	4	5	5	5	4	1	5	43
54	5	4	4	5	5	4	4	5	45
55	5	5	4	4	5	5	5	4	47
56	5	5	4	4	4	4	4	4	43
57	4	4	4	5	4	4	4	5	43
58	4	4	4	5	5	4	5	5	45
59	4	4	4	4	4	5	5	4	42
60	5	5	5	4	4	4	4	4	44
61	4	4	4	4	5	4	4	4	42
62	5	4	4	4	5	5	4	4	44
63	5	5	5	5	5	5	5	5	49
64	5	5	5	4	4	4	4	4	44
65	1	4	4	4	3	3	5	4	35
66	4	4	4	1	4	5	4	4	38
67	4	4	4	1	2	5	4	4	36
68	4	3	3	1	4	5	4	4	36
69	4	3	3	4	3	4	4	4	36
70	4	4	4	4	4	4	4	4	40
71	5	4	4	5	5	4	5	5	46
72	4	3	3	4	3	5	4	4	37
73	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	4	4	4	2	4	4	4	2	36
75	4	3	4	4	3	2	4	4	35
76	4	4	4	4	4	4	4	4	40
77	4	4	3	3	4	4	4	3	38
78	5	5	5	3	3	5	5	3	42

79	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	4	3	4	4	4	4	3	4	38
81	3	3	4	3	3	2	3	3	31
82	5	4	4	4	4	4	4	4	41
83	4	3	4	4	4	3	4	4	37
84	3	3	3	3	3	3	3	3	30
85	4	4	4	4	5	3	4	4	42
86	5	4	4	4	4	4	4	4	41
87	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	5	5	5	5	5	5	5	5	50
89	5	5	3	3	5	5	5	3	44
90	4	4	4	4	4	3	4	4	39
91	5	4	5	5	4	4	4	5	44
92	4	4	4	5	4	4	4	5	42
93	3	3	3	4	3	3	3	4	32
94	4	4	4	4	4	5	4	4	41
95	4	5	4	4	4	4	5	4	42
96	5	4	5	5	5	4	5	5	48
97	5	5	4	5	4	5	5	5	47
98	5	5	5	5	5	2	5	5	47
99	4	4	4	4	4	5	4	4	41
100	4	4	4	4	4	5	4	4	41

Tabulasi Kuisisioner Pelayanan X2

No	Pernyataan Pelayanan (X2)					Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	5	4	5	4	3	38
2	3	4	2	4	4	38
3	2	3	3	4	5	37
4	4	3	3	4	3	36
5	4	4	4	4	4	40
6	5	4	4	5	5	45
7	4	3	3	4	3	37
8	3	4	4	4	2	37
9	4	4	4	5	4	42
10	4	3	4	4	3	36
11	1	4	4	4	5	38
12	4	4	3	3	4	37
13	5	5	5	3	5	46
14	4	3	4	4	5	40
15	4	3	4	4	4	38
16	3	3	4	3	3	32
17	5	4	4	4	4	39
18	4	3	4	4	4	37
19	3	3	3	3	3	30
20	4	4	4	4	5	41
21	5	4	4	4	4	41
22	4	4	4	4	4	40
23	5	5	5	5	5	50
24	5	5	3	3	5	42
25	4	4	4	4	4	39
26	5	4	5	5	4	45
27	4	4	4	5	4	42
28	3	3	3	4	3	32
29	4	4	4	4	4	41
30	4	5	4	4	4	42
31	5	4	5	5	5	48
32	5	5	4	5	4	47
33	5	5	5	5	5	49
34	5	4	4	4	5	41
35	5	5	5	5	5	49
36	5	5	5	5	5	46
37	5	4	5	4	5	46

38	4	5	4	5	4	45
39	4	4	4	4	4	40
40	4	5	4	5	5	45
41	4	5	5	4	5	46
42	5	5	5	4	4	46
43	4	4	4	5	2	39
44	4	5	5	5	4	46
45	5	5	4	4	5	44
46	5	5	5	5	3	44
47	5	5	5	5	4	49
48	4	4	5	5	5	46
49	5	5	5	5	5	50
50	4	4	4	4	4	38
51	4	4	4	4	4	40
52	4	5	5	4	4	45
53	5	4	5	5	5	46
54	5	4	4	5	5	44
55	5	5	4	4	5	46
56	5	5	4	4	4	43
57	4	4	4	5	4	43
58	4	4	4	5	5	44
59	4	4	4	4	4	42
60	5	5	5	4	4	45
61	4	4	4	4	5	41
62	5	4	4	4	5	43
63	5	5	5	5	5	49
64	5	5	5	4	4	45
65	1	4	4	4	3	36
66	4	4	4	4	4	41
67	4	4	4	4	4	41
68	4	3	3	4	4	38
69	4	3	3	4	3	36
70	4	4	4	4	4	40
71	5	4	4	5	5	45
72	4	3	3	4	3	37
73	4	4	4	4	4	40
74	4	4	4	2	4	36
75	4	3	4	4	3	36
76	4	4	4	4	4	40
77	4	4	3	3	4	36
78	5	5	5	3	3	41

79	4	4	4	3	4	35
80	4	3	4	4	4	38
81	3	3	4	3	3	32
82	5	4	4	4	4	41
83	4	3	4	5	4	37
84	3	3	3	3	3	30
85	4	3	3	3	5	36
86	5	4	4	4	4	41
87	4	4	4	4	4	40
88	5	5	3	5	5	46
89	5	5	3	3	3	40
90	4	4	4	4	3	38
91	5	4	5	2	3	38
92	4	4	4	2	3	35
93	3	3	3	2	3	28
94	4	4	4	2	4	37
95	4	5	4	2	4	38
96	5	4	5	5	5	48
97	5	5	4	5	4	47
98	5	5	5	5	5	47
99	4	4	4	4	4	41
100	4	4	4	4	4	41

Tabulasi Kepuasan Konsumen Y

No	Pernyataan Kepuasan Konsumen (Y)										Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	5	4	4	4	5	3	2	4	1	4	36
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	35
4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	43
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	39
7	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	34
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	34
10	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	36
11	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
12	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	35
13	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	42
14	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	36
15	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	37
16	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
17	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	38
18	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	39
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
21	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	38
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	40
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	46
27	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	43
28	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	33
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43
31	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	47
32	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	44

38	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	46
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47
41	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46
42	5	5	5	4	5	5	4	1	5	4	43
43	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	41
44	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
45	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	45
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
48	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	46
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	45
53	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	47
54	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	45
55	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	45
56	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	44
57	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	43
58	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	44
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	46
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
64	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	46
65	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	36
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
68	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	35
69	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	34
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
71	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	45
72	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	34
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	34
75	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	36
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
77	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	35
78	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	42

Deskripsi Data Penelitian

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	66	66,0	66,0	66,0
	Perempuan	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

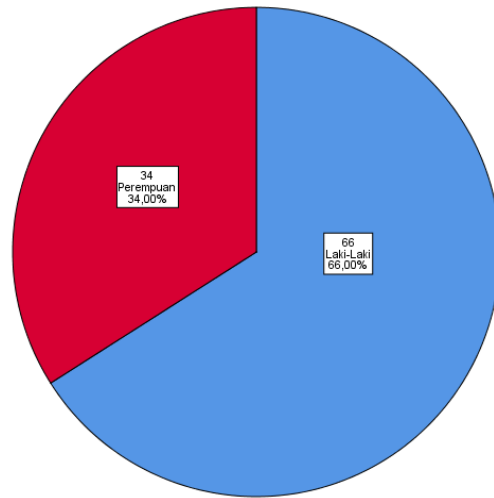
Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 tahun Sd 23 tahun	34	34,0	34,0	34,0
	24 tahun S/d 29 tahun	48	48,0	48,0	82,0
	> 30 tahun	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tingkat Pendidikan

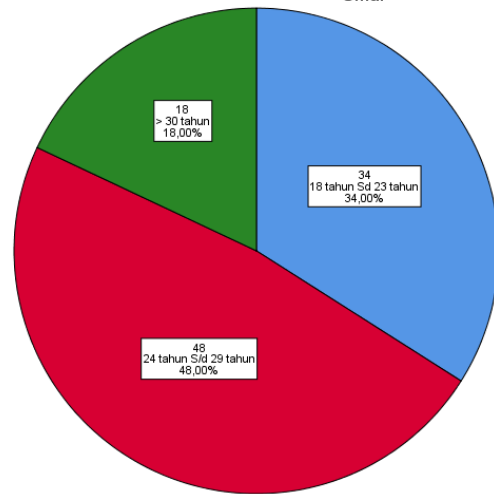
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMK Sederajat	63	63,0	63,0	63,0
	Diploma	17	17,0	17,0	80,0
	Strata 1 (S1)	14	14,0	14,0	94,0
	Strata 2 (S2)	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Jenis Kelamin



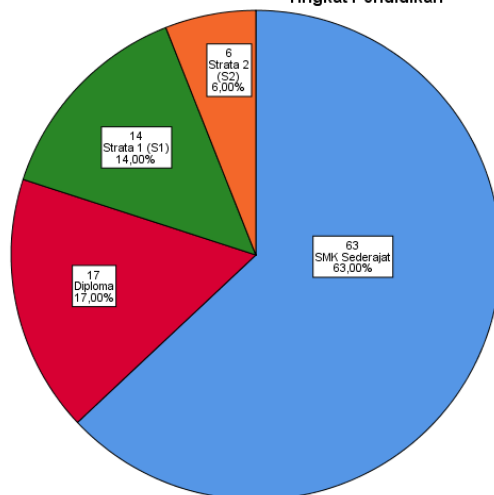
Laki-Laki
Perempuan

Umur



18 tahun Sd 23 tahun
24 tahun S/d 29 tahun
> 30 tahun

Tingkat Pendidikan



SMK Sederajat
Diploma
Strata 1 (S1)
Strata 2 (S2)

Deskripsi Data Variabel

Pernyataan 1 Kualitas Produk (X1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	3,0
	Ragu-Ragu	6	6,0	6,0	9,0
	Setuju	54	54,0	54,0	63,0
	Sangat Setuju	37	37,0	37,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

Pernyataan 2 Kualitas Produk (X1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	20	20,0	20,0	20,0
	Setuju	52	52,0	52,0	72,0
	Sangat Setuju	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 3 Kualitas Produk (X1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	15	15,0	15,0	15,0
	Setuju	60	60,0	60,0	75,0
	Sangat Setuju	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 4 Kualitas Produk (X1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	5,0
	Ragu-Ragu	10	10,0	10,0	15,0
	Setuju	56	56,0	56,0	71,0
	Sangat Setuju	29	29,0	29,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

Pernyataan 5 Kualitas Produk (X1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Ragu-Ragu	17	17,0	17,0	19,0
	Setuju	54	54,0	54,0	73,0
	Sangat Setuju	27	27,0	27,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

Pernyataan 6 Kualitas Produk (X1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	8,0	8,0	8,0
	Ragu-Ragu	12	12,0	12,0	20,0
	Setuju	49	49,0	49,0	69,0
	Sangat Setuju	31	31,0	31,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

Pernyataan 7 Kualitas Produk (X1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	5,0
	Ragu-Ragu	11	11,0	11,0	16,0
	Setuju	57	57,0	57,0	73,0
	Sangat Setuju	27	27,0	27,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

Pernyataan 8 Kualitas Produk (X1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Ragu-Ragu	10	10,0	10,0	13,0
	Setuju	58	58,0	58,0	71,0
	Sangat Setuju	29	29,0	29,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

Pernyataan 1 Pelayanan (X2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	3,0
	Ragu-Ragu	8	8,0	8,0	11,0
	Setuju	51	51,0	51,0	62,0
	Sangat Setuju	38	38,0	38,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

Pernyataan 2 Pelayanan (X2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	20	20,0	20,0	20,0
	Setuju	51	51,0	51,0	71,0
	Sangat Setuju	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 3 Pelayanan (X2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Ragu-Ragu	16	16,0	16,0	17,0
	Setuju	58	58,0	58,0	75,0
	Sangat Setuju	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 4 Pelayanan (X2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6,0	6,0	6,0
	Ragu-Ragu	12	12,0	12,0	18,0
	Setuju	53	53,0	53,0	71,0
	Sangat Setuju	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 5 Pelayanan (X2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Ragu-Ragu	20	20,0	20,0	22,0
	Setuju	47	47,0	47,0	69,0
	Sangat Setuju	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 1 Kepuasan Konsumen (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Ragu-Ragu	6	6,0	6,0	7,0
	Setuju	54	54,0	54,0	61,0
	Sangat Setuju	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 2 Kepuasan Konsumen (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	17	17,0	17,0	17,0
	Setuju	53	53,0	53,0	70,0
	Sangat Setuju	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 3 Kepuasan Konsumen (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	13	13,0	13,0	13,0
	Setuju	61	61,0	61,0	74,0
	Sangat Setuju	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 4 Kepuasan Konsumen (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Ragu-Ragu	13	13,0	13,0	15,0
	Setuju	57	57,0	57,0	72,0
	Sangat Setuju	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 5 Kepuasan Konsumen (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	17	17,0	17,0	17,0
	Setuju	52	52,0	52,0	69,0
	Sangat Setuju	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 6 Kepuasan Konsumen (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	14	14,0	14,0	14,0
	Setuju	60	60,0	60,0	74,0
	Sangat Setuju	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 7 Kepuasan Konsumen (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Ragu-Ragu	13	13,0	13,0	16,0
	Setuju	56	56,0	56,0	72,0
	Sangat Setuju	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 8 Kepuasan Konsumen (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	5,0
	Ragu-Ragu	13	13,0	13,0	18,0
	Setuju	54	54,0	54,0	72,0
	Sangat Setuju	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 9 Kepuasan Konsumen (Y)

		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	17	17,0	17,0	19,0
	Setuju	51	51,0	51,0	70,0
	Sangat Setuju	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pernyataan 10 Kepuasan Konsumen (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Ragu-Ragu	17	17,0	17,0	18,0
	Setuju	54	54,0	54,0	72,0
	Sangat Setuju	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1 Kualitas Produk (X1)	28,4800	10,697	,573	,711
Pernyataan 2 Kualitas Produk (X1)	28,6300	10,741	,659	,699
Pernyataan 3 Kualitas Produk (X1)	28,6100	11,533	,535	,723
Pernyataan 4 Kualitas Produk (X1)	28,6500	11,119	,408	,743
Pernyataan 5 Kualitas Produk (X1)	28,6500	10,997	,561	,715
Pernyataan 6 Kualitas Produk (X1)	28,6800	12,038	,234	,776
Pernyataan 7 Kualitas Produk (X1)	28,6900	11,347	,347	,756
Pernyataan 8 Kualitas Produk (X1)	28,5800	11,559	,448	,734

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,758	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1 Pelayanan (X2)	16,2800	4,486	,542	,685
Pernyataan 2 Pelayanan (X2)	16,4100	4,729	,575	,676
Pernyataan 3 Pelayanan (X2)	16,4300	4,854	,561	,682
Pernyataan 4 Pelayanan (X2)	16,4500	4,816	,420	,734
Pernyataan 5 Pelayanan (X2)	16,4300	4,813	,461	,716

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,744	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1 Kepuasan Konsumen (Y)	36,9100	21,719	,562	,889
Pernyataan 2 Kepuasan Konsumen (Y)	37,0800	20,741	,731	,878
Pernyataan 3 Kepuasan Konsumen (Y)	37,0800	21,307	,709	,881
Pernyataan 4 Kepuasan Konsumen (Y)	37,1000	21,081	,649	,884
Pernyataan 5 Kepuasan Konsumen (Y)	37,0700	20,854	,704	,880
Pernyataan 6 Kepuasan Konsumen (Y)	37,0900	21,214	,713	,880
Pernyataan 7 Kepuasan Konsumen (Y)	37,1200	20,915	,642	,884
Pernyataan 8 Kepuasan Konsumen (Y)	37,1900	20,479	,562	,892
Pernyataan 9 Kepuasan Konsumen (Y)	37,1300	20,437	,666	,882
Pernyataan 10 Kepuasan Konsumen (Y)	37,1200	21,884	,510	,893

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,895	10

Hasil Analisis Penelitian

Correlations

		Kepuasan_Kons umen_Y	Kualitas_Produk _X1	Pelayanan_X2
Pearson Correlation	Kepuasan_Konsumen_Y	1,000	,823	,867
	Kualitas_Produk_X1	,823	1,000	,812
	Pelayanan_X2	,867	,812	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan_Konsumen_Y	.	,000	,000
	Kualitas_Produk_X1	,000	.	,000
	Pelayanan_X2	,000	,000	.
N	Kepuasan_Konsumen_Y	100	100	100
	Kualitas_Produk_X1	100	100	100
	Pelayanan_X2	100	100	100

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,890 ^a	,792	,788	,23335

a. Predictors: (Constant), Pelayanan_X2, Kualitas_Produk_X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,288	,207		1,394	,167
	Kualitas_Produk_X1	,375	,085	,349	4,398	,000
	Pelayanan_X2	,561	,076	,583	7,360	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen_Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20,164	2	10,082	185,158	,000 ^b
	Residual	5,282	97	,054		
	Total	25,446	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen_Y

b. Predictors: (Constant), Pelayanan_X2, Kualitas_Produk_X1

Tabel Uji Ftabel

$\alpha = 0,05$	$df_1=(k-1)$								
	$df_2=(n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.44 ₈	199,500	215.70 ₇	224,583	230,162	233.98 ₆	236,768	238,883	
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371	
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845	
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041	
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818	
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147	
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726	
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438	
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230	
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072	
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948	
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849	
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767	
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699	
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641	
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591	
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548	
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510	
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477	
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447	
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420	
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397	
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375	
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355	
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337	
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321	
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305	
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291	
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278	
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266	
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255	
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244	

33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082

67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

Tabel Ttabel

df=(n- k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$	df=(n- k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$	df=(n- k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
1	6,314	12,706	41	1,683	2,020	81	1,664	1,990
2	2,920	4,303	42	1,682	2,018	82	1,664	1,989
3	2,353	3,182	43	1,681	2,017	83	1,663	1,989
4	2,132	2,776	44	1,680	2,015	84	1,663	1,989
5	2,015	2,571	45	1,679	2,014	85	1,663	1,988
6	1,943	2,447	46	1,679	2,013	86	1,663	1,988
7	1,895	2,365	47	1,678	2,012	87	1,663	1,988
8	1,860	2,306	48	1,677	2,011	88	1,662	1,987
9	1,833	2,262	49	1,677	2,010	89	1,662	1,987
10	1,812	2,228	50	1,677	2,010	90	1,662	1,987
11	1,796	2,201	51	1,675	2,008	91	1,662	1,986
12	1,782	2,179	52	1,675	2,007	92	1,662	1,986
13	1,771	2,160	53	1,674	2,006	93	1,661	1,986
14	1,761	2,145	54	1,674	2,005	94	1,661	1,986
15	1,753	2,131	55	1,673	2,004	95	1,661	1,985
16	1,746	2,120	56	1,673	2,003	96	1,661	1,985
17	1,740	2,110	57	1,672	2,002	97	1,661	1,985
18	1,734	2,101	58	1,672	2,002	98	1,661	1,984
19	1,729	2,093	59	1,671	2,001	99	1,660	1,984
20	1,725	2,086	60	1,671	2,000	100	1,660	1,984
21	1,721	2,080	61	1,670	2,000			
22	1,717	2,074	62	1,670	1,999			
23	1,714	2,069	63	1,669	1,998			
24	1,711	2,064	64	1,669	1,998			
25	1,708	2,060	65	1,669	1,997			
26	1,706	2,056	66	1,668	1,997			
27	1,703	2,052	67	1,668	1,996			
28	1,701	2,048	68	1,668	1,995			
29	1,699	2,045	69	1,667	1,995			
30	1,697	2,042	70	1,667	1,994			
31	1,696	2,040	71	1,667	1,994			
32	1,694	2,037	72	1,666	1,993			
33	1,692	2,035	73	1,666	1,993			
34	1,691	2,032	74	1,666	1,993			
35	1,690	2,030	75	1,665	1,992			
36	1,688	2,028	76	1,665	1,992			

37	1,687	2,026	77	1,665	1,991
38	1,686	2,024	78	1,665	1,991
39	1,685	2,023	79	1,664	1,990
40	1,684	2,021	80	1,664	1,990

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : **Dedy Wilsom**
Tempat Tanggal Lahir : 29 Desember 2000, Tangerang
Alamat : Kp. Pabuaran Dukuh Rt 07/ Rw 02
Nomor Telepon/ Email : 0821-1960-4384

Riwayat Pendidikan:

- Pendidikan Formal
 1. STIE PPI Program Studi Manajemen di Tangerang Tahun 2023
 2. SMK Bersama 154 Tahun 2019
 3. SMP Pembangunan Bersama 579 Tahun 2016
 4. SD Dukuh 5 Tahun 2013

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 10 September 2023

Dedy Wilsom