

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

**SURAT KEPUTUSAN
KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA**

Nomor : 223/f/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	SUBANDRIYO, M.M.
NIDN	0412047307
Jabatan Fungsional	ASISTEN AHLI

Dalam penyusunan Skripsi Mahasiswa:

Nama	ADELA PRASETYA TANUJAYA
NIM	1816120147
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 Desember 2021
Ketua



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

Tembusan :

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





FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	Adeia Prasetya Tanujaya
NIM	1816120147
Dosen Pembimbing	1. Subandriyo, M.M 2.
Judul Skripsi	Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek Bensu Cabang Citra Raya Tangerang

Konsultasi ke	Materi (BAB)	Tanggal Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1.	Bab I	19/12/2021	
2.	Bab II	25/12/2021	
3.	Bab III	02/01/2022	
4.	Bab III	09/01/2022	
5.	Bab IV	16/01/2022	
6.	Bab IV	22/01/2022	
7.	Bab IV	23/01/2022	
8.	Bab IV	29/01/2022	
9.	Bab V	5/02/2022	
10.	Bab V	13/02/2022	



STIE-PPI

AKUNTANSI - MANAJEMEN
Terakreditasi B

Nomor : 038/04-C.02/43194/II/2022
Perihal : **Surat Pengantar Penelitian**

Kepada Yth :
Pimpinan Geprek Benu Cabang Citra Raya Tangerang
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 : Adela Prasetya Tanujaya
NIM : 1816120147
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 Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk 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, 04 Februari 2022

Wakil Ketua



Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.

NIP. 194110001

Keterangan :
Arsip



GEPREK BENU CITRA RAYA

Alamat : Ruko Melia Blok X01 no. 60-61 Jl. Citra Raya Boulevard,
Kel. Mekar Bakti, Kec. Panongan, Kabupaten Tangerang, Banten 15710

SURAT KETERANGAN

Nomor : GBCR/001/02/2022

Perihal : Surat Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Ketua Prodi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia

Dengan Hormat,
Yang bertanda tangan di bawah ini Manager Geprek Benu Cabang Citra Raya
Menerangkan bahwa sesungguhnya saudara/i :

Nama : Adela Prasetya Tanujaya
NIM : 1816120147
Program Studi : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Dengan ini kami informasikan bahwa nama mahasiswa/i tersebut diatas telah melakukan observasi penelitian
di Geprek Benu Cabang Citra Raya guna melengkapi data dan informasi pada penyusunan skripsi yang berjudul :

**"Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Geprek Benu
Cabang Citra Raya"**

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 7 Februari 2022

Hormat kami,

Tiara Octaviani



PROFIL RESPONDEN

1. Nama Responden : (Boleh diisi atau tidak)
2. Nomor Responden : (Diisi Peneliti)
3. Umur : Tahun
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan*)
5. Pendidikan Terakhir : SMA/D3/S1/S2/S3*)

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Isitilah pernyataan-pernyataan dibawah ini sesuai dengan pengalaman, pengamatan, maupun pengetahuan anda selama menjadi konsumen di Geprek Benu Cabang Citra Raya Tangerang.

2. Keterangan Alternatif Jawaban dan skor :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
RR : Ragu - Ragu
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Penilaian Responden Atas Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Fasilitas (kipas angin/AC, kursi, meja, toilet, dll) yang disediakan di Geprek Benu Citra Raya lengkap.					
2	Peralatan makan yang dimiliki Geprek Benu Citra Raya bersih.					
3	Karyawan Geprek Benu Citra Raya sigap dalam melayani pelanggan.					
4	Karyawan Geprek Benu Citra Raya melayani konsumen dengan teliti dan berusaha menghindari kesalahan.					

5	Karyawan Geprek Benu Citra Raya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam penyajian.					
6	Karyawan Geprek Benu Citra Raya memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan dapat menjelaskan dengan baik.					
7	Geprek Benu Citra Raya selalu menyediakan produk yang dapat dipercaya (produk-produk yang selalu fresh).					
8	Karyawan mengkonfirmasi jumlah dan jenis pesanan makanan dan minuman ketika bertransaksi di Geprek Benu Citra Raya.					
9	Karyawan Geprek Benu mampu menciptakan komunikasi yang baik.					
10	Karyawan Geprek Benu Citra Raya melayani dengan ramah/senyum.					

Penilaian Responden Atas Kualitas Produk (X2)

No	Pernyataan Kualitas Produk	Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Daya Tahan Produk cukup tahan lama jika disimpan di kulkas.					
2	Produk Geprek Benu Citra Raya memiliki rasa yang enak.					
3	Produk Geprek Benu Citra Raya higienis					
4	Satu porsi paket geprek benu pas dan mengenyangkan.					
5	Daftar menu makanan yang ditawarkan oleh Geprek Benu Citra Raya menarik dan jelas (harga dan detail produk).					
6	Geprek Benu Citra Raya memiliki keistimewahan tambahan (pilihan level pedas dari 0-10).					
7	Harga yang ditawarkan Geprek Benu Citra Raya sesuai dengan kualitas produk.					
8	Menangani masalah pelanggan dengan cepat.					
9	Kemasan produk Geprek Benu Citra Raya menarik.					
10	Bentuk penyajian produk Geprek Benu Citra raya membuat selera makan tinggi.					

Penilaian Responden Atas Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan Kepuasan Pelanggan	Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Saya sangat suka dengan makanan dan minuman yang ada di Geprek Benu Citra Raya.					
2	Saya sangat puas dengan kualitas makanan dan minuman Geprek Benu Citra Raya.					
3	Menurut saya produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan ekspektasi saya.					
4	Saya merasa puas dengan keramahan pegawai Geprek Benu Citra Raya dalam melayani konsumen.					
5	Saya merasa puas dengan kinerja pegawai cekatan dan tanggap di Geprek Benu Citra Raya.					
6	Saya merasa puas dengan kebersihan dan kerapian di Geprek Benu Citra Raya.					
7	Menurut saya produk yang ditawarkan sesuai harga.					
8	Saya merasa puas dengan adanya promo pembelian di Geprek Benu Citra Raya.					
9	Produk Geprek Benu Citra Raya aman untuk di konsumsi.					
10	Produk Geprek Benu Citra Raya tanpa menggunakan pengawet.					

PROFIL RESPONDEN

1. Nama Responden : Maylina (Boleh diisi atau tidak)
2. Nomor Responden : 01 (Diisi Peneliti)
3. Umur : 22 Tahun
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan*
5. Pendidikan Terakhir : SMA/D3/S1/S2/S3*)

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Isitilah pernyataan-pernyataan dibawah ini sesuai dengan pengalaman, pengamatan, maupun pengetahuan anda selama menjadi konsumen di Geprek Benu Cabang Citra Raya Tangerang.

Keterangan Alternatif Jawaban dan skor :

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
RR : Ragu - Ragu
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Penilaian Responden Atas Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Fasilitas (kipas angin/AC, kursi, meja, toilet, dll) yang disediakan di Geprek Benu Citra Raya lengkap.				√	
2	Peralatan makan yang dimiliki Geprek Benu Citra Raya bersih.			√		
3	Karyawan Geprek Benu Citra Raya sigap dalam melayani pelanggan.					√
4	Karyawan Geprek Benu Citra Raya melayani konsumen dengan teliti dan berusaha menghindari kesalahan.			√		

5	Karyawan Geprek Benu Citra Raya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam penyajian.				√	
6	Karyawan Geprek Benu Citra Raya memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan dapat menjelaskan dengan baik.					√
7	Geprek Benu Citra Raya selalu menyediakan produk yang dapat dipercaya (produk-produk yang selalu fresh).			√		
8	Karyawan mengkonfirmasi jumlah dan jenis pesanan makanan dan minuman ketika bertransaksi di Geprek Benu Citra Raya.					√
9	Karyawan Geprek Benu mampu menciptakan komunikasi yang baik.				√	
10	Karyawan Geprek Benu Citra Raya melayani dengan ramah/senyum.				√	

Penilaian Responden Atas Kualitas Produk (X2)

No	Pernyataan Kualitas Produk	Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Daya Tahan Produk cukup tahan lama jika disimpan di kulkas.				√	
2	Produk Geprek Benu Citra Raya memiliki rasa yang enak.				√	
3	Produk Geprek Benu Citra Raya higienis			√		
4	Satu porsi paket geprek benu pas dan mengenyangkan.					√
5	Daftar menu makanan yang ditawarkan oleh Geprek Benu Citra Raya menarik dan jelas (harga dan detail produk).				√	
6	Geprek Benu Citra Raya memiliki keistimewahan tambahan (pilihan level pedas dari 0-10).				√	
7	Harga yang ditawarkan Geprek Benu Citra Raya sesuai dengan kualitas produk.					√
8	Menangani masalah pelanggan dengan cepat.			√		
9	Kemasan produk Geprek Benu Citra Raya menarik.				√	
10	Bentuk penyajian produk Geprek Benu Citra raya membuat selera makan tinggi.				√	

Penilaian Responden Atas Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan Kepuasan Pelanggan	Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Saya sangat suka dengan makanan dan minuman yang ada di Geprek Benu Citra Raya.				√	
2	Saya sangat puas dengan kualitas makanan dan minuman Geprek Benu Citra Raya.					√
3	Menurut saya produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan ekspektasi saya.				√	
4	Saya merasa puas dengan keramahan pegawai Geprek Benu Citra Raya dalam melayani konsumen.					√
5	Saya merasa puas dengan kinerja pegawai cekatan dan tanggap di Geprek Benu Citra Raya.					√
6	Saya merasa puas dengan kebersihan dan kerapian di Geprek Benu Citra Raya.					√
7	Menurut saya produk yang ditawarkan sesuai harga.				√	
8	Saya merasa puas dengan adanya promo pembelian di Geprek Benu Citra Raya.			√		
9	Produk Geprek Benu Citra Raya aman untuk di konsumsi.				√	
10	Produk Geprek Benu Citra Raya tanpa menggunakan pengawet.			√		

TABULASI JAWABAN RESPONDEN X1 Jawaban Item Pertanyaan											
NO Responden	Pernyataan										TOTAL X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	5	3	4	5	3	5	4	4	40
2	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	41
3	4	4	5	3	3	5	3	5	4	4	40
4	5	3	5	3	5	4	3	5	4	3	40
5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	40
6	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	40
7	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	41
8	4	3	5	4	5	5	3	4	4	5	42
9	5	4	5	4	3	4	3	5	4	3	40
10	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	25
11	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	44
12	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	42
13	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	43
14	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	40
15	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	41
16	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	42
17	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	26
18	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
19	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45
20	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	44
21	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	45
22	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	45
23	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	43
24	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	42
25	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	42
26	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	41
27	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	39
28	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
29	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	40
30	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	40
31	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	39
32	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	41
33	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	26
34	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	45

35	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	38
36	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	38
37	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	42
38	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	40
39	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	42
40	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	40
41	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	42
42	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	41
43	5	4	4	3	4	5	2	4	4	5	40
44	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	42
45	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	43
46	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	42
47	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	43
48	3	3	4	4	5	5	3	5	4	4	40
49	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	43
50	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
51	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
52	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
53	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
54	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	40
55	4	4	3	4	4	4	2	5	4	4	38
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
57	5	4	3	4	3	5	4	5	4	4	41
58	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	40
59	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	39
60	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	27
61	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
62	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	41
63	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	43
64	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	39
65	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	39
66	4	3	4	5	4	4	3	5	5	3	40
67	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	41
68	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	37
69	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	41
70	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	27
71	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	43
72	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	45

73	4	5	4	3	4	5	3	5	5	4	42
74	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	44
75	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	43
76	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	41
77	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	41
78	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	40
79	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	39
80	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	41

TABULASI JAWABAN RESPONDEN X2 Jawaban Item Pertanyaan											
NO Responden	Pernyataan										TOTAL X2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	40
2	4	4	3	5	4	4	4	3	2	4	37
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	37
4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	36
5	4	5	3	5	4	4	4	3	5	3	40
6	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	37
7	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	41
8	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	26
9	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	46
10	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	37
11	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	39
12	4	4	3	5	3	4	4	4	2	5	38
13	4	4	2	4	5	4	3	4	4	4	38
14	4	5	2	4	5	4	5	4	4	5	42
15	4	4	2	3	5	4	4	3	4	3	36
16	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	37
17	4	5	2	3	5	4	4	3	3	5	38
18	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	26
19	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
20	4	4	2	3	5	4	5	4	2	4	37
21	4	5	3	2	5	4	5	3	3	5	39
22	4	5	2	3	4	4	5	4	3	5	39
23	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	26
24	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	47

25	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
26	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	39
27	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	42
28	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	37
29	4	5	4	2	3	4	4	5	3	5	39
30	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	39
31	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	39
32	4	5	3	2	4	4	5	5	3	4	39
33	4	4	3	5	3	4	5	3	3	5	39
34	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	38
35	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	39
36	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
37	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	41
38	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	38
39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
40	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	37
41	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	37
42	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	38
43	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	39
44	4	5	4	2	4	4	3	4	3	5	38
45	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	41
46	4	5	4	4	4	4	5	4	2	3	39
47	4	4	4	3	4	4	5	4	2	3	37
48	4	4	3	2	3	4	5	4	3	3	35
49	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	37
50	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	38
51	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	43
52	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	37
53	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	40
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
55	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	39
56	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	39
57	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	42
58	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	23
59	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	43
60	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	41
61	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	38
62	4	5	3	2	4	4	4	4	5	4	39

63	4	5	2	2	5	4	4	4	5	5	40
64	4	4	3	2	5	4	4	4	4	5	39
65	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	26
66	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
67	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	41
68	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	39
69	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	39
70	4	5	2	3	4	4	4	4	3	4	37
71	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	38
72	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	40
73	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	35
74	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	36
75	4	5	3	4	3	4	4	4	2	4	37
76	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	39
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
78	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
79	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	38
80	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	40

TABULASI JAWABAN RESPONDEN Y Jawaban Item Pertanyaan											
NO Responden	Pernyataan										TOTAL Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	42
2	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	40
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43
5	5	5	3	3	4	3	4	5	3	4	39
6	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	36
7	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	43
8	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	37
9	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
10	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	36
11	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	40
12	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	40
13	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	41
14	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	43

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

53	4	4	5	3	5	4	5	4	4	2	40
54	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	40
55	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	41
56	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	39
57	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	41
58	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	30
59	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	44
60	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
61	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	39
62	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	42
63	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	39
64	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	38
65	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
66	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	47
67	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	46
68	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
69	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	45
70	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	43
71	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46
72	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48
73	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
74	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	45
75	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
76	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
77	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
78	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	41
79	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	33
80	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	40

LAMPIRAN SPSS

1. Uji Validitas

Tabel 4.4
Uji Validitas variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlatio n	Squared Multiple Correlatio n	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	36.4250	15.159	.454	.335	.789
X1.2	36.6625	14.252	.522	.433	.781
X1.3	36.4625	15.163	.300	.319	.807
X1.4	36.6000	14.623	.382	.226	.798
X1.5	36.3000	13.757	.556	.403	.776
X1.6	35.9625	13.758	.607	.468	.770
X1.7	36.8625	15.057	.347	.357	.801
X1.8	35.8500	13.775	.609	.460	.770
X1.9	36.3500	14.306	.546	.320	.779
X1.10	36.4625	14.707	.504	.375	.784

Sumber : lampiran hasil output SPSS 25

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlatio n	Squared Multiple Correlatio n	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	34.3375	13.543	.843	.772	.697
X2.2	33.9000	13.104	.615	.507	.704
X2.3	35.0500	13.719	.395	.247	.735
X2.4	34.5875	13.815	.247	.296	.768
X2.5	34.4375	14.300	.305	.376	.748
X2.6	34.3250	14.096	.745	.636	.711
X2.7	34.3375	13.796	.431	.311	.730
X2.8	34.5000	14.608	.299	.396	.747

X2.9	34.7250	14.126	.290	.227	.752
X2.10	34.2750	13.113	.457	.302	.726

Sumber : lampiran hasil output SPSS 25

Tabel 4.10
Hasil uji validitas variabel Kepuasan Pelanggan

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
Y1	36.3875	11.937	.320	.215	.693
Y2	36.4500	11.922	.294	.279	.697
Y3	36.5125	11.291	.346	.180	.689
Y4	36.7500	11.329	.357	.262	.687
Y5	36.6250	11.149	.369	.217	.685
Y6	36.6000	11.458	.344	.224	.689
Y7	36.4125	11.612	.392	.302	.682
Y8	36.6500	11.800	.279	.160	.700
Y9	36.8125	10.407	.585	.367	.646
Y10	36.9875	11.126	.387	.255	.682

Sumber : lampiran hasil output dari SPSS 25

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.12
Hasil Uji reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.803	.806	10

Sumber : lampiran output dari SPSS 25

Tabel 4.14
Hasil uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items

.752	.801	10
------	------	----

Sumber : lampiran output dari SPSS 25

Tabel 4.16
Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.708	.708	10

Sumber : lampiran output dari SPSS 25

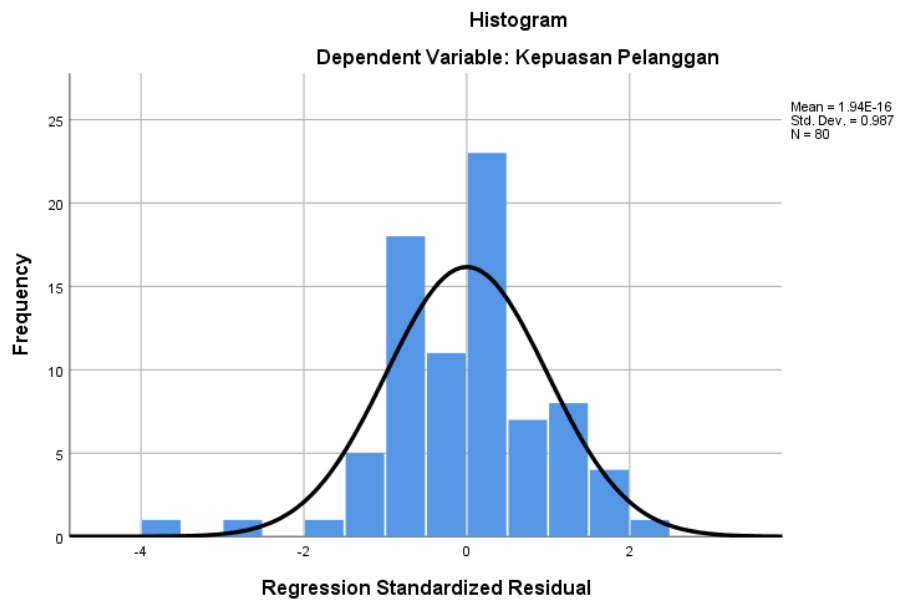
3. Uji Normalitas

Tabel 4.18
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

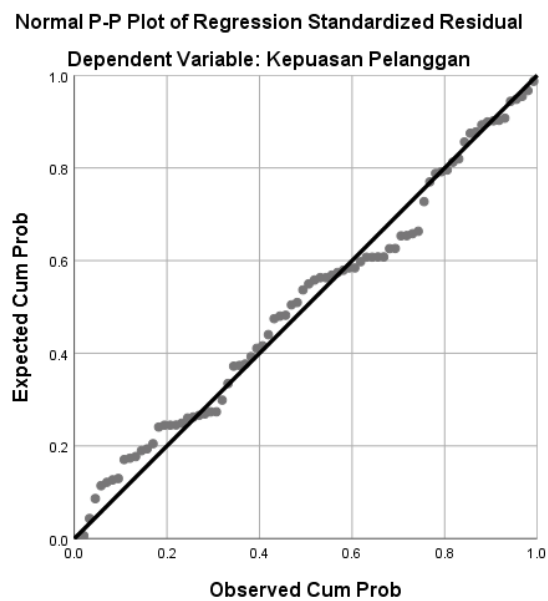
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.81659967
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.067
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Lampiran output dari SPSS 25

Gambar 4.1
Grafik Histogram



Gambar 4.2
PP Plot Uji Normalitas



4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.20
Analisis Regresi Linier berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.936	4.443		2.237	.028
Kualitas Pelayanan	.251	.077	.284	3.263	.002
Kualitas Produk	.538	.079	.594	6.828	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : lampiran output dari SPSS 25

5. Uji Hipotesis

- Uji t

Tabel 4.21
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.936	4.443		2.237	.028
Kualitas Pelayanan	.251	.077	.284	3.263	.002
Kualitas Produk	.538	.079	.594	6.828	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Lampiran output dari SPSS 25

- Uji F

Tabel 4. 22
Uji Anova
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	450.462	2	225.231	27.672	.000 ^b
Residual	626.725	77	8.139		
Total	1077.188	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Sumber : Lampiran output dari SPSS 25

6. Uji Determinasi

Uji R²
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 ^a	.418	.403	2.85294

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Lampiran output dari SPSS 25

7. Analisis Korelasi Parsial

Tabel 4.24
Hasil Uji Korelasi Parsial
Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	1	.257*	.581**
	Sig. (2-tailed)		.022	.000
	N	80	80	80
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.257*	1	-.046
	Sig. (2-tailed)	.022		.687
	N	80	80	80
Kualitas Produk	Pearson Correlation	.581**	-.046	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.687	
	N	80	80	80

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

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

Sumber : *Lampiran output dari SPSS 25*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : **ADELA PRASETYA TANUJAYA**
Tempat Tanggal Lahir : Tangerang, 23 April 2000
Alamat : Mulya Asri II Blok H2/30 Kec. Cikupa
Kab. Tangerang.
Nomor Telepon / Email : 081383432061 / adelaprasetyat@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- Pendidikan Formal :
 1. STIE PPI Program Studi Manajemen di Tangerang Tahun 2022
 2. SMK PPI Citra Raya Tahun 2018
 3. SMPN 2 Cikupa Tahun 2015
 4. SDN Sukamulya 2 Tahun 2012

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Tangerang, 14 Febuari 2022

Adela Prasetya Tanujaya

GAMBAR GEPREK BENSU CITRA RAYA TANGERANG



