

DAFTAR PUSTAKA

- Amoako, G. K., Dzogbenuku, R. K., & Doe, J. K. (2016). *How Service Experience Leads to Brand Loyalty : Perspective from the Telecom Sector in Ghana. The IUP Journal of Brand Management*, 34-56.
- Chinomona, R., Masinge, G., & Sandada, M. (2015). *The Influence of E-Service Quality on Customer Perceived Value, Customer Satisfaction and Loyalty in South Africa. Mediterranean Journal of Social Sciences*, 331-341.
- Ghozali, I. (2011). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Khoirista, Afrinda. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)*. Surabaya. ANDI.
- Khaeryna, Adam, Irwan. (2015). *Metode Partial Least Square (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pdam Unit Camming Kab. Bone)*. Bone. ANDI.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gery. 2004. *Dasar Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Dialih bahasakan oleh: Alexander Sindoro. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketigabelas Jilid 1. Dialihbahasakan oleh: Bob Sabran. Jakarta: Eirlangga.
- Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM*. Yogyakarta: ANDI.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: ANDI.
- Yasin, Ridwan, M. (2018). *Analisis Pengaruh Pelatihan Penguatan Tim (Team Training) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Partial Least Square*. Surabaya. ANDI.
- Zulfianto, Achmad. (2018) . *Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, E-Service Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Ojek Online Di Medan*. Medan. ANDI.

Lampiran 1 : Kuisisioner

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

LEMBAR PERMOHONAN

MENILAI KEPUASAN PELANGGAN PRODUK PT.SYGMA DAYA INSANI

Assalamu‘alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT. atas segala nikmat yang diberikan-Nya kepada kita. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Perkenalkan saya,

Nama : Ahmad Syaifudin

Pekerjaan : Mahasiswa Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Tujuan : Mengadakan penelitian

Guna melakukan penelitian “Mengukur Pengaruh Kepuasan Pelanggan Produk PT.SDI ” Saya mohon kesediaan Ayah/Bunda menjadi responden. Apabila Ayah/Bunda tidak keberatan, mohon Ayah/Bunda mengisi lembar pernyataan *informed consent* (terlampir). Adapun isian penelitian serta identitas Ayah/Bunda tidak akan disalah gunakan untuk kepentingan diluar penelitian ini.

Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu‘alaikum Wr.Wb.

Surabaya, Maret 2020

Peneliti

Ahmad Syaifudin

LEMBAR PERSETUJUAN

(*INFORMED CONCENT*)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Jenis Kelamin : () Pria () Wanita

Usia : () 21- 35 tahun () 35 - 45 tahun () \geq 45 tahun

Alamat :

Produk Yang

Dibeli : MT / WBAC / BBM / BPII / 64STU / RATU Plus / 24NR

Setelah mendapat penjelasan tentang tujuan dan manfaat penelitian, maka saya (**bersedia/tidak bersedia***) untuk diambil sebagai objek penelitian. Apabila terjadi sesuatu hal yang merugikan diri saya akibat penelitian ini, maka saya akan bertanggung jawab atas pilihan saya sendiri dan tidak akan menuntut dikemudian hari.

Surabaya, 2019

Responden

()

KUESIONER

Petunjuk Pengisian : Jawablah pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda centang (√) pada tempat yang telah disediakan. Jawablah pertanyaan ini dengan sejujur-jujurnya karena hasil penelitian ini sebagai gambaran hasil penelitian semata.

I. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Ayah/Bunda dengan memberi tanda silang (X) pada angka-angka dibawah ini :

- 1** STB = Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Puas
- 2** TB = Tidak Baik/Tidak Puas
- 3** N = Netral
- 4** B = Baik/Puas
- 5** SB = Sangat Baik/Sangat Puas

1. Identifikasi Kualitas (X1)

| Indikator | No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|-----------------------|----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | | STB | TB | N | B | SB |
| <i>Tampilan cover</i> | 1 | Menurut Ayah/Bunda apakah penampilan produk menarik minat membaca? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | 2 | Menurut Ayah/Bunda apakah produk tersebut memuat ilustrasi yang menarik hati pembaca? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | 3 | Menurut Ayah/Bunda apakah produk buku tersebut memberi motivasi pembaca? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <i>Konten buku</i> | 4 | Menurut Ayah/Bunda apakah produk tersebut mampu memberi pemantapan, penekanan pada nilai-nilai anak dan orang dewasa? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | | | |
|--------------------------|---|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 5 | Menurut Ayah/Bunda apakah bacaan dalam buku tersebut dapat dipahami dengan mudah oleh semua kalangan umur? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <i>Pengemasan Produk</i> | 6 | Menurut Ayah/Bunda apakah pengemasan produk saat pengiriman sudah sesuai dan aman saat diterima? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <i>Kesan kualitas</i> | 7 | Apakah keseluruhan buku sangat menunjang kualitas produk yang dibeli? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2. Identifikasi pelayanan (X2)

| Indikator | No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|------------------|----|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | | STB | TB | N | B | SB |
| <i>Pelayanan</i> | 8 | Apakah pelayanan yang telah diberikan oleh tim marketing sangat memuaskan? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | 9 | Apakah pelayanan yang telah diberikan oleh tim office sangat memuaskan? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | 10 | Apakah pengiriman produk sesuai dengan estimasi yang telah diinfokan? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. Identifikasi Harga (X3)

| Indikator | No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|-------------------------|----|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | | STB | TB | N | B | SB |
| <i>Kesesuaian harga</i> | 11 | Apakah harga yang ditawarkan terlalu tinggi? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | 12 | Apakah harga sesuai dengan kualitas yang ditawarkan? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Identifikasi Kepuasan Pelanggan (Y)

| Indikator | No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|-------------------------|----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | | STB | TB | N | B | SB |
| <i>Kesesuaian harga</i> | 13 | Saya puas dengan kualitas produk tersebut | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | |
|--|----|--|---|
| | 14 | Saya puas dengan pelayanan yang telah diberikan marketing dan tim office | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| | 15 | Saya puas dengan keseluruhan isi buku yang saya baca | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |

Jazakumullah Khairan Ayah/Bunda telah menyempatkan waktu untuk mengisi Quisioner sebagai kelengkapan data Tugas Akhir penulis, Semoga Allah SWT. membalas kebaikan Ayah/Bunda. Aamiin Ya Rabbal Alamin..

TERIMA KASIH ATAS KERJASAMANYA

Lampiran 2. Data Responden

| Data Konsumen Pengisian Kuisisioner | | | | | |
|--|----------------------|----------------------|---------------|--|--|
| No. | Nama | Jenis Kelamin | Usia | Alamat | Produk Yang dibeli |
| 1 | Bondan Murdani Soleh | Pria | 21-35 tahun | Malang | Paket Rasulullah Teladan Utama (Ratu Plus) |
| 2 | M. Fatchul Munir | Pria | 21-35 tahun | Sidoarjo | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 3 | Entan Sutisna | Pria | 35 - 45 tahun | kediri | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 4 | RINA OKTAVIANI | Wanita | 21-35 tahun | SURABAYA | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 5 | Jumaroh | Wanita | 35 - 45 tahun | Surabaya | Paket Muhammad Teladanku (MT), |
| 6 | Noni Nur aini | Wanita | 21-35 tahun | tambaksari selatan 10 / 01 surabaya jatim | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 7 | Yuvita nurma yuliana | Wanita | 35 - 45 tahun | Lombok barat | Paket 64 Sahabat Teladan Utama (64STU) |
| 8 | Hanatri | Wanita | 35 - 45 tahun | sangatta kutim | Paket Buku Pintar Iman dan Islam (BPII) |
| 9 | Nurik Khikmawati | Wanita | > 45 tahun | Alamat : Jl. Gotong Royong 2 RT 03 RW 02 Jetak Ngasri Desa Mulyo Agung Kecamatan Dau Malang Jawa Timur 65151 (Depan Masjid Baitus Salam) | Paket Balita Berakhlak Mulia (BBM), |
| 10 | Metik Rowiyah | Wanita | 35 - 45 tahun | Kediri | Paket Buku Pintar Iman dan Islam (BPII) |
| 11 | Helda | Wanita | > 45 tahun | malang | Paket Wahana Bermain Anak |

| | | | | | |
|----|-------------------------|--------|---------------|---|---|
| | | | | | Cerdas (WBAC), |
| 12 | Sumiatin Hasanah | Wanita | 35 - 45 tahun | Pare-Kediri | Paket Buku Pintar Iman dan Islam (BPII) |
| 13 | Amiris Sholehah | Wanita | 21-35 tahun | Jl. Kh. Cokroatmojo gg X No. 27 Pamekasan | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 14 | Destin Anugerah Sari | Wanita | 21-35 tahun | Palu | Paket Balita Berakhlak Mulia (BBM) |
| 15 | Dyah Anitaningtyas | Wanita | 21-35 tahun | Surabaya | Paket Wahana Bermain Anak Cerdas (WBAC) |
| 16 | Nani Harpanti | Wanita | > 45 tahun | Mojokerto | Paket Balita Berakhlak Mulia (BBM) |
| 17 | DENI FATHURAHMAN | Pria | 21-35 tahun | JOGJA | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 18 | Khusnul Chotimah | Wanita | 35 - 45 | Jl anoa RR no 17 BTN PKT Bontang | Paket Balita Berakhlak Mulia (BBM) |
| 19 | Fenni | Wanita | 35 - 45 | Palangka raya | Paket Buku Pintar Iman dan Islam (BPII) |
| 20 | Ernawati | Wanita | 35 - 45 | Malang | Paket Muhammad Teladanku (MT), |
| 21 | IGA KETUT SWASTI ASTUTI | Wanita | 35 - 45 | Seruyan Kalteng | Paket Balita Berakhlak Mulia (BBM) |
| 22 | Yenik wahyu lestari | Wanita | 21-35 tahun | Ds gang-gang panjang rt 11 rw 03 | Paket Buku Pintar Iman dan Islam (BPII) |
| 23 | Rusmaniah | Wanita | 35 - 45 | Sampit | Paket Balita Berakhlak Mulia (BBM) |
| 24 | Rahmawati | Wanita | 35 - 45 tahun | probolinggo | Paket 64 Sahabat Teladan Utama (64STU) |
| 25 | Iin Khoirotul Umroh | Wanita | 21-35 tahun | Krian Sidoarjo | Paket Buku Pintar Iman dan Islam (BPII) |
| 26 | Diah | Wanita | 21-35 tahun | Gresik | Paket Buku Pintar Iman dan Islam (BPII) |
| 27 | Evrilia | Wanita | 35 - 45 | Malang | Paket 24 Nabi dan Rasul Teladan Utama |

| | | | | | |
|----|-----------------------------|--------|------------|---|--|
| | | | | | (24NR) |
| 28 | Dian Pahlevi | Wanita | 35 - 45 | Jl Jatisari permai gang 2 blok E no 45 Pepelegi Waru Sidoarjo | Paket Buku Pintar Iman dan Islam (BPII) |
| 29 | Ani Rahayu | Wanita | 35 - 45 | Jombang | Paket 64 Sahabat Teladan Utama (64STU) |
| 30 | WAHJU.INDRAWATI | Wanita | > 45 | NGAWI | Paket 64 Sahabat Teladan Utama (64STU) |
| 31 | Nuri Firdausiyah | Wanita | 35 - 45 | Bondowoso | Paket 64 Sahabat Teladan Utama (64STU) |
| 32 | Sofi Makarimi | Wanita | > 45 tahun | surabaya | Paket Wahana Bermain Anak Cerdas (WBAC), |
| 33 | FEBRIYANTO SETYO U. | Pria | 35 - 45 | Toko Pak Danuri Jl Ronggolawe No 23 , Desa Batokan , Kecamatan Kasiman , Kabupaten Bojonegoro. Jawa Timur 62164 | Paket Buku Pintar Iman dan Islam (BPII) |
| 34 | DWIANA PUSPITASARI | Wanita | 35 - 45 | Dsn Kedekan Rt014/Rw05 Wonoanti Kec Gandusari Trenggalek Jatim | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 35 | MOHAMAD TAUFIQ HIDAYATULLAH | Pria | 35 - 45 | Smpit Insan Permata Jl. Atletik, Tasikmadu, Lowokwaru Kota Malang. | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 36 | KURNIAWAN HIDAYATURRAHMAN | Pria | 35 - 45 | Dinas Perikanan Kota Mataram Jl. Ahmad Yani No.10, Sayang Sayang, Cakranegara, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, Kode Pos: 83236 | Paket Wahana Bermain Anak Cerdas (WBAC) |
| 37 | ANDI FEBRIYANI IRMAWATI | Wanita | 35 - 45 | Bunda Farrel - Jln Dayung Gang Nurul Huda No 06 Rt 001, Singa Gembara Sangatta - Kutai | Paket Buku Pintar Iman dan Islam (BPII) |

| | | | | | |
|----|-----------------------|--------|---------|---|--|
| | | | | Timur Kalimantan Timur | |
| 38 | CELTIE OLGA | Wanita | 35 - 45 | D.N Gusti Aditya (Celtie) - Perum Mondokan Santosa Jl. Sulawesi Blok Ff 06 Kab Tuban- Tuban Jatim 62319 | Paket 64 Sahabat Teladan Utama (64STU) |
| 39 | MUNA COADESI | Wanita | 35 - 45 | Rumdis Al Tebel Jl. Badik 2 No.36 Tebel Gedangan Sidoarjo - Tebel Gedangan Sidoarjo Jawa Timur | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 40 | HERLINA | Wanita | 35 - 45 | Jl Tegalan Rt 4 Rw 5 Ds.Ngasem Kec.Ngasem Kab.Kediri 64182 | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 41 | ITA KURNIAWATI | Wanita | 35 - 45 | Perum Telang Indah Gg 4 No.21f Telang Kamal Bangkalan Madura 69162 | Paket Buku Pintar Iman dan Islam (BPII) |
| 42 | IKA AGUSTINA | Wanita | 35 - 45 | Jl.Masjid Timur 405 Banaran Rt.17 Rw.06 Kec.Pesantren Kota Kediri.Jawatimur | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 43 | ASTUTIK NUR QOMARIYAH | Wanita | 35 - 45 | Sukolilo Dian Regency 1 Jl. Sukolilo Damai I/62 Rt 08 Rw 02 Kel. Keputih Kec. Sukolilo Surabaya Kodepos 60111 | Paket 64 Sahabat Teladan Utama (64STU) |
| 44 | NURUL KUSUMAWATI | Wanita | 35 - 45 | Jl Sambirobyong No 31. Dusun Asemlegi Rt 01 Rw 02 Desa Plancungan Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo 63463 | Paket Rasulullah Teladan Utama (Ratu Plus) |
| 45 | ISTI PURWANINGTYAS | Wanita | 35 - 45 | Jl. Kendalsari Viii No.4 Lowokwaru Malang | Paket Muhammad Teladanku (MT) |

| | | | | | |
|-----------|------------------------|--------|---------|---|--|
| 46 | LINDA | Wanita | 35 - 45 | Lingkungan Meri 470 C, Rt 01/Rw 02. Kel. Meri. Kec. Kranggan. Kode Pos : 61315 Mojokerto Kota. Jawa Timur | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 47 | MUSYAWAROH | Wanita | 35 - 45 | Sdit Cendekia Taka Jjl. Semangka Gang Masjid Tanjung Selor Bulungan Kaltara | Paket Balita Berakhlak Mulia (BBM) |
| 48 | AJENG IRNA | Wanita | 35 - 45 | D.N A.N. Siti Mu'afah - Wonocolo 6 No. 12, Rt.2 Rw.1, Taman, Sidoarjo, Jawa Timur Rt.2 Rw.1 Wonocolo Taman Sidoarjo Jawa Timur 61257 | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 49 | EVA RAHMAWATI | Wanita | 35 - 45 | Jl.Sumbersari Gg Blok K Taloon Permai Bimbel Avicenna Rt.02/Rw.03 Banyuajuh Kamal Bangkalan Jawa Timur 69162 | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 50 | UST. MASRURI | Pria | 35 - 45 | Umni Foundation Jln. Ketintang Selatan I/5 - Karah Jambangan Surabaya Jatim | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 51 | UST. MASRURI | Pria | 35 - 45 | Umni Foundation Jln. Ketintang Selatan I/5 - Karah Jambangan Surabaya Jatim | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 52 | DWI TERRY FAHMIYATI | Wanita | 35 - 45 | Dusun Jarakan Rt 01 Rw 02 Nyawangan Kras Kediri Jawa Timur 64172 | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 53 | FAIQOTUL MUSYAROFAH | Wanita | 35 - 45 | Jl Trunojoyo Rt 26 Rw 03 Gondang Legi Kulon Gondang Legi Malang Jawa Timur 45113 | Paket Muhammad Teladanku (MT) |

| | | | | | |
|----|------------------------------|--------|---------|---|--|
| 54 | MOHAMAD CHOIRUL ANAM | Pria | 35 - 45 | Reremi Swapen Komp. Sdit Blok B15 Kec. Manokwari Barat Kab. Manokwari Prov. Papua Barat 98312 | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 55 | ERNA BUDI DESININGTYAS | Wanita | 35 - 45 | Perum Bumiasri Sengkaling Tahap 3 Blok H 6 Malang (Depan Toko Dedat) | Paket Rasulullah Teladan Utama (Ratu Plus) |
| 56 | AYU MANGGARRANI | Wanita | 35 - 45 | Rungkut Lor Gang X No.117c Rungkut Surabaya | Paket 64 Sahabat Teladan Utama (64STU) |
| 57 | PUJI RAHAYU | Wanita | 35 - 45 | Dusun Iv Lebala.Rt 003 Rw 009 Desa Ipiebang.Kec.Adonara Timur.Kab.Flores Timur Ntt Rt.003 /Rw 009 Ipiebang Adonara Timur Flores Timur Nusa Tenggara Timur 86261 | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 58 | AMEL / D.N AMELIA TRISTIANTI | Wanita | 35 - 45 | Jl. Irian Barat Gang Baru Durenan Pelem Pare | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 59 | UMI MUHAZAROH | Wanita | 35 - 45 | Perumahan Kebalenan 1 Blok J No.16 Banyuwangi 68417 - - - Banyuwangi Jawa Timur 68417 | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 60 | SITI FATIMAH | Wanita | 35 - 45 | Jl Kawi No 167 Dsn Sumberjo Ds Sumberbendo Kec Pare Kab Kediri - - - | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 61 | DILA ANUGERAH | Wanita | 35 - 45 | Jl.Mh.Thamrin 1 No.6kel.Bangunsari, Kec.Ponorogo Kabupaten Ponorogojawa Timur 63419 - Bangunsari Ponorogo Ponorogo Jawa Timur 63419 | Paket Muhammad Teladanku (MT) |

| | | | | | |
|----|---------------------------|--------|------------|---|---|
| 62 | WAHYUNI IRAWATI | Wanita | 35 - 45 | A.N. Bpk. Suwandi Jl. Untung Suropati No.49 Rt.04 Rw.02 Gebyog Karangrejo Magetan 63395 - - - - | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 63 | RENY PUSPITA DEWI | Wanita | 35 - 45 | Jl. Joyoboyo Rt 11 Rw 03 Kecubung Nganjuk 11/03 - Nganjuk Nganjuk Jatim | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 64 | DWI MURTININGSIH | Wanita | 35 - 45 | Jl.Suryo Gang Melati No.52 Rt 02 Rw 01 Ngronggi Grudo Ngawi 6321 | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 65 | VERONICA IN HARYANTO | Wanita | 35 - 45 | Jl Nakula 02/04 Nanggung Pacitan Pacitan Jawa Timur 63551 | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 66 | HERWIN | Pria | 35 - 45 | Perum Taman Tasikmadu Indah Kav 14 06/04 Tasikmadu Lowokwaru Malang Jawa Timur 65143 | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 67 | FITRI ZULAIKAH(DADANG) | Wanita | 35 - 45 | Rt:01 Rw:03 Dsn.Tanjung Ds.Tanjung Kec.Pagu Kab.Kediri 64183 - - - - | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 68 | SIWI IKA PERTIWI | Wanita | 35 - 45 | Griya Taman Asri Dg-31 (Cluster Sansiviera), Taman, Sidoarjo Rt 39 / Rw 09 Tawangsari Taman Sidoarjo Jawa Timur | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 69 | KIKY | Wanita | 35 - 45 | Perum Taman Kusuma 2 D27 Jl. Simp. Kyai Yusuf 05/06 Tasikmadu Lowokwaru Malang Jawa Timur 65143 | Paket Muhammad Teladanku (MT) |
| 70 | PUTRI SUCI MAWARIZA | Wanita | 35 - 45 | Rungkut Asri 2 No.5, Rungkut, Surabaya 081288361237 | Paket 64 Sahabat Teladan Utama (64 STU) |

Lampiran 3 . Tabulasi Data Responden

Tabulasi Data Responden

| No | Identifikasi Kualitas | | | | | | | Identifikasi Pelayanan | | | Identifikasi Harga | | Identifikasi Kepuasan Pembelian | | |
|----|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------|-----|-----|--------------------|-----|---------------------------------|-----|-----|
| | X11 | X12 | X13 | X14 | X15 | X16 | X17 | X21 | X22 | X23 | X31 | X32 | Y11 | Y12 | Y13 |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 9 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 23 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 26 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 30 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 31 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 34 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 36 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 38 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 39 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 41 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 44 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 45 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 46 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 48 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 49 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 52 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 53 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 55 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 56 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 57 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 58 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 59 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 60 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 63 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 64 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 65 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 66 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 67 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 68 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 69 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 70 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |

Lampiran 4 Data Reabilitas SPSS

| Case Processing Summary | | | |
|--------------------------------|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Cases | Valid | 70 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 70 | 100.0 |

| Item-Total Statistics | | | | | |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X11 | 58.8000 | 21.843 | .529 | . | .711 |
| X12 | 58.7000 | 22.155 | .479 | . | .716 |
| X13 | 58.6571 | 22.460 | .402 | . | .723 |
| X14 | 58.6429 | 23.102 | .349 | . | .731 |
| X15 | 58.9714 | 19.651 | .675 | . | .677 |
| X16 | 58.7571 | 23.056 | .257 | . | .737 |
| X17 | 59.0143 | 19.840 | .724 | . | .676 |
| SUMX1 | 31.6571 | 6.229 | 1.000 | . | .675 |

| Item-Total Statistics | | | | | |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X21 | 21.5143 | 7.471 | .726 | . | .801 |
| X22 | 21.3857 | 7.110 | .724 | . | .789 |
| X23 | 21.4571 | 7.556 | .772 | . | .797 |
| SUMX 2 | 12.8714 | 2.606 | 1.000 | . | .760 |

| Item-Total Statistics | | | | | |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X31 | 14.4714 | .717 | .268 | . | .786 |
| X32 | 14.4571 | .658 | .322 | . | .737 |
| SUMX 3 | 9.6429 | .262 | 1.000 | . | -.493 ^a |

| Item-Total Statistics | | | | | |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Y11 | 22.8857 | 2.248 | .407 | . | .653 |
| Y12 | 22.8857 | 2.422 | .279 | . | .714 |
| Y13 | 22.9429 | 2.258 | .388 | . | .663 |
| SUMY 1 | 13.7429 | .773 | 1.000 | . | .067 |

Lampiran 5 Validitas SPSS

| Correlations | | | |
|---------------------|---------------------|--------|--------|
| | | X17 | SUMX1 |
| X11 | Pearson Correlation | .410** | .607** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 |
| | N | 70 | 70 |
| X12 | Pearson Correlation | .378** | .561** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .000 |
| | N | 70 | 70 |
| X13 | Pearson Correlation | .335** | .494** |
| | Sig. (2-tailed) | .005 | .000 |
| | N | 70 | 70 |
| X14 | Pearson Correlation | .341** | .431** |
| | Sig. (2-tailed) | .004 | .000 |
| | N | 70 | 70 |
| X15 | Pearson Correlation | .573** | .756** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 |
| | N | 70 | 70 |
| X16 | Pearson Correlation | .044 | .368** |
| | Sig. (2-tailed) | .718 | .002 |
| | N | 70 | 70 |
| X17 | Pearson Correlation | 1 | .788** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 |
| | N | 70 | 70 |

| | | | |
|-------|---------------------|--------|----|
| SUMX1 | Pearson Correlation | .788** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | |
| | N | 70 | 70 |

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

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

| Correlations | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | X21 | X22 | X23 | SUMX2 |
| X21 | Pearson Correlation | 1 | .447** | .588** | .813** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 |
| X22 | Pearson Correlation | .447** | 1 | .536** | .822** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 |
| X23 | Pearson Correlation | .588** | .536** | 1 | .841** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 |
| SUMX2 | Pearson Correlation | .813** | .822** | .841** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 |

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

| Correlations | | | | | |
|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|--|
| | | X31 | X32 | SUMX3 | |
| X31 | Pearson Correlation | 1 | -.198 | .604** | |
| | Sig. (2-tailed) | | .100 | .000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | |
| X32 | Pearson Correlation | -.198 | 1 | .661** | |
| | Sig. (2-tailed) | .100 | | .000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | |
| SUMX3 | Pearson Correlation | .604** | .661** | 1 | |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | |
| | N | 70 | 70 | 70 | |

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

| Correlations | | | | | | |
|---------------------|---------------------|-------|-------|-------|--------|--|
| | | Y11 | Y12 | Y13 | SUMY1 | |
| Y11 | Pearson Correlation | 1 | -.012 | .129 | .628** | |
| | Sig. (2-tailed) | | .922 | .288 | .000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | |
| Y12 | Pearson Correlation | -.012 | 1 | -.047 | .528** | |
| | Sig. (2-tailed) | .922 | | .700 | .000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | |
| Y13 | Pearson Correlation | .129 | -.047 | 1 | .616** | |
| | Sig. (2-tailed) | .288 | .700 | | .000 | |

| | | | | | |
|-----------|---------------------|--------|--------|--------|----|
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 |
| SUMY 1 | Pearson Correlation | .628** | .528** | .616** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 |

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

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 | 0.3039 | 0.3823 |

Lampiran 6 tabel t

| df \ Pr | 0.25 | 0.10 | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.001 |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 0.50 | 0.20 | 0.10 | 0.050 | 0.02 | 0.010 | 0.002 |
| 41 | 0.68052 | 1.30254 | 1.68288 | 2.01954 | 2.42080 | 2.70118 | 3.30127 |
| 42 | 0.68038 | 1.30204 | 1.68195 | 2.01808 | 2.41847 | 2.69807 | 3.29595 |
| 43 | 0.68024 | 1.30155 | 1.68107 | 2.01669 | 2.41625 | 2.69510 | 3.29089 |
| 44 | 0.68011 | 1.30109 | 1.68023 | 2.01537 | 2.41413 | 2.69228 | 3.28607 |
| 45 | 0.67998 | 1.30065 | 1.67943 | 2.01410 | 2.41212 | 2.68959 | 3.28148 |
| 46 | 0.67986 | 1.30023 | 1.67866 | 2.01290 | 2.41019 | 2.68701 | 3.27710 |
| 47 | 0.67975 | 1.29982 | 1.67793 | 2.01174 | 2.40835 | 2.68456 | 3.27291 |
| 48 | 0.67964 | 1.29944 | 1.67722 | 2.01063 | 2.40658 | 2.68220 | 3.26891 |
| 49 | 0.67953 | 1.29907 | 1.67655 | 2.00958 | 2.40489 | 2.67995 | 3.26508 |
| 50 | 0.67943 | 1.29871 | 1.67591 | 2.00856 | 2.40327 | 2.67779 | 3.26141 |
| 51 | 0.67933 | 1.29837 | 1.67528 | 2.00758 | 2.40172 | 2.67572 | 3.25789 |
| 52 | 0.67924 | 1.29805 | 1.67469 | 2.00665 | 2.40022 | 2.67373 | 3.25451 |
| 53 | 0.67915 | 1.29773 | 1.67412 | 2.00575 | 2.39879 | 2.67182 | 3.25127 |
| 54 | 0.67906 | 1.29743 | 1.67356 | 2.00488 | 2.39741 | 2.66998 | 3.24815 |
| 55 | 0.67898 | 1.29713 | 1.67303 | 2.00404 | 2.39608 | 2.66822 | 3.24515 |
| 56 | 0.67890 | 1.29685 | 1.67252 | 2.00324 | 2.39480 | 2.66651 | 3.24226 |
| 57 | 0.67882 | 1.29658 | 1.67203 | 2.00247 | 2.39357 | 2.66487 | 3.23948 |
| 58 | 0.67874 | 1.29632 | 1.67155 | 2.00172 | 2.39238 | 2.66329 | 3.23680 |
| 59 | 0.67867 | 1.29607 | 1.67109 | 2.00100 | 2.39123 | 2.66176 | 3.23421 |
| 60 | 0.67860 | 1.29582 | 1.67065 | 2.00030 | 2.39012 | 2.66028 | 3.23171 |
| 61 | 0.67853 | 1.29558 | 1.67022 | 1.99962 | 2.38905 | 2.65886 | 3.22930 |
| 62 | 0.67847 | 1.29536 | 1.66980 | 1.99897 | 2.38801 | 2.65748 | 3.22696 |
| 63 | 0.67840 | 1.29513 | 1.66940 | 1.99834 | 2.38701 | 2.65615 | 3.22471 |
| 64 | 0.67834 | 1.29492 | 1.66901 | 1.99773 | 2.38604 | 2.65485 | 3.22253 |
| 65 | 0.67828 | 1.29471 | 1.66864 | 1.99714 | 2.38510 | 2.65360 | 3.22041 |
| 66 | 0.67823 | 1.29451 | 1.66827 | 1.99656 | 2.38419 | 2.65239 | 3.21837 |
| 67 | 0.67817 | 1.29432 | 1.66792 | 1.99601 | 2.38330 | 2.65122 | 3.21639 |
| 68 | 0.67811 | 1.29413 | 1.66757 | 1.99547 | 2.38245 | 2.65008 | 3.21446 |
| 69 | 0.67806 | 1.29394 | 1.66724 | 1.99495 | 2.38161 | 2.64898 | 3.21260 |



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
Program Studi : Teknik Industri – Teknik Elektro
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Form TA-03

| | | |
|-------------------|--|--|
| Nama | : AHMAD SYAIFUDIN | |
| NIM | : 163700036 | |
| Program Studi | : TEKNIK INDUSTRI 2016 A | |
| Pembimbing | : YITNO UTOMO ST.,MT. | |
| Periode Bimbingan | : Gasal/Genap*) Tahun 2019 / 2020 | |
| Judul Tugas Akhir | ANALISA PENGARUH KUALITAS, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN PRODUK PT.SDI. | |

KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN

| No | Tanggal | Materi pembimbingan | Keterangan | Paraf |
|----|---------------|---------------------------------------|------------|-------|
| 1 | 05 Maret 2020 | Revisi Masalah Skripsi 3 | Perin | |
| 2 | 8 Maret 2020 | tambahan peneliti pendahuluan | Perin | |
| 3 | 9 April 2020 | Analisa sample penelitian | Perin | |
| 4 | 15 April 2020 | Analisa Kuesioner / validasi data | Perin | |
| 5 | 21 April 2020 | Analisa Uji + Skripsi per | Perin | |
| 6 | 07 Mei 2020 | Uji PLU Untuk Konstruksi - Konstruksi | Perin | |
| 7 | 14 Mei 2020 | Skripsi Uji hipotesis | Perin | |
| 8 | 22 Mei 2020 | Pembahasan Hasil penelitian | Perin | |
| 9 | 22 Juni 2020 | Rae I, II, III, IV, V, Abstrak | Perin | |

Dinyatakan selesai tanggal : ..22 Juni..... 2020

Surabaya, ..23 Juni 2020

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Pembimbing,

.....YITNO UTOMO ST.,MT.....

Mahasiswa,

Ahmad Syaifudin.....



FORM REVISI TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : AHMAD SYAIFUDIN
NIM : 163700036
Fakultas / Progdil : Fakultas Teknik / Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Analisa Pengaruh Kualitas, Pelayanan & harga terhadap kepuasan Pembelian Produk P1.SDI

Ujian Tanggal : 7 Juli 2020

| No Bab. | Tanggal | Materi Konsultasi | Keterangan Catatan | Tanda Tangan Penguji |
|---------|---------------------|-----------------------------------|--------------------|----------------------|
| I | | | | |
| II | <u>20 Juli 2020</u> | <u>Perbaiki tata tulis</u> | <u>See</u> | <u>[Signature]</u> |
| III | | <u>a. Variabel & Definisi</u> | | <u>[Signature]</u> |
| IV | | <u>b. Bab IV Penyajian</u> | | <u>[Signature]</u> |
| V | | <u>Data Analisa Data</u> | | <u>[Signature]</u> |
| | | <u>Pembahasan</u> | | |

Disetujui Dosen Penguji
Pada Tanggal, 20 Juli 2020
Penguji I,

Penguji II,

[Signature]

[Signature]

- Penyelesaian Revisi paling lambat 2 minggu dari pelaksanaan Ujian Tugas Akhir.
 - Pengetikan, penjilidan, penandatanganan Tugas Akhir dan mengumpulkan Tugas Akhir paling lambat 2 minggu dari revisi.
- Apabila sampai batas waktu tersebut (point 1,a dan b) mahasiswa belum menyelesaikan revisi dan tanda tangan, maka **Ujian dinyatakan Gugur**.
- Foto copy Form Revisi diserahkan ke Program Studi.
 - Tugas Akhir yang sudah direvisi diserahkan ke Fakultas 3 (Tiga) eksemplar untuk dijilid.



BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

Pada

Hari, tanggal : Selasa, 7 Juli 2020
Jam : 09.41
Tempat : Ruang 3 Gedung Fakultas Teknik UNIPA Surabaya

Telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir:

Nama Mahasiswa : Ahmad Syaifudin
Program Studi : Teknik Industri 2016 A Malam
Judul Tugas Akhir : Analisa Pengaruh Kualitas, Pelayanan & harga Terhadap Kepuasan Pembelian Produk PT. SDI
Bidang Keahlian :
Tanda Tangan :

Saran-saran perbaikan :

1. Perbaiki Tata tulis
2. Variabel & Definisi
- b. Bab IV Penyajian Data Analisa Data & Pembahasan

Tim Penguji

Nama (Tanda tangan)

1. Drs. Rusdijantoro, ST.MT.

2. Yanaka

*) Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir dua minggu setelah ujian.

Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Ujian Tugas Akhir **dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang Ujian lisan.**

Nomor IM : 01/JATIM/BM/III/2020
Kepada Yth : Ketua Jurusan Program Studi
Teknik Industri
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
Ibu Yunia Dwi Nurcahyanie
Dari : Jumaroh – Branch Manager SDI Jatim
Perihal : Balasan

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT. Atas kuasa dan ridha-Nya ,
teriring do'a semoga Bapak diberkahi Allah SWT. Amiin. Sholawat Serta
salam semoga tercurah kepada nabi kita, Muhammad SAW.
Yang bertanda Tangan Dibawah ini

Nama : Jumaroh
Jabatan : Branch Manager SDI JATIM

Menerangkan bahwa :

Nama : Ahmad Syaifudin
NIM : 163700036
Program Studi : Teknik Industri 2016 A
Instansi : Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kami
sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul :

**“Analisa Pengaruh Kualitas, pelayanan, dan harga terhadap kepuasan
pembelian produk PT.SDI”**

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang
baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Surabaya 24 April 2020
Hormat kami

sygma
dayainsani
Jumaroh
Branch Manager SDI Jatim