

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, E., Rahman, A., Yuniarti, R., 2015, Perencanaan Produksi Cat Genteng Duta Paint untuk Mengurangi *Overstock*, *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri*, Vol. 3., No. 2.
- Danang, Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.
- Donni, Junni, Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Evirasanti, Meitha. Rahyuda, Ketut dan Yasa, Ni Nyoman Kerti. 2016. Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanandan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Dan *Behavioral Intentions* (Studi Di *Métis Restaurant*), ISSN : 2337-3067, E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.12
- Gaspersz, Vincent. 2005. Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lonardo dan soelasih, yasintha, 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Harga , Dan Lingkungan Fisik Perusahaan Kue Lapis Legit Xyz Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membangun *word of mouth* Positif, jurnal manajemen vol 11 no. 1

- Lumentut, Faris L. dan Palandeng, Indrie, D. 2014, *Asilitas, Servicescape, Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald's Manado*, ISSN 2303-1174, Vol.2 No.3.
- Manoppo, Ferninda, 2013, *Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado*, issn 2303-1174, vol.1 no.4.
- Sahanggamu, Stefhanie. Mananeke, Lisbeth dan Sepang, Jantje Analisis Kualitas Layanan, *Servicescape* Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Bitung. ISSN 2303-1174, Vol.3 No.1
- Sangadji, Etta M. dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Siwi, Amaldo, Reza. Supandi, Agus S. dan Loindong, Sjendry S. R. 2017. Pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan pada rumah sakit prof. Dr. R. D. Kandou manado, ISSN 2303-1174, Vol.5 No.2.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Utami, M.M & Hanum, A. 2010. Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Word Of Mouth Mahasiswa Unimus. Prosiding Seminar Nasional Unimus 2010.

Zainuddin dan Ariffin (2013) Pengaruh Citra Swalayan (Kualitas Produk, Harga, Lingkungan Fisik, Pelayanan) Terhadap Kepuasan Konsumen dalam berbelanja (Studi Kasus Swalayan Dinoyo Jl. MT. Haryono No.184 Dinoyo Malang)''
JEMA Vol. 11 No.1

Matrik Penelitian Kuantitatif

Judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen di SAMSAT Krian

Rumusan Masalah	Konsep	Variabel Penelitian dan Indikator	Deviniisi Operasional Variabel	Hipotesis	Metode Penelitian			Daftar Pustaka
					Populasi + Sampel	Teknik Pengumpulan Data	Teknik Analisis Data	
<p>1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen di SAMSAT Krian ?</p> <p>2. Apakah</p>	<p>1. Sumarwan dalam Sahanggamu dkk (2015) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan</p>	<p>Kualitas Pelayanan X_1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Responsiveness</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Emphaty</i> 4. <i>Asurance</i> 5. <i>Tangibles</i> <p><i>servicescape</i></p> <p>X_2</p>	<p>kualitas layanan merupakan evaluasi konsumen tentang kesempurnaan kinerja layanan.</p> <p>Lingkungan kerja fisik adalah</p>	<p>H1 : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen</p> <p>H2 : Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Pelanggan</p> <p>H3 : Kualitas</p>	<p>- Populasi dalam sampel penelitian ini adalah pengunjung SAMSAT KRIAN.</p> <p>- Sampel yang digunakan</p>	<p>Teknik pengambilan data penelitian ini menggunakan teknik kuisioner dan dokumentasi</p>	<p>- Analisi data</p> <p>- Analisis regresi linier berganda</p> <p>Rumus : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$</p> <p>Keterangan : $Y =$ Kepuasan Konsumen $a =$ Nilai konstanta $b_1 =$</p>	<p>Sangadji, Etta M. dan Sopiah. (2013). <i>Perilaku Konsumen</i>. Yogyakarta: CV Andi Offset.</p> <p>Sugiyono. 2015.</p>

<p><i>Servicescape</i> berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen di SAMSAT Krian ?</p> <p>3. Apakah kualitas pelayanan dan <i>Servicescape</i> berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan</p>	<p>dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.</p> <p>2. Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya didalam melaksanakan tugas-tugasnya.</p>	<p>1.Kondisi ambient 2. Tata spasial 3.Tanda, symbol dan artefak (signage)</p> <p>Kepuasan Konsumen Y</p> <p>1.Expectations 2.Performance 3. Comparison 4.Discrepancy</p>	<p>segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya didalam melaksanakan tugas-tugasnya.</p> <p>Kepuasan konsumen adalah sebagai adanya kesamaan antara</p>	<p>Layanan dan <i>Servicescape</i> berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan</p>	<p>an dalam penelitian ini adalah pengunjung samsat krian yang berjumlah 130 orang.</p>		<p>Koefisien regresi X_1 $b_2=$ Koefisien regresi X_2 $X_1=$ Kualitas Pelayanan $X_2=$ <i>servicescape</i></p>	<p>Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta</p> <p>Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro</p>
---	---	---	--	--	---	--	---	---

Konsumen di SAMSAT Krian ?	3.Brown dalam Yuniarti (2015:233) menyatakan kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa.		kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.					Donni, Junni, Priansa. 2017. Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta
----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Dosen Pembimbing

I Made Bagus Dwiarta, S.E. M.M.
NPP :1109598/DY

Surabaya 6 Januari 2020
mahasiswa

Muhammad Efendi

KUISIONER PENELITIAN

Kepada :
Yth. Saudara/I

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Maka setiap Mahasiswa diwajibkan untuk menyusun skripsi sebagai tugas akhir perguruan tinggi yang berkaitan dengan penelitian, oleh karena itu saya mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dari Universitas PGRI Adi Buana Surabaya memohon kesediaan Saudara/I untuk memberikan dukungan kepada saya dengan mengisi kuisisioner dibawah ini. Adapun judul penelitian saya tentang "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pengunjung di SAMSAT Krian**". Jawaban yang Saudara/I berikan sangatlah bernilai dan membantu bagi saya dalam penyelesaian tugas skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S-1 di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Kuesioner ini hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis, Atas kesediaan, bantuan dan partisipasi Saudara/I untuk mengisi kuisisioner yang ada, sebelumnya saya mengucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, 20 Desember 2019
Peneliti

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
18 – 30 tahun
31 – 40 tahun
41 – 50 tahun
> 51 tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pernyataan yang diberikan mohon diisi dengan jujur sesuai keadaan dan kenyataan yang ada.
2. Berikan tanda (√) pada salah satu jawaban disetiap pernyataan yang sesuai dengan apa yang Saudara/I rasakan.

Keterangan :

Berikut 5 pilihan jawaban atas pernyataan, yaitu sebagai berikut :

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-Ragu(RG)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.

A. Kualitas Pelayanan X₁

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
<i>Responsiveness</i>						
1	Pelayanan yang diberikan sangat cepat					
2	SAMSAT krian memberikan respon yang cepat atas keluhan pengunjung					
<i>Reliability</i>						
1	Pelayanan yang saya terima di SAMASAT Krian sesuai dengan harapan					
2	Pegawai Di kantor SAMSAT Krian membrikan pelayanan sesuai dengan keperluan					
<i>Emphaty</i>						
1	Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung					
2	Pegawai SAMSAT memberikan informasi sesuai yang diperlukan					
<i>Asurance</i>						
1	Pegawai SAMSAT krian dapat membuat saya percaya dengan pelayanan					

	yang diberikan					
2	Saya percaya dengan pegawai dalam hal memberikan informasi yang saya butuhkan					
<i>Tangibles</i>						
1	Saya mudah memahami apa yang disampaikan pegawai di kantor SAMSAT Krian					
2	Perlitan yang digunakan untuk melayani pengunjung di kantor SAMSAT Krian Sudah cukup memadai					

B. servicescape X₂

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
Kondisi ambient						
1	suhu udara di SAMSAT Krian sudah sesuai harapan					
2	Pencahayaan di SAMSAT Krian sudah tepat					
Tata spasial						
1	Susunan peralatan di kantor SAMSAT Krian Tersusun dengan rapi					
2	Ornamen gedung dikantor SAMSAT Krian Sudah bagus dan sesuai					
Tanda, symbol dan artefak (<i>signage</i>)						
1	Tanda & simbol di SAMSAT Krian sesuai pada tempatnya dan membantu					
2	Saya terbantu dengan petunjuk arah yang terlihat di dalam Knator SAMSAT Krian seperti toilet dan ruang keamanan.					

C. Kepuasan Konsumen Y

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
<i>Expectations</i>						
1	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di SAMSAT Krian					
2	Fasilitas yang dikantor SAMSAT Krian sudah baik					
<i>Performance</i>						
1	Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung sudah sesuai dengan ketentuan					
2	kinerja yang diberikan sudah sesuai harapan					
<i>Comparison</i>						
1	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah sangat baik					
2	Secara keseluruhan kinerja sudah sesuai dengan harapan pengunjung					
<i>Discrepancy</i>						
1	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan atau aturan yang ada					

2	Pelayan yang saya terima sudah sesuai dengan harapan saya					
---	---	--	--	--	--	--

Lampiran Output Spss

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	86	66.2	66.2	66.2
	Perempuan	44	33.8	33.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 – 30 tahun	32	24.6	24.6	24.6
	31 – 40 tahun	48	36.9	36.9	61.5
	41 – 50 tahun	34	26.2	26.2	87.7
	> 51 tahun	16	12.3	12.3	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	9	6.9	6.9	6.9
	Setuju	61	46.9	46.9	53.8
	Sangat Setuju	60	46.2	46.2	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	7	5.4	5.4	5.4
	Setuju	56	43.1	43.1	48.5
	Sangat Setuju	67	51.5	51.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	9	6.9	6.9	7.7
	Setuju	53	40.8	40.8	48.5
	Sangat Setuju	67	51.5	51.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X1_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	8	6.2	6.2	6.2
	Setuju	56	43.1	43.1	49.2
	Sangat Setuju	66	50.8	50.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X1_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	5	3.8	3.8	3.8
	Setuju	66	50.8	50.8	54.6
	Sangat Setuju	59	45.4	45.4	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X1_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	6	4.6	4.6	4.6
	Setuju	59	45.4	45.4	50.0
	Sangat Setuju	65	50.0	50.0	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X1_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	4	3.1	3.1	3.1
	Setuju	64	49.2	49.2	52.3
	Sangat Setuju	62	47.7	47.7	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X1_8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	6	4.6	4.6	4.6
	Setuju	81	62.3	62.3	66.9
	Sangat Setuju	43	33.1	33.1	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X1_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	8	6.2	6.2	6.2
	Setuju	76	58.5	58.5	64.6
	Sangat Setuju	46	35.4	35.4	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X1_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	14	10.8	10.8	10.8
	Setuju	78	60.0	60.0	70.8
	Sangat Setuju	38	29.2	29.2	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	13	10.0	10.0	10.8
	Setuju	66	50.8	50.8	61.5
	Sangat Setuju	50	38.5	38.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.3	2.3	2.3
	Ragu-Ragu	12	9.2	9.2	11.5
	Setuju	65	50.0	50.0	61.5
	Sangat Setuju	50	38.5	38.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.5	1.5	1.5
	Ragu-Ragu	14	10.8	10.8	12.3
	Setuju	57	43.8	43.8	56.2
	Sangat Setuju	57	43.8	43.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X2_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	19	14.6	14.6	15.4
	Setuju	56	43.1	43.1	58.5
	Sangat Setuju	54	41.5	41.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X2_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.5	1.5	1.5
	Ragu-Ragu	15	11.5	11.5	13.1
	Setuju	60	46.2	46.2	59.2
	Sangat Setuju	53	40.8	40.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

X2_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.3	2.3	2.3
	Ragu-Ragu	12	9.2	9.2	11.5
	Setuju	55	42.3	42.3	53.8
	Sangat Setuju	60	46.2	46.2	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Y1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	25	19.2	19.2	19.2
	Setuju	60	46.2	46.2	65.4
	Sangat Setuju	45	34.6	34.6	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Y1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	23	17.7	17.7	18.5
	Setuju	61	46.9	46.9	65.4
	Sangat Setuju	45	34.6	34.6	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Y1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	16	12.3	12.3	12.3
	Setuju	58	44.6	44.6	56.9
	Sangat Setuju	56	43.1	43.1	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Y1_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	12	9.2	9.2	10.0
	Setuju	68	52.3	52.3	62.3
	Sangat Setuju	49	37.7	37.7	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Y1_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	14	10.8	10.8	11.5
	Setuju	61	46.9	46.9	58.5
	Sangat Setuju	54	41.5	41.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Y1_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	25	19.2	19.2	20.0
	Setuju	65	50.0	50.0	70.0
	Sangat Setuju	39	30.0	30.0	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Y1_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	22	16.9	16.9	17.7
	Setuju	74	56.9	56.9	74.6
	Sangat Setuju	33	25.4	25.4	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Y1_8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.3	2.3	2.3
	Ragu-Ragu	19	14.6	14.6	16.9
	Setuju	68	52.3	52.3	69.2
	Sangat Setuju	40	30.8	30.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1_1	130	3	5	4.39	.616
X1_2	130	3	5	4.46	.599
X1_3	130	2	5	4.43	.658
X1_4	130	3	5	4.45	.611
X1_5	130	3	5	4.42	.568
X1_6	130	3	5	4.45	.586
X1_7	130	3	5	4.45	.558

X1_8	130	3	5	4.28	.546
X1_9	130	3	5	4.29	.577
X1_10	130	3	5	4.18	.607
Valid N (listwise)	130				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2_1	130	2	5	4.27	.668
X2_2	130	2	5	4.25	.716
X2_3	130	2	5	4.30	.722
X2_4	130	2	5	4.25	.729
X2_5	130	2	5	4.26	.721
X2_6	130	2	5	4.32	.739
Valid N (listwise)	130				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1_1	130	3	5	4.15	.720
Y1_2	130	2	5	4.15	.731
Y1_3	130	3	5	4.31	.680
Y1_4	130	2	5	4.27	.656
Y1_5	130	2	5	4.29	.687
Y1_6	130	2	5	4.09	.720
Y1_7	130	2	5	4.07	.673
Y1_8	130	2	5	4.12	.733
Valid N (listwise)	130				

Validitas

Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	Kualitas Pelayanan
X1_1	Pearson Correlation	1	.661**	.746**	.211*	.240**	.362**	.321**	.357**	.307**	.281**	.697**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.016	.006	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X1_2	Pearson Correlation	.661**	1	.612**	.323**	.344**	.348**	.330**	.377**	.280**	.190*	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.030	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X1_3	Pearson Correlation	.746**	.612**	1	.251**	.244**	.394**	.275**	.260**	.278**	.284**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.004	.005	.000	.002	.003	.001	.001	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X1_4	Pearson Correlation	.211*	.323**	.251**	1	.736**	.578**	.230**	.174*	.265**	.257**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.004		.000	.000	.008	.048	.002	.003	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X1_5	Pearson Correlation	.240**	.344**	.244**	.736**	1	.641**	.390**	.266**	.266**	.271**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.005	.000		.000	.000	.002	.002	.002	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X1_6	Pearson Correlation	.362**	.348**	.394**	.578**	.641**	1	.301**	.175*	.247**	.264**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.047	.005	.002	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X1_7	Pearson Correlation	.321**	.330**	.275**	.230**	.390**	.301**	1	.700**	.604**	.327**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.008	.000	.001		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X1_8	Pearson Correlation	.357**	.377**	.260**	.174*	.266**	.175*	.700**	1	.546**	.425**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.048	.002	.047	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X1_9	Pearson Correlation	.307**	.280**	.278**	.265**	.266**	.247**	.604**	.546**	1	.465**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.002	.002	.005	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X1_10	Pearson Correlation	.281**	.190*	.284**	.257**	.271**	.264**	.327**	.425**	.465**	1	.575**
	Sig. (2-tailed)	.001	.030	.001	.003	.002	.002	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.697**	.689**	.680**	.616**	.667**	.660**	.671**	.641**	.643**	.575**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

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

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

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	servicescape
X2_1	Pearson Correlation	1	.703**	.683**	.288**	.255**	.246**	.701**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.003	.005	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130
X2_2	Pearson Correlation	.703**	1	.621**	.340**	.265**	.391**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130
X2_3	Pearson Correlation	.683**	.621**	1	.266**	.339**	.224*	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000	.011	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130
X2_4	Pearson Correlation	.288**	.340**	.266**	1	.786**	.839**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130
X2_5	Pearson Correlation	.255**	.265**	.339**	.786**	1	.698**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130
X2_6	Pearson Correlation	.246**	.391**	.224*	.839**	.698**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.011	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130	130
servicescape	Pearson Correlation	.701**	.739**	.697**	.796**	.756**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130

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

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

Correlations

		Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y1_4	Y1_5	Y1_6	Y1_7	Y1_8	Kepuasan Konsumen
Y1_1	Pearson Correlation	1	.735**	.694**	.650**	.535**	.555**	.474**	.230**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y1_2	Pearson Correlation	.735**	1	.590**	.672**	.496**	.591**	.546**	.314**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y1_3	Pearson Correlation	.694**	.590**	1	.629**	.552**	.480**	.394**	.068	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.441	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y1_4	Pearson Correlation	.650**	.672**	.629**	1	.580**	.554**	.484**	.289**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y1_5	Pearson Correlation	.535**	.496**	.552**	.580**	1	.509**	.576**	.240**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.006	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y1_6	Pearson Correlation	.555**	.591**	.480**	.554**	.509**	1	.627**	.479**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y1_7	Pearson Correlation	.474**	.546**	.394**	.484**	.576**	.627**	1	.487**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y1_8	Pearson Correlation	.230**	.314**	.068	.289**	.240**	.479**	.487**	1	.525**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.441	.001	.006	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.812**	.826**	.730**	.805**	.744**	.801**	.763**	.525**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130

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

Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	8

Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

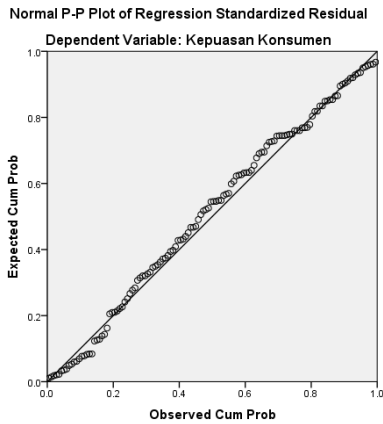
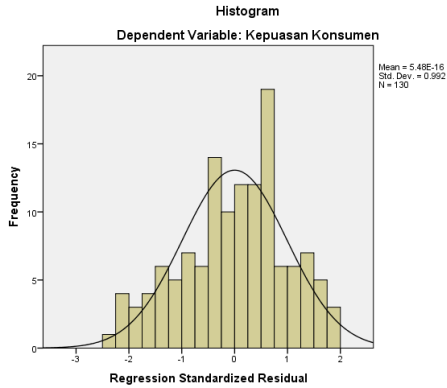
		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.03703978
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.056
	Negative	-.057
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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



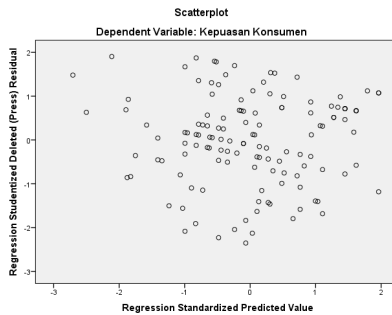
Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.981	1.019
	servicescape	.981	1.019

Heterokedastisitas

Model		t	Sig.
1	(Constant)	.842	.401
	Kualitas Pelayanan	1.519	.131
	servicescape	-1.507	.134

a. Dependent Variable: ABS_RES



Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1.612

Regresilinear berganda

		Coefficients ^a		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	18.656	4.692	
	Kualitas Pelayanan	.198	.093	.182
	servicescape	.239	.113	.182

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Uji t

Model		Sig.
1	(Constant)	.000
	Kualitas Pelayanan	.036
	servicescape	.036

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	171.821	2	85.911	5.190	.007 ^b
	Residual	2102.402	127	16.554		
	Total	2274.223	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

Uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.675 ^a	.76	.61	4.069	1.612

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Tabulasi data

Responden	Kualitas Pelayanan X1										Skor_X1	servicescape X2						Skor_X2	Kepuasan Konsumen Y								Skor_Y
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6		y1_1	y1_2	y1_3	y1_4	y1_5	y1_6	y1_7	y1_8	
	Reesponden_1	5	5	5	5	5	5	4	4	4		4	46	5	4	5	5		5	5	29	5	5	4	4	4	
Reesponden_2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	5	5	5	27	5	4	5	4	5	4	4	4	35
Reesponden_3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47	5	5	5	4	5	5	29	4	5	4	5	5	5	5	5	38
Reesponden_4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	5	5	5	5	38
Reesponden_5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	5	5	5	4	37
Reesponden_6	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	4	5	5	5	37
Reesponden_7	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	4	5	5	38
Reesponden_8	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	45	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	4	4	5	5	36
Reesponden_9	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43	5	4	5	4	4	4	26	4	4	4	5	5	5	4	4	35
Reesponden_10	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	44	5	5	5	5	5	5	30	4	4	3	5	5	4	5	5	35
Reesponden_11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Reesponden_12	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	5	4	5	4	4	37
Reesponden_13	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	5	4	5	4	4	34
Reesponden_14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	5	4	4	4	36
Reesponden_15	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	44	4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	4	5	4	4	4	36
Reesponden_16	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	42	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	4	5	3	4	35
Reesponden_17	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	46	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	4	4	5	37
Reesponden_18	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	5	5	5	38
Reesponden_19	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	4	5	4	4	37
Reesponden_20	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	4	4	4	33

Reesponden_21	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	47	4	4	4	5	5	5	27	5	4	5	5	4	3	3	3	32
Reesponden_22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	3	4	31
Reesponden_23	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44	4	2	4	3	4	2	19	4	4	4	4	3	4	3	4	30
Reesponden_24	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	45	3	3	4	5	5	5	25	4	4	5	4	5	4	4	4	34
Reesponden_25	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	45	4	4	4	5	5	5	27	3	4	3	4	3	4	4	5	30
Reesponden_26	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	45	4	5	5	4	4	4	26	3	4	4	3	4	3	4	3	28
Reesponden_27	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Reesponden_28	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44	4	4	4	4	3	4	23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Reesponden_29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48	5	5	5	4	4	4	27	3	4	4	4	4	3	4	3	29
Reesponden_30	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	3	4	3	4	4	4	22	4	5	4	5	5	4	4	3	34
Reesponden_31	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	44	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	5	4	3	33
Reesponden_32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	4	5	5	5	26	5	5	5	5	5	4	4	4	37
Reesponden_33	3	4	2	4	4	4	5	5	5	5	41	3	3	3	4	2	4	19	4	5	5	4	4	5	5	3	35
Reesponden_34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	3	3	4	25	4	5	4	4	4	4	4	4	33
Reesponden_35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	3	3	4	4	4	22	5	5	5	5	5	5	4	4	38
Reesponden_36	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43	3	4	3	4	5	5	24	5	5	5	5	5	5	4	4	38
Reesponden_37	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Reesponden_38	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	3	3	3	4	4	4	21	5	5	5	5	5	5	5	3	38
Reesponden_39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	3	5	5	5	25	5	5	5	5	5	4	5	4	38
Reesponden_40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	5	5	5	3	4	3	25	4	4	4	4	4	5	4	4	33

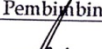
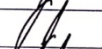


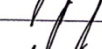








Reesponden_41	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Reesponden_42	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	5	5	5	4	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Reesponden_43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Reesponden_44	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43	4	3	4	5	5	5	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Reesponden_45	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	4	5	33	
Reesponden_46	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	3	3	4	3	4	3	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Reesponden_47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	39	
Reesponden_48	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	
Reesponden_49	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	41	4	4	5	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	5	26	
Reesponden_50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	4	4	4	3	3	4	28	
Reesponden_51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
Reesponden_52	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44	4	3	4	5	5	5	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
Reesponden_53	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	43	3	4	4	5	5	5	26	4	3	3	3	3	3	3	4	26		
Reesponden_54	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	5	5	5	5	3	5	28	4	3	4	4	4	3	3	4	29		
Reesponden_55	3	4	3	5	5	5	4	3	4	3	39	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	4	4	4	5	33		
Reesponden_56	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	43	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32		
Reesponden_57	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	40	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	4	2	30		
Reesponden_58	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	40	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	5	4	39		
Reesponden_59	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47	4	2	4	3	4	2	19	4	2	4	2	4	3	4	2	25		
Reesponden_60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	3	4	4	4	4	28		



Reesponden_61	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	3	3	3	4	4	5	22	3	3	3	3	3	4	4	5	28
Reesponden_62	5	3	5	3	3	4	5	5	5	5	43	4	4	4	3	4	3	22	3	3	4	4	4	3	4	3	28
Reesponden_63	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	44	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	5	4	4	4	33
Reesponden_64	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	45	5	5	2	4	3	4	23	4	4	5	5	2	4	3	4	31
Reesponden_65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	4	3	4	4	24	3	4	4	5	4	3	4	4	31
Reesponden_66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	5	5	5	5	36
Reesponden_67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	4	4	3	24	4	3	4	4	5	4	4	3	31
Reesponden_68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	5	4	4	4	26	3	4	4	5	5	4	4	4	33
Reesponden_69	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	42	5	4	4	4	4	4	25	4	4	5	4	4	4	4	4	33
Reesponden_70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	5	4	4	4	4	33
Reesponden_71	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	41	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	5	4	4	4	33
Reesponden_72	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	43	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	3	2	2	2	28
Reesponden_73	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43	4	4	4	5	5	5	27	3	3	4	4	4	5	5	5	33
Reesponden_74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	5	5	5	5	5	30	3	3	5	5	5	5	5	5	36
Reesponden_75	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44	5	4	4	3	3	3	22	3	3	5	4	4	3	3	3	28
Reesponden_76	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	42	5	4	4	3	3	3	22	3	4	5	4	4	3	3	3	29
Reesponden_77	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	41	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Reesponden_78	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	41	4	4	5	4	4	5	26	4	5	4	4	5	4	4	5	35
Reesponden_79	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	43	5	4	5	3	4	3	24	4	3	5	4	5	3	4	3	31
Reesponden_80	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	41	5	5	4	4	4	4	26	4	4	5	5	4	4	4	4	34

Reesponden_102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	4	4	38
Reesponden_103	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	4	5	33
Reesponden_104	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	5	4	4	34	
Reesponden_105	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	4	5	5	39	
Reesponden_106	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
Reesponden_107	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	5	5	4	5	37	
Reesponden_108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	5	33	
Reesponden_109	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	5	4	38	
Reesponden_110	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	4	4	5	34	
Reesponden_111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
Reesponden_112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	5	5	4	5	4	38	
Reesponden_113	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	5	4	4	4	36	
Reesponden_114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
Reesponden_115	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38	4	4	4	3	3	4	22	4	3	4	4	4	4	3	4	30	
Reesponden_116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	4	5	5	5	5	28	4	3	4	4	4	3	3	3	28	
Reesponden_117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	3	4	4	4	23	5	5	5	5	5	5	4	4	38	
Reesponden_118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	5	5	5	4	4	38	
Reesponden_119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	5	33	
Reesponden_120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	4	4	5	4	4	34	

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

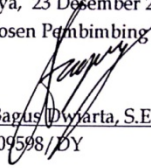
1. Nama Mahasiswa : Muhammad Efendi
2. NIM : 151500094
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Pengajuan Skripsi : 23 Desember 2019
5. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pengunjung di SAMSAT Krian
6. Dosen Pembimbing : I Made Bagus Dwiarta, S.E. M.M.
7. Konsultasi

No	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian / Kegiatan	Ket.
1	12/02/19		Judul	Revisi
2	14/02/19		Judul	Acc
3	2/07/19		Bab I	Acc
4	11/07/19		Bab II	Revisi
5	15/07/19		Bab I - III	Revisi
6	17/09/19		Bab I - III	Revisi
7	30/09/19		Bab I - III	Revisi
8	8/10/19		Bab I - III	Revisi
9	30/10/19		Bab I - III	Acc
10	12/11/19		Kuisisioner	Acc
11	22/11/19		Sempro	Acc
12	25/11/19		Revision Sempro	Acc
13	16/12/19		Bab IV dan V	Revisi

14	20/12/19		Bab IV dan V	Acc
15	23/12/19		Daftar Pustaka	Acc

Tanggal selesai menulis Skripsi 23 Desember 2019
Telah di uji dengan nilai

Surabaya, 23 Desember 2019
Dosen Pembimbing


I Made Bagus Dyarta, S.E. M.M.
NPP : 1109598/DY

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji :

Tanggal : 6 Januari 2020

Dosen Pembimbing




I Made Bagus Dwiarta, S.E. M.M.
NPP : 1109508/DY



HALAMAN PERSETUJUAN ARTIKEL

Judul Artikel : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan
Servicescape Terhadap Kepuasan
Pengunjung di SAMSAT Krian
Nama Mahasiswa : Muhammad Efendi
Prodi/NIM : Manajemen/ 151500094
Email :

Surabaya, 6 Januari 2020
Dosen/Pembimbing



I Made Bagus Dwiarta, S.E. M.M.
NPP : 1100598/DY

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan
Servicescape Terhadap Kepuasan
Pengunjung di SAMSAT Krian
Nama Mahasiswa : Muhammad Efendi
Prodi/NIM : Manajemen/ 151500094

Telah melaksanakan seminar proposal penelitian pada tanggal 19
Desember 2019 di Fakultas Ekonomi pukul 10:00 WIB

Surabaya, 22 November 2019
Dosen Pembimbing


I Made Bagus Dwiarta, S.E. M.M.
NPP : 1109598/DY



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

BERITA ACARA
BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Moch- Effendy
NIM / Program Studi : 1515 00044 /
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Samisat Kition
Tanggal Ujian Skripsi : 17 Januari 2020
Penguji : 1. _____
2. Martha

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1		bab 1. lat bel. → dec	
2		2. cek penelitian y.l. C.e.	
3		landasan teor.	
4		3. bab 1 y. - keu	
5		5. v. keu.	
6			
7			
8			

Penguji I,

Surabaya, _____
Penguji II,

Martha



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

BERITA ACARA
BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Md. Effandy
NIM / Program Studi : 15-150-0094 /
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen SAMISAT Krian.
Tanggal Ujian Skripsi : 17 Januari 2020.
Penguji : 1. Dra Christina MENTOK.
2. _____

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1	24/1/2020	Bab I (Judul), bagian, Bab II, Bab III	[Signature]
2		dan Logi.	[Signature]
3	27/1/2020	Bab II - IV, betulka logi.	[Signature]
4	31/1/2020	Bab II & Bab III	[Signature]
5			
6			
7			
8			

Pengji I,

[Signature]
Dr. Christina MENTOK, S.

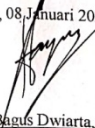
Surabaya, _____
Pengji II,

31-1-2020

SURAT PENGANTAR

Yang bertanda tangan di bawah ini :
Nama Dosen : I.Made Bagus Dwiarta, SE.,MM
Menerangkan bahwa artikel di atas :
Nama Mahasiswa : Muhammad Efendi
NIM : 15-150-0094
Prodi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Servicescape
Terhadap kepuasan Pengunjung di Samsat Krian
Telah Memenuhi Syarat untuk dilakukan cek plagiasi.

Surabaya, 08 Januari 2020


I.Made Bagus Dwiarta, SE.,MM

NIP/NPP : 1109598/DY



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fe.unipasbv.ac.id>

Nomor : 191357 /01/FE/XII/2019
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
SAMSAT KRIAN
Jl. RAYA KEMASAN NO.17,KEMASAN KEC,KRIAN
di -
SIDOARJO

Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Muhammad efendi
NIM : 1515000094
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan Servicescape Terhadap Kepuasan Pengunjung di SAMSAT Krian

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 20 Desember 2019
Dekan,

Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP. 19671019.199203.2001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

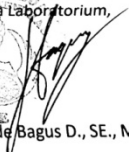
Nama : I Made Bagus D., SE., MM.
Jabatan : Kepala Lab. Kewirausahaan

Menyatakan bahwa :

Nama : Muhammad Efendi
NIM : 151500094
Prodi : Manajemen

telah melakukan uji plagiasi dengan judul artikel Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen di SAMSAT Krian, dengan hasil 27,91 % Similarities.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 Januari 2020
Kepala Laboratorium,

I Made Bagus D., SE., MM.