Daftar Pustaka

Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Penerbit Aswaja Pressindo.

Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: RinekaCipta.

Armstrong, Kotler 2015, *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*, England : Pearson Education, Inc

Chabib Bahari, Sam Abd. Pareno (2016), *Pengaruh Kualitas Jasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Karunia Jaya Mandiri Di Gresik (studi kasus kepada pelanggan pengguna jasa kontruksi).* https://journal.unigres.ac.id.

Dian Pertiwi 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Manajemen Proyek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Industri Konstruksi,* https://repository.polibatam.ac.id.

Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. Andi.

-----. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Fandy Tjiptono,. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta.

-----, 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Andy Offset, Yogyakarta.

-----. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.

Januar Efendi. 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No 2.

Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.

-----. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta:Erlangga.

-----, 2012, *Principles of Marketing, 15th Edition, Pearson Education Limited*.

-----, Gary, 2014, *Principles of Marketing*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat.

Mullins, John W dan Walker Jr, Orville C. 2013. *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach, 8th Edition, McGraw-Hill International Edition*.

Mursid, M. 1993. *Manajemen Pemasaran. Ed 1, Cet 1*. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.

Robby Kurnia Pratama 2012 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Kontraktor Pameran CV Liwa Pratama*. https://upnjatim.ac.id.

Stanton, William J, 2014. *Prinsip Pemasaran, Edisi 7*, Alih Bahasa : Y. Lamarto dan Sadu Sundaya, Erlangga, Jakarta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sunyoto, Danang. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung*: PT Refika Aditama.

Suparyanto dan Rosad, 2015. *Manajemen Pemasaran*. IN MEDIA: Bogor.

Tommy, Rina Adi Kristianti 2018, *Pengaruh Kepuasan Konsumen, Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Merek Alat Angkat (Crane) XYZ PT ABC*, https://cmbs.untar.ac.id.

Lampiran 5 Matrik Penelitian
Pengaruh Kualitas Produk,Pelayanan Jasa,Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Jasa Konstruksi CV.Karunia Mandiri Tama Surabaya.

Masalah	Konsep	Variabel Penelitian	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Hipotesis Penelitian	Sumber Data	Metode Penelitian			Daftar Pustaka
							Populasi dan Sampel	Teknik Pengambilan Data	Analisis Data	
1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasaan Pelanggan pada konsumen perusahaan CV.Karunia Mandiri Tama di Surabaya ?	a. Variabel Kualitas Produk (X1) merupakan karakeristik dari produk dalam kemampuan untuk memenuhi kebutuhan2 konsumen b. Variabel Pelanan Jasa (X2) suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain dengan	Variabel bebas : a.Kualitas Produk (X1) b.Pelayanan Jasa (X2) c.Harga (X3) Variabel Terikat : Kepuasaa a Pelangga n (Y)	a. Kualitas Produk (X1) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberkan identitas atau ciri pada setiap pruduknya sehingga konsumen dapat mengenali produk tersebut. b. Pelayanan Jasa adalah bentuk pemberian layanan yang diberikan	Kualitas Produk a.Kinerja b.Keistimewaan c.daya tahan (*durability*) d.Kehandalan e. Daya uji (*Realibilitas*) Pelayanan Jasa a.Berwujud (*Tangible*) b.Kehandalan (*Reability*) c.Ketanggapan (*Responbility*) d.Jaminan (*assurance*) e.Empati (*Emphaty)*	1. H1 : Kualitas Produk berpengaruh terhadapkepuasaan pelanggan di CV. Karunia Mandiri Tama 2. H2 : Pelayanan Jasa berpengaruh terhadap kepuasaanpelanggan di CV.Karunia Mandiri Tama 3. H3 :Harga	Konsumen di CV. Karunia Mandiri Tama	Populasi adalah konsumen tahun 2018 Sampel dalam penelitian ini adalah 52 konsumen CV Karunia Mandiri Tama Surabaya	a.kuisioner b.Dokumentasi	Kuantitatif a. Uji Validitas dan Reliabili-tas b. Persama-an c. Uji Penyim-pangan Asumsi Klasik d. Uji Regresi Linier bergan da Uji	Adi,Panuntun Tyas.2013. Analisis Pengaruh persepsi harga,kualitas layanan dan nilai pelanggan melalui kepuasaan pelanggan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan. Skripsi.Semarang:Universitas Diponegor

	memberikan segala sesatu yang dibutuhkan konsumen untuk semua kebutuhanny a.Bila pelayanan memuaskan maka konsumen akan memakai jasanya a. Variabel Harga (X3) karena memilik i peranan yang penting dalam mempen garuhi keputus an konsum		produsen terhadap pengguna barang yang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan c.Harga adalah nilai uang yang harus dibayarkan oleh konsumen kepada penjual atas barang atau jasa yang dibelinya Kepuasan Konsumen dalah tingkat perasaan setelah membandingk an antara yang dia terima dan harapannya	Harga a.Keterjangkaua n harga b.Daya saing harga c.Kesesuaian harga dengan kualitas produk Kepuasaan Pelanngan: a.Kesuaian harapan b.Minat berkunjung kembali c.Kesediaan merekomenda sikan	berpengaru h terhadap kepuasaan pelanggan di CV.Karuni a Mandiri Tama				Hipotes is	o Sugiyono.2014. Metode Penelitian Kuantitatif ,kualitatif dan R&D.Band ung:Alfabe ta

	en untuk membeli produk											
	Variabel kepuasan konsumen (Y) dengan adanya variabel X1,X2,X3 yang dikelola dengan baik maka konsumen akan merasa puas karena setap detail yang ada diperhatikan	en untuk membeli produk Variabel kepuasan konsumen (Y) dengan adanya variabel X1,X2,X3 yang dikelola dengan baik maka konsumen akan merasa puas karena setap detail yang ada diperhatikan										

Dosen Pembimbing,

Penulis,

Dosen Pembimbing,

Penulis,

Ch, Menuk Sri Handayani, Dra., SE., MM

Ayu Nur Masita

Ch, Menuk Sri Handayani, Dra., SE., MM

Ayu Nur Masita

Lampiran 2 kuisioner

KUESIONER PENELITIAN
Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Jasa, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Jasa Kontruksi CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya

---

Responden yang terhormat,

Pernyataan dibawah ini hanya semata - mata untuk data penelitian dalam rangka penyusunan tugas metode penelitian / skripsi pada program manajemen di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Saya mengharapkan kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner berikut ini sesuai dengan kondisi pekerjaan di lapangan, menjunjung tinggi kejujuran, dan tanpa intervensi dari pihak manapun. Terima kasih.

A. Petunjuk pengisian kuesioner

1. Mohon diberi tanda checklist (✓) pada kolom jawaban bapak/ibu anggap paling sesuai. Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1 s/d 5 yang memiliki makna :
   Sangat Setuju (SS) = 5
   Setuju (S) = 4
   Netral (N) = 3
   Tidak Setuju (TS) = 2
   Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi pekerjaan anda.
4. Setelah mengisi kuesioner mohon bapak/ibu berikan kepada yang menyebarkan kuesioner.

5. Terima Kasih atas partisipasi anda.

B. IDENTITAS PERUSAHAAN
(mohon diisi)

Nama Perusahaan : .....

C. IDENTITAS RESPONDEN
(mohon diisi)

Nama responden (bisa tidak diisi) : .....

Masa kerja Jabatan Operasional :
- ☐ < 1 Tahun.
- ☐ 1-3 Tahun
- ☐ 3-5 Tahun
- ☐ >5 Tahun

Pendidikan terakhir :
- ☐ SMA.
- ☐ D1-D3
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Menjadi pelanggan selama :
- ☐ < 1 Tahun.
- ☐ 1-2 Tahun
- ☐ 2-3 Tahun
- ☐ 3-4 Tahun.
- ☐ > 5 Tahun

Lampiran 1

1. Kualitas Produk (X_1)

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya telah mendapatkan kualitas kerja yang dihasilkan sesuai harapan.					
2.	Kualitas konstruksi yang dihasilkan CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya Memiliki daya tahan yang baik					
3.	CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya memiliki banyak design pilihan kontruksi.					

4.	Model design kontruksi yang ditawarkan oleh CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya selalu menarik					
5.	CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya mempunyai keahlian tenaga kerja yang dapat dihandalkan.					
6.	Kualitas yang dihasilkan sudah tidak diragukan lagi kekuatan kontruksi dalam jangka panjang.					
7.	Saya telah mendapatkan kesesuaian harga dengan kualitas kontruksi yang dihasilkan oleh CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya					
8.	Harga dan kualitas dari CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya cukup bersaing					
9.	Kualitas bahan dan pemasanagan CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya memiiki daya tahan yang baik					
10.	CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya selalu memberikan jaminan atas hasil pekerjaan kontruksi.					
11.	Ketika terjadi komplain pihak CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya mudah dihubungi.					
12.	CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya selalu memberikan solusi dengan cepat dan tanggap ketika pelanggan melakukan pengaduan.					
13.	Design produk dan pemasangan kontruksi selalu mengikuti permintaan pelanggan					
14.	Design yang ditawarkan selalu mengikuti model sehingga terkesan tidak ketinggalan zaman					
15.	Selama saya menjadi pelanggan jasa kontruksi di CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya saya tidak pernah melakukan komplain.					

16.	Selama menjadi pelanggan CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya saya tidak ragu untuk mereferensikan kepada pihak lain atas kinerja CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya					

2. Pelayanan Jasa (X_2)

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya memiliki perlengkapan perlatan kerja yang baik sehingga menunjang dalam aktivitas pekerjaan kontruksi					
2	Fasilitas yang diberikan di CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya dapat digunakan dengan baik					
3	Pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapakan					
4	Karyawan CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya peduli dan ramah kepada pelanggan.					
5	Ketika melakukan pemesanan produk dan pelayanan jasa karyawan CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya memberikan informasi dengan jelas.					
6	Pelayanan administrasi dilakukan dengan cepat					
7	Jaminan keamanan hasil pekerjaan kontruksi sesuai harapan					
8	Penanganan keluhan kritik dan saran diberikan dengan baik					

3. Harga (X_3)

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Harga produk dan jasa CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya sangat terjangkau.					

2	Harga sesuai dengan manfaat dan ketahanan kontruksi					
3.	Sebelum menetapkan harga CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya selalu memberikan rencana anggaran biaya dengan jelas.					
4	CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya menetapkan harga sesuai dengan permintaan dan kualitas yang dihasilkan.					
5	Dibanding dengan perusahaan lainya, CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya mampu menghasilkan produk dan jasa yang bersaing					
6	Sebelum saya memutuskan memilih Dibanding dengan perusahaan lainya, CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya saya membandingkan dengan perusahaan lain namun, CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya adalah pilihan yang tepat bagi saya					

4. Kepuasan pelanggan (Y)

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya puas dengan hasil kinerja CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya					
2	Saya merasa puas dengan produk dan jasa yang dihasilkan oleh CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya karena pihak CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya berani memberikan jaminan.					

3.	Saya merasa puas karena kualitas produk dan jasa kontruksi di CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya belum terdapat di perusahaan lain					
4	Saya puas mengunakan produk dan jasa di CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya karena saya rasa belum ada perusahaan yang berani menjamin hingga jangka waktu yang lama.					
5	Selama menjadi pelanggan belum pernah saya menemui kesalahan yang fatal dari karyawan CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya.					
6	Belum pernah saya temui produk yang dikirim dan dipasang dalam keadaan rusak.					

Lampiran 3
Tabulasi Jawaban Responden.
Karakteristik Responden

Masa Kerja Jabatan	Pendidikan	Pelanggan Selama
4	2	5
2	3	5
4	3	5
4	3	5
2	3	5
3	2	5
4	2	5
4	2	5
4	3	5
2	2	5
4	3	3
2	3	5
1	3	5
4	2	3
2	2	3
4	2	3
4	3	3
4	2	3
4	3	3
3	3	4
4	2	4
3	2	4
2	2	5
3	3	4
4	3	3

3	3	5
3	2	4
4	3	4
4	3	4
4	3	5
4	2	3
3	3	5
3	3	4
2	3	4
2	4	3
2	4	4
2	4	5
2	4	5
2	2	5
3	2	4
3	3	4
3	3	4
3	3	5
4	3	5
2	3	5
3	3	5
4	3	5
3	3	5
3	3	3
3	3	3
3	2	4
4	3	5

Rekapitulasi Hasil Kuesioner
Variabel Kualitas Produk (X_1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	JML	MEAN
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**49**	**3,06**
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**48**	**3,00**
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**49**	**3,06**
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**48**	**3,00**
5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	**55**	**3,44**
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**64**	**4,00**
7	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	**71**	**4,44**
8	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	**57**	**3,56**
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	**52**	**3,25**
10	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	**54**	**3,38**
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**64**	**4,00**
12	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	**53**	**3,31**
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**64**	**4,00**
14	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	**54**	**3,38**
15	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	3	**63**	**3,94**

16	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	**51**	**3,19**
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**64**	**4,00**
18	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	**55**	**3,44**
19	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	**51**	**3,19**
20	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	**58**	**3,63**
21	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	**54**	**3,38**
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**64**	**4,00**
23	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	**54**	**3,38**
24	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	**61**	**3,81**
25	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	**67**	**4,19**
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**64**	**4,00**
27	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	**57**	**3,56**
28	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	**58**	**3,63**
29	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	**58**	**3,63**
30	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	**57**	**3,56**
31	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	**57**	**3,56**
32	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	**61**	**3,81**
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**48**	**3,00**

34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**64**	**4,00**
35	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	**67**	**4,19**
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**64**	**4,00**
37	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	**68**	**4,25**
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	**61**	**3,81**
39	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	**54**	**3,38**
40	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	**55**	**3,44**
41	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	**67**	**4,19**
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**48**	**3,00**
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**64**	**4,00**
44	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	**51**	**3,19**
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**48**	**3,00**
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	**52**	**3,25**
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**64**	**4,00**
48	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	**74**	**4,63**
49	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	**76**	**4,75**
50	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	**67**	**4,19**
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**48**	**3,00**

52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**48**	**3,00**
TOTAL	**190**	**191**	**187**	**188**	**190**	**190**	**190**	**187**	**188**	**190**	**188**	**190**	**190**	**190**	**187**	**188**	**3024**	**119**
MEAN	**3,65**	**3,67**	**3,60**	**3,62**	**3,65**	**3,65**	**3,65**	**3,60**	**3,62**	**3,65**	**3,62**	**3,65**	**3,65**	**3,65**	**3,60**	**3,62**	**58,15**	**3,63**

Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Variabel Pelayanan Jasa (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	JML	MEAN
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
6	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3,88
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
8	4	3	4	4	4	4	3	4	30	3,75
9	4	2	3	3	4	4	2	3	25	3,13
10	3	4	3	3	4	3	4	3	27	3,38
11	4	4	3	3	3	4	4	3	28	3,50
12	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3,75
13	4	3	4	3	3	4	3	4	28	3,50
14	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3,88
15	4	3	3	2	2	4	3	3	24	3,00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
19	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
20	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3,88
21	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3,13
22	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3,88
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
24	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4,13
25	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3,75

26	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**	**4,00**
27	4	4	4	3	4	4	4	4	**31**	**3,88**
28	4	3	4	4	4	4	3	4	**30**	**3,75**
29	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**	**4,00**
30	5	5	5	5	5	5	5	5	**40**	**5,00**
31	4	3	4	4	3	4	3	4	**29**	**3,63**
32	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**	**4,00**
33	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**	**4,00**
34	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**	**4,00**
35	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**	**4,00**
36	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**	**4,00**
37	4	4	5	4	4	4	4	5	**34**	**4,25**
38	4	4	4	4	3	4	4	4	**31**	**3,88**
39	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**	**4,00**
40	4	3	4	4	4	4	3	4	**30**	**3,75**
41	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**	**4,00**
42	4	5	4	4	4	4	5	4	**34**	**4,25**
43	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**	**4,00**
44	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**	**4,00**
45	4	4	4	3	4	4	4	4	**31**	**3,88**
46	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**	**4,00**
47	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**	**4,00**
48	5	5	5	5	5	5	5	5	**40**	**5,00**
49	4	5	5	4	4	4	5	5	**36**	**4,50**
50	4	3	4	4	4	4	3	4	**30**	**3,75**
51	3	2	3	5	3	3	2	3	**24**	**3,00**
52	2	4	4	4	4	2	4	4	**28**	**3,50**
TOTAL	**200**	**195**	**201**	**196**	**192**	**200**	**195**	**201**	**1580**	**198**
MEAN	**3,85**	**3,75**	**3,87**	**3,77**	**3,69**	**3,85**	**3,75**	**3,87**	**30,38**	**17,09**

Rekapitulasi Hasil Kuesioner
Variabel Harga (X3)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	JML	MEAN
1	3	3	3	3	3	3	**18**	**3,00**
2	3	3	3	3	3	3	**18**	**3,00**
3	3	3	3	3	3	3	**18**	**3,00**
4	4	3	4	3	3	4	**21**	**3,50**
5	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
6	3	4	3	3	3	3	**19**	**3,17**
7	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
8	4	3	4	3	3	4	**21**	**3,50**
9	5	5	5	5	5	5	**30**	**5,00**
10	3	4	3	4	5	3	**22**	**3,67**
11	4	4	3	5	5	4	**25**	**4,17**
12	5	4	5	5	4	5	**28**	**4,67**
13	4	3	4	4	5	4	**24**	**4,00**
14	4	4	4	4	5	4	**25**	**4,17**
15	4	4	5	5	5	4	**27**	**4,50**
16	5	5	5	5	5	5	**30**	**5,00**
17	3	4	3	3	4	3	**20**	**3,33**
18	3	3	5	5	5	3	**24**	**4,00**
19	4	4	4	4	5	4	**25**	**4,17**
20	5	4	5	4	5	5	**28**	**4,67**
21	5	5	5	5	5	5	**30**	**5,00**
22	4	3	3	3	4	4	**21**	**3,50**
23	3	4	4	4	4	3	**22**	**3,67**
24	4	4	4	5	4	4	**25**	**4,17**
25	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
26	4	4	5	4	4	4	**25**	**4,17**
27	4	4	4	3	4	4	**23**	**3,83**

28	5	5	5	5	5	5	**30**	**5,00**
29	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
30	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
31	4	3	4	4	3	4	**22**	**3,67**
32	3	4	3	4	4	3	**21**	**3,50**
33	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
34	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
35	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
36	5	5	5	5	5	5	**30**	**5,00**
37	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
38	4	3	4	4	4	4	**23**	**3,83**
39	3	4	3	4	3	3	**20**	**3,33**
40	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
41	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
42	4	5	4	4	4	4	**25**	**4,17**
43	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
44	4	4	3	3	4	4	**22**	**3,67**
45	3	3	3	3	3	3	**18**	**3,00**
46	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
47	5	5	5	5	5	5	**30**	**5,00**
48	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
49	5	5	5	5	5	5	**30**	**5,00**
50	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
51	3	2	3	5	3	3	**19**	**3,17**
52	2	4	3	4	3	2	**18**	**3,00**
TOTAL	**203**	**203**	**206**	**210**	**212**	**203**	**1237**	**206**
MEAN	**3,90**	**3,90**	**3,96**	**4,04**	**4,08**	**3,90**	**23,79**	**13,88**

Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Variabel Kepuasan (Y)

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	JML	MEAN
1	3	3	3	3	3	3	**18**	**3,00**
2	3	3	3	3	3	3	**18**	**3,00**
3	3	3	3	3	3	3	**18**	**3,00**
4	3	3	3	3	3	3	**18**	**3,00**
5	3	3	3	4	3	3	**19**	**3,17**
6	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
7	4	5	4	4	4	4	**25**	**4,17**
8	4	3	4	4	4	4	**23**	**3,83**
9	4	4	4	3	3	4	**22**	**3,67**
10	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
11	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
12	4	3	4	4	4	4	**23**	**3,83**
13	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
14	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
15	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
16	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
17	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
18	5	4	5	5	5	5	**29**	**4,83**
19	3	3	3	4	3	3	**19**	**3,17**
20	4	4	3	4	3	4	**22**	**3,67**
21	4	4	4	5	4	4	**25**	**4,17**
22	4	4	3	4	3	4	**22**	**3,67**
23	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
24	4	4	4	4	5	4	**25**	**4,17**
25	5	5	4	5	4	5	**28**	**4,67**

26	4	4	5	4	4	4	**25**	**4,17**
27	4	4	4	3	4	4	**23**	**3,83**
28	4	3	3	4	4	4	**22**	**3,67**
29	4	3	4	4	4	4	**23**	**3,83**
30	4	4	5	4	4	4	**25**	**4,17**
31	4	4	4	4	3	4	**23**	**3,83**
32	3	4	4	3	4	3	**21**	**3,50**
33	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
34	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
35	4	5	4	4	4	4	**25**	**4,17**
36	3	4	4	4	4	3	**22**	**3,67**
37	4	4	5	4	4	4	**25**	**4,17**
38	4	4	4	4	3	4	**23**	**3,83**
39	3	3	4	3	4	3	**20**	**3,33**
40	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
41	4	5	4	5	4	4	**26**	**4,33**
42	4	5	4	4	4	4	**25**	**4,17**
43	4	4	4	4	4	4	**24**	**4,00**
44	4	4	4	4	3	4	**23**	**3,83**
45	3	4	4	4	3	3	**21**	**3,50**
46	4	3	3	4	4	4	**22**	**3,67**
47	4	4	4	4	5	4	**25**	**4,17**
48	4	4	5	4	4	4	**25**	**4,17**
49	4	5	5	4	4	4	**26**	**4,33**
50	4	4	4	4	5	4	**25**	**4,17**
51	3	2	3	5	3	3	**19**	**3,17**
52	2	4	4	4	2	2	**18**	**3,00**
TOTAL	**197**	**200**	**203**	**205**	**196**	**197**	**1198**	**199,67**
MEAN	**3,79**	**3,85**	**3,90**	**3,94**	**3,77**	**3,79**	**23,04**	**3,84**

LAMPIRAN 4

Output SPSS Karakteristik Responden

Frequencies

Statistics

		Masa_Kerja_Jabatan	Pendidikan_Terakhir	Pelanggan_Selama
N	Valid	52	52	52
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Masa_Kerja_Jabatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 tahun	1	1.9	1.9	1.9
	1-3 tahun	13	25.0	25.0	26.9
	3-5 tahun	17	32.7	32.7	59.6
	>5 tahun	21	40.4	40.4	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Pendidikan_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D1-D3	17	32.7	32.7	32.7
	S1	31	59.6	59.6	92.3
	S2	4	7.7	7.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Pelanggan_Selama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-3 tahun	12	23.1	23.1	23.1
	3-4 tahun	14	26.9	26.9	50.0
	>5 tahun	26	50.0	50.0	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

LAMPIRAN 4

Output SPSS Frekuensi Data, Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_1)

Frequencies

Statistics

		P1.X1	P2.X1	P3.X1	P4.X1	P5.X1	P6.X1	P7.X1
N	Valid	52	52	52	52	52	52	52
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		P8.X1	P9.X1	P10.X1	P11.X1	P12.X1	P13.X1	P14.X1
N	Valid	52	52	52	52	52	52	52
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		P15.X1	P16.X1
N	Valid	52	52
	Missing	0	0

Frequency Table

P1.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	21	40.4	40.4	40.4
	S	28	53.8	53.8	94.2
	SS	3	5.8	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P2.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	19	36.5	36.5	36.5
	S	31	59.6	59.6	96.2
	SS	2	3.8	3.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P3.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	24	46.2	46.2	46.2
	S	25	48.1	48.1	94.2
	SS	3	5.8	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P4.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	23	44.2	44.2	44.2
	S	26	50.0	50.0	94.2
	SS	3	5.8	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P5.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	23	44.2	44.2	44.2
	S	24	46.2	46.2	90.4
	SS	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P6.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	22	42.3	42.3	42.3
	S	26	50.0	50.0	92.3
	SS	4	7.7	7.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P7.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	20	38.5	38.5	38.5
	S	30	57.7	57.7	96.2
	SS	2	3.8	3.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P8.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	24	46.2	46.2	46.2
	S	25	48.1	48.1	94.2
	SS	3	5.8	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P9.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	23	44.2	44.2	44.2
	S	26	50.0	50.0	94.2
	SS	3	5.8	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P10.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	23	44.2	44.2	44.2
	S	24	46.2	46.2	90.4
	SS	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P11.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	23	44.2	44.2	44.2
	S	26	50.0	50.0	94.2
	SS	3	5.8	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P12.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	23	44.2	44.2	44.2
	S	24	46.2	46.2	90.4

	SS	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P13.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	22	42.3	42.3	42.3
	S	26	50.0	50.0	92.3
	SS	4	7.7	7.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P14.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	20	38.5	38.5	38.5
	S	30	57.7	57.7	96.2
	SS	2	3.8	3.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P15.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	24	46.2	46.2	46.2
	S	25	48.1	48.1	94.2
	SS	3	5.8	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P16.X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	23	44.2	44.2	44.2
	S	26	50.0	50.0	94.2
	SS	3	5.8	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

.

Correlations

Correlations

		P1.X1	P2.X1	P3.X1	P4.X1	P5.X1	P6.X1	P7.X1	P8.X1	P9.X1	P10.X1	P11.X1	P12.X1
P1.X1	Pearson Correlation	1	.369**	.426**	.337*	.497**	.948**	.404**	.426**	.337*	.497**	.337*	.497**
	Sig. (2-tailed)		.007	.002	.015	.000	.000	.003	.002	.015	.000	.015	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P2.X1	Pearson Correlation	.369**	1	.599**	.503**	.497**	.350*	.969**	.599**	.503**	.497**	.503**	.497**
	Sig. (2-tailed)	.007		.000	.000	.000	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P3.X1	Pearson Correlation	.426**	.599**	1	.485**	.634**	.404**	.628**	1.000**	.485**	.634**	.485**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P4.X1	Pearson Correlation	.337*	.503**	.485**	1	.505**	.319*	.534**	.485**	1.000**	.505**	1.000**	.505**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000		.000	.021	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P5.X1	Pearson Correlation	.497**	.497**	.634**	.505**	1	.471**	.527**	.634**	.505**	1.000**	.505**	1.000**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P6.X1	Pearson Correlation	.948**	.350*	.404**	.319*	.471**	1	.383**	.404**	.319*	.471**	.319*	.471**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.003	.021	.000		.005	.003	.021	.000	.021	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P7.X1	Pearson Correlation	.404**	.969**	.628**	.534**	.527**	.383**	1	.628**	.534**	.527**	.534**	.527**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.005		.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P8.X1	Pearson Correlation	.426**	.599**	1.000**	.485**	.634**	.404**	.628**	1	.485**	.634**	.485**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.003	.000		.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P9.X1	Pearson Correlation	.337*	.503**	.485**	1.000**	.505**	.319*	.534**	.485**	1	.505**	1.000**	.505**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.000	.000	.021	.000	.000		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P10.X1	Pearson Correlation	.497**	.497**	.634**	.505**	1.000**	.471**	.527**	.634**	.505**	1	.505**	1.000**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P11.X1	Pearson Correlation	.337*	.503**	.485**	1.000**	.505**	.319*	.534**	.485**	1.000**	.505**	1	.505**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.000	.000	.021	.000	.000	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P12.X1	Pearson Correlation	.497**	.497**	.634**	.505**	1.000**	.471**	.527**	.634**	.505**	1.000**	.505**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P13.X1	Pearson Correlation	.948**	.350*	.404**	.319*	.471**	1.000**	.383**	.404**	.319*	.471**	.319*	.471**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.003	.021	.000	.000	.005	.003	.021	.000	.021	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P14.X1	Pearson Correlation	.404**	.969**	.628**	.534**	.527**	.383**	1.000**	.628**	.534**	.527**	.534**	.527**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P15.X1	Pearson Correlation	.426**	.599**	1.000**	.485**	.634**	.404**	.628**	1.000**	.485**	.634**	.485**	.634**

	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
P16.X1	Pearson Correlation	.337*	.503**	.485**	1.000**	.505**	.319*	.534**	.485**	1.000**	.505**	1.000**	.505**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.000	.000	.021	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
SCORE_TOTAL	Pearson Correlation	.671**	.748**	.809**	.773**	.817**	.653**	.784**	.809**	.773**	.817**	.773**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52

Correlations

		P13.X1	P14.X1	P15.X1	P16.X1	SCORE_TOTAL
P1.X1	Pearson Correlation	.948**	.404**	.426**	.337*	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.002	.015	.000
	N	52	52	52	52	52
P2.X1	Pearson Correlation	.350*	.969**	.599**	.503**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P3.X1	Pearson Correlation	.404**	.628**	1.000**	.485**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P4.X1	Pearson Correlation	.319*	.534**	.485**	1.000**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P5.X1	Pearson Correlation	.471**	.527**	.634**	.505**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P6.X1	Pearson Correlation	1.000**	.383**	.404**	.319*	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.003	.021	.000
	N	52	52	52	52	52
P7.X1	Pearson Correlation	.383**	1.000**	.628**	.534**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P8.X1	Pearson Correlation	.404**	.628**	1.000**	.485**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P9.X1	Pearson Correlation	.319*	.534**	.485**	1.000**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P10.X1	Pearson Correlation	.471**	.527**	.634**	.505**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000

	N	52	52	52	52	52
P11.X1	Pearson Correlation	.319*	.534**	.485**	1.000**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P12.X1	Pearson Correlation	.471**	.527**	.634**	.505**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P13.X1	Pearson Correlation	1	.383**	.404**	.319*	.653**
	Sig. (2-tailed)		.005	.003	.021	.000
	N	52	52	52	52	52
P14.X1	Pearson Correlation	.383**	1	.628**	.534**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P15.X1	Pearson Correlation	.404**	.628**	1	.485**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P16.X1	Pearson Correlation	.319*	.534**	.485**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52	52
SCORE_TOTAL	Pearson Correlation	.653**	.784**	.809**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	16

LAMPIRAN 4

Output SPSS Frekuensi Data, Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Jasa (X_2)

Frequencies

Statistics

		P1.X2	P2.X2	P3.X2	P4.X2	P5.X2	P6.X2	P7.X2
N	Valid	52	52	52	52	52	52	52
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

P1.X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	9	17.3	17.3	19.2
	S	39	75.0	75.0	94.2
	SS	3	5.8	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P2.X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3.8	3.8	3.8
	N	14	26.9	26.9	30.8
	S	31	59.6	59.6	90.4
	SS	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P3.X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	12	23.1	23.1	23.1
	S	35	67.3	67.3	90.4
	SS	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P4.X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	15	28.8	28.8	30.8
	S	31	59.6	59.6	90.4
	SS	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P5.X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	17	32.7	32.7	34.6
	S	31	59.6	59.6	94.2
	SS	3	5.8	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P6.X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	9	17.3	17.3	19.2
	S	39	75.0	75.0	94.2
	SS	3	5.8	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P7.X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3.8	3.8	3.8
	N	14	26.9	26.9	30.8
	S	31	59.6	59.6	90.4
	SS	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P8.X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	12	23.1	23.1	23.1
	S	35	67.3	67.3	90.4
	SS	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Correlations

Correlations

		P1.X2	P2.X2	P3.X2	P4.X2	P5.X2
P1.X2	Pearson Correlation	1	.534**	.709**	.404**	.509**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000
	N	52	52	52	52	52
P2.X2	Pearson Correlation	.534**	1	.730**	.401**	.564**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000
	N	52	52	52	52	52
P3.X2	Pearson Correlation	.709**	.730**	1	.617**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P4.X2	Pearson Correlation	.404**	.401**	.617**	1	.612**
	Sig. (2-tailed)	.003	.003	.000		.000
	N	52	52	52	52	52
P5.X2	Pearson Correlation	.509**	.564**	.677**	.612**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52
P6.X2	Pearson Correlation	1.000**	.534**	.709**	.404**	.509**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000
	N	52	52	52	52	52
P7.X2	Pearson Correlation	.534**	1.000**	.730**	.401**	.564**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000
	N	52	52	52	52	52
P8.X2	Pearson Correlation	.709**	.730**	1.000**	.617**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
SCORE_TOTAL	Pearson Correlation	.799**	.847**	.930**	.678**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52

Correlations

		P6.X2	P7.X2	P8.X2	SCORE_TOTAL
P1.X2	Pearson Correlation	1.000**	.534**	.709**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52
P2.X2	Pearson Correlation	.534**	1.000**	.730**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52
P3.X2	Pearson Correlation	.709**	.730**	1.000**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52
P4.X2	Pearson Correlation	.404**	.401**	.617**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.003	.003	.000	.000
	N	52	52	52	52
P5.X2	Pearson Correlation	.509**	.564**	.677**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52
P6.X2	Pearson Correlation	1	.534**	.709**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52
P7.X2	Pearson Correlation	.534**	1	.730**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52
P8.X2	Pearson Correlation	.709**	.730**	1	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52
SCORE_TOTAL	Pearson Correlation	.799**	.847**	.930**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52

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

RELIABILITY
Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	8

LAMPIRAN 4
Output SPSS Frekuensi Data, Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_3)

Frequencies

Statistics

		P1.X3	P2.X3	P3.X3	P4.X3	P5.X3	P6.X3
N	Valid	52	52	52	52	52	52
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

P1.X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	12	23.1	23.1	25.0
	S	30	57.7	57.7	82.7
	SS	9	17.3	17.3	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P2.X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	11	21.2	21.2	23.1
	S	32	61.5	61.5	84.6
	SS	8	15.4	15.4	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P3.X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	14	26.9	26.9	26.9
	S	26	50.0	50.0	76.9

	SS	12	23.1	23.1	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P4.X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	11	21.2	21.2	21.2
	S	28	53.8	53.8	75.0
	SS	13	25.0	25.0	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P5.X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	11	21.2	21.2	21.2
	S	26	50.0	50.0	71.2
	SS	15	28.8	28.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P6.X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	12	23.1	23.1	25.0
	S	30	57.7	57.7	82.7
	SS	9	17.3	17.3	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Correlations

Correlations

		P1.X3	P2.X3	P3.X3	P4.X3	P5.X3
P1.X3	Pearson Correlation	1	.575**	.786**	.503**	.613**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P2.X3	Pearson Correlation	.575**	1	.530**	.482**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P3.X3	Pearson Correlation	.786**	.530**	1	.646**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52	52
P4.X3	Pearson Correlation	.503**	.482**	.646**	1	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52	52
P5.X3	Pearson Correlation	.613**	.598**	.626**	.639**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52
P6.X3	Pearson Correlation	1.000**	.575**	.786**	.503**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
SCORE_TOTAL	Pearson Correlation	.897**	.749**	.877**	.755**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52

Correlations

		P6.X3	SCORE_TOTAL
P1.X3	Pearson Correlation	1.000**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	52	52
P2.X3	Pearson Correlation	.575**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	52	52
P3.X3	Pearson Correlation	.786**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	52	52
P4.X3	Pearson Correlation	.503**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	52	52
P5.X3	Pearson Correlation	.613**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	52	52
P6.X3	Pearson Correlation	1	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	52	52
SCORE_TOTAL	Pearson Correlation	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	52	52

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	6

LAMPIRAN 4
Output SPSS Frekuensi Data, Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)

Frequencies

Statistics

	P1.Y	P2.Y	P3.Y	P4.Y	P5.Y	P6.Y
Valid	52	52	52	52	52	52
Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

P1.Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	11	21.2	21.2	23.1
	S	38	73.1	73.1	96.2
	SS	2	3.8	3.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P2.Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	12	23.1	23.1	25.0
	S	33	63.5	63.5	88.5
	SS	6	11.5	11.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P3.Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	11	21.2	21.2	21.2
	S	35	67.3	67.3	88.5
	SS	6	11.5	11.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P4.Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	8	15.4	15.4	15.4
	S	39	75.0	75.0	90.4
	SS	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P5.Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	14	26.9	26.9	28.8
	S	33	63.5	63.5	92.3
	SS	4	7.7	7.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

P6.Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	11	21.2	21.2	23.1
	S	38	73.1	73.1	96.2
	SS	2	3.8	3.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Correlations

Correlations

		P1.Y	P2.Y	P3.Y	P4.Y	P5.Y
P1.Y	Pearson Correlation	1	.476**	.446**	.464**	.623**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.000
	N	52	52	52	52	52
P2.Y	Pearson Correlation	.476**	1	.552**	.278*	.308*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.046	.026
	N	52	52	52	52	52
P3.Y	Pearson Correlation	.446**	.552**	1	.255	.496**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.068	.000
	N	52	52	52	52	52
P4.Y	Pearson Correlation	.464**	.278*	.255	1	.274*
	Sig. (2-tailed)	.001	.046	.068		.049
	N	52	52	52	52	52
P5.Y	Pearson Correlation	.623**	.308*	.496**	.274*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.026	.000	.049	
	N	52	52	52	52	52
P6.Y	Pearson Correlation	1.000**	.476**	.446**	.464**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.000
	N	52	52	52	52	52
SCORE_TOTAL	Pearson Correlation	.880**	.702**	.718**	.584**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52

Correlations

		P6.Y	SCORE_TOTAL
P1.Y	Pearson Correlation	1.000**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	52	52
P2.Y	Pearson Correlation	.476**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	52	52
P3.Y	Pearson Correlation	.446**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	52	52
P4.Y	Pearson Correlation	.464**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	52	52
P5.Y	Pearson Correlation	.623**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	52	52
P6.Y	Pearson Correlation	1	.880**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	52	52
SCORE_TOTAL	Pearson Correlation	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	52	52

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	6

LAMPIRAN 4
Output SPSS Regresi X Ke Y

Regression

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Harga, Pelayanan_Jasa, Kualitas_Produk[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan
b. All requested variables entered.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.787[a]	.620	.596	1.621	1.898

a. Predictors: (Constant), Harga, Pelayanan_Jasa, Kualitas_Produk
b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	205.842	3	68.614	26.122	.000[b]
	Residual	126.081	48	2.627		
	Total	331.923	51			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan
b. Predictors: (Constant), Harga, Pelayanan_Jasa, Kualitas_Produk

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.933	2.305		1.272	.209
	Kualitas_Produk	.103	.035	.299	2.907	.006
	Pelayanan_Jasa	.303	.064	.472	4.734	.000
	Harga	.206	.069	.279	2.981	.004

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas_Produk	.746	1.340
	Pelayanan_Jasa	.795	1.258
	Harga	.901	1.110

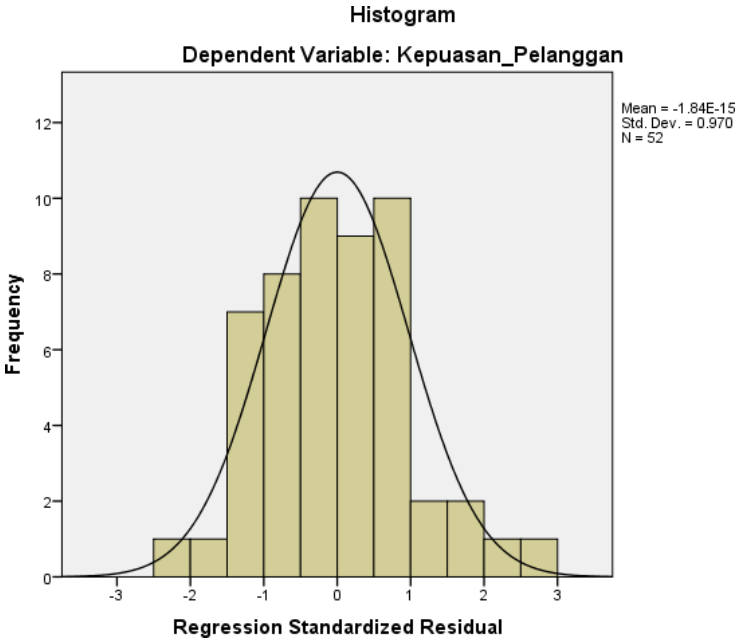
a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

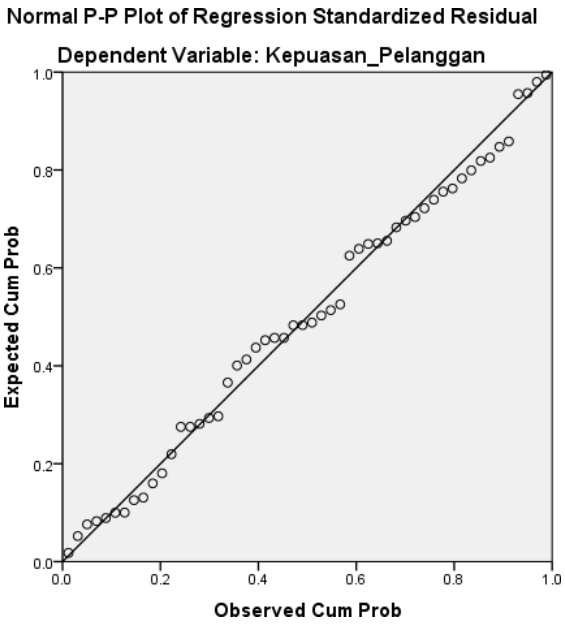
Residuals Statistics[a]

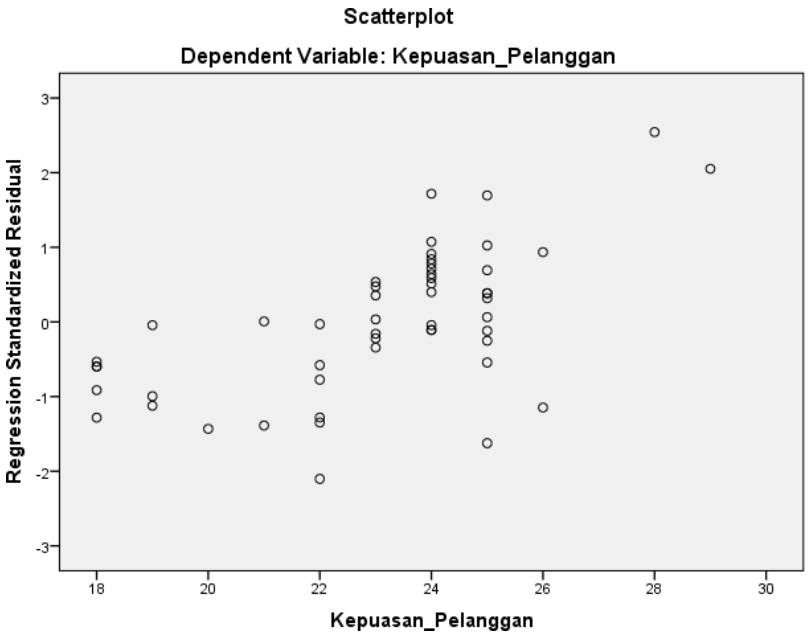
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18.86	27.86	23.04	2.009	52
Residual	-3.408	4.123	.000	1.572	52
Std. Predicted Value	-2.078	2.399	.000	1.000	52
Std. Residual	-2.103	2.544	.000	.970	52

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Charts


Histogram
Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan
Mean = -1.84E-15
Std. Dev. = 0.970
N = 52
Frequency
0
2
4
6
8
10
12
-3
-2
-1
0
1
2
3
Regression Standardized Residual


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan
Expected Cum Prob
Observed Cum Prob
0.0
0.2
0.4
0.6
0.8
1.0



NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		52
Normal Parameters[a,b]	Mean	23.0384615
	Std. Deviation	2.00900845
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.082
	Negative	-.119
Test Statistic		.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

CV. KARUNIA MANDIRI TAMA

GENERAL CONTRACTOR & SUPPLIER

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Ayu Nur Masita
NIM	: 151500014
Prodi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Telah selesai melaksanakan skripsi pada CV. Karunia Mandiri Tama dengan judul " Pengaruh Kualitas Produk,Pelayanan Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Kontruksi CV.Karunia Mandiri Tama Surabaya".

Demikian Surat Keterangan Ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan seperlunya.

Surabaya,30 April 2019

Komisaris

V. KARUNIA MANDIRI TAMA

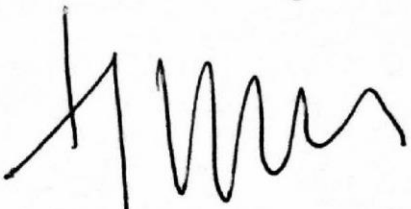
Rizqi Ratna Ningtias

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 26 Juli 2019

Dosen Pembimbing



Dra.Christina Menuk S. S.E.,MM

NIP : 19580808198203 2 001

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPISI

NAMA	: Ayu Nur Masita
NIM/Program Studi	: 151500024/Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Produk,Pelayanan Jasa,dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Jasa Kontruksi CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya
Tanggal Seminar	: 24 Mei 2019
Penguji	: Dra. Christina Menuk S, SE.,MM

Dosen Pembimbing

Dra. Christina Menuk Sri H., S.E., MM.
NIP: 1958080198203 2 001

Lampiran

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL

DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI PENGARUH KUALITAS PRODUK,PELAYANAN JASA,DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN JASA KONSTRUKSI CV. KARUNIA MANDIRI TAMA SURABAYA

Nama : Ayu Nur Masita
Program Studi/Angkatan : Manajemen/2015
NIM : 151500024
Hari, Tanggal : Jumat, 24 Mei 2019

NO	NAMA	NIM	TTD
1	Lilis Suprihatin	151500029	
2	Dea Putri U	151500156	
3	Dewi Imroatul M	151500043	
4	Justina Ferrani	151500089	
5	Digan Dewa Utama	151500056	
6	M Syarifudin L	15 150 0233	
7	Vira Rizky A	151500227	
8	Rahim Romadan	151500222	
9	Mirda Febrian	15 150 0[illegible]	
10	Ippah	15 150 0242	
11	Fingki Andranto	151500026	
12	Amalia Eya Kusuma	151500141	
13	Tomas Hidayat	15 150 0163	
14	Ila Armelia	15 150 0195	
15	Pole Vivi Alwaya	15.150-0006	
16	Adyi Anam NO P	15-150-0008	
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Surabaya, 24 Mei 2019
Dosen Pembimbing

Dra.Christina Menuk S. S.E.,M
NIP : 19[illegible]

BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Ayu Nur Masita
2. NIM : 151500024
3. Program Studi : Manajemen
4. Judul Skripsi : PengaruhKualitasProduk,Pelayanan Jasa,dan Harga Terhadap Kepuasaan Pelanggan di Perusahaan Jsa Kontruksi CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya
5. Tanggal Ujian Skripsi : 29 Juli 2019
6. Penguji : 1. Drs. Sigit Prihanto U.,S.E.,M.M
   2. Sutama Wisnu D.,S.E.,M.M

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Keterangan	Paraf	
				Penguji I	Penguji II
1.	29/07/2019	Daftar Pustaka	Revisi		
2.		Penulisan&Bab V	Revisi		
3.	29/07/2019	Cek Responden	Revisi		
4.		Daftar Responden	Revisi		
5.	05/08/2019	Daftar Pustaka	ACC		
6.		Penulisan&Bab V	ACC		
7.	05/08/2019	Cek Responden	ACC		
8.		Daftar Responden	ACC		

Surabaya, 08 Agustus 2019

Penguji I,

Drs. Sigit Prihanto U.,S.E.,M.M
NPP : 8706188 /DY

Penguji II,

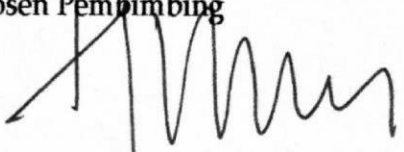
Sutama Wisnu D.,S.E.,M.M
NPP : 1507732 / DY

HALAMAN PENGESAHAN ARTIKEL

Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas produk, Pelayanan Jasa, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Jasa Kontruksi CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya
Nama Mahasiswa	: Ayu Nur Masita
Nim	: 151500024
Alamat e-mail	: ayunurmasita@gmail.com

Surabaya, 26 Juli 2019

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dra.Christina Menuk S. S.E.,MM
NIP : 19580808198203 2 001

Daftar Sampel Perusahaan

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT
1	RSI Islam jemursari	Jl. Raya Jemursari No.51-57, Jemur Wonosari, Kec. Wonocolo, Kota SBY
2	RSAL Dr.Ramelan Surabaya	Jl. Gadung No. 1 Surabaya
3	Universitas Negeri Surabaya	Jl. Rektorat Unesa, Lidah Wetan, Kec. Lakarsantri, Kota SBY
4	PT PLN Persero Ketintang	Jl. Ketintang Baru I No.1-3, Ketintang, Kec. Gayungan, Kota SBY.
5	Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya	Jl. Raya Jemursari No.57, Jemur Wonosari, Kec. Wonocolo, Kota SBY.
6	UD. Fajar Agung.	Jl. Bratang Gede No. 130,Surabaya 60245 Jawa Timur,Indonesia Jawa Timur
7	CV. Fajar Negara	Jl. Jemursari III No. 7,Surabaya 60237 Jawa Timur,Indonesia
8	PT. Asean Jaya Megah Prima.	Jl. Kalianyar No. 19-21,Surabaya Jawa Timur,
9	PT. Gading Murni	Jl. Tunjungan No. 27,Surabaya 60275 Jawa Timur,Indonesia
10	UD. Mutiara	Jl. Setro V No. 61-M,Surabaya 60134 Jawa Timur,Indonesia
11	UD. Karya Mulya	Jl. Dinoyo No. 79,Surabaya 60265 Jawa Timur,Indonesia
12	CV. Amarta (1)	Jl. Kembang Kuning Kramat I No. 31-

		C,Surabaya 60256 Jawa Timur.
13	UD. Lely	Jl. Elang No. 7-A,Surabaya 60175 Jawa Timur,Indonesia
14	CV. Cakrawala	Jl. Simo Sidomulyo VI No. 51,Surabaya 60252 Jawa Timur,Indonesia
15	Luckman Stationery	Jl. Kembang Jepun No. 159,Surabaya 60162 Jawa Timur,Indonesia
16	PT. Troem	Jl. Kramat Gantung No. 38,Surabaya 60174 Jawa Timur,Indonesia
17	UD. Maxim	Jl. Jend. Sudirman No. 2-E,Surabaya Jawa Timur,Indonesia
18	PT. Alam Subur	Jl. Kembang Jepun 144 No. 22B-28B-30B,Surabaya 60162 Jawa Timur,Indonesia
19	CV. Resman.	Jl. Residen Sudirman No. 25-27,Surabaya 60131 Jawa Timur,Indonesia.
20	PT. Aneka Sakti Bakti.	Jl. Taman Ade Irma Suryani Nasution No. 39,Surabaya 60271 Jawa Timur,Indonesia Jawa Timur
21	CV. Mitra Jasa.	Jl. Gembili Raya No. 20,Surabaya 60244 Jawa Timur,Indonesia
22	PT. Sari Agung.	Jl. Tunjungan No. 11-A 15-17,Surabaya 60275 Jawa Timur,Indonesia
23	UD. Panal.	Jl. Urip Sumoharjo No. 30,Surabaya Jawa

		Timur,Indonesia
24	CV. Djaga Raga,	Jl. Jagaraga No. 9,Surabaya Jawa Timur,Indonesia
25	CV. Abadi Surya	Jl. Arief Rahman Hakim No. 53,Surabaya Jawa Timur,Indonesia.
26	PT. Alba	Jl. Pahlawan No. 81,Surabaya Jawa Timur,Indonesia
27	CV. Noor Ambijah	Jl. Ngagel Dadi I No. 56,Surabaya 60245 Jawa Timur,Indonesia
28	UD. Mawar	Jl. Urip Sumoharjo No. 28,Surabaya Jawa Timur,Indonesia
29	CV. Surya Indah,	Jl. Slompretan No. 108,Surabaya 60161 Jawa Timur,Indonesia
30	CV. Jaya Karya Abadi,	Jl. Petemon Sidomulyo IV No. 34,Surabaya 60252 Jawa Timur,Indonesia
31	CV. Mardi Utama,	Jl. Patemon Barat No. 100,Surabaya Jawa Timur,Indonesia.
32	CV. Prawira	Jl. Bendul Merisi No. 6,Surabaya Jawa Timur,Indonesia
33	CV. Garuda Mas & Co,	Jl. Rungkut Industri I No. 15, Tenggilis Mejoyo,Surabaya 60292 Jawa Timur,Indonesia
34	PT. Andalan Prima Indonesia	Jl Rungkut Industri III 58 Kawasan SIER Surabaya

35	UD. Antar Nusa	Jl Gadung 39 Surabaya
36	UD. Anthony	Jl Jepara 12 Surabaya
37	PT. Arta Boga Cemerlang	Jl Panjang Jiwo 48-50 Surabaya
38	PT. Barito Tirtamas Hutama	Jl Pandan 6 Surabaya
39	PT. Berial Sumber Medica	Jl Mayjen Sungkono 212-214 Surabaya
40	UD. Berlian	Jl Kedung Cowek 86 Surabaya
41	UD. Retno Distributor	Jl Bratang I D/3 Surabaya
42	PT. Burhan	Jl Medayu Slt XXI 2 Surabaya
43	UD. Caraka Pelita Anugerah	Pert Darmo Park I Bl 4-B/3 Surabaya
44	PT. Cereko Reksa Corp	Jl Raya Rungkut Industri 11-A Kawasan SIER Surabaya
45	PT. Chandra Adi Perkasa	Jl Cempaka 32-34 Surabaya
46	CV. Dewata Kencana Distributor	Jl Cempaka 32-34 Surabaya
47	PT. Frans Multindo Fodd Industries	Jl Upajiwa 11 Surabaya
48	UD. Hoyoe	Jl Hoyoe Gift Shop Bandara 18/F-8

		Surabaya
49	PT. Inkotex	Jl Tmn Ketampon 68-69 Surabaya
50	PT. Inti Mas Abadi	Jl Raya Kalirungkut 1 Pert Rungkut Megah Raya Bl M-5 Surabaya
51	UD. Jejos Abadi	Jl Margorejo Indah XII C-619 Surabaya
52	UD. Jerindo Utama	Jl Tanjungsari Baru II 10 Surabaya