

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA
(Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

OLEH :

FAHTIRA VIRDDHA NOOR
NIM: 1611130108

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2020 M/ 1442 H**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raden Fatah PagarDewaTelp. (0736) 51276,51771Fax. (0736)51171 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)”**, oleh Fahtira Virdha Noor NIM : 1611130108. Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 28 Agustus 2020 M/ 9 Muharram 1442 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Bengkulu, 30 Agustus 2020 M
10 Muharram 1442

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Penguji I

Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Sekretaris

Nonie Afrianty, M. E
NIP. 199304242018012002

Penguji II

Yosy Arisandy, MM
NIP. 198508012014032001

Mengetahui
Dekan

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Fahtira Virdha Noor, NIM 1611130108 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)", Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Agustus 2020 M
Dzulhijah 1441H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Nurul Hak, M.A

Nonie Afrianty, M.E

NIP. 196606161995031003

NIP. 199304242018012002

MOTTO

نَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 6)

“Barang siapa yang bersabar, maka dia akan beruntung”

Hidup akan bahagia jika selalu di jalan Allah SWT

-FVN

PERSEMBAHAN

Puji syukur beriring doa dengan hati yang tulus kupersembahkan karya yang sangat sederhana ini yang telah kuraih dengan suka, duka serta rasa terimakasih kepada :

- ❖ *Kedua orangtuaku tercinta Ayahanda (Syaiful Azwar, S.Sos) dan Ibunda (Hidayati) yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, doa yang tulus demi keberhasilanku dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Terimakasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan hingga titik ini dan seterusnya, semoga keduanya selalu di berkah oleh Allah SWT dalam setiap langkah yang dipijakkan.*
- ❖ *Kakak-kakakku tersayang yaitu Erdal Deliar Noor, Rudra Rudnanda Noor, Inesia Virdha Noor yang selalu menjadi rekan bersenda gurau di rumah saat aku jenuh dengan skripsiku ditengah pandemi Covid19.*
- ❖ *Kedua pembimbing skripsiku (Bapak Dr. Nurul Hak, M.A) dan (Ibu Nonie Afrianty, M.E) serta Pembimbing Akademikku (H. Makmur, Lc. M.A) yang telah memberikan banyak waktu, arahan, bimbingan dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.*
- ❖ *Seluruh dosen Fakultas FEBI IAIN Bengkulu*
- ❖ *Sahabat-sahabat seperjuangan terbaikku yang sudah ku anggap sebagai keluarga keduku yaitu Viona Tiara, Lidya Novita Sari, Nanda Diah Safitri, Andini Ramadayanti yang telah mewarnai hari-hariku selama 4 tahun di bangku perkuliahan dan menemani suka maupun duka. Terimakasih untuk setiap cerita yang pernah kita lalui bersama-sama. Semoga ilmu yang kita dapatkan di bangku perkuliahan bermanfaat dan berkah. Sukses dunia akhirat.*
- ❖ *Untuk keluarga organisasiku UKM Paskibra IAIN Bengkulu (Dr. Samsudin, M.Pd selaku pembina UKM Paskibra IAIN Bengkulu, Kakak tingkat seorganisasiku (Harun, Anjeria*

Purnama, Reni Agustin, Febi Ramayanti, Iki Afrizallazi, Bela Fitriyana, Dita Ariani, Arianto Pranata), teman seorganisasiku Ahmad Syaufiqi (Ketua), Yola Fitri Arianata (Wakil Ketua), Kurnia Nur Hasanah, Yoga Aprianto, Agung, Iis Supriadi, Hermami, Etni Jonita, Anggraini Widiya Damayanti.

- ❖ *Pejuang S.E, EKIS I.D, II.D, III.A, IV.D, V.A, VI.B, dan VII.B serta seluruh teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2016.*
- ❖ *Keluarga satu atap selama dua bulan yaitu KKN 76 Dusun Padang Darat, Desa Jeranglah Tinggi, Kec. Kota Manna Kab. Bengkulu Selatan Tahun 2019.*
- ❖ *Untuk teman seperjuangan PPL di Kantor Walikota Bengkulu Tahun 2018 yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman.*

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)”**.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya orang lain, kecuali kutipan secara tertulis jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya siap menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan aturannya yang berlaku.

Bengkulu, Agustus 2020 M

Dzulhijah 1441H

Mahasiswa yang menyatakan

Fahira Virdha Noor

NIM.1611130108

SURAT PERNYATAAN

Nama : Fahtira Virdha Noor
NIM : 161130108
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT
Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business
Center II HPAI Kota Bengkulu

Telah dilakukan verifikasi plagiat melalui <https://smallseotools.com/plagiarism-checker/> skripsi yang bersangkutan dapat digunakan dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Dengan demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk digunakan sebagaimana hasilnya. Apabila terdapat kekliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjauan ulang kembali

Bengkulu, 24 Agustus 2020
5 Dzulhijah 1441 H

Mengetahui Tim Verifikasi

Yang Membuat Pernyataan

Dr. Nurul Hak, M.A
NIP. 196606161995031003

Fahtira Virdha Noor
NIM. 1611130108

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia

(Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)

Oleh **Fahtira Virdha Noor**, NIM 1611130108

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu. Sampel yang digunakan sebanyak 83 orang pelanggan HNI-HPAI yang melakukan pembelian berulang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi sederhana dengan aplikasi SPSS 16. Hasil penelitian berdasarkan (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji Koefisien Determinasi diperoleh R Square sebesar 0,485. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 48,5% dipengaruhi variabel independen kualitas pelayanan, sedangkan 51,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Effect of Service Quality on Customer Satisfaction PT Herba Penawar Alwahida Indonesia

(Study at Alfatih Business Center II HPAI, Bengkulu City)

By Fahtira Virdha Noor, NIM 1611130108

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Al-Fatih Business Center II HPAI Bengkulu City. The sample used was 83 HNI-HPAI customers who made repeat purchases. The sampling technique in this study using an accidental sampling method. Data were collected using a questionnaire with a Likert scale. The analysis method used in this research is a simple regression analysis method with SPSS 16 application. The results based on (t-test) show that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination test results obtained R Square of 0.485. This shows that the dependent variable customer satisfaction is 48.5% influenced by the independent variable service quality, while 51.5% is influenced by other variables that have not been examined in this study.

Keywords: *Effect, Service Quality, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)”. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi uswatun hasanah bagi kita semua. Amin.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada :

1. Prof. Dr.H. Sirajuddin M,M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus hijau tercinta.
2. Dr.Asnaini, M.A, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu (IAIN) Bengkulu yang telah sabar dalam mendidik selama proses pembelajaran.
3. Desi Isnaini, MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang telah memotivasi dan membagikan ilmunya.

4. Dr. Nurul Hak, M.A selaku pembimbing 1, yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Nonie Afrianty, M.E Selaku Pembimbing 2, yang telah banyak membantu, mengoreksi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua yang selalu mendoakan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Segenap Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Almamaterku tercinta Institut Agama Islam Negrei (IAIN) Bengkulu.
10. Semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, Agustus 2020 M
Dzulhijah 1441H

Mahasiswa yang menyatakan

Fahtira Virdha Noor
NIM. 1611130108

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN | |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| SURAT PERNYATAAN | vii |
| SURAT PERNYATAAN PLAGIASI..... | viii |
| ABSTRAK | ix |
| KATA PENGANTAR | xi |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Batasan Masalah | 6 |
| C. Rumusan Masalah..... | 7 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| E. Kegunaan Penelitian | 8 |
| F. Penelitian Terdahulu | 9 |

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

| | |
|---|----|
| A. Kajian Teori..... | 15 |
| 1. Kepuasan Pelanggan | 15 |
| a. Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 15 |
| b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 19 |
| c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan | 21 |
| d. Indikator Kepuasan Pelanggan | 23 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 24 |
| a. Pengertian Kualitas Pelayanan | 24 |
| b. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam | 25 |
| c. Indikator Kualitas Pelayanan..... | 28 |
| B. Kerangka Berpikir | 29 |
| C. Hipotesis Penelitian | 31 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 32 |
| B. Waktu dan Lokasi Penelitian..... | 33 |
| C. Populasi dan Sampel | 34 |
| D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data..... | 35 |
| E. Variabel dan Definisi Operasional | 37 |
| F. Instrumen Penelitian..... | 38 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 39 |
| 1. Pengujian Kualitas Data | 39 |
| a. Uji Validitas | 39 |
| b. Uji Realibilitas..... | 40 |
| 2. Uji Asumsi Dasar | 41 |
| a. Uji Normalitas | 41 |
| b. Uji Homogenitas..... | 41 |
| 3. Pengujian Hipotesis..... | 41 |
| a. Regresi Linier Sederhana | 42 |
| b. Uji t..... | 42 |
| c. Uji F..... | 43 |
| 4. Koefisien Determinasi..... | 43 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 44 |
| 1. Deskripsi Objek Penelitian..... | 44 |
| a. Jenis Kelamin | 44 |
| b. Usia..... | 45 |
| c. Jenjang Pendidikan Terakhir..... | 46 |
| d. Jenis Pekerjaan | 47 |
| e. Pendapatan Perbulan | 48 |
| 2. Deskripsi Lokasi Penelitian..... | 48 |
| a. Sejarah Berdirinya Al-fatih BC II HPAI Kota Bengkulu | 48 |
| b. Visi, Misi dan Tujuan..... | 50 |
| c. Keunggulan HPAI..... | 51 |
| d. Produk-Produk HPAI..... | 52 |
| B. Hasil Penelitian | 53 |
| 1. Pengujian Kualitas Data..... | 53 |
| a. Uji Validitas | 53 |
| b. Uji Realibilitas..... | 56 |
| 2. Uji Asumsi Dasar | 57 |
| a. Uji Normalitas | 57 |
| b. Uji Homogenitas | 58 |
| 3. Pengujian Hipotesis..... | 59 |
| a. Model Regresi Sederhana..... | 59 |
| b. Uji t..... | 60 |
| c. Uji F..... | 62 |
| 4. Koefisien Determinasi..... | 62 |
| C. Pembahasan..... | 64 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 67 |
| B. Saran..... | 68 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 44 |
| Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia..... | 45 |
| Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir | 46 |
| Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 47 |
| Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan..... | 48 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas X | 54 |
| Tabel 4.7 Uji Validitas Y | 55 |
| Tabel 4.8 Uji Realibilitas | 56 |
| Tabel 4.9 Uji Normalitas..... | 57 |
| Tabel 4.10 Uji Homogenitas | 58 |
| Tabel 4.11 : Uji Regresi Linier Sederhana..... | 59 |
| Tabel 4.12 : Uji t | 61 |
| Tabel 4.13 : Uji F | 62 |
| Tabel 4.14 : Uji Koefisien Determinasi | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... | 30 |
|-----------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Form Pengajuan Judul/ Lembar ACC Judul
- Lampiran 2 Hasil Uji Kelayakan
- Lampiran 3 Daftar Hadir Seminar
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Seminar
- Lampiran 5 Halaman Pengesahan Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 6 Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 7 Halaman Pengesahan Penelitian
- Lampiran 8 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 10 Kartu Bimbingan Proposal dan Skripsi
- Lampiran 11 Data Populasi
- Lampiran 12 Data Responden
- Lampiran 13 Tabulasi Data
- Lampiran 14 Hasil SPSS
- Lampiran 15 Tabel r
- Lampiran 16 Kuesioner
- Lampiran 17 Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis dan usaha pada era globalisasi dewasa ini semakin pesat. Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan.¹

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya.² Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.³

¹Wildan Sulaksana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Yogyakarta", (Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, 2017), h. 1

²Indra Wahyu Dianto, "Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendra wasih No.30 Yogyakarta", (Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2013), h. 2

³Abdur Rohman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam", (Skripsi: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Syarif Hidayatullah, 2017), h. 21

Pelayanan terhadap pelanggan merupakan faktor penting dalam usaha memperlancar penjualan dan pembelian. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan akan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pembelian. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan pentingnya pelayanan kepada pelanggan secara lebih matang.⁴ Dengan besarnya pengaruh penjualan yang meningkat berdampak terhadap pembelian produk yang dijual sehingga pelanggan membeli barang lebih banyak.

Perusahaan yang berpusat pada pelayanan berusaha memberikan kepuasan terhadap pelanggan, salah satu cara perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggannya yaitu dengan cara menurunkan harganya atau meningkatkan pelayanannya, tetapi hal itu dapat mengakibatkan laba perusahaan menurun. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan.⁵

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian, di mana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan.⁶ Kepuasan pelanggan memiliki tujuan yang sangat penting. Dalam keadaan pasar yang sangat kompetitif, kepuasan pelanggan hanya

⁴Roky Apriansyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada PT.Prioritas Rengat", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.07 No.02, 2018 h.39

⁵Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management Thirteenth Edition*, alih bahasa Bob Sabran, Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas, jilid I, (Jakarta, Erlangga, 2009), h.139-140

⁶Freddy Rangkuti, *Customer Service & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta: Kompas Gramedia Building, 2013), h. 7

merupakan prediksi yang lemah terhadap pelanggan yang tetap bertahan.⁷ Perusahaan perlu memonitor dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggannya.⁸ Beberapa perusahaan berpikir bahwa cara memperhatikan kepuasan pelanggan adalah dengan mencatat keluhan, tetapi sebagian pelanggan merasa bahwa menyampaikan keluhan tidak sebanding dengan usahanya, atau mereka tidak tahu bagaimana atau kepada siapa mereka harus menyampaikan keluhan itu, dan mereka berhenti membeli.⁹

Masih tingginya tingkat keengganan pelanggan untuk menyampaikan keluhan ini bisa disebabkan adanya kecenderungan enggan bertatap muka secara langsung dengan pihak perusahaan, kurangnya pengetahuan dan pengalaman pelanggan dalam menyampaikan keluhan, kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, nilai produk atau jasa yang dibeli relatif kecil dan rendahnya peluang keberhasilan dalam melakukan keluhan.¹⁰

Pelanggan yang menyampaikan keluhan pada perusahaan dan keluhan mereka didengarkan oleh pihak perusahaan akan menceritakan perlakuan baik yang mereka terima tersebut kepada rata-rata 5 orang. Tetapi, pelanggan yang tidak puas rata-rata menggerutu kepada 11 orang,

⁷Philip Kotler, *Marketing Insights From A to Z 80 Concepts Every Manager Needs to Know*, alih bahasa Anies Lastiati, Marketing Insights From A to Z 80 Konsep yang Harus Dipahami Setiap Manajer, (Jakarta: Erlangga, 2003), h.50

⁸Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2006), h.96

⁹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management ...*, h.143

¹⁰Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik – Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga e-Marketing*, Ed.III, (Yogyakarta, ANDI, 2017), h. 86

Jika masing-masing orang tersebut masih memberitahu orang lain lagi, jumlah orang yang mendapatkan berita buruk itu akan berlipat ganda.¹¹

Langkah bijaksana dalam menghadapi situasi ini adalah, tidak panik, tidak buru-buru menanggapi, tidak menyepelekan, memosisikan sebagai pendengar yang baik, serta segera mengambil tindakan yang benar dengan melakukan koordinasi terhadap pihak-pihak yang bersangkutan.¹²

Adapun kepuasan pelanggan bergantung dengan bagaimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan. Pelayanan menurut bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain atau pelanggan.¹³ Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya.¹⁴

Kualitas layanan yang baik akan berdampak bagus terhadap perusahaan. Hal ini dibuktikan pada jurnal, Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, 2010. Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan dan kualitas pelayanan dapat menimbulkan seseorang loyal terhadap perusahaan.¹⁵

¹¹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management ...*, h.143

¹²Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*, (Yogyakarta, Deepublish, 2019), h. 225

¹³Dewi Reni dan Sri Asmawati, "Kualitas Pelayanan Frontliner Dan Kepuasan Nasabah", *Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah*, No.2, (Agustus 2016), kolom 5, h.5

¹⁴Dewi Reni dan Sri Asmawati, *Kualitas Pelayanan...*, h.2

¹⁵Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol.17 No.2, 2010 h.123

Perkembangan dan kemajuan teknologi yang semakin mengglobal membawa dampak pada dunia usaha dituntut untuk selalu dapat bersaing dalam hal peningkatan mutu produk barang dan jasa. Salah satu kemajuan tersebut adalah dibidang produk-produk herbal, di mana sudah banyak bermunculan produk-produk yang bermanfaat bagi kesehatan di Indonesia. Seperti diketahui produk herbal merupakan produk yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia karena sudah turun temurun dari nenek moyang lalu minimnya resiko timbulnya efek samping dan obat herbal multi khasiat karena satu obat dapat diaplikasikan ke berbagai penyakit. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kesadarannya dalam memilih produk-produk yang berkembang di masyarakat. Maka dari itu banyak masyarakat memilih produk-produk yang tidak banyak menggunakan bahan pengawet.¹⁶ Di Indonesia sudah banyak perusahaan yang mengeluarkan produk herbal.

Salah satu perusahaan yang menyediakan produk herbal dengan pelayanan yang baik adalah PT Herba Penawar Alwahida Indonesia, yang kemudian dikenal sebagai HNI-HPAI merupakan salah satu perusahaan Bisnis Halal Network di Indonesia yang fokus pada produk-produk herbal, yang dimana menjual produk-produk yang dijamin 100% Halal. Agenstok HNI-HPAI sudah tersebar hampir di seluruh wilayah Indonesia dengan rangkaian jalur distribusi yang secara berurutan yaitu Business Center, Agency Center, Distribution Center, Stockist Center.

¹⁶Ayu Eka Saputri, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.HPAI Cabang Pekanbaru", *Jurnal JOM FISIP*, Vol.6, 2019 h.2

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, peneliti melakukan penelitian di Alfatih Business Center II HPAI karena perusahaan ini merupakan salah satu Business Center/Distributor terbesar di Kota Bengkulu. Pada observasi awal ditemukan pelanggan tetap yang membeli produk lebih dari satu kali di Alfatih BC II HPAI Kota Bengkulu yang menyampaikan keluhan yaitu tidak adanya busa di produk green wash dan pasta gigi, pelanggan beranggapan kenapa produk tersebut tidak seperti produk pada umumnya yang berbusa jika digunakan. Adanya keluhan tersebut menurut peneliti, dikarenakan kurangnya penjelasan mengenai produk kepada pelanggan saat melakukan transaksi jual beli.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)”**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu meluas, maka peneliti membatasi penelitian ini hanya pada Member HPAI yang melakukan pembelian ulang karena jika seorang melakukan pembelian ulang berarti ia bisa dikategorikan sebagai pelanggan tetap, data pelanggan dilihat dari daftar penjualan bulan Desember 2019. Peneliti hanya mengambil sampel di bulan Desember 2019 karena hasil penjualannya rata-rata sama setiap bulannya pada kantor Al-Fatih Business Center II HPAI yang berada di Jl.

Durian No. 118 Lingkar Timur, Singaran Pati, Kota Bengkulu. Dan peneliti memilih melakukan penelitian di kantor Al-Fatih Business Center II HPAI yang berada di Jl. Durian No. 118 Lingkar Timur karena merupakan salah satu Business center terbesar di Kota Bengkulu.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu) ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu) ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu).
2. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu).

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan atau manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi literature di bidang bisnis produk halal khususnya PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu). Selain itu diharapkan pula hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dalam bidang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan memberikan sumbangan penilaian mengenai kepuasan pelanggan agar pihak HPAI mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat lebih meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanan.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran penulis mengenai penelitian ini, penulis menemukan beberapa penelitian yang masih berkaitan namun memiliki perbedaan dengan penelitian ini.

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Rezki Febriani. Bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional/asosiatif. Populasi yang ada dalam penelitian ini adalah pelanggan tetap koran Harian Fajar di Kota Makassar,

dalam menentukan sampel menggunakan pendapat Roscoe yang mengatakan ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30-500 responden, berdasarkan pendapat tersebut maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 50 responden. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui survey kuesioner secara langsung. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan koran Harian Fajar di Kota Makassar (Ditinjau dari perspektif ekonomi islam).¹⁷

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif, juga menggunakan survey kuesioner secara langsung dan menggunakan analisis regresi sederhana. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu objek penelitian. Peneliti terdahulu objeknya yaitu koran Harian Fajar di Kota Makassar sedangkan penulis objek penelitiannya di Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Abdur Rohman. Bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan korelasional, adapun data diperoleh dengan menggunakan angket dan merupakan penelitian

¹⁷Rezki Febriani, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)*”, (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Univeristas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017)

kuantitatif. Mengingat populasi yang tak terhingga, maka umumnya besarnya sampel adalah empat atau lima kali jumlah variabel yang dianalisis, dalam penelitian ini ada 18 item pertanyaan yang mewakili variabel, jadi jumlah sampel yang dianggap representatif dan mencerminkan ciri dari populasi adalah 72 responden (18X4). Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Mr. Montir Citayam yang ditunjukkan melalui persamaan regresi $Y = (-0,479) + 0,996 X$ dan nilai koefisien korelasi $r_{y.1} = 0,835$ serta nilai koefisien determinasi $r^2_{y.1} = 0,697$ atau 69,7%.¹⁸

Persamaan yang ada yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan analisis regresi sederhana. Perbedaan dari penelitian ini yaitu objek penelitian. Peneliti terdahulu objeknya yaitu bengkel Mr. Montir Citayam sedangkan penulis objek penelitiannya di Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Siti Kusmiati. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi “Koppi Maniez”. Penelitian ini adalah penelitian field research. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan angket, observasi, wawancara dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah

¹⁸Abdur Rohman, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam*”, (Skripsi: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Syarif Hidayatullah, 2017)

santri Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri yang jumlahnya 350 santri. Jumlah sampel yaitu 52 santri dengan menggunakan teknik sampel yaitu *purposive sampling*. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan sebagai variabel terikat dan kepuasan konsumen sebagai variabel bebas. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas, linieritas dan analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil data yang telah dianalisis dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan t hitung 62,7% yang didapat dari pengujian koefisien determinasi Adjusted R Square, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen di Koperasi” KoppiManiez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta, sedangkan sisanya 37,3% dipengaruhi oleh faktor lain.¹⁹

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dan regresi linier sederhana. Adapun perbedaan yaitu penelitian terdahulu menggunakan field research sementara penulis menggunakan kuesioner dan terdapat pula perbedaan dari segi objek penelitian. Peneliti terdahulu objeknya yaitu Koperasi” KoppiManiez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta sedangkan penulis objek penelitiannya di Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu.

¹⁹Siti Kusmiati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta)”, Skripsi: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2015

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara bersama-sama ataupun sebagian pada JNE Cabang Bandung Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif dan dengan menggunakan regresi berganda. Sedangkan teknik sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Sampel yang digunakan yaitu pelanggan yang sudah lebih dari dua kali menggunakan jasa JNE Cabang Bandung yaitu sebesar 78 orang. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) $0.003 < 0.05$. Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah $0.021 < 0.05$.²⁰

Persamaan yang terdapat yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif. Dan juga terdapat persamaan yaitu penelitian terdahulu menggunakan *non probability sampling* sementara peneliti menggunakan *accidental sampling* yang dimana merupakan bagian dari *non probability sampling*. Adapun terdapat perbedaan yaitu

²⁰Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung", *Jurnal Manajemen*, Vol.11 No.02, 2016

penelitian terdahulu menggunakan regresi berganda sementara penulis menggunakan regresi linier sederhana.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Anas Salman Alabboodi. Bertujuan untuk menguji kualitas layanan pada kepuasan pelanggan di bank-bank Irak. Penelitian ini mengikuti pendekatan kuantitatif; kuesioner diadopsi dari studi sebelumnya dan didistribusikan di antara pelanggan Irak. Sampel untuk penelitian ini terdiri dari 323 pelanggan bank Irak di Bagdad. Perangkat lunak SPSS 21 digunakan untuk menganalisis data. Sedangkan ukuran sampel akan ditentukan melalui teknik pengambilan sampel acak sederhana. Populasi dalam penelitian ini akan menjadi semua pelanggan. Populasi penelitian ini adalah terdiri sekitar 50.000 pelanggan. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil menunjukkan bahwa komponen kualitas layanan yaitu, jaminan, keandalan, tangibilitas, dan efek empati secara positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan.²¹

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan survei kuesioner dan juga menggunakan penelitian kuantitatif. Adapun perbedaan dari penelitian ini yaitu objek penelitian. Peneliti terdahulu objeknya yaitu Iraqi banks sedangkan penulis objek penelitiannya di Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu. Perbedaan lain yaitu menggunakan regresi berganda sementara peneliti menggunakan regresi sederhana dan peneliti terdahulu menggunakan

²¹Anas Salman Alabboodi, "The effect of customer satisfaction on service quality: The case of Iraqi banks", *International Journal of Applied Research*, Vol.5, 2019

teknik analisis sampel acak sederhana sedangkan peneliti menggunakan *accidental sampling*.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.¹

Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empathy dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.²

Definisi pelayanan menurut Gronroos, yaitu :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk

¹Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan) dikutip dari <https://kbbi.web.id/layan>, pada hari Senin, tanggal 27 Desember 2019, Pukul 20.21 WIB

²Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h.18

memecahkan permasalahan pelanggan” Gronroos (1990:27).³

Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswana (2017) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:681) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.⁴

Jadi, kualitas pelayanan adalah interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang hasilnya dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga.

b. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga

³Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, cet. VII, (Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2010), h.2

⁴Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 58-61

telah ditetapkan seperti dijelaskan dalam Al Qur'an surat An-Nahl ayat 91, yaitu:⁶

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ
اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ (٩١)

Artinya:

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu Telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpahsumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”. (QS. An-Nahl:91)

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah ditetapkan, demikian juga dengan pelaku bisnis baik janji yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi, semuanya harus ditepati dan sesuai dengan kenyataan. Penawaran ketika promosi atau iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan berarti telah mengingkari janji yang ditetapkan dan hal ini telah mengandung unsur penipuan yang akan merugikan pelanggan. Pelanggan lebih loyal pada perusahaan yang selalu menepati janji daripada perusahaan yang banyak menawarkan promosi mewah tapi tidak sesuai dengan kenyataan. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari *responsiveness* (daya tanggap) karyawan, yang mana karyawan memiliki kemauan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

⁶Tim Penerjemah Lajnah Penfashih Mushaf Al-Qur'an, *Al-Jumanatul...*, h.278

Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat menunjukkan pelaku bisnis yang profesional.⁷

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (199, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- a. Keandalan (Reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya Tanggap (Responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (Assurance), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

⁷Ade Irma Suryani. S, *Analisis Pengaruh...*, h.27

- d. Empati (Empathy), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti Fisik (Tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.⁸

2. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan atau satisfaction dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik) dan "facto" (melakukan atau membuat) dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau sesuatu yang memadai. Sedangkan, secara istilah Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.⁹

Menurut (Irawan,2002:3) Dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif penilaian pelanggan setelah mengkonsumsi atau menggunakan

⁸Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dari Jurnal *Strategic, Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian)*, Cetakan Satu tahun 2007, (Bandung: Alfabeta, 2006), h. 198

⁹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management ...*, h.139

suatu produk atau jasa. Sebagai mana yang disebutkan oleh Richard Oliver :

“Kepuasan adalah respon dari pemenuhan dari pelanggan bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.¹⁰

Dalam kajian literature kepuasan pelanggan yang dilakukan Giese & Cote (2000), mereka mengidentifikasi 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun. Meskipun definisi-definisi tersebut bervariasi (bahkan beberapa di antaranya saling tidak konsisten satu sama lain), kedua pakar dari Washington State University ini menemukan kesamaan dalam hal tiga komponen utama: (1) kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif); (2) respon tersebut menyangkut focus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya); dan (3) respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif dan lain-lain). Secara singkat, kepuasan pelanggan terdiri dari atas tiga komponen: respon menyangkut focus tertentu yang ditentukan pada waktu tertentu.¹¹

¹⁰Ade Irma Suryani. S, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau, 2012), h.22

¹¹Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Ed. III, (Yogyakarta, CV ANDI OFFSET, 2011), h. 292

Kotler (2002) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Mowen and Minor (2002) mengatakan kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.¹²

Kotler (1991:268) mengemukakan kepuasan pelanggan berkaitan dengan perasaan pelanggan setelah membeli barang atau jasa. Banyak pakar memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Kotler mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Sedangkan Engel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.¹³

Ada 5 definisi yang berkembang untuk kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk (Cadotte, Woodruff & Jenkins, 1987).

¹²Ivan Muttaqin, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang*, (Skripsi: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2013), h.31

¹³Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dari Jurnal *Strategic, Manajemen Bisnis...*,h.157

2. Respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan (Tse & Wilton, 1988).
3. Evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian (Fornell, 1992).
4. Ukuran kinerja ‘produk total’ sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (customer requirement) (Hill, Brierley & MacDougall, 1999).
5. Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, et al., 2004)¹⁴

Definisi kepuasan menurut Engel (1994) bahwa:

“Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabell dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan”.¹⁵

¹⁴Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), h.169

¹⁵M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 193

Jadi, dari semua pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah sebuah sikap atau perasaan puas yang dimiliki seorang pelanggan, atas apa yang di dapatkan sesuai dengan harapannya.

b. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan qana'ah. Kepuasan dalam Islam (qana'ah) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniah. Kepuasan dalam Islam mendorong seorang konsumen Muslim bersikap adil. (Muflih, 2006: 87). Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur (Zulfa, 2010: 192). Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut (Muflih, 2006: 12).¹⁶

1. Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal
2. Dalam mengkonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan
3. Tidak mengandung riba

Dalam menilai kepuasan dalam islam perbandingan harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai dengan syariah dengan kenyataan yang diterima. Maka sebuah perusahaan barang atau jasa harus melihat kinerja yang berkaitan dengan:

¹⁶Fitriah Solahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand kalmias di Surabaya", JESSTT Vol. 2 No.4 (April 2015), kolom 11, h.327

1. Sifat Qana'ah

Sifat qana'ah adalah salah satu ciri yang menunjukkan kesempurnaan iman, karena sifat ini menunjukkan keridhaan terhadap ketentuan pembagian rezeki. (Nazmudin, 2012).

2. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain baik berupa harga ataupun yang lainnya. (Nazmudin, 2012). Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan (Asnawi dan Masyhuri, 2011:95). Dalam berdagang dikenal dengan istilah “menjual dengan amanah” artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Dari uraian tersebut maka, sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggannya.

3. Benar (Lurus)

Benar adalah ruh keimanan, ciri utama orang mukmin, bahkan ciri para nabi. Tanpa kebenaran, agama tidak akan tegak dan tidak akan stabil. Sebaliknya, bohong dan dusta adalah bagian

dari pada orang munafik. Bencana terbesar didalam pasar saat ini adalah meluasnya tindakan dusta dan batil, misalnya berbohong dalam mempromosikan barang dan menetapkan harga, oleh sebab itu, salah satu pedagang yang terpenting dan diridhai Allah SWT ialah kebenaran (Yusuf, 1997:175).¹⁷

c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu topik penelitian yang sangat populer dalam paruh kedua dekade 1980an hingga paruh waktu pertama dekade 1990an. Selama periode itu banyak pula berkembang jasa konsultasi dalam hal penelitian dan pengukuran kepuasan pelanggan.¹⁸ Sifat kepuasan sangat bersifat subjektif, sehingga sulit sekali untuk mengukurnya. Namun, walaupun demikian, tentu saja kita harus tetap berupaya memberikan perhatian kepada pelanggan dengan segala daya.¹⁹

Berikut beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan (Kotler 2000:38):

1) Complaint and suggestion system (Sistem keluhan dan Saran).

Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh langganan. Ada juga perusahaan yang memberi amplop yang ditulis alamat perusahaan untuk

¹⁷Rezki Febriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran harian fajar di Kota Makassar (Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam)”, (Skripsi: fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017), h. 42

¹⁸Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: ANDI, 2000), h. 100

¹⁹Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), h. 15

digunakan menyampaikan saran, keluhan serta kritik. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, customer hot line, telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

- 2) Customer satisfaction surveys (survey kepuasan pelanggan), dalam hal perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan survey ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi, atau pelanggan diminta mengisi angket.
- 3) Ghost shopping (pembeli bayangan), dalam hal ini perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Bukan saja orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga manajer sendiri harus turun ke lapangan, belanja ke toko saingan dimana ia tidak dikenal. Pengalaman manajer ini sangat penting karena data dari informasi yang diperoleh langsung ia alami sendiri.

4) Lost customer Analysis (Analisa pelanggan yang lari), langganan yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bias diatasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.²⁰

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas hasil kerja produk atau jasa dalam memudahkan harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.²¹ Berikut ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Kualitas Jasa

Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dari pegawai maupun karyawan perusahaan.

2) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik.

²⁰Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.285

²¹Rosnaini Daga, Citra, *Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*, (Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute, 2017), h. 78

3) Harga

Biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik.

4) Faktor Situasional

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.

5) Faktor Personal/emotional faktor

Kepuasan bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap merek produk tertentu.²²

e. Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan yaitu mengenai apa yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang diinginkan. Jika pelayanan yang diberikan di bawah harapan maka hasilnya mereka tidak puas dan apabila pelayanan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan dalam pandangan islam adalah tingkat perbandingan antara harapan

²²Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dari Jurnal Strategic, *Manajemen Bisnis...*,h.177

terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Adapun indikatornya yaitu:²³

- a. Penampilan,
- b. Minat untuk menggunakan produk
- c. Merekomendasikan untuk menggunakan produk
- d. Keyakinan.

B. Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan mempunyai lima indikator yaitu : Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Bukti Fisik (Tangibles) yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu).

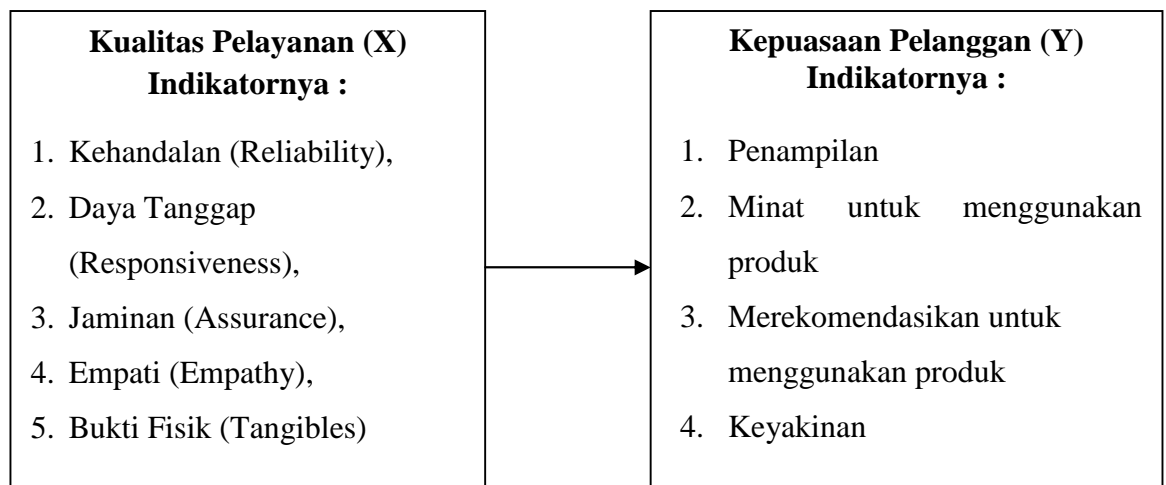
Ketika kualitas pelayanan baik maka pelanggan akan puas, tetapi sebaliknya jika kualitas pelayanan tidak baik maka pelanggan tidak akan puas. Dari penjelasan diatas maka dapat dibuat kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 2.1

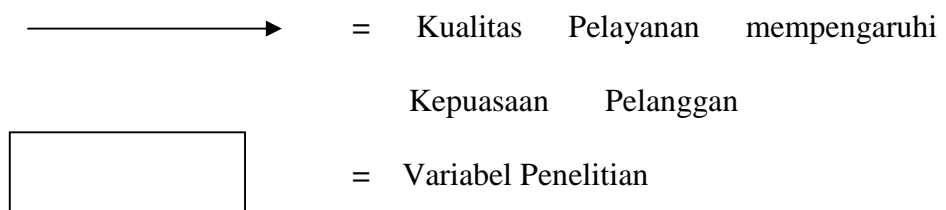
Kerangka Pemikiran

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia Kota Bengkulu (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI)

²³Rezki Febriani, "*Pengaruh Kualitas...*", h.13



Dari gambar diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun keterangan kerangka berpikir pada gambar 2.1 adalah sebagai berikut:



C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan tentative tentang hubungan antara beberapa dua variabel atau lebih.²⁴ Pada penelitian kuantitatif, hipotesis lazim dituliskan dalam sub-sub tersendiri yaitu ada di bab 2. Hipotesis merupakan dugaan sementara dari jawaban rumusan masalah penelitian.

²⁴V. Wiratma Sujarweni, (Pengh.), *Metodologi Penelitian*, Cet.I, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2014), h.62

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di paparkan sebelumnya pada bab 1, maka hipotesis yang akan dibuktikan kebenarannya secara empiris adalah:

Ho: kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu).

Ha: kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian berasal dari kata “Metode” yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan “Logos” yang artinya ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi artinya cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan “Penelitian” adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya.¹

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu).

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang berusaha memberikan pembuktian kebenaran fakta di lapangan dan dinilai secara ilmiah berdasarkan kerangka

¹Ariyanto Saputra, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Palembang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Adiguna, 2012), h.1

teoritis yang berkenaan dengan permasalahan yang di angkat dengan menggunakan angka dan hitungan.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Untuk penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu). Waktu penelitian Mei 2020 sampai Selesai. Peneliti memilih melakukan penelitian di Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu karena merupakan salah satu Kantor HPAI terbesar di Kota Bengkulu.

2. Lokasi Penelitian

Untuk penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu). Populasinya adalah pelanggan di Alfatih Business Center II HPAI, maka lokasi penelitian berada di Jl. Durian No. 118 Lingkar Timur, Singaran Pati, Kota Bengkulu.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²

Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang membeli produk lebih dari dua kali di PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu) yang pernah menggunakan produk HPAI. Jumlah pelanggan yang membeli berulang yaitu 480 orang dilihat dari data penjualan bulan Desember 2019. Peneliti hanya mengambil bulan Desember 2019 karena hasil penjualannya rata-rata sama setiap bulannya.

2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³

Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

Di mana :

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan (10%)⁴

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 80

³Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h. 81

⁴V. Wiratma Sujarweni, (Pengh.), *Metodologi...*, h.65-66

Diketahui jumlah populasi sebanyak 480 orang, maka perhitungan jumlah sampelnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + (N \times e^2)} \\ &= \frac{480}{1 + (480 \times 10\%^2)} \\ &= 82,75 \text{ dibulatkan} = 83 \end{aligned}$$

Maka berdasarkan hasil diatas sampel yang di ambil untuk penelitian ini adalah sebanyak 83 responden dengan taraf kesalahan 10%.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sebagai sumber data.⁵

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer, diperoleh langsung dari responden PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI

⁵Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, cet. I, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 66

Kota Bengkulu). Dengan bentuk data primer berupa data yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

- b. Data sekunder, diperoleh secara tidak langsung dari dokumen, data-data, buku-buku, media elektronik, jurnal-jurnal dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan persoalan yang akan diteliti.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik mengumpulkan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai dengan lingkup penelitian.

- a. Observasi, digunakan untuk mengumpulkan data awal yang akan dijadikan bahan dalam pembuatan skripsi, dengan melakukan pengamatan terhadap para pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu).
- b. Angket/Kuesioner, merupakan alat pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.
- c. Kepustakaan, digunakan untuk pengumpulan data sebagai kajian teori tentang kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu dan internet.⁶

⁶V. Wiratma Sujarweni, (Pengh.), *Metodologi...*, h.73-74

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun Jenis-Jenis Variabel adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Independen (Variabel Bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.
- b. Variabel Dependen (Variabel Terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis.⁷ Dalam penelitian ini ada dua variabel penelitian yang digunakan yaitu:

- a. Variabel X adalah kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Kehandalan (Reliability)

⁷V. Wiratma Sujarweni, (PENGH.), *Metodologi...*, h.86-87

- 2) Daya Tanggap (Responsiveness)
 - 3) Jaminan (Assurance)
 - 4) Empati (Empathy)
 - 5) Bukti Fisik (Tangibles)
- b. Variabel Y adalah kepuasan pelanggan dengan indikator sebagai berikut:
- 1) Menjadi setia atau loyal
 - 2) Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa yang ada atau royal
 - 3) Memberikan komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produk serta jasanya atau membangun

F. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, sistematis sehingga lebih mudah diolah.⁸

Instrument yang digunakan peneliti dengan menggunakan kuesioner, karena dapat mempercepat dan mempersingkat waktu pengumpulan data, karena dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan tertulis kepada beberapa responden untuk dijawab. Penyebaran kuesioner tersebut dilakukan dengan menyebarkan kertas yg berisi pertanyaan-pertanyaan.

Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi

⁸V. Wiratma Sujarweni, (PENGH.), *Metodologi...*, h.76

seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar, 2013). Pada Skala Likert ini, responden menjawab pertanyaan-pernyataan penelitian dengan memberikan tanda silang (x) atau tanda ceklis (), pada alternatif jawaban yang disiapkan dengan 5 kemungkinan yang tersedia. Dari jawaban responden kemudian diberikan skor nilai, maka dapat diolah data kuantitatifnya. Pemberian bobot skor disusun dengan bertingkat yang konsisten. Jawaban yang tersedia tersebut dibuat skala dalam tingkatan (Supardi, 2005): 31⁹

- a. Sangat Setuju : skor/bobot 5
- b. Setuju : skor/bobot 4
- c. Kurang Setuju : skor/bobot 3
- d. Tidak Setuju : skor/bobot 2
- e. Sangat Tidak Setuju : skor/bobot 1

G. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item kuesioner yang tidak

⁹Kevin Aditya Pratama, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, 2018), h.30

valid berarti dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak akan dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki. Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas sebagai berikut:¹⁰

1. Berdasarkan signifikasi
 - a. Jika nilai signifikasi $> 0,05$ maka item dinyatakan tidak valid
 - b. Jika nilai signifikasi $< 0,05$ maka item dinyatakan valid
 2. Berdasarkan nilai korelasi
 - a. Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item dinyatakan tidak valid
 - b. Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item dinyatakan valid
- b. Uji Realibilitas

Realibilitas berasal dari kata *reability* yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran memiliki keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya. Uji realibilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrument kuesioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji realibilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha. Metode pengambilan keputusan untuk uji realibilitas

¹⁰Duwi Priyatno, *Belajar alat analisis data dan cara pengolahannya dengan spss*, (Yogyakarta:Gava Media, 2016), h. 143-150

menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.¹¹

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis parametrik seperti korelasi Pearson mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal. Uji normalitas yang banyak digunakan yaitu dengan metode Uji Liliefors dengan Kolmogorov-Smirnov. Metode pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu jika signifikansi (Asympg.sig) > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika Signifikansi (Asympg.sig) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.¹²

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk menguji apakah rata-rata antara tiga atau lebih kelompok data yang independen memiliki varian yang sama atau tidak. Uji ini biasanya sebagai prasyarat uji Independent Samples T Test dan One Way ANOVA. Metode pengambilan keputusan untuk uji homogenitas yaitu jika signifikansi

¹¹Duwi Priyatno, *Belajar alat analisis...*, h.154-158

¹²Duwi Priyatno, *Belajar alat analisis...*, h.97-105

> 0,05 maka H_0 diterima (varian sama) dan jika signifikansi < 0,05 maka H_0 ditolak (varian berbeda).¹³

3. Pengujian Hipotesis

a. Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).

Rumus :¹⁴

$$Y = a + b.X$$

Di mana :

a dan b = konstanta

Y = Variabel terikat

X = Variabel Bebas

b. Uji t

Menurut wiratma (2015:10) uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual

¹³Duwi Priyatno, *Belajar alat analisis...*, h.109-115

¹⁴Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 284

mempengaruhi variabel dependen (Y). Langkah-langkah menggunakan uji t, yaitu:¹⁵

1) Menentukan

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$

2) Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis

a) Jika *probability value (sig)* $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima

b) Jika *probability value (sig)* $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak.

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinan (R) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel–variabel independen. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian regresi yang dihasilkan baik untuk mengistemasi nilai variabel dependen.¹⁶

¹⁵Teresia, “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Industri Salon di Area Tajem Yogyakarta)*”,(Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, 2018), h.43-44

¹⁶Ade Irma Suryani. S, *Analisis Pengaruh...* ,h.43

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak Agung Putu. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: UB Press. 2012
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2014
- Alabboodi, Anas Salman. The effect of customer satisfaction on service quality: The case of Iraqi banks. *International Journal of Applied Research*, 2019.
- Apriansyah, Roky. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada PT.Prioritas Rengat", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2018.
- Ariani, Dwi., Febrina Rosinta. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 2010
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2012
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2004
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute. 2017
- Departemen Agama RI. "Al-Jumanatul 'Ali Al-Qur'an dan Terjemahannya". Bandung: CV Penerbit J-ART. 2005
- Dianto, Indra Wahyu. "Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No.30 Yogyakarta." Yogyakarta; Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2013
- Fatihudin, Didin., Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish. 2019
- Febriani, Rezki. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)." Makassar: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2017

- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press. 2019
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. *Marketing Management Thirteenth Edition*, terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga. 2009
- Kotler, Philip. *Marketing Insights From A to Z 80 Concepts Every Manager Needs To Know*, terj. Anies Lastiati. Jakarta : Erlangga. 2003
- Kusmiati, Siti. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta)*.” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Dakwah dan Komunikasi.2015
- Profil PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (HPAI)
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Kompas Gramedia Building. 2013
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2010
- Riduwan, *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta. 2015
- Rohman, Abdur. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam*.” Jakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan .2017
- Saputra, Ariyanto. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Palembang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Adiguna. 2012
- Siregar, syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana. 2013
- Siyoto, Sandu., Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015.
- Solahika Salma, Fitriah., Ririn Tri Ratnasari. “*Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand kalmias di Surabaya*”, Jurnal JESTT, 2015
- Strategic, Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dari Jurnal. *Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian)*. Bandung: Alfabeta. 2007

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2017
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2013
- Sujarweni, V. Wiratma. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress. 2014
- Teresia. “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Industry Salon Di Area Tajem Yogyakarta)*.” Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2018.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2008
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Edisi IV. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2006
- Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI. 2000
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi III. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2011
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik - Mengupas Pemasaran Strategic, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga e-Marketing*. Edisi III. Yogyakarta: CV. ANDI. 2017
- Suryani, Ade Irma. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT.Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru*” Pekanbaru: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial. 2012.
- Muttaqin, Ivan. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang*.” Semarang: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis. 2013.
- Panjaitan, Januar Efendi., Ai Lili Yulianti. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*.” Jurnal Manajemen. 2016
- Pratama, Kevin Aditya. “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo*.” Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2018.
- Sari, Suci Wulan. “*Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Ndalem Ngabean Resto*.” Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Teknik. 2015.

- Saputri, Ayu Eka. “*Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. HPAI (Herbal Penawar Alwahida Indonesia) Cabang Pekanbaru*”, Jurnal JOM FISIP, 2019.
- Sulaksana, Wildan. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Yogyakarta.*” Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2017
- Teresia. “ *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Industry Salon Di Area Tajem Yogyakarta).*” Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2018.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan) dikutip dari <https://kbbi.web.id/layan>, pada hari Senin, tanggal 27 Desember 2019, Pukul 20.21 WIB
- Pengertian thibbun nabawi – pengobatan ala nabi dan rasul dikutip dari <https://www.ruqyahswaja.com/pengertian-thibbun-nabawi-pengobatan-ala-nabi-dan-rosul/> pada hari Kamis, tanggal 2 januari 2020, Pukul 12:50 WIB

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Deskripsi Objek Penelitian

Penyajian data deskriptif penelitian bertujuan untuk melihat profil dari data penelitian yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik berikut:

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persen % |
|---------------|--------|----------|
| Laki-Laki | 26 | 31% |
| Perempuan | 57 | 69% |
| Total | 83 | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.1, dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki ada 26 orang atau 31%, dan perempuan ada 57 orang atau 69%. Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan HNI-HPAI yang menjadi responden lebih banyak perempuan daripada pelanggan laki-laki.

b. Usia

Tabel 4.2**Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

| Usia | Jumlah | Persen % |
|------------------|--------|----------|
| Dibawah 17 Tahun | 0 | 0% |
| 17-25 Tahun | 17 | 20,4% |
| 25-30 Tahun | 18 | 22% |
| 30-35 Tahun | 8 | 9,6% |
| Diatas 35 Tahun | 40 | 48% |
| Total | 83 | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.2, dapat diketahui bahwa usia dibawah 17 tahun tidak ada atau 0%, usia 17-25 tahun ada 17 orang atau 20,4%, usia 25-30 tahun ada 18 orang atau 22%, usia 30-35 tahun ada 8 orang atau 9,6%, dan usia diatas 35 tahun ada 40 orang atau 48%. Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan HNI-HPAI yang menjadi responden terbanyak adalah pelanggan yang berumur diatas 35 tahun.

c. Jenjang Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3

Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

| Jenjang pendidikan terakhir | Jumlah | Persen % |
|-----------------------------|--------|----------|
| SD/Sederajat | 1 | 1,2% |
| SMP/Sederajat | 2 | 2,4% |
| SMA/Sederajat | 17 | 20,4% |
| DI/DII/DIII | 5 | 6% |
| S1/S2/S3 | 58 | 70% |
| Lainnya.... | 0 | 0% |
| Total | 83 | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui bahwa jenjang pendidikan terakhir SD/Sederajat ada 1 orang atau 1%, SMP/Sederajat ada 2 orang atau 2%, SMA/Sederajat ada 17 orang atau 20,4%, DI/DII/DIII ada 5 orang atau 6%, DI/DII/DIII ada 5 orang atau 6%, S1/S2/S3 ada 58 orang atau 70%, lainnya tidak ada atau 0%. Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan HNI-HPAI yang menjadi responden terbanyak adalah pelanggan yang jenjang pendidikan terakhir S1/S2/S3.

d. Jenis Pekerjaan

Tabel 4.4**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

| Jenis Pekerjaan | Jumlah | Persen % |
|-------------------|--------|----------|
| PNS | 25 | 30,1% |
| Buruh | 1 | 1,2% |
| Wiraswasta | 14 | 17% |
| Karyawan swasta | 16 | 19,2% |
| Pelajar/Mahasiswa | 3 | 3,6% |
| Lainnya.... | 24 | 28,9% |
| Total | 83 | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan PNS ada 25 orang atau 30,1%, Buruh ada 1 orang atau 1,2%, Wiraswasta ada 14 orang atau 17%, karyawan swasta ada 16 orang atau 19,2%, pelajar/mahasiswa ada 3 orang atau 3,6%, Lainnya ada 24 orang atau 28,9%. Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan HNI-HPAI yang menjadi responden terbanyak adalah pelanggan yang bekerja sebagai PNS.

e. Pendapatan Perbulan

Tabel 4.5**Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan**

| Pendapatan Perbulan | Jumlah | Persen % |
|------------------------------|--------|----------|
| Rp0 – 2.000.000 | 33 | 40% |
| Rp2.000.000 – Rp4.000.000 | 26 | 31% |
| Rp4.000.000 – Rp6.000.000 | 19 | 23% |
| >Rp6.000.000 | 5 | 6% |
| Total | 83 | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa pendapatan perbulan Rp0 – 2.000.000 ada 33 orang atau 40%, Rp2.000.000 – Rp4.000.000 ada 26 orang atau 31%, Rp4.000.000 – Rp6.000.000 ada 19 orang atau 23%, >Rp6.000.000 ada 5 orang atau 6%. Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan HNI-HPAI yang menjadi responden terbanyak adalah pelanggan yang berpenghasilan Rp0 – 2.000.000.

2. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Sejarah Berdirinya Al-fatih BC II HPAI di Kota Bengkulu

Member shiftnya dimulai persis bersamaan dengan berdirinya PT. HPAI pusat yaitu pada tahun 2012 awal. Sedangkan

berdiri agen stok perwakilan wilayah atau daerah provinsi Bengkulu yakni pada akhir tahun 2012 dengan berdirinya Business Center (BC) I atas nama Ustad Imanudin Sp., yang mana beliau sendiri bagian mitra dari Al-fatih HPAI Kota Bengkulu. Kemudian Al-Fatih HPAI mulai menggerakkan bisnis ini pada akhir tahun 2014. Al-Fatih HPAI didirikan oleh Nusiranto yang menjadi kantor perwakilan perusahaan atau agen stok yakni Business Center yang kedua pada tanggal 20 Agustus 2015.

Alasan mendirikan bisnis ini karena tidak meragukan bahwa HPAI adalah perusahaan yang teruji, terbukti, selain kepemilikannyabetu-betul punya muslim dan produknya halalan *thayiban* dengan harga terjangkau, sekarang juga memiliki *support system* yang betul-betul syariah dan teknologi yang canggih dan juga HPAI mempunyai Integritas manajemen yang sangat bagus karena di isi dengan orang-orang yang ahli.

Awalnya perusahaan ini hanya memiliki dua produk dan itu hanya konsinasi (yakni orang yang punya produk) namun perusahaan ini hanya sebagai distributor. Omset tahun pertama rata-rata hanya 3 milyar perbulan tapi untuk ukuran nasional itu masih sangat kecil, yang kedua naik 6 milyar dan sampai sekarang ini sudah tembus diatas 100 milyar dan sekarang produknya sudah mencapai 80 item produk dan sudah mempunyai pabrik sendiri.¹

¹Wawancara kepada Herlita Anggraini, Karyawan HPAI, Pada hari Senin 27 Juli 2020

b. Visi, Misi dan Tujuan

1. Visi

Menjadi Refrensi Utama Produk Halal Berkualitas

2. Misi

- a) Menjadi perusahaan jaringan pemasaran papan atas kebanggaan Ummat.
- b) Menjadi wadah perjuangan penyediaan Produk Halal bagi ummat Islam.
- c) Menghasilkan pengusaha-pengusaha muslim yang dapat dibanggakan, baik sebagai pemasar, pembangun jaringan maupun produsen.²

3. Tujuan

Menjadi pemimpin Industri Produk Halal yang memproduksi produk herbal dan terjamin kehalalannya yang bukan hanya sertifikat tapi semuanya, mulai dari proses pembuatannya sampai dalam penjualannya. Dan untuk menghasilkan pengusaha-pengusaha muslim yang dapat dibanggakan baik itu sebagai pemasar, pembangun jaringan maupun produsen.³

²Panduan Sukses HPAI, *Referensi Utama Produk Halal Dunia*, (Jakarta: PT. HPAI, 2016), h.10

³Wawancara kepada Herlita Anggraini, Karyawan HPAI, Pada hari Senin 27 Juli 2020

c. Keunggulan HPAI

Adapun keunggulan HPAI yakni sebagai berikut:⁴

- a) HPAI memiliki Dewan Syariah, yang senantiasa proaktif mengawasi, mengevaluasi, dan memberi masukan serta nasihat untuk menjaga bisnis *Halal Network* HPAI tetap berada dalam koridor Syariat Islam
- b) HPAI memiliki sertifikat DSN-MUI Pusat sebagai bentuk legal formal pengesahan bahwa Bisnis Halal Network HPAI telah memenuhi prinsip-prinsip Syariat Islam.
- c) HPAI menjual produk-produk yang dijamin 100% Halal, Karena semua produk-produk HPAI diawasi langsung oleh orang-orang yang memiliki kompetensi dan pemahaman tentang kehalalan produk.
- d) HPAI memiliki *SUCCESS PLAN* yang adil dan menguntungkan sesuai syariat islam.
- e) Bisnis di *Halal Network* HPAI dapat diwariskan selama perusahaan masih berdiri
- f) HPAI adalah Bisnis yang memberikan peluang keuntungan di dunia dan juga di akhirat.
- g) HPAI memberikan keterampilan (*life skill*) pada bidang kesehatan *Thibbun Nabawi* yang bermanfaat untuk diri sendiri, keluarga, dan masyarakat.

⁴Panduan Sukses HPAI, *Referensi...*, h.12

- h) Bisnis di Halal Network HPAI didukung oleh kekuatan Manajemen dalam online System, sehingga memastikan akuntabilitas dan aksesibilitas bagi setiap agen dan leader yang berbisnis di HPAI.
 - i) HPAI dimiliki oleh Insan profesional Muslim Indonesia.
 - j) HPAI hanya memproduksi, menyediakan, memasarkan dan mendistribusikan produk-produk yang berkualitas berdasarkan azas Alamiah, Ilmiah dan Ilahiah.
 - l) HPAI memiliki sejumlah *Business Center* (BC) dan Agenstok dalam jalur pendistribusian produk yang tersebar hampir seluruh propinsi Indonesia, bahkan juga di beberapa negara dan jumlah Agen HPAI yang terus tumbuh berkembang.
 - m) HPAI menggunakan Basis *Online (Web Base) Services*, Aplikasi penjualan di Agenstok dan *Business Center* (BC) sudah 100% online.
- d. Produk-Produk Halal HPAI

Al-Fatih HPAI kota Bengkulu Mempunyai produk-produk Halal untuk Dikonsumsi setiap harinya. Macam-macam Produk yang ada di Al-Fatih HPAI adalah sebagai berikut:⁵

- a. Produk Herbal (*Herbs Products*) yang terdiri dari Andrographs Cantella, Bliberry, Blosir, Carnocap, Deep Squa,

⁵Katalog Produk, *Referensi Utama Produk Halal Dunia*, (Jakarta: PT. HPAI, 2016), h. 7-72

Diabetrac, Gamat Kapsul, Ginextrac, Habbassauda HPAI, Harumi, langsingin, Laurik, Magafit, Mengkudu Kapsul, Minyak herba Sinergi, Mustika Dara, N- Green, Pegagang Hs, Procumin Rich Vit.E, Procumin Propolis, Rosella Hs, Siena(Jati Cina), Spirulina, Truscon.

- b. Makanan dan minuman Kesehatan (*Health Food and Beverages*). Yang terdiri dari Centella Teh Sinergi, Dates Syrup Premium, Deep Olive, Etta Goat Milk, Extra Food, HPAI Coffe, Janna Teap Cold, Janna Tea Hot, Madu Asli Multiflora, Madu Asli Premium, Madu Pahit, Madu SJ (Sapu Jagat), Minyak Zaitun, Sari Kurma Healthy Dates, Stim Fibre.
- c. *Cosmetics and Home Care*. Yang terdiri dari Beauty Care Set, Beauty Day Cream, Beauty Night Cream, Deep Beauty, Green Wash Detergent, Green Wash Softener, Pasta Gigi Herbal HPAI, Promol 12, Paper Daily Freshener, Sabun kolagen Transparan, Sabun Madu Transpran, Sabun Propolis Transpran dan Propolis Shampo.

B. Hasil Penelitian

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item kuesioner yang tidak valid berarti dapat mengukur apa

yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak akan dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki.⁶ Keseluruhan item variabel penelitian mempunyai r hitung $>$ r tabel yaitu pada taraf signifikan 5% atau ($\alpha = 0,05$) dan $n = 83$ ($n = 83 - 2 = 81$) diperoleh r tabel = 0.2159 maka dapat diketahui r hitung tiap-tiap item $>$ 0.2159. Hasil uji validitas data dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

1) Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

| Variabel | Item | R Hitung | Sig. | Keterangan |
|--------------------|------|----------|--------|------------|
| Kualitas Pelayanan | x1 | 0,360 | 0,2159 | Valid |
| | x2 | 0,530 | 0,2159 | Valid |
| | x3 | 0,525 | 0,2159 | Valid |
| | x4 | 0,589 | 0,2159 | Valid |
| | x5 | 0,411 | 0,2159 | Valid |
| | x6 | 0,635 | 0,2159 | Valid |
| | x7 | 0,393 | 0,2159 | Valid |
| | x8 | 0,489 | 0,2159 | Valid |
| | x9 | 0,658 | 0,2159 | Valid |
| | x10 | 0,700 | 0,2159 | Valid |
| | x11 | 0,604 | 0,2159 | Valid |

⁶Duwi Priyatno, *Belajar alat analisis...*, h.143

| | | | | |
|--|-----|-------|--------|-------|
| | x12 | 0,671 | 0,2159 | Valid |
| | x13 | 0,556 | 0,2159 | Valid |
| | x14 | 0,470 | 0,2159 | Valid |
| | x15 | 0,617 | 0,2159 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid, dilihat dari r hitung $>$ r tabel. Hal ini berarti bahwa semua item pertanyaan dapat digunakan pada keseluruhan model pengujian.

2) Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

| Variabel | Item | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|--------------------|------|----------|---------|------------|
| Kepuasan Pelanggan | y1 | 0,660 | 0,2159 | Valid |
| | y2 | 0,529 | 0,2159 | Valid |
| | y3 | 0,670 | 0,2159 | Valid |
| | y4 | 0,419 | 0,2159 | Valid |
| | y5 | 0,666 | 0,2159 | Valid |
| | y6 | 0,717 | 0,2159 | Valid |
| | y7 | 0,643 | 0,2159 | Valid |
| | y8 | 0,577 | 0,2159 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid, dilihat dari r hitung $> r$ tabel. Hal ini berarti bahwa semua item pertanyaan dapat digunakan pada keseluruhan model pengujian.

b. Uji Realibilitas

Realibilitas adalah untuk mengetahui sejumlah mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Alpha Cronbach yang dimana suatu instrument penelitian dikatakan reliable, bila koefisien menggunakan batasan 0,6.⁷ Hasil uji realibilitas direkap pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8

Hasil Uji Realibilitas

| No | Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----|--------------------|------------------|------------|
| 1 | Kualitas Pelayanan | 0,836 | Reliabel |
| 2 | Kepuasan Pelanggan | 0,761 | Reliabel |

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

⁷Duwi Priyatno, *Belajar alat analisis...*, h.154

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *cronbach alpha* yang lebih besar dari 0,6 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dengan tujuan melihat apakah suatu data terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas data yang digunakan dalam bentuk penelitian ini adalah menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test*. Dan dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi dari pengujian *Kolmogorov-Smirnov Test* > 0,05 (5%). Data hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | Unstandardized Residual |
|---|----------------|-------------------------|
| N | | 83 |
| Normal Parameters ^a | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.66414257 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .060 |
| | Positive | .052 |
| | Negative | -.060 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .547 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .925 |
| a. Test distribution is Normal. | | |

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test hanya dengan melihat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada output SPSS 16. Dapat terlihat bahwa data Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,991 > 0,05$ (5%), sehingga data pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk menguji apakah rata-rata antara tiga atau lebih kelompok data yang independen memiliki varian yang sama atau tidak. Metode pengambilan keputusan untuk uji homogenitas yaitu jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima (varian sama) dan jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak (varian berbeda). Berikut ini disajikan hasil uji homogenitas data dari penelitian yang telah dilakukan:

Tabel 4.10

Hasil Uji Homogenitas Data

Test of Homogeneity of Variances

Kualitas Pelayanan

| Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------------------|-----|-----|------|
| 1.453 | 7 | 73 | .198 |

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Dari hasil tabel 4.10 di atas dapat diketahui signifikan variabel lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel adalah

homogen, artinya sampel yang diambil dari populasi yang sama dapat mewakili dari jumlah populasi yang ada.

3. Pengujian Hipotesis

a. Model Regresi Sederhana

Pada penelitian ini, uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah dengan menggunakan model regresi linier sederhana. Hal ini dikarenakan pada penelitian ini peneliti ingin meneliti pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Berikut disajikan hasil dari analisis regresi linier sederhana:

Tabel 4.11

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

| Coefficients^a | | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 13.563 | 2.745 | | 4.941 | .000 |
| Kualitas Pelayanan | .350 | .040 | .696 | 8.728 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier sederhana di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier seperti berikut ini:

$$Y = 13.563 + 0,350 X$$

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan suatu persamaan menunjukkan besarnya nilai X merupakan regresinya yang diestimasi sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (α) sebesar 13,563 artinya apabila variabel bebas kualitas pelayanan (X) dalam keadaan konstanta atau (0), maka nilai kepuasan pelanggan (Y) nilainya sebesar 13,563. Artinya kualitas pelayanan tidak ada, pelanggan tidak akan puas.
- 2) Koefisien regresi kualitas pelayanan (β) sebesar 0,350 artinya setiap kenaikan satu variabel kualitas pelayanan (X) maka nilai variabel kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,350 artinya apabila kualitas pelayanan tidak baik, maka pelanggan HNI-HPAI tidak akan puas. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan baik, maka pelanggan HNI-HPAI akan puas.

b. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara parsial mempengaruhi variabel dependen (Y), dengan ketentuan apabila tingkat signifikansi $< (0,05)$.

Berikut tabel hasil uji t:

Tabel 4.12**Hasil Uji t****Coefficients^a**

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1(Constant) | 13.563 | 2.745 | | 4.941 | .000 |
| Kualitas Pelayanan | .350 | .040 | .696 | 8.728 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan hasil Uji t di atas, dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0.000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Alfatih BC II HPAI Bengkulu, diterima.

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinan (R) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel-variabel independen. Hasil dari pengujian koefisien determinasi ini dapat dilihat pada bagian Adjusted R Square tabel model Summary.

Berikut ini disajikan hasil dari koefisien determinasi pada penelitian ini:

Tabel 4.13

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .696 ^a | .485 | .478 | 1.674 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,696 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y. nilai R² sebesar 0,485 yang berarti 48,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 51,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)

Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Al-Fatih BC II HPAI Kota Bengkulu. Dalam hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan pelanggan. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk dan jasa yang diterima, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan benar-benar telah merasa puas, pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan pelanggan akan bercerita kepada banyak orang bahwa perusahaan tersebut bagus dan akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja di tempat yang sama. Maka dari itu, perusahaan dari sekarang harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya pelayanan kepada pelanggan melalui kualitas pelayanan. Karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek penting dalam bertahan di dunia bisnis dan memenangkan persaingan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rezki Febriani dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)”, menunjukkan bahwa dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya akan terciptalah kepuasan pelanggan dan pelanggan yang puas akan melakukan pembelian berulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja di tempat yang sama.⁸

2. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)

Sesuai dengan hasil uji Koefisien Determinasi yang menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,696 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Nilai R² sebesar 0,485 yang berarti bahwa 48,5% variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) yang dirasakan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Al-fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdur Rohman dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel MR. Montir Citayam”, menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan

⁸Rezki Febriani, *Pengaruh Kualitas...*, h. 72

terhadap kepuasan pelanggan bengkel Mr. Montir Citayam. Indikator-indikator dalam variabel kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.⁹

⁹Abdur Rohman, *Pengaruh Kualitas...*, h.72

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Herba Penawar Alwahida Indonesia sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Al-fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu, diterima.
2. Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Al-fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu dapat dilihat dari hasil uji Koefisien Determinasi bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,696 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y. nilai R^2 sebesar 0,485 yang berarti 48,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Hal ini

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan pada Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sehubungan telah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan HPAI, maka sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk menjadikan Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu menjadi lebih baik.
2. Pelayanan yang diberikan selama ini kepada pelanggan agar selalu ditingkatkan agar pelanggan semakin puas dan percaya kepada Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2014
- Alabboodi, Anas Salman. The effect of customer satisfaction on service quality: The case of Iraqi banks. *International Journal of Applied Research*, 2019.
- Apriansyah, Roky. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada PT.Prioritas Rengat”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2018.
- Aryani, Dwi., Febrina Rosinta. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 2010
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2012
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2004
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute. 2017
- Departemen Agama RI. “*Al-Jumanatul ‘Ali Al-Qur’an dan Terjemahannya*”. Bandung: CV Penerbit J-ART. 2005
- Dianto, Indra Wahyu . “*Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No.30 Yogyakarta.*” Yogyakarta; Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2013
- Fatihudin, Didin., Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish. 2019
- Febriani, Rezki. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam).*” Makassar: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2017
- HPAI, Panduan Sukses. *Referensi Utama Produk Halal Dunia*. Jakarta: PT. HPAI. 2016

- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press. 2019
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan) dikutip dari <https://kbbi.web.id/layan>, pada hari Senin, tanggal 27 Desember 2019, Pukul 20.21 WIB
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. *Marketing Management Thirteenth Edition*, terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga. 2009
- Kotler, Philip. *Marketing Insights From A to Z 80 Concepts Every Manager Needs To Know*, terj. Anies Lastiati. Jakarta : Erlangga. 2003
- Kusmiati, Siti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta).” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Dakwah dan Komunikasi.2015
- Muttaqin, Ivan. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang.” Semarang: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis. 2013.
- Panjaitan,Januar Efendi., Ai Lili Yuliaty. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung.” Jurnal Manajemen. 2016
- Pratama, Kevin Aditya. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo.” Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2018.
- Priyatno, Duwi. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media. 2016
- Produk, Katalog. *Referensi Utama Produk Halal Dunia*. Jakarta: PT.HPAI. 2016.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Kompas Gramedia Building. 2013
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2010
- Reni, Dewi., Sri Asmawati. “Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah”, *Islaminomic*, 2016.

- Rohman, Abdur. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam."* Jakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan .2017
- Saputra, Ariyanto. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Palembang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Adiguna. 2012
- Siregar, syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana. 2013
- Siyoto, Sandu., Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015.
- Solahika Salma, Fitriah., Ririn Tri Ratnasari. *"Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand kalmias di Surabaya"*, Jurnal JESTT, 2015
- Strategic, Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dari Jurnal. *Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian)*. Bandung: Alfabeta. 2007
- Suryani, Ade Irma. *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT.Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru"* Pekanbaru: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial. 2012.
- Saputri, Ayu Eka. *"Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. HPAI (Herbal Penawar Alwahida Indonesia) Cabang Pekanbaru"*, Jurnal JOM FISIP, 2019.
- Sulaksana, Wildan. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Yogyakarta."* Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2017
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2016
- Sujarweni, V. Wiratma. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress. 2014
- Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2008
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Edisi IV. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2006
- Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI. 2000

Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi III. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2011

Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik - Mengupas Pemasaran Strategic, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga e-Marketing*. Edisi III. Yogyakarta: CV. ANDI. 2017

Teresia. “ *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Industry Salon Di Area Tajem Yogyakarta)*.” Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2018.

L

A

M

P

I

R

A

N



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

I. IDENTITAS MAHASISWA

NAMA : Fahira Viridha Noor
 NIM : 161130108
 PRODI : EKSYA
 SEMESTER : VII

JUDUL YANG DIAJUKAN :

1. Analisis Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT Herba Penawar Alwaha Indonesia (TPTAI) (studi pada Alfabih BCII HPA (kota Bengkulu))
2.
3.

II. PROSES KONSULTASI

a. Konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan : No. 1 - OK

Pengelola Perpustakaan

Debby Arisandi, MBA

NIP. 19860919 201903 2 012

b. Konsultasi dengan Pembimbing Akademik

Catatan : OK. Bisa dilanjutkan

Pembimbing Akademik

H. Makmur, Lc.M.A

NIP. 2004107601

c. Tim Kelayakan Proposal

Catatan : Dinyatakan layak

Ketua Tim

24/2/20

Amench Octavina, ME

d. Konsultasi dengan Kaprodi

Catatan : Blm ada survey awalnya shg tdk ada masalah dgn kepuasan pelanggan yg anda maksud. atau anda ingin library research??

Kaprodi

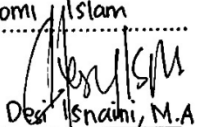
III. JUDUL YANG DIUSULKAN


W

Setelah konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan, Pembimbing Akademik dan Kaprodi, dan Tim Kelayakan Proposal, judul yang diusulkan adalah :

.....
.....
.....

Bengkulu,

Mengetahui
Kajur. Ekonomi Islam

Desi Isnaini, M.A
NIP.19741202 200604 2 001

Mahasiswa

Fahtira Virdha Noor

Lampiran 2

HASIL UJI KELAYAKAN PROPOSAL SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN BENGKULU

Nama Mahasiswa Fahira Virdha Noor
 NIM 16.111.30108
 Program Studi Ekonomi Syariah
 Judul Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan
 PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (studi pada Alfatih
 Bc.II HPAI KOTA BENGKULU)

| No | Komponen | Keterangan (√/x) | Catatan |
|----|--|---------------------|---------|
| 1 | Latar Belakang Masalah | | |
| | a. Masalah | √ | |
| | b. Data Empiris | √ | |
| 2 | Konsistensi Rumusan Masalah dan Tujuan | √ | |
| 3 | Manfaat Penelitian | √ | |
| | a. Manfaat Teoritis | √ | |
| | b. Manfaat Praktis | √ | |
| 4 | Penelitian Terdahulu | | |
| | a. 3 Skripsi | x | |
| | b. 1 Jurnal Nasional | x | |
| | c. 1 Jurnal Internasional | √ | |
| 5 | Metode Penelitian | x | |

Hasil Uji Kelayakan Proposal Skripsi:

Diterima 24/2/20
 Direvisi

Mengetahui
Tim Uji Kelayakan Prposal Skripsi

1. Amimah Oktarina, M.E (.....)
2. Nonie Afrianty, M.E. (.....)
3. Yenti Sumarni, M.M (Yenti)
4. Yetti Afrida, M.Ak. (.....)
5. Adi Setiawan, M.E.I (.....)
6. Aan Shar, M.M. (.....)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Rabu, 29 April 2020
Nama Mahasiswa : Fahtira Virdha Noor
NIM : 1611130108
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah

| Judul Proposal | Tanda Tangan Mahasiswa | Penyeminar |
|---|--|---|
| Analisis Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (studi pada AlFatih BC II HPAI Kota Bengkulu) | Fahtira Virdha Noor NIM. 1611130108 | Dr. Nurul Hak, M. A. NIP. 1966.0616.1995031003 |

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003


Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fahtira Viraha Moor
 NIM : 1611130108
 Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam / Ekonomi syariah

| No | Permasalahan | Saran Penyeminar |
|----|---|--|
| 1. | Judul tidak nyambung dengan isi Permasalahan | Ubah judul menjadi Pengaruh |
| 2. | Kalimat di dalam judul tidak boleh di singkat | ditulis kepanjan dari BC |
| 3. | Batasan masalah | Jelaskan alasan memilih melakukan penelitian di tempat tersebut dan kenapa dibatasi masalah hanya pada member yang melakukan pembelian ulang pada bulan Desember saja? |
| 4. | Kurang referensi buku | tambah buku yang relevan dengan judul sebanyak 25 buku. |
| 5. | PT. HPAI merupakan bisnis dibidang apa? metode apa yang digunakan dalam bisnis marketing? PT. HPAI perusahaan yang Syariah atau tidak? | |

Bengkulu, 29 April 2020
 Penyeminar,


 Dr. Nurul Haki, M.A.
 NIP 196606161995031003

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)" yang disusun oleh:

Nama : Fahtira Virdha Noor

NIM : 1611130108

Prodi : Ekonomi Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 29 April 2020

Dan telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminar. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada Jurusan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi.

Bengkulu, 04 Mei 2020 M
11 Ramadhan 1441 H

Mengetahui,
Ketua Prodi Ekonomi Syariah

Penyeminar,



Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705092008012014



Dr. Nurul Hak, M.A
NIP. 196606161995031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JalanRaden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

SURAT PENUNJUKAN

Nomor : 0527/In.11/F.IV/PP.00.9/05/2020

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. Nurul Hak, MA
NIP. : 196606161995031002
Tugas : Pembimbing I

2. N A M A : Nonie Afrianty, M.E
NIP. : 199304242018012002
Tugas : Pembimbing II

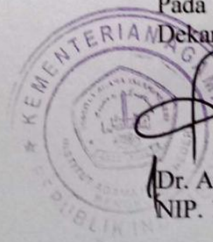
Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Fahtira Virdha Noor
NIM. : 1611130108
JURUSAN : EKONOMI ISLAM
Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PT. HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA (STUDI PADA ALFATIH BUSINESS CENTER II HPAI KOTA BENGKULU).

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 08 Mei 2020

Dekan.



Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfath Buanes Center II HPAI Kota Bengkulu)" yang disusun oleh

Nama : Fahtira Virdha Noor

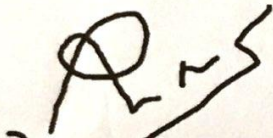
NIM : 1611130108

Prodi : Ekonomi Syariah

Sudah diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

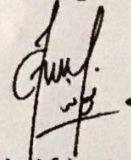
Bengkulu, 7 Juli 2020 M
16 Dzulqaidah 1441 H

Pembimbing I



Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

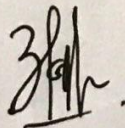
Pembimbing II



Nonie Afrianty, M.E
NIP. 199304242018012002

Mengetahui

Ketua Prodi Ekonomi Syariah



Eka Sri Wahyuni, SE, MM
NIP. 197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Nomor : 0771/In.11/F.IV/PP.00.9/07/2020
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian.

Bengkulu, 14 Juli 2020

Kepada Yth.
Pimpinan Alfatih Business Center II
HPAI Kota Bengkulu.
di-

Bengkulu

Assalamu'alaikumWr .Wb

Sehubungan dengan penyelesaian Studi Sarjana S.1 pada Program Studi
Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Tahun
Akademik 2019/2020 atas nama :

Nama : Fahtira Virdha Noor

NIM : 1611130108

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Islam

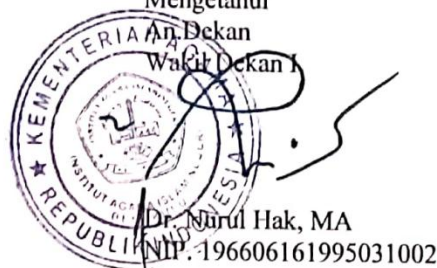
Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi
data penulisan skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada
Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu).

Tempat Penelitian : Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu Jl.
Durian No.118 Lingkar Timur, Singaran Pati, Kota
Bengkulu.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Mengetahui

An. Dekan
Wakil Dekan I


Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Lampiran 9



Halal Network Internasional (HNI) Bengkulu
Jl. Durian No. 118, Lingkar Timur, Singaran Pati Kota Bengkulu

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor:

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nusiranto
Jabatan : Owner HNI Kota Bengkulu

Dengan ini menerangkan:

Nama : Fahtira Virdha Noor
NIM : 1611130108
Prodi : Ekonomi Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam

Dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan penelitian di Al-Fatih HPAI Kota Bengkulu dengan judul “Pengaruh Kuaalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)”.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, Agustus 2020

Owner

NUSIRANTO

00140123



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172


LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fahtira Virdha Noor Program Studi : Ekonomi Syariah
Nim : 1611130108 Pembimbing II : Dr. Nurul Hak, M.A
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Al-Fatih
Business Center II HPAI Kota Bengkulu)

| No | Hari/Tanggal | Materi Bimbingan | Saran Bimbingan | Paraf |
|----|--------------------------|------------------|-----------------|-------|
| - | Rabu, 26 Agustus 2020 | Bab I | cek. | R. |
| - | | Bab II | cek. | R. |
| - | | Bab III | cek. | R. |
| - | | Bab IV | cek. | R. |
| - | | Bab V | cek. | R. |
| | | | - cek. | R. |

Bengkulu, Agustus 2020

Mengetahui
Ketua Jurusan


Desi Isnaini, MA
NIP. 197412022006042001

Pembimbing I


Dr. Nurul Hak, M.A
NIP. 196606161995031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fahtira Viridha Noor Program Studi : Ekonomi Syariah
NIM : 1611130108 Pembimbing II : Nonie Afrianty, ME
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Al-Fatih
Business Center II HPAI Kota Bengkulu)

| No | Hari/Tanggal | Materi Bimbingan | Saran Bimbingan | Paraf |
|----|--------------------|---|---|-------|
| 1. | Jumat, 08-05-2020 | Menyerahkan SK Pembimbing | | |
| 2. | Selasa, 12-05-2020 | 1. Footnote 2. Variabel X dan Y 3. Penomoran | 1. Lihat Pedoman 2. Ditetapkan jangan keliru 3. Diperbaiki | |
| 3. | Selasa, 02-06-2020 | 1. Latar belakang 2. Penelitian terdahulu | 1. Dibuat runtut 2. Dicari yang terkait dekat dengan variabel yang diteliti | |
| 4. | Rabu, 10-06-2020 | 1. Latar belakang 2. Penelitian terdahulu 3. Perhatikan spasi paragraf 4. Definisi operasional 5. Footnote jurnal | 1. Perbaiki 2. Dijelaskan lebih lengkap 3. Perhatikan spasi paragraf 4. Diperinci 5. Perbaiki | |
| 5. | Rabu, 24-06-2020 | 1. Latar belakang 2. Kuesioner | 1. Tambahkan penelitian terdahulu sebagai penguat statement 2. Point pertanyaan mewakili setiap indikator variabel | |



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

| | | | | |
|----|--------------------|---|--|-----------|
| 6. | Selasa, 07-07-2020 | | ACC Lanjutkan penelitian | <i>df</i> |
| 7. | Rabu, 19-08-2020 | 1. Bab IV 2. Referensi 3. Lampiran 4. Footnote 5. Silahkan buat abstrak | 1. Pembahasan tambahkan penelitian yang menguatkan pernyataan anda 2. Pastikan semua referensi yang digunakan ada dan terbukti 3. Lampirkan kuesioner yang sudah diisi 4. Pastikan footnote benar | <i>df</i> |
| 8. | Senin, 24-08-2020 | 1. Bab I-V | ACC | <i>df</i> |

Bengkulu, 24 Agustus 2020

Mengetahui
Keua Jurusan
Desi Isnaini
Desi Isnaini, MA
NIP. 197412022006042001

Pembimbing II
Nonie Afrianty
Nonie Afrianty, M.E
NIP. 199304242018012002

DATA POPULASI

Pelanggan Pembelian Berulang Kali (minimal 2x)

Data Penjualan Produk HNI-HPAI Periode Desember 2019

| No | No. Invoice | ID Pembeli | Nama Pembeli | Tgl. Penjualan | Total VP | Item | Total |
|----|---------------|------------|---------------------|----------------|----------|------|---------|
| 1 | B008919129210 | 2664778 | Abdul Aziz | 02-12-2019 | 45000 | 2 | 130000 |
| 2 | B008919121810 | 2878220 | Afrizal Julianto | 18-12-2019 | 13000 | 2 | 50000 |
| 3 | B008919121980 | 1307683 | Agustina, S.PD | 19-12-2019 | 53500 | 4 | 165000 |
| 4 | B008919121615 | 2872706 | Agustinawati | 16-12-2019 | 9500 | 1 | 20000 |
| 5 | B008919122055 | 1604387 | Ahmad Habibi | 20-12-2019 | 25000 | 1 | 90000 |
| 6 | B008919122048 | 569360 | Ahmad Yani | 20-12-2019 | 70000 | 3 | 220000 |
| 7 | B008919121661 | 1684602 | Aisyah | 16-12-2019 | 120000 | 8 | 360000 |
| 8 | B008919122080 | 2867614 | Aisyah Jasnuti | 20-12-2019 | 22500 | 5 | 94000 |
| 9 | B008919121929 | 1275957 | Akmal Chairunisa | 19-12-2019 | 33000 | 4 | 114000 |
| 10 | B008919121629 | 2033433 | Alfian Junaidi | 16-12-2019 | 20000 | 1 | 60000 |
| 11 | B008919120724 | 829849 | Alfiana Khoirunisa | 07-12-2019 | 29500 | 3 | 97000 |
| 12 | B008919122282 | 1895769 | Amrul Ma'ruf | 28-12-2019 | 153000 | 25 | 572000 |
| 13 | B008919121414 | 2859725 | Andri | 14-12-2019 | 15000 | 1 | 50000 |
| 14 | B008919123177 | 2511697 | Anggi Anika | 31-12-2019 | 30100 | 14 | 1120000 |
| 15 | B008919123169 | 1485558 | Anggia Desi Murni | 31-12-2019 | 506500 | 40 | 1773000 |
| 16 | B008919121850 | 2043808 | Annisa Nadia | 18-12-2019 | 16000 | 2 | 70000 |
| 17 | B008919123165 | 700245 | Ari Triono | 31-12-2019 | 1455000 | 120 | 5000000 |
| 18 | B008919121937 | 1900989 | Aris Wahidin | 19-12-2019 | 70000 | 5 | 204000 |
| 19 | B008919122310 | 2864694 | Armaini | 23-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |
| 20 | B008919123133 | 1448371 | Asmira Gusmanengsi | 31-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 21 | B008919121626 | 554168 | Asti Ariani | 16-12-2019 | 20000 | 2 | 56000 |
| 22 | B008919123035 | 2542919 | Asti Pedsa Aimi | 19-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 23 | B008919121115 | 609858 | Astri Liasari | 11-12-2019 | 60000 | 2 | 150000 |
| 24 | B008919122427 | 2895812 | Aswani | 24-12-2019 | 15000 | 1 | 40000 |
| 25 | B008919122081 | 544287 | Ayuhana | 20-12-2019 | 18500 | 3 | 74000 |
| 26 | B008919122840 | 623793 | Azizah Sri Hastati | 28-12-2019 | 40000 | 1 | 1000000 |
| 27 | B008919121642 | 231547 | Baisum | 16-12-2019 | 15000 | 1 | 40000 |
| 28 | B00891912201 | 328060 | BC HNI Bengkulu 1 | 20-12-2019 | 84000 | 24 | 408000 |
| 29 | B008919121451 | 1177840 | BC HNI Bengkulu 3 | 14-12-2019 | 215000 | 34 | 845000 |
| 30 | B008919121415 | 2842286 | Besty Restu Agustin | 14-12-2019 | 17000 | 5 | 74000 |
| 31 | B008919122209 | 1051919 | Besti Kustinah | 20-12-2019 | 501000 | 51 | 1734000 |
| 32 | B008919122921 | 655726 | Budi Nurmawan | 29-12-2019 | 16500 | 2 | 67000 |
| 33 | B008919120416 | 2837854 | Bunyana | 04-12-2019 | 24500 | 4 | 82000 |
| 34 | B008919120723 | 1612584 | Catur Fitriani | 07-12-2019 | 30000 | 1 | 100000 |
| 35 | B008919120430 | 927842 | Cecep Mahidin | 04-12-2019 | 42000 | 4 | 152000 |
| 36 | B008919120422 | 1306784 | Citra Annisa | 04-12-2019 | 75000 | 4 | 220000 |

| | | | | | | | |
|----|---------------|---------|----------------------------|------------|---------|-----|---------|
| 37 | B008919121116 | 1439371 | Citrawati | 11-12-2019 | 25000 | 1 | 70000 |
| 38 | B008919122045 | 1727743 | Dahlia | 20-12-2019 | 20000 | 2 | 56000 |
| 39 | B008919122327 | 513278 | Dahliyanti | 23-12-2019 | 80000 | 4 | 240000 |
| 40 | B008919122451 | 1004527 | Dani Putra Utama | 24-12-2019 | 25000 | 1 | 70000 |
| 41 | B008919120212 | 604029 | Darnizah | 02-12-2019 | 20000 | 2 | 56000 |
| 42 | B008919121986 | 2807764 | Darwis | 19-12-2019 | 20000 | 1 | 75000 |
| 43 | B008919121627 | 1225106 | Dedi Fitanto | 16-12-2019 | 305000 | 13 | 1018000 |
| 44 | B008919122019 | 621814 | Dedi Hardiansyah Putra | 20-12-2019 | 90000 | 4 | 248000 |
| 45 | B008919121954 | 2320096 | Dedi Jaya Rahmadin | 07-12-2019 | 44500 | 4 | 167000 |
| 46 | B00891912038 | 153956 | Dedi Aprizal | 03-12-2019 | 238500 | 12 | 793000 |
| 47 | B008919120318 | 220089 | Defi Afniyati | 03-12-2019 | 227000 | 12 | 688000 |
| 48 | B00891912057 | 563644 | Deky Ahmad | 05-12-2019 | 8000 | 1 | 35000 |
| 49 | B008919122862 | 1390580 | Deni Haryati | 28-12-2019 | 15000 | 2 | 48000 |
| 50 | B008919120643 | 1203545 | Depi Liawarni | 06-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |
| 51 | B008919120640 | 228366 | Desi Isnaini | 06-12-2019 | 55000 | 3 | 178000 |
| 52 | B008919122857 | 423029 | Desi Yunianingsih, S.ST | 28-12-2019 | 190000 | 3 | 550000 |
| 53 | B008919122519 | 851158 | Desi Rosmanurlisa | 25-12-2019 | 160000 | 20 | 700000 |
| 54 | B008919122824 | 447174 | Deva Oktarita | 28-12-2019 | 185000 | 21 | 640000 |
| 55 | B008919121766 | 1363116 | Devi Arianti | 17-12-2019 | 202000 | 20 | 681000 |
| 56 | B00891912274 | 415023 | Devi Caslaila | 27-12-2019 | 1436000 | 163 | 5000000 |
| 57 | B008919123141 | 848091 | Dewi amrita | 31-12-2019 | 32000 | 4 | 96000 |
| 58 | B008919123043 | 1007904 | Dewi Anita | 30-12-2019 | 30000 | 2 | 88000 |
| 59 | B008919120438 | 646918 | Dewi Fornomi | 04-12-2019 | 34000 | 5 | 128000 |
| 60 | B00891912248 | 1095037 | Dewi Nesra Jelita | 24-12-2019 | 30000 | 2 | 145000 |
| 61 | B00891912174 | 1301177 | Diansyah | 17-12-2019 | 50000 | 3 | 148000 |
| 62 | B008919120726 | 266165 | Dilla Astarini | 07-12-2019 | 60000 | 3 | 203000 |
| 63 | B008919122525 | 2339161 | Dina Hariyana | 25-12-2019 | 55000 | 2 | 140000 |
| 64 | B008919120912 | 173254 | Dina S, S.PD | 09-12-2019 | 65000 | 4 | 220000 |
| 65 | B008919121625 | 2865413 | Dina Trijayanti | 16-12-2019 | 7000 | 2 | 34000 |
| 66 | B008919123191 | 224865 | Doni Fahrul | 31-12-2019 | 1004000 | 96 | 3403000 |
| 67 | B00891912256 | 193035 | Drs. Awal Ichlas | 25-12-2019 | 10000 | 2 | 40000 |
| 68 | B008919121633 | 1387846 | Dwi Anggraini | 16-12-2019 | 17500 | 5 | 85000 |
| 69 | B008919121425 | 578153 | Dwi Krisbianto Suherman | 14-12-2019 | 95000 | 9 | 303000 |
| 70 | B008919121936 | 1676470 | Dwi Wiyanti | 19-12-2019 | 457000 | 36 | 1547000 |
| 71 | B008919121760 | 831065 | Edi Laksono | 17-12-2019 | 70000 | 4 | 231000 |
| 72 | B008919121450 | 759313 | Edian Syahputra | 14-12-2019 | 117500 | 12 | 377000 |
| 73 | B008919121457 | 2707501 | Efrin Junsi | 14-12-2019 | 5000 | 1 | 15000 |
| 74 | B008919121429 | 1485064 | Eka Marti anita | 14-12-2019 | 51500 | 4 | 170000 |
| 75 | B008919121448 | 1438038 | Eka Oktavia | 14-12-2019 | 55000 | 5 | 189000 |

| | | | | | | | |
|-----|---------------|---------|--------------------------|------------|---------|-----|---------|
| 76 | B008919122313 | 445106 | Eka Puspa Dewi | 14-12-2019 | 28000 | 3 | 105000 |
| 77 | B008919122011 | 2883997 | Eko Heriyadi | 20-12-2019 | 3500 | 1 | 17000 |
| 78 | B008919121985 | 2571081 | Ela Hardayani | 19-12-2019 | 20000 | 2 | 68000 |
| 79 | B00891912169 | 443811 | Elian Zayadi | 14-12-2019 | 165000 | 9 | 565000 |
| 80 | B008919122713 | 2460630 | Eliya Suzana | 27-12-2019 | 78000 | 8 | 290000 |
| 81 | B00891912045 | 325981 | Elsa Lestari | 04-12-2019 | 78000 | 3 | 315000 |
| 82 | B008919121943 | 1833019 | Elsi apriani | 19-12-2019 | 32000 | 3 | 98000 |
| 83 | B008919122515 | 2704050 | Elsi Vanela | 25-12-2019 | 3500 | 1 | 17000 |
| 84 | B008919120326 | 1070719 | Elvi Komalasari | 03-12-2019 | 2196000 | 172 | 7157000 |
| 85 | B008919121761 | 735893 | Elvi Sukaisih | 17-12-2019 | 304500 | 19 | 1037000 |
| 86 | B008919121452 | 1706751 | Elvi wiyanti | 14-12-2019 | 97000 | 5 | 299000 |
| 87 | B008919121738 | 1552872 | Elyanti | 17-12-2019 | 20000 | 2 | 56000 |
| 88 | B008919122036 | 231427 | Elza Harrena petro | 20-12-2019 | 62000 | 5 | 190000 |
| 89 | B008919120618 | 356076 | Emalani Fadlilah | 06-12-2019 | 68500 | 4 | 207000 |
| 90 | B008919120219 | 620253 | Emi Sudarmi | 02-12-2019 | 41000 | 8 | 182000 |
| 91 | B00891912052 | 1007826 | Emiana | 05-12-2019 | 166000 | 12 | 500000 |
| 92 | B008919121737 | 842931 | Emilia | 17-12-2019 | 13500 | 3 | 51000 |
| 93 | B008919122319 | 170051 | Endang Jaya | 23-12-2019 | 30000 | 3 | 84000 |
| 94 | B008919122726 | 748646 | Endang Suprihatin | 27-12-2019 | 137000 | 10 | 506000 |
| 95 | B008919122536 | 521152 | Endang zuliana | 25-12-2019 | 35000 | 3 | 108000 |
| 96 | B00891912039 | 1243142 | Erna | 03-12-2019 | 472000 | 37 | 1489000 |
| 97 | B008919121724 | 2876040 | Erohim | 20-12-2019 | 38500 | 5 | 141000 |
| 98 | B008919123162 | 625768 | Erwin | 31-12-2019 | 10500 | 3 | 51000 |
| 99 | B008919123039 | 835869 | Esmi Novita | 30-12-2019 | 5000 | 1 | 20000 |
| 100 | B008919122814 | 1188971 | Eva Suryanti | 28-12-2019 | 6680000 | 54 | 2032000 |
| 101 | B008919120910 | 2390270 | Ewan zendri | 09-12-2019 | 1549500 | 86 | 5247000 |
| 102 | B008919123135 | 2921741 | Fahtira Virdha Noor | 31-12-2019 | 9500 | 2 | 37000 |
| 103 | B008919123185 | 2489360 | Fakhrudin Siddqi Harahap | 31-12-2019 | 1000000 | 76 | 3074000 |
| 104 | B008919123190 | 222339 | Fakhrur Razi | 31-12-2019 | 1100000 | 94 | 3510000 |
| 105 | B008919122316 | 2485431 | Fanji Angga Saputra | 23-12-2019 | 8500 | 2 | 37000 |
| 106 | B00891912083 | 238433 | Fatimah Azzahro | 08-12-2019 | 445000 | 45 | 1615000 |
| 107 | B008919120412 | 580704 | Fauzan Rae | 04-12-2019 | 51000 | 3 | 220000 |
| 108 | B008919123174 | 1527676 | Febi Puspita Sari | 31-12-2019 | 100000 | 3 | 280000 |
| 109 | B008919122888 | 2785682 | Febi Vindhya Restu | 28-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 110 | B00891912153 | 1941131 | Febuar Emi Hartati | 15-12-2019 | 1568000 | 84 | 5069000 |
| 111 | B008919122884 | 584816 | Fenita Eka rani | 28-12-2019 | 55000 | 3 | 160000 |
| 112 | B008919120310 | 627744 | Fenni Mahdaniar | 03-12-2019 | 20000 | 3 | 68000 |
| 113 | B008919122853 | 410157 | Fenti Melati | 28-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 114 | B008919123163 | 732790 | Ferdi Septianda | 31-12-2019 | 17000 | 3 | 62000 |
| 115 | B008919121745 | 598130 | Fitri Yauli Darna | 17-12-2019 | 156500 | 18 | 517000 |
| 116 | B008919120222 | 1972363 | Fitri Yuliani | 02-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |

| | | | | | | | |
|-----|---------------|---------|-------------------------|------------|----------|-----|---------|
| 117 | B008919123144 | 2137021 | Fitria Mawarni | 31-12-2019 | 25000 | 1 | 70000 |
| 118 | B008919120635 | 728141 | Fitria Rahmawati | 06-12-2019 | 207000 | 7 | 592000 |
| 119 | B00891912025 | 1024064 | Fitria Susanti | 02-12-2019 | 155000 | 6 | 520000 |
| 120 | B00891912143 | 435101 | Fiza Dora Selpa Pertiwi | 14-12-2019 | 24000 | 3 | 105000 |
| 121 | B008919120225 | 1292637 | Gita Arma Livia | 02-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |
| 122 | B008919122522 | 816908 | Gusda Ela Fitri Nengsih | 25-12-2019 | 55000 | 3 | 197000 |
| 123 | B008919122863 | 1446733 | Gusni Yenti | 28-12-2019 | 8500 | 2 | 37000 |
| 124 | B008919121817 | 2775836 | Habidin | 18-12-2019 | 14860000 | 152 | 5030000 |
| 125 | B008919121410 | 463181 | Hadri | 14-12-2019 | 253000 | 13 | 796000 |
| 126 | B008919120213 | 701561 | Haifa Wahyu | 02-12-2019 | 23500 | 2 | 77000 |
| 127 | B008919122448 | 2872069 | Harsudi Yono Saputra | 24-12-2019 | 50000 | 2 | 128000 |
| 128 | B008919122839 | 1256044 | Hasanah Sumiyati | 28-12-2019 | 5000 | 1 | 17000 |
| 129 | B008919122846 | 812205 | Hasnani | 28-12-2019 | 23500 | 2 | 77000 |
| 130 | B008919120625 | 935399 | Hayatunisa | 06-12-2019 | 125000 | 6 | 395000 |
| 131 | B008919122432 | 2867637 | Helda Susanti | 24-12-2019 | 78500 | 8 | 284000 |
| 132 | B008919122410 | 511800 | Helen | 24-12-2019 | 95000 | 3 | 270000 |
| 133 | B008919123132 | 544676 | Helma Juwita | 31-12-2019 | 22000 | 5 | 85000 |
| 134 | B008919122856 | 1233296 | Helmei Anggriati | 28-12-2019 | 89000 | 7 | 260000 |
| 135 | B008919121665 | 961098 | Helmi Seriasi | 16-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 136 | B008919122914 | 2913323 | Hendri Zonadi | 29-12-2019 | 7000 | 1 | 17000 |
| 137 | B008919123130 | 816013 | Helnitati | 31-12-2019 | 130000 | 10 | 451000 |
| 138 | B008919121835 | 599959 | Hendri Nova | 18-12-2019 | 45000 | 4 | 160000 |
| 139 | B008919122413 | 2165551 | Hendri Z | 24-12-2019 | 20000 | 1 | 60000 |
| 140 | B008919121620 | 257394 | Heneliya | 16-12-2019 | 50000 | 3 | 160000 |
| 141 | B008919121963 | 1784421 | Henny | 19-12-2019 | 20000 | 1 | 75000 |
| 142 | B008919120221 | 898002 | Henny Norita | 02-12-2019 | 720000 | 4 | 232000 |
| 143 | B00891912918 | 2913491 | Herni Tati | 29-12-2019 | 8500 | 1 | 20000 |
| 144 | B008919122061 | 2777275 | Herna Wati | 20-12-2019 | 24000 | 4 | 76000 |
| 145 | B00891912145 | 882047 | Hertika | 14-12-2019 | 37000 | 3 | 134000 |
| 146 | B008919122083 | 2879256 | Hilda | 20-12-2019 | 135002 | 2 | 57000 |
| 147 | B008919121470 | 1842128 | Hosli Hidayat | 14-12-2019 | 25000 | 1 | 90000 |
| 148 | B008919120224 | 2624908 | Hurmaini | 02-12-2019 | 40000 | 1 | 100000 |
| 149 | B00891912027 | 944587 | Huzaifah | 02-12-2019 | 115000 | 6 | 370000 |
| 150 | B00891912067 | 721432 | Ibramsyah | 06-12-2019 | 48000 | 3 | 153000 |
| 151 | B008919122861 | 2354039 | Ica Geri Gusnama | 28-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |
| 152 | B008919121427 | 2356628 | Ice Nursli | 14-12-2019 | 46000 | 4 | 138000 |
| 153 | B008919121420 | 2846799 | Idi Hartono | 14-12-2019 | 72000 | 7 | 258000 |
| 154 | B008919122817 | 2574726 | Iip Arifin | 28-12-2019 | 1450000 | 117 | 5008000 |
| 155 | B008919122825 | 522886 | Ika Pasca Himawati | 28-12-2019 | 25000 | 3 | 73000 |

| | | | | | | | |
|-----|---------------|---------|---------------------------|------------|---------|-----|---------|
| 156 | B008919120633 | 574405 | Imam Badrun | 06-12-2019 | 25000 | 5 | 100000 |
| 157 | B008919123178 | 1591403 | Imam Santoso | 31-12-2019 | 600000 | 20 | 2008000 |
| 158 | B00891912092 | 426987 | Indah Wijaya | 09-12-2019 | 1567000 | 128 | 5422000 |
| 159 | B008919123184 | 753375 | Indrawati | 31-12-2019 | 3500 | 1 | 17000 |
| 160 | B008919120418 | 253943 | Intan Baiduri Ambarita | 04-12-2019 | 310000 | 14 | 1000000 |
| 161 | B008919122523 | 1827627 | Intia Sari | 25-12-2019 | 10000 | 2 | 34000 |
| 162 | B00891912095 | 643808 | Ir. Mayda Yanti | 09-12-2019 | 895000 | 60 | 2770000 |
| 163 | B008919121111 | 455205 | Iriana Indosari | 11-12-2019 | 167500 | 15 | 576000 |
| 164 | B008919121851 | 1292971 | Iryanti Azizah | 18-12-2019 | 50000 | 2 | 155000 |
| 165 | B00891912237 | 1098811 | Ita Mayasari | 23-12-2019 | 20000 | 2 | 56000 |
| 166 | B00891912056 | 2455202 | Jajang Ramdan | 05-12-2019 | 30000 | 1 | 100000 |
| 167 | B008919123151 | 2174150 | Jaka Wibowo G | 31-12-2019 | 30000 | 3 | 84000 |
| 168 | B008919123173 | 2750971 | Jeani Kurnia | 31-12-2019 | 505000 | 27 | 1720000 |
| 169 | B008919121619 | 1858062 | Jeki Oktovia | 16-12-2019 | 100000 | 3 | 280000 |
| 170 | B00891912259 | 2598033 | Johari | 25-12-2019 | 20000 | 1 | 60000 |
| 171 | B008919121413 | 1322625 | Joni Arman | 14-12-2019 | 84000 | 17 | 326000 |
| 172 | B008919122836 | 524631 | Joni Candra | 28-12-2019 | 30000 | 1 | 105000 |
| 173 | B008919121833 | 748608 | Junidia Puspita Sari | 18-12-2019 | 28000 | 2 | 110000 |
| 174 | B008919122712 | 1394403 | Kartika Kusuma Sari | 27-12-2019 | 31000 | 2 | 90000 |
| 175 | B008919122336 | 947750 | Kartini | 23-12-2019 | 1825500 | 133 | 5740000 |
| 176 | B008919122311 | 2864706 | Kartini L | 23-12-2019 | 600000 | 3 | 175000 |
| 177 | B008919122314 | 572263 | Karyadi Saputra | 23-12-2019 | 20000 | 1 | 60000 |
| 178 | B008919122719 | 1505214 | Kemas Faisal | 27-12-2019 | 50000 | 2 | 140000 |
| 179 | B008919122419 | 521164 | Kinaryo | 24-12-2019 | 20000 | 2 | 56000 |
| 180 | B008919122038 | 572116 | Kinta Marisa | 20-12-2019 | 45000 | 2 | 120000 |
| 181 | B008919120731 | 2101340 | Kisworo Spiyatin | 07-12-2019 | 63000 | 7 | 234000 |
| 182 | B008919121752 | 687180 | Kurnia Lestari | 17-12-2019 | 37000 | 3 | 134000 |
| 183 | B008919120639 | 467375 | Kusmardalena | 06-12-2019 | 240000 | 12 | 751000 |
| 184 | B008919122540 | 1214284 | Kustia Dewi | 25-12-2019 | 2006000 | 129 | 6694000 |
| 185 | B008919122048 | 915263 | Lepia Minarni | 04-12-2019 | 500000 | 2 | 140000 |
| 186 | B008919123140 | 1491007 | Lesma Dewi | 31-12-2019 | 28000 | 2 | 95000 |
| 187 | B008919121617 | 277322 | Lezita Malianti | 16-12-2019 | 30000 | 1 | 105000 |
| 188 | B008919122116 | 1086752 | Lilik Suprapti | 21-12-2019 | 3700 | 4 | 114000 |
| 189 | B008919122444 | 2570335 | Linasti Herningsih | 24-12-2019 | 18000 | 2 | 63000 |
| 190 | B008919122854 | 2588932 | Lismawati | 28-12-2019 | 168000 | 20 | 536000 |
| 191 | B008919122625 | 1341334 | Liu Yayus Utami | 26-12-2019 | 28500 | 2 | 87000 |
| 192 | B008919122421 | 231513 | Luthfi Rahmawati | 24-12-2019 | 80000 | 4 | 240000 |
| 193 | B008919121456 | 2832681 | M. Bidin | 14-12-2019 | 110000 | 4 | 328000 |
| 194 | B008919121454 | 2534153 | M. Arif Abdullah | 14-12-2019 | 60000 | 3 | 185000 |
| 195 | B008919122624 | 927502 | M. Julianzah | 26-12-2019 | 28000 | 2 | 95000 |
| 196 | B008919122937 | 155983 | Maini Setiawati | 29-12-2019 | 160000 | 16 | 583000 |

| | | | | | | | |
|-----|---------------|---------|-------------------------|------------|---------|-----|---------|
| 197 | B008919122069 | 604475 | Makhdalena | 20-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |
| 198 | B008919121923 | 1202015 | Mardiana | 19-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |
| 199 | B008919122066 | 1186487 | Maria Ulfa | 20-12-2019 | 33500 | 2 | 122000 |
| 200 | B008919121411 | 2035041 | Marlena | 14-12-2019 | 20000 | 2 | 56000 |
| 201 | B008919121812 | 1055497 | Marleni. E | 18-12-2019 | 100000 | 10 | 280000 |
| 202 | B008919123049 | 648660 | Marlika Eلسya | 30-12-2019 | 5000 | 1 | 20000 |
| 203 | B008919122249 | 1176962 | Marsudi | 24-12-2019 | 45000 | 3 | 126000 |
| 204 | B008919120317 | 2001561 | Maryani | 03-12-2019 | 10000 | 2 | 40000 |
| 205 | B008919122521 | 2895745 | Maryono | 25-12-2019 | 40000 | 1 | 110000 |
| 206 | B008919122306 | 412029 | Masnah | 30-12-2019 | 235000 | 23 | 910000 |
| 207 | B008919121921 | 1308742 | Mat Kukuh | 19-12-2019 | 27000 | 3 | 109000 |
| 208 | B008919121026 | 156622 | Mawanudin | 10-12-2019 | 735000 | 36 | 2455000 |
| 209 | B008919121010 | 9015 | Mayda Yanti | 10-12-2019 | 645000 | 51 | 2084000 |
| 210 | B008919121637 | 725518 | Mearico Ganda Syahputra | 16-12-2019 | 25000 | 1 | 90000 |
| 211 | B008919121924 | 1448662 | Medisinsyah zein | 19-12-2019 | 12000 | 3 | 54000 |
| 212 | B008919122510 | 992761 | Megawati | 25-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 213 | B008919122073 | 2032655 | Meita Nursanti | 20-12-2019 | 29500 | 4 | 93000 |
| 214 | B00891912079 | 2250128 | Melani | 07-12-2019 | 10000 | 2 | 34000 |
| 215 | B008919122070 | 2211029 | Melianti | 20-12-2019 | 20000 | 1 | 60000 |
| 216 | B008919120513 | 2807571 | Melly Iswanti | 05-12-2019 | 195000 | 12 | 725000 |
| 217 | B008919122051 | 515421 | Meri Setiana | 20-12-2019 | 27500 | 4 | 122000 |
| 218 | B008919121657 | 253354 | Meri Suterisni | 16-12-2019 | 863500 | 108 | 3010000 |
| 219 | B008919121919 | 927339 | Meria Sulastri | 19-12-2019 | 7000 | 2 | 34000 |
| 220 | B008919121636 | 664190 | Midi | 16-12-2019 | 30000 | 2 | 90000 |
| 221 | B008919122086 | 1439881 | Mike Rosita | 20-12-2019 | 25000 | 1 | 70000 |
| 222 | B008919122512 | 245265 | Miswanti Yuli | 25-12-2019 | 25000 | 1 | 90000 |
| 223 | B008919123041 | 557232 | Mubarak | 30-12-2019 | 3500 | 1 | 17000 |
| 224 | B008919121926 | 1858718 | Mufidatul aulia | 19-12-2019 | 21000 | 2 | 60000 |
| 225 | B008919121756 | 805167 | Muhammad alfandi | 17-12-2019 | 28500 | 6 | 111000 |
| 226 | B008919121446 | 1452310 | Muhammad Arif | 14-12-2019 | 285000 | 22 | 856000 |
| 227 | B00891912232 | 2537116 | Muhammad Bayu | 23-12-2019 | 15000 | 1 | 40000 |
| 228 | B008919122818 | 721227 | Muhyidin | 28-12-2019 | 1418000 | 111 | 5003000 |
| 229 | B00891912269 | 461732 | Mundiasih Rahmaniah | 26-12-2019 | 43000 | 3 | 152000 |
| 230 | B00891912194 | 2867013 | Muryani | 19-12-2019 | 1416000 | 181 | 5000000 |
| 231 | B008919123188 | 1955143 | Muslich Marzuki | 31-12-2019 | 1002500 | 47 | 3240000 |
| 232 | B008919123126 | 1255149 | Musvita Desi | 31-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 233 | B008919120217 | 452733 | Mutia Pratiwi | 02-12-2019 | 151500 | 20 | 534000 |
| 234 | B008919121655 | 1797015 | Nanda Ivana | 14-12-2019 | 250000 | 1 | 90000 |
| 235 | B008919121027 | 406694 | Nanik Indriani | 10-12-2019 | 59500 | 5 | 187000 |
| 236 | B008919120621 | 2840688 | Nawazir | 06-12-2019 | 30000 | 2 | 88000 |

| | | | | | | | |
|-----|---------------|---------|-------------------------|------------|----------|-----|---------|
| 237 | B008919121821 | 210646 | Neli susanti | 18-12-2019 | 758000 | 60 | 2515000 |
| 238 | B008919120223 | 607424 | Neli Suprianti | 02-12-2019 | 48000 | 3 | 155000 |
| 239 | B008919120411 | 810627 | Nelvia | 04-12-2019 | 152500 | 14 | 501000 |
| 240 | B008919120638 | 943268 | Neti Agustinawati | 06-12-2019 | 465000 | 37 | 1410000 |
| 241 | B00891912068 | 2238919 | Nia Kurniasih | 14-06-2019 | 50000 | 3 | 175000 |
| 242 | B008919120435 | 629733 | Niken Larasati | 04-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 243 | B00891912062 | 1055263 | Nil Chairi daud | 06-12-2019 | 1.77E+09 | 153 | 5808000 |
| 244 | B008919120632 | 459081 | Nindy Kusmanto | 06-12-2019 | 57000 | 4 | 214000 |
| 245 | B008919121912 | 857446 | Nirhan Shadat | 19-12-2019 | 45000 | 2 | 120000 |
| 246 | B008919121662 | 1269023 | Noni Cholija | 16-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |
| 247 | B008919122117 | 2609887 | Nopia Sari Dewi | 21-12-2019 | 103500 | 3 | 367000 |
| 248 | B00891912063 | 136656 | Nopti Rianah | 06-12-2019 | 1191000 | 131 | 4088000 |
| 249 | B00891912318 | 1421060 | Novarika Gustini | 31-12-2019 | 65000 | 1 | 200000 |
| 250 | B008919122838 | 1403190 | Novia Gustianti | 28-12-2019 | 65000 | 3 | 210000 |
| 251 | B008919120646 | 2449544 | Novi Komaria Sari | 06-12-2019 | 113000 | 5 | 350000 |
| 252 | B008919121628 | 2867424 | Novianti Arlina | 16-12-2019 | 4000 | 2 | 20000 |
| 253 | B008919120634 | 1410891 | Nuning Agustina | 06-12-2019 | 75000 | 3 | 250000 |
| 254 | B008919123156 | 214459 | Nur Niswah | 31-12-2019 | 180500 | 17 | 609000 |
| 255 | B008919120641 | 425333 | Nurbaity | 06-12-2019 | 30000 | 1 | 120000 |
| 256 | B008919122315 | 1256008 | Nurhayati | 23-12-2019 | 51000 | 3 | 190000 |
| 257 | B008919120717 | 774037 | Nurida Yanti | 07-12-2019 | 700000 | 2 | 200000 |
| 258 | B008919120425 | 2727615 | Nurmien | 04-12-2019 | 230000 | 9 | 710000 |
| 259 | B00891912268 | 168383 | Nurmilisiswati | 26-12-2019 | 7000 | 2 | 34000 |
| 260 | B008919120630 | 455661 | Nursila Kurnia | 06-12-2019 | 104500 | 8 | 331000 |
| 261 | B008919120426 | 805070 | Nurulian | 04-12-2019 | 215000 | 7 | 685000 |
| 262 | B008919121618 | 458519 | Nuryanti Daeng Puji | 16-12-2019 | 16000 | 2 | 70000 |
| 263 | B008919122620 | 426908 | Nurzadah | 26-12-2019 | 140000 | 6 | 400000 |
| 264 | B008919120511 | 140123 | Nusiranto | 05-12-2019 | 914000 | 39 | 2965000 |
| 265 | B008919121635 | 2782906 | Ocik lestari | 16-12-2019 | 197000 | 13 | 734000 |
| 266 | B008919122415 | 1351218 | Okpopen | 24-12-2019 | 6000 | 1 | 20000 |
| 267 | B008919121717 | 2867409 | Oktarini | 27-12-2019 | 55000 | 2 | 27000 |
| 268 | B008919121832 | 944491 | Pahmi | 18-12-2019 | 108000 | 8 | 335000 |
| 269 | B00891912309 | 837534 | Partita Ratna dewi | 30-12-2019 | 90000 | 4 | 280000 |
| 270 | B00891912236 | 763690 | Patlawati | 23-12-2019 | 5000 | 1 | 20000 |
| 271 | B008919121961 | 1382135 | Pinnie Virga Ayu Arista | 19-12-2019 | 3500 | 1 | 17000 |
| 272 | B008919120423 | 2733474 | Praditta Andryasari | 04-12-2019 | 15500 | 3 | 57000 |
| 273 | B00891912043 | 2105730 | Qori Khoriyah | 04-12-2019 | 91000 | 6 | 278000 |
| 274 | B008919121653 | 954240 | Rizuni | 16-12-2019 | 20000 | 2 | 56000 |
| 275 | B008919120921 | 599963 | Radi Yanto | 09-12-2019 | 108000 | 8 | 362000 |
| 276 | B008919120636 | 791989 | Radiati | 06-12-2019 | 882000 | 71 | 2874000 |
| 277 | B008919123192 | 219892 | Rafika Hafiza | 31-12-2019 | 1000000 | 71 | 3087000 |

| | | | | | | | |
|-----|---------------|---------|---------------------|------------|---------|-----|---------|
| 278 | B008919121838 | 2285659 | Rafika Wati | 18-12-2019 | 90000 | 4 | 260000 |
| 279 | B008919122880 | 5414783 | Rahma Nurhidayanti | 28-12-2019 | 60000 | 2 | 205000 |
| 280 | B00891912235 | 768177 | Rahma Rosellina | 23-12-2019 | 80000 | 2 | 240000 |
| 281 | B008919122020 | 530321 | Rahma Taqwiyatin | 20-12-2019 | 40000 | 1 | 100000 |
| 282 | B008919121862 | 946899 | Rangga Jaya Nuarto | 18-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |
| 283 | B008919122017 | 153959 | Rasidi | 20-12-2019 | 32000 | 3 | 124000 |
| 284 | B00891912058 | 877602 | Ratna Juita | 05-12-2019 | 25000 | 1 | 70000 |
| 285 | B00891912098 | 503084 | Ratna Kusuma | 09-12-2019 | 10500 | 3 | 51000 |
| 286 | B008919121119 | 624854 | Ratnaningish | 11-12-2019 | 100000 | 7 | 335000 |
| 287 | B00891912147 | 1555931 | Rawita Sari | 14-12-2019 | 75000 | 7 | 216000 |
| 288 | B008919120610 | 566853 | Razali Zahari | 06-12-2019 | 70000 | 4 | 223000 |
| 289 | B008919121669 | 752735 | RD. Desi Wulansari | 16-12-2019 | 65000 | 3 | 223000 |
| 290 | B008919121740 | 925864 | Redho Hayati | 17-12-2019 | 48500 | 4 | 149000 |
| 291 | B008919122146 | 1481857 | Reka Adista | 14-12-2019 | 295000 | 13 | 865000 |
| 292 | B008919121146 | 2858983 | Reli Widiawati | 16-12-2019 | 20000 | 1 | 60000 |
| 293 | B008919123181 | 460197 | Rena Kuspa | 31-12-2019 | 266000 | 28 | 806000 |
| 294 | B008919120725 | 1669396 | Reni Lia Anggraini | 07-12-2019 | 145000 | 5 | 440000 |
| 295 | B008919121747 | 426132 | Reni Meivayana | 17-12-2019 | 70000 | 7 | 240000 |
| 296 | B008919122514 | 1558642 | Reni Pebriyani | 25-12-2019 | 5000 | 1 | 20000 |
| 297 | B008919120419 | 771579 | Resmeli | 04-12-2019 | 38000 | 3 | 130800 |
| 298 | B008919122447 | 1092818 | Ricardo Yulian | 24-12-2019 | 2000 | 1 | 10000 |
| 299 | B008919122858 | 891817 | Ridanty Sumariyensi | 28-12-2019 | 16000 | 2 | 70000 |
| 300 | B008919123187 | 1668077 | Rifki Afrizal | 31-12-2019 | 1000000 | 128 | 3838000 |
| 301 | B008919121952 | 1601572 | Rika Wilda | 19-12-2019 | 113000 | 8 | 372000 |
| 302 | B008919121987 | 1582748 | Rike Tansel | 19-12-2019 | 43000 | 4 | 133000 |
| 303 | B008919120611 | 1757850 | Riki Saputra | 06-12-2019 | 20000 | 1 | 60000 |
| 304 | B008919123015 | 2259036 | Riko Saputra | 30-12-2019 | 70000 | 3 | 210000 |
| 305 | B008919122729 | 203888 | Rilusman | 27-12-2019 | 22000 | 2 | 70000 |
| 306 | B008919122454 | 1452211 | Rima Maylestari | 24-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 307 | B008919120626 | 1243112 | Rina | 06-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |
| 308 | B008919121843 | 697679 | Rina Hendriana | 18-12-2019 | 77000 | 5 | 244000 |
| 309 | B008919120321 | 2778898 | Rina Nopita Sari | 03-12-2019 | 13000 | 2 | 55000 |
| 310 | B008919121462 | 410449 | Rina Syafri yeni | 14-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |
| 311 | B008919120327 | 226985 | Rindu Hati | 03-12-2019 | 90000 | 4 | 260000 |
| 312 | B008919121857 | 2435588 | Rindu Kurniawati | 18-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |
| 313 | B008919121945 | 210797 | Rinsa Irawan | 19-12-2019 | 17000 | 3 | 62000 |
| 314 | B008919121938 | 2137363 | Ririn herlina | 19-12-2019 | 197000 | 12 | 617000 |
| 315 | B00891912310 | 759077 | Rismawati | 13-12-2019 | 915000 | 38 | 3110000 |
| 316 | B008919120421 | 1169119 | Risnawati | 04-12-2019 | 25000 | 1 | 70000 |
| 317 | B008919121734 | 2854522 | Rison nedillah | 17-12-2019 | 35500 | 8 | 145000 |
| 318 | B008919122872 | 1526061 | Rista Susanti | 28-12-2019 | 7500 | 2 | 230000 |

| | | | | | | | |
|-----|---------------|---------|----------------------|------------|---------|-----|---------|
| 319 | B008919121423 | 1990403 | Rita Doveriyanti | 14-12-2019 | 48000 | 13 | 224000 |
| 320 | B008919120420 | 2402876 | Rita Jamila | 04-12-2019 | 45000 | 3 | 140000 |
| 321 | B008919121643 | 2854719 | Rita Misastri | 16-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |
| 322 | B008919120322 | 1900933 | Rita Susanti | 03-12-2019 | 1591000 | 99 | 5003000 |
| 323 | B008919122882 | 2803321 | Rita zurina | 28-12-2019 | 145500 | 8 | 475000 |
| 324 | B008919120415 | 405861 | Riyani | 04-12-2019 | 3500 | 2 | 1000000 |
| 325 | B00891912243 | 829879 | Robiatul Audaya | 24-12-2019 | 9500 | 7 | 270000 |
| 326 | B00891912049 | 1350370 | Roisatun hasanah | 04-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 327 | B008919123161 | 1157322 | Rokky Novri | 31-12-2019 | 12000 | 3 | 51000 |
| 328 | B008919120325 | 2815006 | Romidh Harli | 03-12-2019 | 102500 | 7 | 342000 |
| 329 | B008919121113 | 1370136 | Roni Eka Sari | 11-12-2019 | 65000 | 2 | 190000 |
| 330 | B008919120527 | 285623 | Rosita widiastru | 05-12-2019 | 63000 | 4 | 213000 |
| 331 | B008919122125 | 837741 | Roslaini Purnamasari | 21-12-2019 | 90000 | 2 | 360000 |
| 332 | B008919121988 | 454541 | Rosmaladewi | 19-12-2019 | 105000 | 2 | 300000 |
| 333 | B00891912094 | 173096 | Rosmanely | 09-12-2019 | 2932000 | 207 | 9491000 |
| 334 | B008919121750 | 1039403 | Rosnawati | 17-12-2019 | 40000 | 5 | 175000 |
| 335 | B008919121940 | 451755 | Rostina | 19-12-2019 | 60000 | 2 | 210000 |
| 336 | B008919123127 | 657229 | Rozi Ruslim | 31-12-2019 | 30000 | 2 | 103000 |
| 337 | B00891912074 | 711938 | RR Sri Wulandari | 07-12-2019 | 1811000 | 128 | 5587000 |
| 338 | B00891912117 | 2152594 | Rukmadi | 11-12-2019 | 112000 | 15 | 419000 |
| 339 | B008919120714 | 672095 | Safrida Sa'diah | 07-12-2019 | 63500 | 3 | 212000 |
| 340 | B008919121670 | 639335 | Samidah | 16-12-2019 | 55000 | 2 | 140000 |
| 341 | B008919120417 | 214407 | Samsudin SKM | 04-12-2019 | 1484000 | 133 | 5713000 |
| 342 | B00891912037 | 764976 | Sandra Yesi | 03-12-2019 | 80000 | 2 | 230000 |
| 343 | B008919123017 | 2050458 | Saprida Susanti | 30-12-2019 | 135000 | 5 | 405000 |
| 344 | B00891912059 | 433576 | Sari Wulanjar | 05-12-2019 | 28000 | 2 | 90000 |
| 345 | B008919123040 | 2320132 | Sarima Efdarani | 30-12-2019 | 13500 | 2 | 45000 |
| 346 | B008919122118 | 2796854 | Saripudin Hasibuan | 21-12-2019 | 33000 | 3 | 115000 |
| 347 | B00891912239 | 987038 | Satila Asma Dewi | 23-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 348 | B008919121848 | 2304790 | Sefti Rianti | 18-12-2019 | 15000 | 2 | 48000 |
| 349 | B008919121829 | 1550330 | Selamat Sudarmanjaya | 18-12-2019 | 25000 | 1 | 90000 |
| 350 | B008919120232 | 148617 | Selpina | 02-12-2019 | 1616000 | 132 | 5000000 |
| 351 | B008919121856 | 1684321 | Sepri Perawati | 18-12-2019 | 10000 | 2 | 40000 |
| 352 | B008919122828 | 1243017 | Septo Ekisyoso | 28-12-2019 | 152000 | 9 | 540000 |
| 353 | B008919121421 | 2075246 | Serli Herlintoni | 14-12-2019 | 74000 | 5 | 240000 |
| 354 | B008919120313 | 2591557 | Setyowati | 03-12-2019 | 43000 | 3 | 135000 |
| 355 | B008919121453 | 2420476 | Sherly Aprilia | 14-12-2019 | 8000 | 1 | 30000 |
| 356 | B008919121465 | 975636 | Sherly Paramita | 14-12-2019 | 52000 | 6 | 168000 |
| 357 | B008919121652 | 248727 | Shinta Kurnia | 16-12-2019 | 50000 | 2 | 180000 |
| 358 | B008919121935 | 1209907 | Sinarman Jaya | 19-12-2019 | 178000 | 19 | 628000 |
| 359 | B008919122044 | 2884850 | Sinawati | 20-12-2019 | 3500 | 1 | 17000 |

| | | | | | | | |
|-----|---------------|---------|----------------------|------------|---------|-----|---------|
| 360 | B008919122056 | 941662 | Siska Widiarsari | 20-12-2019 | 20000 | 2 | 56000 |
| 361 | B008919122450 | 1454597 | Siti Aisyah | 24-12-2019 | 36000 | 4 | 126000 |
| 362 | B008919122434 | 815286 | Siti Aminingsih | 24-12-2019 | 176000 | 10 | 580000 |
| 363 | B008919122072 | 1711025 | Siti Martini | 20-12-2019 | 25000 | 1 | 90000 |
| 364 | B008919121984 | 2877963 | Siti Maryam | 19-12-2019 | 33500 | 4 | 170000 |
| 365 | B008919121982 | 1446622 | Siti Masrufah | 19-12-2019 | 70000 | 4 | 260000 |
| 366 | B008919122046 | 1495318 | Siti Mardiyana | 20-12-2019 | 40000 | 3 | 116000 |
| 367 | B008919123030 | 1814135 | Siti Muryani | 30-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 368 | B008919120624 | 2840707 | Siti Nisa Ussangadah | 06-12-2019 | 68000 | 2 | 220000 |
| 369 | B008919121419 | 2742728 | Sofyan manaf | 14-12-2019 | 70000 | 3 | 260000 |
| 370 | B008919122866 | 1082923 | Sovia Enggreini | 28-12-2019 | 60000 | 6 | 168000 |
| 371 | B008919121742 | 934717 | Sri Aneti | 17-12-2019 | 25000 | 1 | 90000 |
| 372 | B008919120913 | 2239943 | Sri Eka Budi | 09-12-2019 | 25000 | 2 | 80000 |
| 373 | B008919121831 | 2595416 | Sri Handayani | 18-12-2019 | 60000 | 2 | 200000 |
| 374 | B008919122242 | 972596 | Sri Hidayati | 24-12-2019 | 558500 | 53 | 1850000 |
| 375 | B00891912423 | 2854536 | Sri Rahayu | 24-12-2019 | 1605000 | 119 | 5000000 |
| 376 | B008919120721 | 2403593 | Sri Sukamti | 07-12-2019 | 182000 | 6 | 499000 |
| 377 | B008919122042 | 2248108 | Sri tuminah | 20-12-2019 | 68000 | 6 | 212000 |
| 378 | B008919121654 | 801445 | Sri Utami | 16-12-2019 | 5000 | 1 | 20000 |
| 379 | B008919122873 | 700313 | Sri Yuningsih | 28-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |
| 380 | B008919122881 | 834785 | Srimala Dewi | 28-12-2019 | 45000 | 3 | 140000 |
| 381 | B008919123036 | 119025 | Sudar sono | 30-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 382 | B008919121468 | 384353 | Sugeng Harimanta | 14-12-2019 | 98500 | 15 | 359000 |
| 383 | B008919120324 | 326516 | Sugiarto | 03-12-2019 | 110000 | 4 | 338000 |
| 384 | B008919122830 | 2454931 | Sulistiawati | 28-12-2019 | 5500 | 2 | 27000 |
| 385 | B008919121457 | 1450143 | Sumarni | 14-12-2019 | 30000 | 1 | 100000 |
| 386 | B008919120216 | 210800 | Sumarsih | 02-12-2019 | 100000 | 5 | 321000 |
| 387 | B008919120319 | 1254363 | Sumiati | 03-12-2019 | 19000 | 4 | 74000 |
| 388 | B008919121757 | 454107 | Sunaedi | 17-12-2019 | 25000 | 1 | 90000 |
| 389 | B00891912036 | 153983 | Surya Afriadi | 03-12-2019 | 21000 | 4 | 84000 |
| 390 | B00891912069 | 552830 | Suryani | 06-12-2019 | 45000 | 2 | 130000 |
| 391 | B008919123170 | 1390096 | Susanti Dewi | 31-12-2019 | 100000 | 5 | 300000 |
| 392 | B008919122441 | 452201 | Susanti Amd | 24-12-2019 | 130000 | 7 | 388000 |
| 393 | B008919122874 | 2390043 | Susi Hidayani | 28-12-2019 | 23500 | 2 | 72000 |
| 394 | B008919122462 | 2879270 | Susilawati | 24-12-2019 | 20000 | 1 | 75000 |
| 395 | B008919123013 | 139435 | Sutan Sarimatura | 30-12-2019 | 10500 | 3 | 51000 |
| 396 | B008919122626 | 1667141 | Sutrisno | 26-12-2019 | 171000 | 19 | 547000 |
| 397 | B00891912044 | 709927 | Suwanti | 04-12-2019 | 45000 | 1 | 180000 |
| 398 | B008919121739 | 1010208 | Syafwara | 17-12-2019 | 170000 | 3 | 545000 |
| 399 | B008919122845 | 2172318 | Tamara Fitriani | 14-12-2019 | 55000 | 2 | 140000 |
| 400 | B008919121762 | 2626820 | Tarmiasih | 17-12-2019 | 215000 | 13 | 630000 |

| | | | | | | | |
|-----|---------------|---------|---------------------|------------|---------|----|---------|
| 401 | B008919123186 | 2189617 | Taspan Pamungkas | 31-12-2019 | 1000000 | 83 | 3230000 |
| 402 | B008919123042 | 228376 | Tati Haryati | 30-12-2019 | 25000 | 1 | 90000 |
| 403 | B008919120612 | 2070121 | Tensi Hawani | 06-12-2019 | 48500 | 3 | 172000 |
| 404 | B008919123183 | 521723 | Tesyti Fitrianti | 31-12-2019 | 3500 | 1 | 17000 |
| 405 | B008919122926 | 724144 | Teten Marlana | 29-12-2019 | 74500 | 7 | 257000 |
| 406 | B008919122810 | 2909712 | Tiara Devi | 28-12-2019 | 8000 | 1 | 35000 |
| 407 | B008919120617 | 588974 | Tika Herwina | 06-12-2019 | 20000 | 1 | 60000 |
| 408 | B008919120316 | 877085 | Tita Suzana | 03-12-2019 | 20000 | 2 | 56000 |
| 409 | B008919122438 | 2896206 | Titi Herawati | 31-12-2019 | 40000 | 2 | 115000 |
| 410 | B008919122015 | 219864 | Titin Eva Kurniasih | 02-12-2019 | 60000 | 2 | 175000 |
| 411 | B008919120314 | 2341965 | Tri Karlinda | 03-12-2019 | 6000 | 1 | 20000 |
| 412 | B00891912029 | 273840 | Tri Prasetyastuti | 02-12-2019 | 12000 | 3 | 50000 |
| 413 | B008919120218 | 1048964 | Tri Wahyudin | 02-12-2019 | 3500 | 1 | 17000 |
| 414 | B008919121958 | 1811193 | Tri Wilda | 19-12-2019 | 30500 | 5 | 107000 |
| 415 | B008919120424 | 782442 | Tri Yunita | 30-12-2019 | 50000 | 3 | 148000 |
| 416 | B008919122012 | 242849 | Triyanto | 20-12-2019 | 100000 | 1 | 28000 |
| 417 | B008919121966 | 919592 | Tuwanto | 19-12-2019 | 5000 | 1 | 20000 |
| 418 | B008919122613 | 2889901 | Ujang Amzuri | 26-12-2019 | 30000 | 2 | 88000 |
| 419 | B00891912305 | 453163 | Ulil Amri | 30-12-2019 | 6000 | 1 | 20000 |
| 420 | B008919120616 | 1526046 | Undilawati | 06-12-2019 | 20000 | 2 | 56000 |
| 421 | B00891912047 | 774129 | Usniarti | 04-12-2019 | 61000 | 11 | 216000 |
| 422 | B008919121927 | 1622144 | Vera Panduwinata | 19-12-2019 | 20000 | 1 | 60000 |
| 423 | B008919121953 | 895462 | Vetty | 19-12-2019 | 30000 | 2 | 88000 |
| 424 | B008919120719 | 405876 | Vira Herawati | 07-12-2019 | 116500 | 11 | 447000 |
| 425 | B00891912258 | 1488352 | Wahyudi Utomo | 25-12-2019 | 20000 | 1 | 60000 |
| 426 | B008919122928 | 1222091 | Wanda Marika | 29-12-2019 | 40000 | 2 | 120000 |
| 427 | B008919122938 | 1342559 | Wawang Nurna | 29-12-2019 | 157000 | 9 | 490000 |
| 428 | B008919121956 | 1722470 | Wepi Julianti | 19-12-2019 | 12000 | 3 | 54000 |
| 429 | B008919122119 | 1121572 | Widiyawati | 21-12-2019 | 25000 | 1 | 90000 |
| 430 | B008919122837 | 605833 | Wieke Sukma Cahyati | 28-12-2019 | 38500 | 3 | 122000 |
| 431 | B008919120528 | 2508574 | Wikian | 05-12-2019 | 35500 | 3 | 127000 |
| 432 | B008919120631 | 1672288 | Winda Amelia | 06-12-2019 | 20000 | 1 | 60000 |
| 433 | B008919120722 | 758438 | Wisna Hayati | 07-12-2019 | 60000 | 3 | 180000 |
| 434 | B008919122829 | 1004328 | Witri Rosanti | 28-12-2019 | 32000 | 3 | 98000 |
| 435 | B008919123180 | 1959826 | Wiwit Nurwita Dewi | 31-12-2019 | 600000 | 67 | 2084000 |
| 436 | B008919121447 | 1523823 | Yahanan | 14-12-2019 | 20000 | 1 | 60000 |
| 437 | B008919121911 | 1219193 | Yeni Kumala Sari | 19-12-2019 | 160500 | 16 | 487000 |
| 438 | B008919120516 | 1999222 | Yeni Kuspita | 05-12-2019 | 329000 | 28 | 1108000 |
| 439 | B008919122867 | 1439128 | Yeni Meylani | 28-12-2019 | 3500 | 1 | 17000 |
| 440 | B008919121641 | 1254960 | Yeni Wira Lovia | 16-12-2019 | 85000 | 3 | 325000 |
| 441 | B008919123176 | 229929 | Yenida | 31-12-2019 | 1000000 | 81 | 3132000 |

| | | | | | | | |
|-----|---------------|---------|-----------------------------|------------|----------|-----|---------|
| 442 | B008919122723 | 2905325 | Yenli Sisma Yenti | 27-12-2019 | 1534000 | 105 | 5010000 |
| 443 | B008919121957 | 871640 | Yesi Artika | 19-12-2019 | 25000 | 1 | 90000 |
| 444 | B008919121767 | 2794297 | Yesi Irianti | 17-12-2019 | 116000 | 6 | 358000 |
| 445 | B008919121424 | 686670 | Yeyek Fetriany | 14-12-2019 | 75000 | 2 | 230000 |
| 446 | B008919123044 | 1029947 | Yeyen Gusnitaria | 30-12-2019 | 20000 | 1 | 60000 |
| 447 | B008919122455 | 2896267 | Yona Legan Sari | 24-12-2019 | 16000 | 2 | 48000 |
| 448 | B008919122050 | 2865185 | Yoshi Dasmacella | 20-12-2019 | 15000 | 1 | 50000 |
| 449 | B008919120728 | 224323 | Yosi Imelda | 07-12-2019 | 45000 | 2 | 150000 |
| 450 | B008919121472 | 774097 | Yudarwi | 14-12-2019 | 30000 | 1 | 100000 |
| 451 | B008919122062 | 977675 | Yuli Mardiana | 20-12-2019 | 90000 | 2 | 370000 |
| 452 | B008919122537 | 2233832 | Yuli Marlina | 25-12-2019 | 20000 | 2 | 56000 |
| 453 | B008919123016 | 895306 | Yuli Aini | 30-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 454 | B008919122143 | 451326 | Yulia Herdianti | 14-12-2019 | 92000 | 6 | 289000 |
| 455 | B008919121020 | 2855114 | Yuli Nurwana | 10-12-2019 | 10000 | 1 | 17000 |
| 456 | B008919122449 | 2896308 | Yulian Haidir | 24-12-2019 | 8500 | 2 | 56000 |
| 457 | B008919122610 | 1255199 | Yuliani | 26-12-2019 | 145000 | 5 | 420000 |
| 458 | B008919123014 | 1374936 | Yulianti | 30-12-2019 | 34000 | 5 | 143000 |
| 459 | B008919120914 | 658789 | Yulianto | 09-12-2019 | 8500 | 2 | 37000 |
| 460 | B008919122032 | 866924 | Yuliarti | 20-12-2019 | 13112000 | 137 | 5001000 |
| 461 | B008919121663 | 1044452 | Yuliati | 16-12-2019 | 27000 | 2 | 100000 |
| 462 | B00891912099 | 505339 | Yulita eviyanti | 09-12-2019 | 90000 | 8 | 310000 |
| 463 | B008919122827 | 2783436 | Yuni Indah Supriyanti | 28-12-2019 | 565000 | 32 | 1760000 |
| 464 | B008919122417 | 1428807 | Yuniarti | 24-12-2019 | 40000 | 1 | 1000000 |
| 465 | B008919122303 | 613463 | Yunilawati | 30-12-2019 | 54000 | 4 | 183000 |
| 466 | B008919123022 | 2916689 | Yurike Kencana Wulandari | 30-12-2019 | 10000 | 2 | 56000 |
| 467 | B008919122518 | 2717071 | Yusma Okta Nofa | 25-12-2019 | 160000 | 5 | 420000 |
| 468 | B00891912307 | 962450 | Yusmiati | 30-12-2019 | 70000 | 2 | 190000 |
| 469 | B00891912264 | 4026258 | Yusnaini | 26-12-2019 | 1946000 | 151 | 6722000 |
| 470 | B008919122078 | 238396 | Yusra | 20-12-2019 | 10000 | 1 | 28000 |
| 471 | B008919121650 | 2872849 | Yuyun Erwina | 16-12-2019 | 18000 | 2 | 65000 |
| 472 | B008919121726 | 2876181 | Yuzuar afrizal | 17-12-2019 | 10000 | 1 | 40000 |
| 473 | B008919122264 | 2902428 | Zahara | 26-12-2019 | 13000 | 1 | 50000 |
| 474 | B008919122025 | 1023101 | Zainab | 20-12-2019 | 50000 | 2 | 180000 |
| 475 | B008919122114 | 325982 | Zamzuhaimi | 21-12-2019 | 28000 | 6 | 114000 |
| 476 | B008919122077 | 771564 | Zanatul Aini | 20-12-2019 | 42000 | 2 | 110000 |
| 477 | B008919121612 | 685471 | Zirial Husni | 16-12-2019 | 20000 | 2 | 56000 |
| 478 | B008919123034 | 1304041 | Zubaidah | 30-12-2019 | 6000 | 3 | 30000 |
| 479 | B008919120231 | 2832616 | Zumaidi | 02-12-2019 | 9500 | 1 | 20000 |
| 480 | B008919120526 | 238383 | Zumardawati | 14-05-2019 | 66500 | 5 | 225000 |

Lampiran 12

Data Responden

| NO | Apakah anda pernah membeli produk HNI-HPAI berlabel kali? | Nama | Alamat | Jenis Kelamin | Usia | Jenjang Pendidikan Terakhir | Jenis Pekerjaan | Pendapatan Perbulan |
|----|---|-----------------------------------|---|---------------|----------------|-----------------------------|-------------------|---------------------------|
| 1 | Pernah | Yuliano | Jl. Raflesia No.17 Nusa Indah Hibrida 1 | Laki-laki | Dinas 33 tahun | S1/S2/S3 | Wirawasta | >Rp6.000.000 |
| 2 | Pernah | Tessi Alwani | Sukaratu | Laki-laki | Dinas 35 tahun | S1/S2/S3 | PNS | Rp4.000.000 - Rp6000.000 |
| 3 | Pernah | Romdh | Dinas RT 1 RW 1 Pasar Bengkulu | Laki-laki | Dinas 35 tahun | S1/S2/S3 | Buruh | >Rp6.000.000 |
| 4 | Pernah | Rina Ghazali | Jl. Engano RT 1 RW 1 Pasar Bengkulu | Laki-laki | Dinas 35 tahun | SMP/Sederajat | Buruh | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 5 | Pernah | Maka Rosita Sari | Jl. Belimbing | Perempuan | 25-30 tahun | S1/S2/S3 | Lainnya... | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 6 | Pernah | Maka Rosita Sari | Jl. Timur Indah 4 No.23 RT 24 | Perempuan | Dinas 35 tahun | S1/S2/S3 | Wirawasta | Rp4.000.000 - Rp6000.000 |
| 7 | Pernah | Mubalis | Jl. Pancur mas RT 34 | Laki-laki | Dinas 35 tahun | S1/S2/S3 | Wirawasta | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 8 | Pernah | Lidya Pusnita Sari | Bengkulu | Perempuan | 30-35 tahun | S1/S2/S3 | Wirawasta | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 9 | Pernah | Delfia Stella | Hibrida 4 | Perempuan | Dinas 35 tahun | S1/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 10 | Pernah | Tio Fernando | Royal resident 2 | Laki-laki | 17-25 Tahun | S1/S2/S3 | Wirawasta | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 11 | Pernah | Amisa | Sewai lebar | Perempuan | 25-30 tahun | S1/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 12 | Pernah | Husu Andalus | Jl. Halimahan Kel. Sungai secut | Laki-laki | 17-25 tahun | S1/S2/S3 | Lainnya... | Rp4.000.000 - Rp9000.000 |
| 13 | Pernah | Zaki | Jl. Belimbing No.2 | Laki-laki | 17-25 tahun | S1/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 14 | Pernah | Aus Murti | Jl. Belimbing No.2 | Perempuan | 17-25 tahun | S1/S2/S3 | Lainnya... | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 15 | Pernah | Rafina Aditya | Timur Indah 2 | Perempuan | 25-30 tahun | S1/S2/S3 | Lainnya... | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 16 | Pernah | Rahyuni Ningsih | Air Sebahi | Perempuan | 25-30 tahun | SMA/Sederajat | Lainnya... | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 17 | Pernah | Ela | Jl. Halimahan villa danna indah 1 sambaya | Perempuan | Dinas 35 tahun | S1/S2/S3 | Lainnya... | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 18 | Pernah | Rika | Jl. Bering har | Perempuan | Dinas 35 tahun | S1/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 19 | Pernah | Leni martinda | Pagar Dewa | Perempuan | Dinas 35 tahun | SMA/Sederajat | Karyawan Swasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 20 | Pernah | Ade Hermani Suryadi Rafi Bengkulu | Pernah kembang permai | Perempuan | 25-30 tahun | SMA/Sederajat | Lainnya... | >Rp6.000.000 |
| 21 | Pernah | Dodi | Pasar pedati / Bering | Laki-laki | 30-35 tahun | S1/S2/S3 | Lainnya... | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 22 | Pernah | Dedi Aprilia | Perumahan teratai indah sutarani | Laki-laki | 25-30 tahun | S1/S2/S3 | PNS | Rp4.000.000 - Rp6000.000 |
| 23 | Pernah | Andriaskoko | Bengkulu | Laki-laki | 30-35 tahun | S1/S2/S3 | PNS | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 24 | Pernah | Ridgah Ayu Dewi | Perumahan permata graya east | Perempuan | 17-25 tahun | SMA/Sederajat | PNS | Rp4.000.000 - Rp6000.000 |
| 25 | Pernah | probi Nopita | betungan no.55 | Perempuan | 17-25 tahun | SMA/Sederajat | PNS | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 26 | Pernah | Susi Destina | Jln hibrida 15 no.88 | Perempuan | Dinas 35 tahun | SMA/Sederajat | Lainnya... | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 27 | Pernah | Ayir Perdana Asmito | Kampung baik, kec. Teluk segara, Bengkulu | Laki-laki | 17-25 Tahun | DI/DI/DIII | Pelajar/Mahasiswa | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 28 | Pernah | Niler | Bumi ayu | Perempuan | Dinas 35 tahun | SMA/Sederajat | PNS | Rp4.000.000 - Rp6000.000 |
| 29 | Pernah | Febuar | Nusa indah | Perempuan | Dinas 35 tahun | S1/S2/S3 | PNS | Rp4.000.000 - Rp6000.000 |
| 30 | Pernah | Nopyani | Perumahan | Perempuan | Dinas 35 tahun | S1/S2/S3 | PNS | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 31 | Pernah | Abdul Aziz | Jl re Mahadana pagar dewa Bengkulu | Laki-laki | 17-25 Tahun | SMA/Sederajat | Lainnya... | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 32 | Pernah | Erna | Megati 1 | Perempuan | 25-30 Tahun | S1/S2/S3 | Lainnya... | Rp4.000.000 - Rp6000.000 |
| 33 | Pernah | Djoko Hendro | Jl. Timur indah 3 No.30 RT.22 RW.02 | Laki-laki | Dinas 35 tahun | S1/S2/S3 | Wirawasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 34 | Pernah | Yeni Kusnita | Jl. Redan Fiah | Perempuan | Dinas 35 tahun | S1/S2/S3 | Wirawasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 35 | Pernah | Katiani Elwanah | Sukaratu Bengkulu | Perempuan | Dinas 35 Tahun | S1/S2/S3 | PNS | Rp4.000.000 - Rp6000.000 |
| 36 | Pernah | Aisyah Jansun | Jl. Kediri indah RT 5 RW 1 Sukaratu, Bengkulu | Perempuan | Dinas 35 Tahun | S1/S2/S3 | PNS | Rp4.000.000 - Rp6000.000 |
| 37 | Pernah | Rita Dovriyanti | Pernah sopu indah jl. Halimahan 12 no.23 | Perempuan | Dinas 35 Tahun | S1/S2/S3 | PNS | Rp4.000.000 - Rp6000.000 |
| 38 | Pernah | Helin | Sumbaya birnobi | Perempuan | 25-30 Tahun | SMA/Sederajat | Lainnya... | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 39 | Pernah | Herlina anggraini | Hibrida 10 | Perempuan | 17-25 Tahun | S1/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 40 | Pernah | Reni qunem | Padang kenting | Perempuan | 17-25 Tahun | S1/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 41 | Pernah | Pani Okzaria | Jl. Campala 9 RT 6/2 kebun bir | Perempuan | 25-30 Tahun | S1/S2/S3 | Lainnya... | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 42 | Pernah | Charumayra | Jalan Lelaki Samosir No. 68 Rt. 02 | Perempuan | 25-30 Tahun | S1/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 43 | Pernah | Om Okkaseri | Jl. Lombok Pengunungan | Perempuan | 25-30 Tahun | S1/S2/S3 | Lainya... | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 44 | Pernah | Endi | Lingkar barat | Laki-laki | 30-35 Tahun | S1/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 45 | Pernah | Dasyanti | Bumi Persada Indah | Perempuan | 17-25 Tahun | S1/S2/S3 | Wirawasta | >Rp6000.000 |
| 46 | Pernah | Rifai | Jalan marga V e lingkar timur | Laki-laki | Dinas 35 Tahun | S1/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 47 | Pernah | Anggra budianti | Jl. Raflesia | Perempuan | 30-35 Tahun | S1/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 48 | Pernah | Sugeng | Kandang | Laki-laki | Dinas 35 tahun | S1/S2/S3 | Wirawasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 49 | Pernah | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|--------|----------------------|---|-----------|-----------------|------------|-------------------|---------------------------|
| 50 | Pernah | Nida Ryuma | Purwodadi jalan setia 10 no D22, Bengkulu | Perempuan | 25-30 Tahun | SI/S2/S3 | Lainnya..... | Rp0 - Rp 2000.000 |
| 51 | Pernah | Arelia | Jln. Kencana 5 | Perempuan | 25-30 Tahun | SI/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 52 | Pernah | Rosita | Jl. Terenti | Perempuan | Diknas 34 tahun | DJ/DJ/DIII | PNS | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 53 | Pernah | Eva Yulinda Lubis | Jalan Kenari Kebun Kemanga | Perempuan | 25-30 Tahun | SI/S2/S3 | Lainnya..... | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 54 | Pernah | Siti Winarti | Asrama koreni padang mangka | Perempuan | Diknas 34 tahun | DJ/DJ/DIII | Lainnya..... | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 55 | Pernah | Fitri | Bumi ayu | Perempuan | 25-30 Tahun | SI/S2/S3 | Wiraswasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 56 | Pernah | Nozy Hafron Syafroni | Kopri 12 | Laki-Laki | 25-30 Tahun | SI/S2/S3 | PNS | Rp4.000.000 - Rp6000.000 |
| 57 | Pernah | Yuliamani | Kopri 12 | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | Lainnya..... | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 58 | Pernah | Dia safitri Awaliah | Jl. Kencana Utama 2 RT/RW 015/003 Kd Nusa Indah | Perempuan | 17-25 Tahun | SI/S2/S3 | PNS | Rp4.000.000 - Rp6.000.000 |
| 59 | Pernah | Rendhani | Jl. Timor Indah 2 Rg. 1 no. 18 | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | PNS | Rp4.000.000 - Rp6.000.000 |
| 60 | Pernah | Sherono | Tas-Semana | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | Wiraswasta | Rp4.000.000 - Rp6000.000 |
| 61 | Pernah | Reno widyuti | Jl puri gelidng Cempaka | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | Lainnya..... | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 62 | Pernah | Mertiana | Bengkulu | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | PNS | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 63 | Pernah | Teti | BRTN Padang Harapan | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | Lainnya..... | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 64 | Pernah | Diana anggraini | Perum kening pemat | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 65 | Pernah | Ummu roya | Bengkulu | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | Lainnya..... | >Rp 6000.000 |
| 66 | Pernah | Lismawati | Tengali Padang (Benteng) | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | Wiraswasta | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 67 | Pernah | Amal Firdaus | Perumahan bumi ayu residence kota Bengkulu | Laki-Laki | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | PNS | Rp4.000.000 - Rp6.000.000 |
| 68 | Pernah | Eri Amris | Jl. Air manna 3 Bengkulu | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | Wiraswasta | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 69 | Pernah | Noon yanti | Rawa makmur | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | Lainnya..... | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 70 | Pernah | Yuliani | Perumandan | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | PNS | Rp4.000.000 - Rp6.000.000 |
| 71 | Pernah | Dian anggraini | Perum kening pemat | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 72 | Pernah | Tia | Jl. Mangga 5 | Perempuan | 17-25 Tahun | SI/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 73 | Pernah | Ruslan | Jl. Lombok | Laki-Laki | 25-30 tahun | SI/S2/S3 | PNS | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 74 | Pernah | Rio | Kandang Tunan | Laki-Laki | 30-35 tahun | SI/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 75 | Pernah | Muhammad Anshori | Jl satek 14 no 17 RT 23 | Laki-Laki | 17-25 Tahun | SI/S2/S3 | Wiraswasta | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 76 | Pernah | Riswan | Seluma | Laki-Laki | 25-30 tahun | SI/S2/S3 | Wiraswasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 77 | Pernah | Safit Alitza | Jl. Kenari no.2 | Perempuan | 30-35 Tahun | SI/S2/S3 | PNS | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 78 | Pernah | Suwanti | Jl. Air manna 3 No.238 | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | Lainnya..... | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 79 | Pernah | Abdul Amin | Jl. Dempo 7 RT 16 | Laki-Laki | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | Wiraswasta | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 80 | Pernah | Mardiyah | hibrid 15 | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | Karyawan Swasta | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |
| 81 | Pernah | Nisa Al Khasna | Desa Tengah Padang Bengkulu Tengah | Perempuan | 17-25 Tahun | SI/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 82 | Pernah | Sidq | Samang SLB | Laki-Laki | 17-25 Tahun | SI/S2/S3 | Lainnya..... | Rp0 - Rp2.000.000 |
| 83 | Pernah | Asyanti | Jl. Merti yung | Perempuan | Diknas 34 tahun | SI/S2/S3 | PNS | Rp2.000.000 - Rp4.000.000 |

Lampiran 13

Tabel Data

| No | Nama | Variabel X | | | | | | | | | | | | | | | Variabel Y | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------|------------|----|----|--------------|----|----|--------|----|----|--------|-----|-----|-----------|-----|-----|------------|----|----|--------------------------|----|-------------------------|----|----|-------------|-------|----|----|----|
| | | Kehandahan | | | Daya Tanggap | | | Jumlah | | | Empati | | | Bhkt Psik | | | Penampilan | | | Minat menggunakan produk | | Merekomendasikan produk | | | Kepercayaan | | | | |
| | | x1 | x2 | x3 | x4 | x5 | x6 | x7 | x8 | x9 | x10 | x11 | x12 | x13 | x14 | x15 | Totol | x1 | x2 | x3 | x4 | x5 | x6 | x7 | x8 | Total | | | |
| 1 | Yuliano | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 13 | 68 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | |
| 2 | Tenz Alwani | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 14 | 68 | 5 | 5 | 10 | 4 | 5 | 9 | 4 | 5 | 9 | 5 | 10 | |
| 3 | Remidi | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 13 | 60 | 5 | 4 | 9 | 4 | 5 | 9 | 4 | 4 | 8 | |
| 4 | Iman Ghazali | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 15 | 72 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 5 | Rina | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 13 | 65 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 6 | Mika Restia Sari | 5 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 12 | 65 | 4 | 5 | 9 | 5 | 5 | 10 | 5 | 4 | 9 | |
| 7 | Makhsin | 5 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 15 | 72 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 8 | Lidya Puspa Sari | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 12 | 67 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 10 | 5 | 4 | 9 | | |
| 9 | Defika Selma | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 12 | 64 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 10 | 5 | 4 | 9 | | |
| 10 | Trio Fernando | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 2 | 9 | 5 | 4 | 14 | 3 | 5 | 4 | 11 | 4 | 4 | 12 | 58 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | |
| 11 | Ammia | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 14 | 64 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 12 | Hanni Andhas | 5 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 12 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 12 | 68 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 10 | 4 | 4 | 9 | | |
| 13 | Zaki | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 12 | 5 | 5 | 13 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 11 | 62 | 5 | 5 | 10 | 4 | 5 | 9 | 5 | 5 | 10 | | |
| 14 | Ayis Manti | 5 | 4 | 4 | 14 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 74 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 15 | Reania Aditya | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 14 | 69 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 16 | Rini | 4 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 12 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 14 | 67 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 17 | Rohayati Ningsih | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 12 | 5 | 5 | 15 | 70 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 18 | Ela | 4 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 14 | 67 | 5 | 5 | 10 | 5 | 4 | 9 | 4 | 4 | 8 | | |
| 19 | Rida | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 12 | 66 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8 | | |
| 20 | Lani Maulinda | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 14 | 68 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 10 | 5 | 4 | 9 | 5 | 10 | |
| 21 | Adle Herman Suryadi | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 13 | 5 | 4 | 14 | 70 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | |
| 22 | Dori | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 71 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 10 | 4 | 4 | 8 | | |
| 23 | Dicki Arzal | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 13 | 70 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 24 | Andriaskoko | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 13 | 71 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 25 | Ridha Alva Dewi | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 73 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 26 | Pebti Nopita Sari | 4 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 12 | 68 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | |
| 27 | Suci Desiana | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 12 | 68 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8 | |
| 28 | Arie Perlian Asmito | 4 | 3 | 5 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 10 | 58 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | |
| 29 | Nisa | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 13 | 70 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 30 | Pebur | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 14 | 70 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 31 | Nopriani | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 15 | 71 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 32 | Abdul Azz | 4 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 11 | 61 | 4 | 4 | 8 | 5 | 4 | 9 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | | |
| 33 | Erna | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 12 | 66 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 10 | 5 | 4 | 9 | |
| 34 | Diplo Hendro | 5 | 4 | 4 | 14 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 13 | 66 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 35 | Yeni Kusnita | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 14 | 68 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 36 | Khairah Elwardah | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 12 | 4 | 4 | 12 | 68 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | |
| 37 | Aisyah Jasmuni | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 4 | 12 | 63 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 |
| 38 | Rina Dorenyanti | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 14 | 68 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 39 | Helen | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 74 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 40 | Herlia erizguzanti | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 3 | 4 | 11 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 10 | 57 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 8 | 4 | 4 | 9 |
| 41 | Reni qurni | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 75 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 42 | Peni Okunra | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 75 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 43 | Chairunnisra | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 75 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 44 | Om Oksari | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 75 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 45 | Erdi | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 75 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |
| 46 | Destyani | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 75 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-----------------------|------|------|------|------|-----|------|-----|------|-----|-----|-----|------|------|-----|------|-----|------|-----|-------|-----|------|-------|-------|------|------|-------|------|-----|-------|------|------|--------|
| 47 | Rifta | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 3 | 7 | 4 | 5 | 9 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | | | | |
| 48 | Argaja budhuti | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 9 | 5 | 4 | 9 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | | | | |
| 49 | Sugeng * | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | | |
| 50 | Nida Ryama | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | |
| 51 | Amelia | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | | |
| 52 | Rosita | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | | |
| 53 | Eva Yulinda Lubis | 5 | 4 | 5 | 14 | 3 | 3 | 4 | 10 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 12 | 62 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 10 | 4 | 4 | 8 | 5 | 4 | | | | |
| 54 | Shi Winanti | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 4 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 4 | 9 | 4 | 9 | | | | |
| 55 | Fini * | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | | |
| 56 | Nopi Hafson Syafoni * | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | | |
| 57 | Yuliani * | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | | |
| 58 | Dina Satrii Awalati | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 5 | 10 | 5 | 4 | 4 | 8 | 4 | | | | |
| 59 | Rendhat | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | | |
| 60 | Siherno * | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | | |
| 61 | Rento wibiyuni | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 9 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | | | | |
| 62 | Mertiana | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 10 | 5 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | | | | |
| 63 | Tati | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 9 | 5 | 4 | 9 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | | | | |
| 64 | Dian enggrani | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 9 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | 4 | | | | |
| 65 | Ummi nyra | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | | |
| 66 | Lusuwati | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | | |
| 67 | Ahmad Firdaus | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 9 | 4 | 4 | 9 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | | | | |
| 68 | Erlin Ahsani | 5 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 4 | 9 | 4 | 4 | 9 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | | | | |
| 69 | Noon Yanti | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 4 | 9 | 4 | 4 | 9 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | | | | |
| 70 | Yuliani | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 4 | 9 | 4 | 4 | 9 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | | | | |
| 71 | Dian enggrani | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 9 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | 4 | | | | |
| 72 | Tia * | 5 | 5 | 3 | 13 | 4 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 9 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | 4 | | | | |
| 73 | Rusdan * | 5 | 5 | 3 | 13 | 4 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 9 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | 4 | | | | |
| 74 | Rio | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 73 | Muhammad Anshori | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 76 | Riswan | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | | |
| 77 | Safiq Alfira | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 78 | Susanti * | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | | |
| 79 | Abdel Amin | 5 | 4 | 5 | 15 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 12 | 371 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | |
| 80 | Mardiyah | 5 | 4 | 5 | 14 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 12 | 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 81 | Nisa Al Khansa * | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | | |
| 82 | Sidiq | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 4 | 4 | 14 | 5 | 3 | 3 | 3 | 13 | 5 | 3 | 3 | 13 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 83 | Ayuanti * | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | | | | | |
| jumlah | | 391 | 388 | 380 | 1156 | 385 | 379 | 371 | 1129 | 403 | 390 | 374 | 375 | 1124 | 373 | 375 | 322 | 1100 | | 392 | 374 | 766 | 397 | 402 | 799 | 388 | 383 | 771 | 386 | 388 | 774 | | |
| rata-rata | | 4,71 | 4,64 | 4,58 | 13,9 | 4,6 | 4,49 | 4,5 | 13,6 | 4,9 | 4,7 | 4,5 | 14,1 | 4,5 | 4,5 | 13,5 | 4,5 | 4,52 | 4,2 | 13,25 | | 4,72 | 4,506 | 9,229 | 4,78 | 4,84 | 9,627 | 4,67 | 4,6 | 9,289 | 4,61 | 4,67 | 9,3253 |

Lampiran 14

UJI VALIDITAS X (Kualitas Pelayanan)

| | | Correlations | | | | | | | | | | | | | | | Kualitas Pelayanan |
|--------------------|---------------------|--------------|-------|------|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|--------------------|
| | | x1 | x2 | x3 | x4 | x5 | x6 | x7 | x8 | x9 | x10 | x11 | x12 | x13 | x14 | x15 | Kualitas Pelayanan |
| x1 | Pearson Correlation | 1 | .144 | .230 | .263 | .072 | .274 | .164 | .028 | .215 | .122 | .030 | .120 | .115 | .137 | .081 | .360 |
| | Sig. (2-tailed) | | .184 | .030 | .016 | .617 | .012 | .137 | .756 | .051 | .271 | .604 | .245 | .201 | .156 | .044 | .001 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| x2 | Pearson Correlation | .144 | 1 | .136 | .214 | -.007 | .378 | .108 | .227 | .258 | .395 | .222 | .395 | .314 | .183 | .183 | .520 |
| | Sig. (2-tailed) | .184 | | .221 | .052 | .950 | .000 | .332 | .043 | .016 | .000 | .043 | .000 | .004 | .144 | .000 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| x3 | Pearson Correlation | .230 | .136 | 1 | .247 | .183 | .403 | .118 | .104 | .400 | .317 | .289 | .251 | .124 | .081 | .307 | .525 |
| | Sig. (2-tailed) | .030 | .221 | | .024 | .061 | .000 | .287 | .352 | .000 | .003 | .014 | .022 | .263 | .411 | .008 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| x4 | Pearson Correlation | .263 | .214 | .247 | 1 | .265 | .389 | .103 | .214 | .248 | .267 | .214 | .271 | .381 | .207 | .347 | .588 |
| | Sig. (2-tailed) | .016 | .052 | .024 | | .001 | .000 | .253 | .053 | .024 | .015 | .052 | .013 | .006 | .003 | .001 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| x5 | Pearson Correlation | .072 | -.007 | .183 | .265 | 1 | .227 | .170 | .125 | .422 | .148 | .290 | .227 | .083 | -.010 | .085 | .411 |
| | Sig. (2-tailed) | .517 | .950 | .061 | .001 | | .029 | .123 | .224 | .000 | .182 | .010 | .029 | .572 | .929 | .580 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| x6 | Pearson Correlation | .274 | .378 | .403 | .389 | .227 | 1 | .002 | .008 | .377 | .514 | .342 | .384 | .235 | .111 | .384 | .625 |
| | Sig. (2-tailed) | .012 | .000 | .000 | .000 | .938 | | .406 | .541 | .001 | .000 | .002 | .000 | .032 | .318 | .003 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| x7 | Pearson Correlation | .164 | .108 | .118 | .103 | .170 | .002 | 1 | .226 | .256 | .179 | .375 | .294 | .177 | .152 | .148 | .267 |
| | Sig. (2-tailed) | .137 | .333 | .267 | .352 | .123 | .408 | | .036 | .020 | .106 | .000 | .007 | .110 | .170 | .182 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| x8 | Pearson Correlation | .028 | .214 | .104 | .214 | .125 | .008 | .226 | 1 | .268 | .306 | .260 | .387 | .265 | .377 | .213 | .488 |
| | Sig. (2-tailed) | .756 | .042 | .362 | .053 | .224 | .541 | .038 | | .008 | .005 | .008 | .000 | .015 | .000 | .003 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| x9 | Pearson Correlation | .215 | .290 | .227 | .248 | .227 | .377 | .514 | .342 | 1 | .448 | .478 | .299 | .242 | .089 | .328 | .568 |
| | Sig. (2-tailed) | .015 | .010 | .000 | .024 | .000 | .001 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| x10 | Pearson Correlation | .122 | .395 | .217 | .287 | .148 | .514 | .178 | .306 | .440 | 1 | .442 | .513 | .334 | .215 | .455 | .700 |
| | Sig. (2-tailed) | .221 | .000 | .003 | .015 | .182 | .000 | .106 | .005 | .000 | | .000 | .000 | .002 | .051 | .000 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| x11 | Pearson Correlation | .058 | .223 | .289 | .214 | .280 | .342 | .375 | .260 | .478 | .442 | 1 | .204 | .215 | .201 | .380 | .584 |
| | Sig. (2-tailed) | .804 | .043 | .014 | .043 | .016 | .002 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| x12 | Pearson Correlation | .129 | .395 | .251 | .271 | .227 | .384 | .284 | .387 | .296 | .513 | .304 | 1 | .375 | .308 | .344 | .871 |
| | Sig. (2-tailed) | .245 | .000 | .022 | .013 | .028 | .000 | .007 | .000 | .006 | .000 | .005 | | .000 | .005 | .001 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| x13 | Pearson Correlation | .115 | .314 | .124 | .301 | .083 | .295 | .177 | .285 | .487 | .534 | .215 | .375 | 1 | .457 | .343 | .595 |
| | Sig. (2-tailed) | .301 | .004 | .283 | .006 | .572 | .032 | .110 | .015 | .027 | .002 | .050 | .000 | | .000 | .001 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| x14 | Pearson Correlation | .157 | .182 | .091 | .230 | -.010 | .111 | .152 | .377 | .099 | .215 | .201 | .308 | .457 | 1 | .311 | .470 |
| | Sig. (2-tailed) | .158 | .144 | .411 | .002 | .929 | .318 | .170 | .000 | .372 | .051 | .058 | .005 | .000 | | .004 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| x15 | Pearson Correlation | .051 | .381 | .307 | .367 | .065 | .284 | .148 | .213 | .325 | .455 | .308 | .344 | .253 | .211 | 1 | .817 |
| | Sig. (2-tailed) | .584 | .006 | .006 | .001 | .586 | .006 | .183 | .063 | .003 | .000 | .005 | .001 | .001 | .004 | | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| Kualitas Pelayanan | Pearson Correlation | .360 | .520 | .525 | .288 | .411 | .855 | .383 | .488 | .808 | .700 | .864 | .811 | .555 | .478 | .817 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |

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

UJI VALIDITAS Y (Kepuasan Pelanggan)

| | | Correlations | | | | | | | | Kepuasan Pelanggan |
|--------------------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------|
| | | y1 | y2 | y3 | y4 | y5 | y6 | y7 | y8 | Kepuasan Pelanggan |
| y1 | Pearson Correlation | 1 | .358** | .463** | .168 | .354** | .405** | .211 | .245* | .860** |
| | Sig. (2-tailed) | | .001 | .000 | .129 | .001 | .000 | .055 | .025 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| y2 | Pearson Correlation | .358** | 1 | .256* | -.026 | .173 | .224* | .263* | .173 | .529** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | | .020 | .818 | .119 | .042 | .016 | .119 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| y3 | Pearson Correlation | .463** | .256* | 1 | .164 | .417** | .325** | .328** | .359** | .670** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .020 | | .138 | .000 | .003 | .002 | .001 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| y4 | Pearson Correlation | .168 | -.026 | .164 | 1 | .267** | .324** | .171 | .196 | .419** |
| | Sig. (2-tailed) | .129 | .818 | .138 | | .015 | .003 | .122 | .076 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| y5 | Pearson Correlation | .354** | .173 | .417** | .267** | 1 | .432** | .354** | .298** | .666** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .119 | .000 | .015 | | .000 | .001 | .009 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| y6 | Pearson Correlation | .405** | .224* | .325** | .324** | .432** | 1 | .486** | .281** | .717** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .042 | .003 | .003 | .000 | | .000 | .010 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| y7 | Pearson Correlation | .211 | .263* | .328** | .171 | .354** | .486** | 1 | .300** | .643** |
| | Sig. (2-tailed) | .055 | .016 | .002 | .122 | .001 | .000 | | .008 | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| y8 | Pearson Correlation | .245* | .173 | .359** | .196 | .286** | .281** | .300** | 1 | .577** |
| | Sig. (2-tailed) | .025 | .119 | .001 | .076 | .009 | .010 | .006 | | .000 |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| Kepuasan Pelanggan | Pearson Correlation | .860** | .529** | .670** | .419** | .666** | .717** | .643** | .577** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |

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

UJI REALIBILITAS X (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .836 | 15 |

UJI REALIBILITAS Y (Kepuasan Pelanggan)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .761 | 8 |

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|---------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 83 |
| Normal Parameters ^a | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.66414257 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .060 |
| | Positive | .052 |
| | Negative | -.060 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .547 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .925 |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| | | |

UJI HOMOGENITAS DATA

Test of Homogeneity of Variances

Kualitas Pelayanan

| Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|------------------|-----|-----|------|
| 1.453 | 7 | 73 | .198 |

UJI REGRESI LINIER SEDERHANA

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13.563 | 2.745 | | 4.941 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan | .350 | .040 | .696 | 8.728 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

UJI t

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13.563 | 2.745 | | 4.941 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan | .350 | .040 | .696 | 8.728 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .696 ^a | .485 | .478 | 1.674 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

UJI F

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 213.586 | 1 | 213.586 | 76.184 | .000 ^a |
| | Residual | 227.088 | 81 | 2.804 | | |
| | Total | 440.675 | 82 | | | |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tabel r untuk df = 1 - 50

| 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 |
| 1 | 0.9877 | 0.9969 | 0.9995 | 0.9999 | 1.0000 |
| 2 | 0.9000 | 0.9500 | 0.9800 | 0.9900 | 0.9990 |
| 3 | 0.8054 | 0.8783 | 0.9343 | 0.9587 | 0.9911 |
| 4 | 0.7293 | 0.8114 | 0.8822 | 0.9172 | 0.9741 |
| 5 | 0.6694 | 0.7545 | 0.8329 | 0.8745 | 0.9509 |
| 6 | 0.6215 | 0.7067 | 0.7887 | 0.8343 | 0.9249 |
| 7 | 0.5822 | 0.6664 | 0.7498 | 0.7977 | 0.8983 |
| 8 | 0.5494 | 0.6319 | 0.7155 | 0.7646 | 0.8721 |
| 9 | 0.5214 | 0.6021 | 0.6851 | 0.7348 | 0.8470 |
| 10 | 0.4973 | 0.5760 | 0.6581 | 0.7079 | 0.8233 |
| 11 | 0.4762 | 0.5529 | 0.6339 | 0.6835 | 0.8010 |
| 12 | 0.4575 | 0.5324 | 0.6120 | 0.6614 | 0.7800 |
| 13 | 0.4409 | 0.5140 | 0.5923 | 0.6411 | 0.7604 |
| 14 | 0.4259 | 0.4973 | 0.5742 | 0.6226 | 0.7419 |
| 15 | 0.4124 | 0.4821 | 0.5577 | 0.6055 | 0.7247 |
| 16 | 0.4000 | 0.4683 | 0.5425 | 0.5897 | 0.7084 |
| 17 | 0.3887 | 0.4555 | 0.5285 | 0.5751 | 0.6932 |
| 18 | 0.3783 | 0.4438 | 0.5155 | 0.5614 | 0.6788 |
| 19 | 0.3687 | 0.4329 | 0.5034 | 0.5487 | 0.6652 |
| 20 | 0.3598 | 0.4227 | 0.4921 | 0.5368 | 0.6524 |
| 21 | 0.3515 | 0.4132 | 0.4815 | 0.5256 | 0.6402 |
| 22 | 0.3438 | 0.4044 | 0.4716 | 0.5151 | 0.6287 |
| 23 | 0.3365 | 0.3961 | 0.4622 | 0.5052 | 0.6178 |
| 24 | 0.3297 | 0.3882 | 0.4534 | 0.4958 | 0.6074 |
| 25 | 0.3233 | 0.3809 | 0.4451 | 0.4869 | 0.5974 |
| 26 | 0.3172 | 0.3739 | 0.4372 | 0.4785 | 0.5880 |
| 27 | 0.3115 | 0.3673 | 0.4297 | 0.4705 | 0.5790 |
| 28 | 0.3061 | 0.3610 | 0.4226 | 0.4629 | 0.5703 |
| 29 | 0.3009 | 0.3550 | 0.4158 | 0.4556 | 0.5620 |
| 30 | 0.2960 | 0.3494 | 0.4093 | 0.4487 | 0.5541 |
| 31 | 0.2913 | 0.3440 | 0.4032 | 0.4421 | 0.5465 |
| 32 | 0.2869 | 0.3388 | 0.3972 | 0.4357 | 0.5392 |
| 33 | 0.2826 | 0.3338 | 0.3916 | 0.4296 | 0.5322 |
| 34 | 0.2785 | 0.3291 | 0.3862 | 0.4238 | 0.5254 |
| 35 | 0.2746 | 0.3246 | 0.3810 | 0.4182 | 0.5189 |
| 36 | 0.2709 | 0.3202 | 0.3760 | 0.4128 | 0.5126 |
| 37 | 0.2673 | 0.3160 | 0.3712 | 0.4076 | 0.5066 |
| 38 | 0.2638 | 0.3120 | 0.3665 | 0.4026 | 0.5007 |
| 39 | 0.2605 | 0.3081 | 0.3621 | 0.3978 | 0.4950 |
| 40 | 0.2573 | 0.3044 | 0.3578 | 0.3932 | 0.4896 |
| 41 | 0.2542 | 0.3008 | 0.3536 | 0.3887 | 0.4843 |
| 42 | 0.2512 | 0.2973 | 0.3496 | 0.3843 | 0.4791 |
| 43 | 0.2483 | 0.2940 | 0.3457 | 0.3801 | 0.4742 |

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 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70 | 0.1954 | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 71 | 0.1940 | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72 | 0.1927 | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73 | 0.1914 | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74 | 0.1901 | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |
| 75 | 0.1888 | 0.2242 | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76 | 0.1876 | 0.2227 | 0.2630 | 0.2900 | 0.3655 |
| 77 | 0.1864 | 0.2213 | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78 | 0.1852 | 0.2199 | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |
| 79 | 0.1841 | 0.2185 | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80 | 0.1829 | 0.2172 | 0.2565 | 0.2830 | 0.3568 |
| 81 | 0.1818 | 0.2159 | 0.2550 | 0.2813 | 0.3547 |
| 82 | 0.1807 | 0.2146 | 0.2535 | 0.2796 | 0.3527 |
| 83 | 0.1796 | 0.2133 | 0.2520 | 0.2780 | 0.3507 |
| 84 | 0.1786 | 0.2120 | 0.2505 | 0.2764 | 0.3487 |
| 85 | 0.1775 | 0.2108 | 0.2491 | 0.2748 | 0.3468 |
| 86 | 0.1765 | 0.2096 | 0.2477 | 0.2732 | 0.3449 |
| 87 | 0.1755 | 0.2084 | 0.2463 | 0.2717 | 0.3430 |
| 88 | 0.1745 | 0.2072 | 0.2449 | 0.2702 | 0.3412 |
| 89 | 0.1735 | 0.2061 | 0.2435 | 0.2687 | 0.3393 |
| 90 | 0.1726 | 0.2050 | 0.2422 | 0.2673 | 0.3375 |
| 91 | 0.1716 | 0.2039 | 0.2409 | 0.2659 | 0.3358 |
| 92 | 0.1707 | 0.2028 | 0.2396 | 0.2645 | 0.3341 |
| 93 | 0.1698 | 0.2017 | 0.2384 | 0.2631 | 0.3323 |

| 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 |
| 101 | 0.1630 | 0.1937 | 0.2290 | 0.2528 | 0.3196 |
| 102 | 0.1622 | 0.1927 | 0.2279 | 0.2515 | 0.3181 |
| 103 | 0.1614 | 0.1918 | 0.2268 | 0.2504 | 0.3166 |
| 104 | 0.1606 | 0.1909 | 0.2257 | 0.2492 | 0.3152 |
| 105 | 0.1599 | 0.1900 | 0.2247 | 0.2480 | 0.3137 |
| 106 | 0.1591 | 0.1891 | 0.2236 | 0.2469 | 0.3123 |
| 107 | 0.1584 | 0.1882 | 0.2226 | 0.2458 | 0.3109 |
| 108 | 0.1576 | 0.1874 | 0.2216 | 0.2446 | 0.3095 |
| 109 | 0.1569 | 0.1865 | 0.2206 | 0.2436 | 0.3082 |
| 110 | 0.1562 | 0.1857 | 0.2196 | 0.2425 | 0.3068 |
| 111 | 0.1555 | 0.1848 | 0.2186 | 0.2414 | 0.3055 |
| 112 | 0.1548 | 0.1840 | 0.2177 | 0.2403 | 0.3042 |
| 113 | 0.1541 | 0.1832 | 0.2167 | 0.2393 | 0.3029 |
| 114 | 0.1535 | 0.1824 | 0.2158 | 0.2383 | 0.3016 |
| 115 | 0.1528 | 0.1816 | 0.2149 | 0.2373 | 0.3004 |
| 116 | 0.1522 | 0.1809 | 0.2139 | 0.2363 | 0.2991 |
| 117 | 0.1515 | 0.1801 | 0.2131 | 0.2353 | 0.2979 |
| 118 | 0.1509 | 0.1793 | 0.2122 | 0.2343 | 0.2967 |
| 119 | 0.1502 | 0.1786 | 0.2113 | 0.2333 | 0.2955 |
| 120 | 0.1496 | 0.1779 | 0.2104 | 0.2324 | 0.2943 |
| 121 | 0.1490 | 0.1771 | 0.2096 | 0.2315 | 0.2931 |
| 122 | 0.1484 | 0.1764 | 0.2087 | 0.2305 | 0.2920 |
| 123 | 0.1478 | 0.1757 | 0.2079 | 0.2296 | 0.2908 |
| 124 | 0.1472 | 0.1750 | 0.2071 | 0.2287 | 0.2897 |
| 125 | 0.1466 | 0.1743 | 0.2062 | 0.2278 | 0.2886 |
| 126 | 0.1460 | 0.1736 | 0.2054 | 0.2269 | 0.2875 |
| 127 | 0.1455 | 0.1729 | 0.2046 | 0.2260 | 0.2864 |
| 128 | 0.1449 | 0.1723 | 0.2039 | 0.2252 | 0.2853 |
| 129 | 0.1443 | 0.1716 | 0.2031 | 0.2243 | 0.2843 |
| 130 | 0.1438 | 0.1710 | 0.2023 | 0.2235 | 0.2832 |
| 131 | 0.1432 | 0.1703 | 0.2015 | 0.2226 | 0.2822 |
| 132 | 0.1427 | 0.1697 | 0.2008 | 0.2218 | 0.2811 |
| 133 | 0.1422 | 0.1690 | 0.2001 | 0.2210 | 0.2801 |
| 134 | 0.1416 | 0.1684 | 0.1993 | 0.2202 | 0.2791 |
| 135 | 0.1411 | 0.1678 | 0.1986 | 0.2194 | 0.2781 |
| 136 | 0.1406 | 0.1672 | 0.1979 | 0.2186 | 0.2771 |
| 137 | 0.1401 | 0.1666 | 0.1972 | 0.2178 | 0.2761 |
| 138 | 0.1396 | 0.1660 | 0.1965 | 0.2170 | 0.2752 |
| 139 | 0.1391 | 0.1654 | 0.1958 | 0.2163 | 0.2742 |
| 140 | 0.1386 | 0.1648 | 0.1951 | 0.2155 | 0.2733 |
| 141 | 0.1381 | 0.1642 | 0.1944 | 0.2148 | 0.2723 |
| 142 | 0.1376 | 0.1637 | 0.1937 | 0.2140 | 0.2714 |
| 143 | 0.1371 | 0.1631 | 0.1930 | 0.2133 | 0.2705 |
| 144 | 0.1367 | 0.1625 | 0.1924 | 0.2126 | 0.2696 |
| 145 | 0.1362 | 0.1620 | 0.1917 | 0.2118 | 0.2687 |
| 146 | 0.1357 | 0.1614 | 0.1911 | 0.2111 | 0.2678 |
| 147 | 0.1353 | 0.1609 | 0.1904 | 0.2104 | 0.2669 |

| 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 |
| 151 | 0.1335 | 0.1587 | 0.1879 | 0.2077 | 0.2635 |
| 152 | 0.1330 | 0.1582 | 0.1873 | 0.2070 | 0.2626 |
| 153 | 0.1326 | 0.1577 | 0.1867 | 0.2063 | 0.2618 |
| 154 | 0.1322 | 0.1572 | 0.1861 | 0.2057 | 0.2610 |
| 155 | 0.1318 | 0.1567 | 0.1855 | 0.2050 | 0.2602 |
| 156 | 0.1313 | 0.1562 | 0.1849 | 0.2044 | 0.2593 |
| 157 | 0.1309 | 0.1557 | 0.1844 | 0.2037 | 0.2585 |
| 158 | 0.1305 | 0.1552 | 0.1838 | 0.2031 | 0.2578 |
| 159 | 0.1301 | 0.1547 | 0.1832 | 0.2025 | 0.2570 |
| 160 | 0.1297 | 0.1543 | 0.1826 | 0.2019 | 0.2562 |
| 161 | 0.1293 | 0.1538 | 0.1821 | 0.2012 | 0.2554 |
| 162 | 0.1289 | 0.1533 | 0.1815 | 0.2006 | 0.2546 |
| 163 | 0.1285 | 0.1528 | 0.1810 | 0.2000 | 0.2539 |
| 164 | 0.1281 | 0.1524 | 0.1804 | 0.1994 | 0.2531 |
| 165 | 0.1277 | 0.1519 | 0.1799 | 0.1988 | 0.2524 |
| 166 | 0.1273 | 0.1515 | 0.1794 | 0.1982 | 0.2517 |
| 167 | 0.1270 | 0.1510 | 0.1788 | 0.1976 | 0.2509 |
| 168 | 0.1266 | 0.1506 | 0.1783 | 0.1971 | 0.2502 |
| 169 | 0.1262 | 0.1501 | 0.1778 | 0.1965 | 0.2495 |
| 170 | 0.1258 | 0.1497 | 0.1773 | 0.1959 | 0.2488 |
| 171 | 0.1255 | 0.1493 | 0.1768 | 0.1954 | 0.2481 |
| 172 | 0.1251 | 0.1488 | 0.1762 | 0.1948 | 0.2473 |
| 173 | 0.1247 | 0.1484 | 0.1757 | 0.1942 | 0.2467 |
| 174 | 0.1244 | 0.1480 | 0.1752 | 0.1937 | 0.2460 |
| 175 | 0.1240 | 0.1476 | 0.1747 | 0.1932 | 0.2453 |
| 176 | 0.1237 | 0.1471 | 0.1743 | 0.1926 | 0.2446 |
| 177 | 0.1233 | 0.1467 | 0.1738 | 0.1921 | 0.2439 |
| 178 | 0.1230 | 0.1463 | 0.1733 | 0.1915 | 0.2433 |
| 179 | 0.1226 | 0.1459 | 0.1728 | 0.1910 | 0.2426 |
| 180 | 0.1223 | 0.1455 | 0.1723 | 0.1905 | 0.2419 |
| 181 | 0.1220 | 0.1451 | 0.1719 | 0.1900 | 0.2413 |
| 182 | 0.1216 | 0.1447 | 0.1714 | 0.1895 | 0.2406 |
| 183 | 0.1213 | 0.1443 | 0.1709 | 0.1890 | 0.2400 |
| 184 | 0.1210 | 0.1439 | 0.1705 | 0.1884 | 0.2394 |
| 185 | 0.1207 | 0.1435 | 0.1700 | 0.1879 | 0.2387 |
| 186 | 0.1203 | 0.1432 | 0.1696 | 0.1874 | 0.2381 |
| 187 | 0.1200 | 0.1428 | 0.1691 | 0.1869 | 0.2375 |
| 188 | 0.1197 | 0.1424 | 0.1687 | 0.1865 | 0.2369 |
| 189 | 0.1194 | 0.1420 | 0.1682 | 0.1860 | 0.2363 |
| 190 | 0.1191 | 0.1417 | 0.1678 | 0.1855 | 0.2357 |
| 191 | 0.1188 | 0.1413 | 0.1674 | 0.1850 | 0.2351 |
| 192 | 0.1184 | 0.1409 | 0.1669 | 0.1845 | 0.2345 |
| 193 | 0.1181 | 0.1406 | 0.1665 | 0.1841 | 0.2339 |
| 194 | 0.1178 | 0.1402 | 0.1661 | 0.1836 | 0.2333 |
| 195 | 0.1175 | 0.1398 | 0.1657 | 0.1831 | 0.2327 |
| 196 | 0.1172 | 0.1395 | 0.1652 | 0.1827 | 0.2321 |



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Komplek IAIN Bengkulu Tlp. (0736) 51171

KUESIONER PENELITIAN

Bengkulu, Juli 2020

Kepada Yth,
Saudara/Saudari
Di Bengkulu

Assalamualaikum, Wr. Wb
Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang akan saya lakukan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)”** untuk mendukung salah satu syarat dalam menyelesaikan skripsi. Dengan itu saya mengharapkan kesediaan Saudara/Saudari untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini. Saya sangat mengharapkan jawaban Saudara/Saudari berikan adalah benar-benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Apapun jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya untuk kepentingan penelitian saja. Atas perhatian dan bantuan Saudara/Saudari, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Fahtira Virdha Noor
NIM. 1611130108

A. Data Responden

Petunjuk Umum: Isilah data anda dengan benar dibawah ini.

1. Screening Question

Untuk keperluan keabsahan data penelitian ini, saya mengharapkan kepada Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menceklist (\checkmark) pernyataan berikut :

a. Apakah anda pernah membeli produk HNI-HPAI > 2 kali?

- Pernah
 Tidak Pernah

Jika “pernah” anda dapat melanjutkan kuisisioner, jika “tidak pernah” anda tidak perlu melanjutkan kuisisioner. Terimakasih

2. Identitas Responden

Nama : MOZY HARON SYAFRONI
Alamat : Jl. TUANG BAWANG NO. 1

3. Karakteristik Responden

Petunjuk Pengisian Isilah karakteristik responden dibawah ini dan berikan tanda checklist (\checkmark) pada pilihan yang paling tepat bagi anda terkait dengan pernyataan berikut. Identitas responden dirahasiakan dan hanya diketahui peneliti.

a. Jenis Kelamin

- Laki-laki
 Perempuan

b. Usia

- Dibawah 17 Tahun
 17-25 Tahun
 25-30 Tahun

30-35 Tahun

Diatas 35 Tahun

c. Jenjang pendidikan terakhir

SD/Sederajat

SMP/Sederajat

SMA/Sederajat

DI/DII/DIII

S1/S2/S3

Lainnya.....

d. Jenis Pekerjaan

PNS

Buruh

Wiraswasta

Karyawan Swasta

Pelajar/Mahasiswa

Lainnya.....

e. Pendapatan Perbulan

Rp0 - Rp.2000.000

Rp2.000.000 - Rp4.000.000

Rp4.000.000 - Rp6.000.000

>Rp6000.000

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda (√) pada salah satu alternatif jawaban yang paling tepat pada lembar kuesioner di bawah ini. Dengan keterangan jawaban sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju : skor/bobot 5
- b. Setuju : skor/bobot 4
- c. Kurang Setuju : skor/bobot 3
- d. Tidak Setuju : skor/bobot 2
- e. Sangat Tidak Setuju : skor/bobot 1

Contoh:

| NO | DAFTAR PERTANYAAN | SS | S | KS | TS | STS |
|----|----------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1 | Produk halal adalah pilihan saya | | √ | | | |

1) Kualitas Pelayanan

| NO | DAFTAR PERTANYAAN | SS | S | KS | TS | STS |
|---|--|----|---|----|----|-----|
| Indikator: Kehandalan (Reability) | | | | | | |
| 1 | Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan | √ | | | | |
| 2 | Karyawan memberikan informasi yang berguna untuk pelanggan | √ | | | | |
| 3 | Karyawan memberikan pelayanan sesuai janji | √ | | | | |
| Indikator: Daya Tanggap (Responsiveness) | | | | | | |
| 1 | Ketelitian dan keakuratan karyawan dalam penjelasan produk | √ | | | | |
| 2 | Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pelanggan | √ | | | | |
| 3 | Karyawan selalu siap/tanggap untuk dimintai bantuan | √ | | | | |
| Indikator: Jaminan (Assurance) | | | | | | |
| 1 | Karyawan bersikap sopan saat melayani | √ | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|--|
| | pelanggan | | | | | |
| 2 | Karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk | ✓ | | | | |
| 3 | Karyawan mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan | ✓ | | | | |
| Indikator: Empati (Empathy) | | | | | | |
| 1 | Karyawan memberikan kemudahan untuk dihubungi | ✓ | | | | |
| 2 | Karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan pelanggan | ✓ | | | | |
| 3 | Karyawan perusahaan memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan | ✓ | | | | |
| Indikator: Bukti Fisik (Tangibles) | | | | | | |
| 1 | Ketersediaan barang yang dibutuhkan selalu ada | ✓ | | | | |
| 2 | Kebersihan dan kenyamanan ruangan | | ✓ | | | |
| 3 | Ketersediaan lahan parkir | | ✓ | | | |

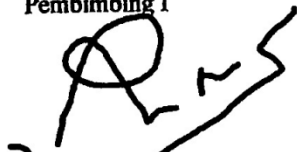
2) Kepuasan Pelanggan

| NO | DAFTAR PERTANYAAN | SS | S | KS | TS | STS |
|--|--|----|---|----|----|-----|
| Indikator: Penampilan | | | | | | |
| 1 | Semua karyawan berpenampilan rapi dan bersih | ✓ | | | | |
| 2 | Peralatan dan perlengkapan kantor tertata rapi | ✓ | | | | |
| Indikator: Minat untuk menggunakan produk | | | | | | |
| 1 | Harga yang diberikan sesuai dengan manfaat yang didapatkan | ✓ | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|--|
| 2 | Produk HPAI sangat berkualitas | ✓ | | | | |
| Indikator: Merekomendasikan untuk menggunakan produk | | | | | | |
| 1 | Pelanggan akan terus berlangganan HPAI | | ✓ | | | |
| 2 | Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada orang lain | | ✓ | | | |
| Indikator: Keyakinan | | | | | | |
| 1 | Karyawan HPAI dapat dipercaya | ✓ | | | | |
| 2 | Berlangganan di HPAI merupakan pilihan yang tepat | ✓ | | | | |


Mengetahui

Pembimbing I



Dr. Nurul Hak, M.A
NIP.196606161995031002

Pembimbing II



Nonie Afrianty, M.E.
NIP.199304242018012002



Observasi awal di Al-Fatih BC II HPAI Kota Bengkulu



Menyerahkan surat izin penelitian

Penelitian di Al-Fatih BC II HPAI Kota Bengkulu



