

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN STORE WATSONS MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

CUT NAUFIA ADELIA

208600194



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 3/4/24

Access From (repository.uma.ac.id)3/4/24

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN STORE WATSONS MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area



OLEH:

CUT NAUFIA ADELIA

208600194

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/4/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)3/4/24

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Store Watsons Medan
Nama : Cut Naufia Adelia
NPM : 208600194
Fakultas : Psikologi



Tanggal disetujui: 27 Maret 2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.




HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cut Naufia Adelia
NPM : 208600194
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area *Hak Bebas Royalti Noneksklusi (Non-exclusive Royalty Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Store Watsons Medan. Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 27 Maret 2024
Yang menyatakan

(Cut Naufia Adelia)

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STORE WATSONS MEDAN

Oleh:

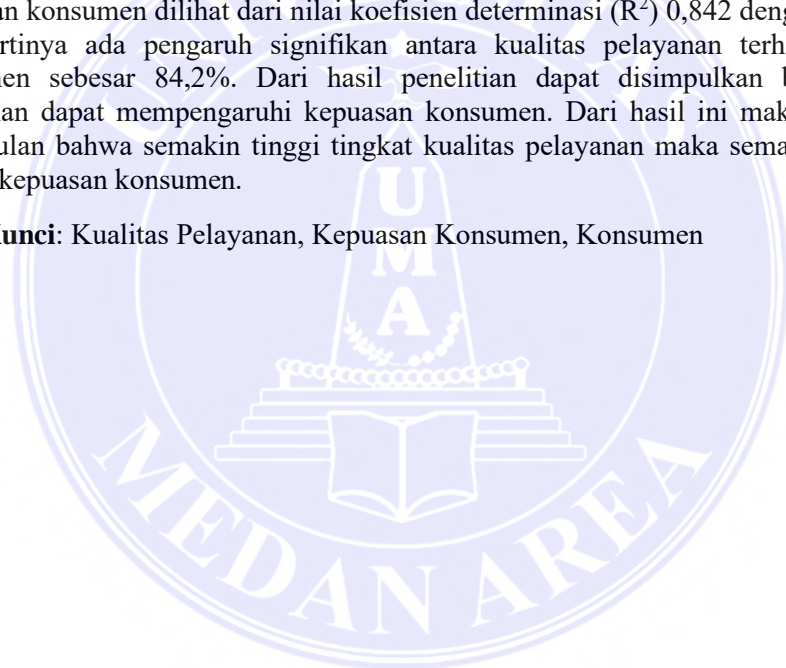
Cut Naufia Adelia

208600194

Email:cutnaufiadelia20@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Store Watsons Medan. Sampel yang berjumlah 266 orang dan teknik pengambilan sampel adalah *random sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan model skala likert, skala kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana, ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) 0,842 dengan $p = 0,000 < 0,05$, artinya ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 84,2%. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Dari hasil ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Konsumen



ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER
SATISFACTION IN WATSONS MEDAN STORE

By:

Cut Naufia Adelia
208600194

This research aimed to determine whether service quality can affect consumer satisfaction at the Watsons Medan Store. The sample consisted of 266 people and the sampling technique was random sampling. Data collection was conducted using a Likert scale model, service quality scale, and consumer satisfaction. Based on the results of simple regression analysis, there was a significant effect between service quality and consumer satisfaction as seen from the coefficient of determination (R^2) value of 0.842 with $p = 0.000 < 0.05$, which means that there was a significant effect between service quality and consumer satisfaction of 84.2%. From the research results, it could be concluded that service quality could affect consumer satisfaction. From these results, it could be concluded that the higher the level of service quality, the higher the level of consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Consumer



28/03-2024

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan pada tanggal 20 Juli 2002 dari bapak dr. Teuku Sahelly (Alm) dan ibu Yennita Rifmi, SH. Penulis merupakan putri kedua dari dua bersaudara.

Tahun 2020 Penulis lulus dari MAN 2 MODEL tahun 2020 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Psikologi di Universitas Medan Area. Penulis berkesempatan mengikuti program dari Kemendikbud yaitu Kampus Mengajar selama kurang lebih 6 bulan di tahun 2022.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT. Atas nikmat, rahmat dan ridha nya saya dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Store Watsons Medan”, sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Ilmu Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Terimakasih penulis sampaikan kepada Ibu Eva Yulina, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing atas bimbingannya selama ini. Kepada Alm.papa dr.Teuku Sahelly, Alhamdulillah kini penulis bisa berada di tahap ini meskipun pada akhirnya perjalanan ini terlewati tanpa papa temani. Kepada mama dan abang yang paling berjasa yang tidak henti-hetinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi dan doa hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Kepada Alfarhan N.M yang berkontribusi baik tenaga maupun waktu serta memberikan semangat. Juga teman penulis Syifa, Ira, Arifa, Muti, Lala dan pulu-pulu karena saling memberi bantuan serta menyemangati satu sama lain.

Penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan saran yang bersifat mendidik serta membangun sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

Medan, 27 Maret 2024
Cut Naufia Adelia
208600194

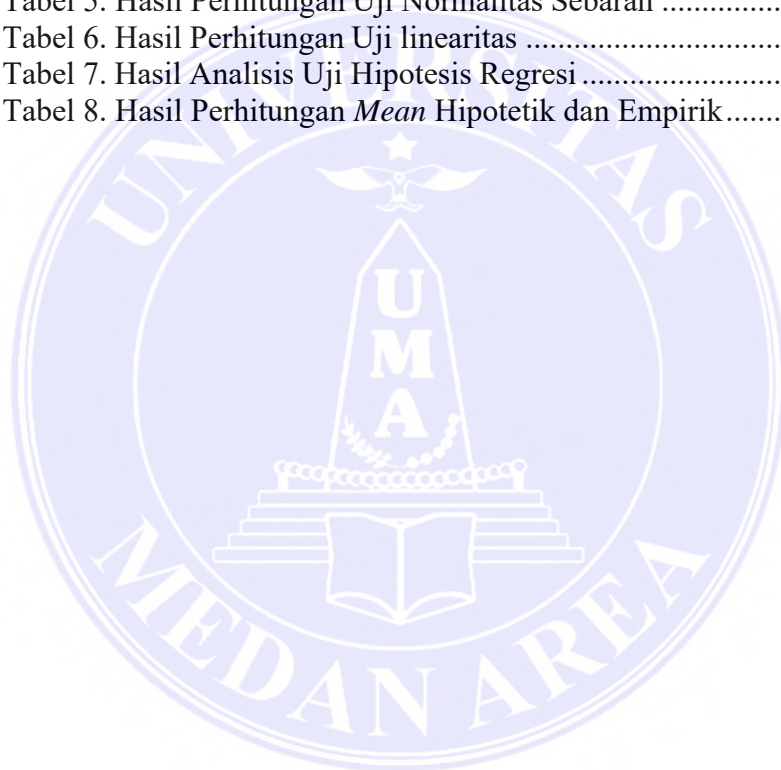
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACK	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Hipotesis Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Konsumen	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	10
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	10
2.1.3 Aspek Kepuasan Konsumen	12
2.1.4 Ciri-Ciri Kepuasan Konsumen	14
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Faktor Kualitas Pelayanan	17
2.2.3 Aspek Kualitas Pelayanan	20
2.2.4 Ciri -Ciri Kualitas Pelayanan	22
2.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	27

2.3	Kerangka Konseptual	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	30
3.1.1	Waktu Penelitian	30
3.1.2	Tempat Penelitian	30
3.2	Bahan dan Alat	30
3.3	Metodologi Penelitian	30
3.3.1	Teknik Analisis Data.....	30
3.3.2	Metode Uji Coba Alat Ukur.....	31
3.3.3	Metode Analisis Data.....	32
3.4	Populasi dan Sampel	33
3.4.1	Populasi.....	32
3.4.2	Sampel.....	33
3.4.3	Teknik Pengambilan Sample.....	34
3.5	Prosedur Kerja	34
3.5.1	Skala Kualitas Pelayanan	34
3.5.2	Kepuasan Konsumen.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Orientasi Kancas Penelitian	36
4.2	Persiapan Penelitian.....	37
4.2.1	Persiapan Administrasi	37
4.2.2	Persiapan Alat Ukur Penelitian.....	38
4.2.3	Uji Coba Alat Ukur.....	39
4.3	Pelaksanaan Penelitian	42
4.4	Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	43
4.4.1	Uji Asumsi	43
4.4.2	Hasil Perhitungan Hipotesis.....	45
4.4.3	Perhitungan <i>Mean</i> Hipotetik Dan <i>Mean</i> Empirik	46
4.5	Pembahasan	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		53
5.2	Simpulan.....	53
5.1	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN.....		59

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 1. Jadwal Penelitian.....	30
2. Tabel 2. Jumlah Konsumen Store Watson Medan	33
3. Tabel 3. Distribusi Butir Aitem Skala Kepuasan Konsumen Setelah di Uji Coba	40
4. Tabel 4. Distribusi Butir Aitem Skala Kualitas Pelayanan Setelah di Uji Coba	41
5. Tabel 5. Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	43
6. Tabel 6. Hasil Perhitungan Uji linearitas	44
7. Tabel 7. Hasil Analisis Uji Hipotesis Regresi	44
8. Tabel 8. Hasil Perhitungan <i>Mean</i> Hipotetik dan Empirik.....	46



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 1 Kerangka Konseptual	29
2. Gambar 2 Kurva Normal Variabel Kepuasan Konsumen.....	47
3. Gambar 3 Kurva Normal Variabel Kualitas Pelayanan	48



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran 1 Skala Kepuasan Konsumen	60
2. Lampiran 2 Skala Kualitas Pelayanan.....	63
3. Lampiran 3 Data Mentah Sebelum Uji Coba	66
4. Lampiran 4 Data Setelah Uji Coba	70
5. Lampiran 5 Uji Validitas dan Realibitas	92
6. Lampiran 6 Uji Normalitas dan Linearitas.....	96
7. Lampiran 7 Uji Hipotesis Regresi Linear Sederhana.....	102
8. Lampiran 8 Surat Izin Penelitian.....	108



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia terdapat sejumlah entitas bisnis ritel modern yang berdiri dan bersaing di arena pasar guna memenuhi keperluan konsumen. Industri ritel menjadi salah satu sektor bisnis yang dikenal luas oleh masyarakat Indonesia, sebab di dalam satu pusat perbelanjaan, konsumen dapat menjumpai berbagai kebutuhan yang mereka perlukan. Toko modern menjadi pilihan utama masyarakat karena memiliki tampilan fisik yang lebih menarik dan menyediakan beragam produk dengan lengkap.

Saat ini, sektor keindahan menjadi salah satu sektor yang tengah mengalami pertumbuhan pesat. Dengan berjalannya waktu, terjadi kemajuan signifikan dalam aktivitas bisnis pada era ini. Persaingan di ranah bisnis pun semakin intensif, baik dalam skala global maupun nasional, di mana perusahaan-perusahaan berlomba untuk memenangkan hati konsumen. Upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam menghadapi tantangan persaingan ini adalah dengan mengutamakan pemberian kepuasan kepada konsumen.

Salah satu entitas ritel yang tengah bersaing di ranah bisnis masa kini ialah peritel produk kecantikan, salah satunya store kecantikan di Indonesia adalah Store Watsons. Watsons Indonesia (PT Duta Intidaya Tbk) berdiri pada tahun 2005, tepatnya 16 Juni 2005 melalui perizinan tunggal dan eksklusif dengan A.S. Watsons Group. Watson merupakan jaringan ritel yang berfokus pada produk Watsons produk kesehatan dan kecantikan no 1 di Asia dan Indonesia. Watsons

menawarkan berbagai macam produk perawatan pribadi, termasuk kosmetik, produk perawatan kulit, produk rambut, suplemen kesehatan, obat-obatan over-the-counter, produk bayi, dan banyak lagi.

Store Watsons ini store yang disukai para wanita. Dikarenakan salah satu toko yang menyediakan berbagai produk kecantikan dan kosmetik, termasuk perawatan kulit, kosmetik, serta perawatan pribadi untuk kesehatan dan kebugaran. Oleh karena itu, penting untuk para pelaku bisnis memperhatikan kepuasan konsumen dalam menjaga keberlanjutan usahanya.

Kepuasan konsumen adalah tingkat kepuasan yang merujuk kepada kepuasan individu setelah melakukan perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya (Sunyoto, 2010:35). Hal ini mencerminkan sejauh mana harapan dan ekspektasi konsumen terpenuhi setelah mengalami pengalaman dengan produk atau layanan tersebut. Kepuasan konsumen adalah aspek penting dalam dunia bisnis dan memiliki implikasi besar terhadap kesuksesan jangka panjang suatu perusahaan.

Konsumen yang mengalami kepuasan dapat dikenali melalui tanda-tanda bahwa mereka cenderung melakukan pembelian ulang terhadap barang dan layanan yang disajikan, membentuk ikatan kesetiaan terhadap perusahaan atau toko yang bersangkutan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Supranto pada tahun 2011, disebutkan bahwa konsumen yang merasa puas cenderung menjadi pelanggan setia yang akan melakukan pembelian ulang dan memberikan rekomendasi terhadap perusahaan atau toko kepada orang lain. Mereka juga lebih mungkin memberikan umpan balik positif dan membantu memperkuat reputasi perusahaan.

Berdasarkan fenomena yang di temui di tempat penelitian berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 20-23 Juli 2022 pernyataan tersebut mencerminkan bahwa toko Watsons di Medan belum sepenuhnya memuaskan konsumen, yang terbukti dari ketidaksesuaian harga barang yang tertera pada label tampilan dengan harga yang seharusnya dibayar oleh konsumen saat melakukan transaksi di kasir. Perbedaan tersebut dapat memberikan dampak yang merugikan bagi para konsumen, terutama apabila jumlah yang harus dibayarkan di kasir lebih tinggi dari pada yang tertera pada label tampilan produk. Kesalahan perbedaan harga antara label barang dan nilai yang tercatat di mesin kasir kerap kali memicu adanya perdebatan antara karyawan toko dan konsumen. Dalam situasi ini, konsumen hanya memiliki dua opsi, yakni tetap melanjutkan pembelian dengan perbedaan harga atau memilih untuk tidak melanjutkan transaksi.

Menurut ketentuan yang tercantum dalam “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UU No. 8-1999), pada Pasal 4 huruf (b)” dijabarkan bahwa “konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan/atau jasa, dan berhak menerima barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, serta jaminan yang telah dijanjikan”. Disamping itu, Pasal 7 UU No. 8-1999 menegaskan “kewajiban bagi pengusaha untuk menyajikan informasi yang akurat, transparan, dan jujur seputar kondisi dan jaminan terkait barang atau jasa, serta memberikan penjelasan mengenai penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.”

Kemudian kurang responnya karyawan Store Watsons Medan pada saat konsumen datang ke Store, dimana terdapat ada karyawan yang kurang peduli kedatangan konsumen. Sehingga pada saat konsumen butuh sesuatu, konsumen

harus mendatangi karyawan Store dan meminta bantuannya. Karyawan kurang tanggap ketika konsumen tiba, seperti karyawan penjualan, perempuan atau laki-laki promosi penjualan, atau penasihat kecantikan yang memberikan layanan, tetapi belum menunjukkan kesiapan untuk melayani konsumen yang datang.

Ketika karyawan ramah dan menghormati konsumen yang telah datang ke Store, membuat konsumen merasa dihargai, sebaliknya ketidakpedulian terhadap kedatangan konsumen, konsumen merasa bahwa toko tidak memprioritaskan pelayanan mereka, mereka mungkin merasa tidak dihargai sebagai konsumen (Rian pratama, 2022:331). Ini dapat merusak hubungan jangka panjang dengan konsumen dan bahkan dapat berdampak pada citra.

Selanjutnya, dalam konteks bukti fisik (*tangibles*) terfokus pada infrastruktur, dimana hal ini mencakup segala fasilitas yang mendukung kelancaran serta kenyamanan konsumen dalam melaksanakan transaksi pembelian dan merasakan produk yang disuguhkan oleh penyelenggara layanan masih perlu ditingkatkan, yaitu dengan tester produk harus diisi ulang dan diperhatikan ketika sudah habis. Ini termasuk kurang cekatan dan ketidaktepatan dalam mengisi ulang produk tester di rak-rak. Salah satu dampak langsung dari ketidaktepatan dalam mengisi ulang produk adalah kehabisan stok.

Ketika konsumen datang ke toko untuk membeli suatu produk yang mereka butuhkan dan menemukan bahwa produk tester atau display tersebut telah habis, hal ini akan menciptakan ketidakpuasan. Mereka mungkin perlu mencari toko lain untuk memenuhi kebutuhan mereka, dan ini bisa menjadi alasan bagi mereka untuk tidak kembali ke toko yang mengalami kehabisan stok.

Ketika konsumen terus-menerus menghadapi masalah ketidaksesuaian harga label di rak, kurang ketidakterediaan produk tester atau display, kurang tanggapnya karyawan store mereka mungkin akan mencari alternatif lain, termasuk toko pesaing. Ini berarti potensi kehilangan penjualan dan pendapatan yang bisa saja diperoleh jika produk selalu tersedia. Pengalaman yang kurang memuaskan, seperti kehabisan stok tester, dapat secara signifikan mengurangi tingkat kepuasan konsumen (Karmila, M & Barlian, 2023:314).

Ketika konsumen tidak mendapatkan apa yang mereka inginkan dengan mudah, perasaan frustrasi dan kekecewaan dapat merajalela. Ketidaktelitian dalam mengisi ulang produk di toko ritel bukanlah masalah sepele. Dampaknya dapat sangat merugikan, mulai dari kehilangan penjualan hingga hilangnya kepercayaan konsumen. Kepercayaan yang konsisten meraih dukungan dari konsumen merupakan aspek penting bagi kelangsungan perusahaan. Sejalan dengan tingkat kepercayaan yang meningkat, perusahaan mampu menjaga hubungan yang positif dan berkelanjutan dengan konsumennya (Mamang,2013:197). Keyakinan merupakan evaluasi dari interaksi individu dengan pihak lain yang akan terlibat dalam suatu transaksi spesifik, sejalan dengan ekspektasi yang terbentuk di dalam konteks lingkungan yang dipenuhi oleh ketidakpastian.

Dari kepuasan konsumen di atas salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Adanya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi konsumennya. Menurut Armstrong (2012:681), kualitas layanan dapat diartikan sebagai totalitas aspek istimewa dan karakteristik yang melekat pada produk atau jasa, yang secara esensial mendukung

kapabilitasnya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Ciri-ciri kualitas pelayanan yang baik menurut (Kasmir,2017:67) Ketersediaan tenaga kerja yang berkualitas menjadi kunci utama dalam memastikan kelancaran komunikasi, tanggung jawab terhadap setiap pelanggan dari tahap awal hingga penyelesaian, pelayanan yang cepat dan akurat, serta pemberian jaminan kerahasiaan transaksi. Selain itu, pengetahuan dan keterampilan yang unggul menjadi aset penting yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Adapun kualitas pelayanan Store Watsons Medan yang belum memenuhi ekspektasi konsumen. Baik dari perbedaan harga barang di *label display* dengan harga yang harus dibayar konsumen saat di kasir, kurang tanggapnya karyawan Store serta kurang cekatannya karyawan dalam mengisi produk-produk tester. Dalam konteks persaingan global di industri kecantikan, kualitas layanan telah menjadi elemen krusial yang dapat menentukan kesuksesan sebuah perusahaan. Kini, faktor ini memiliki dampak signifikan terhadap performa usaha, karena tingkat kepuasan konsumen dapat tercapai melalui penyediaan layanan yang sesuai dengan harapan mereka.

Alasan utama penelitian ini difokuskan pada Store Watsons Medan adalah karena pergeseran tren perilaku konsumen di era kontemporer. Saat ini, seorang konsumen tidak sekadar mengunjungi toko untuk melakukan transaksi belanja semata, tetapi mereka menginginkan pelayanan yang luar biasa dan pengalaman berbelanja yang memuaskan di Store Watsons Medan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diungkapkan dalam penelitian ini permasalahan kepuasan konsumen Store Watsons Medan. Atas latar belakang masalah di atas maka penulis mengambil judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Store Watsons Medan.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Store Watsons Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Store Watson Medan.

1.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian di atas maka penulis dapat mengajukan hipotesis sebagai berikut adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Store Watsons Medan. Dengan asumsi, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Sebaliknya, semakin rendah tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin rendah tingkat kepuasan konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian dapat memberikan pengetahuan, wawasan ilmiah, memberikan referensi, dan sumber bacaan bagi peneliti selanjutnya tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat profil yang informatif dan organisasional untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.



BAB II

TINJAUN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Konsumen

2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dalam (Sunyoto, 2013:35) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dengan membandingkan dengan harapannya. Sedangkan Menurut Juran dalam (Donni Junni Priansa,2017:197) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan keadaan yang didapat bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.

Lovelock dalam (Hery Purnomo, 2020:15) menyatakan kepuasan konsumen merupakan reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu. Pendapat Kotler dan Keller dalam (Donni Junni Priansa,2017) menyatakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah merupakan keadaan yang didapat bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut (Zeithaml dan Bithner, 2017:90) terdapat empat macam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, sebagai berikut:

1. Aspek barang dan jasa. Kepuasan konsumen terhadap barang atau jasa dipengaruhi secara signifikan oleh penilaian konsumen terhadap fitur barang dan jasa
2. Aspek emosi konsumen. Emosi atau perasaan dari konsumen dapat memengaruhi persepsinya mengenai tingkat kepuasan terhadap barang dan jasa. Emosi ini berkaitan dengan suasana hati. Pada saat seorang konsumen sedang mengalami suasana hati yang gembira, emosinya akan memengaruhi persepsi yang positif terhadap kualitas suatu jasa yang dikonsumsi. Sebaliknya, jika seorang konsumen sedang mengalami suasana hati yang buruk, emosinya akan membawa tanggapan yang buruk terhadap suatu jasa yang sedang dimanfaatkan olehnya walaupun penyampaian jasa tersebut tidak ada kesalahan sedikit pun.
3. Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa. Konsumen terkadang dikagetkan oleh sebuah hasil suatu jasa di mana bisa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan. Biasanya konsumen cenderung untuk mencari penyebabnya. Kegiatan konsumen dalam mencari penyebab suatu kesuksesan atau kegagalan jasa inilah yang dapat memengaruhi tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa.
4. Aspek persepsi atas persamaan atau keadilan. Konsumen akan bertanya-tanya pada diri mereka sendiri: “Apakah saya sudah dilayani secara adil dibandingkan konsumen lain? Apakah konsumen lain mendapatkan

perlakuan yang lebih baik, harga yang lebih murah, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya diperlakukan secara baik dan sebanding dengan biaya dan usaha yang saya keluarkan?" Pemikiran mengenai persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi konsumen pada tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa tersebut.

Lupiyoadi dalam (Meithiana,2019:19) dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

1. Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

5. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Menurut (Oliver,2010:56) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu:

1. Harapan konsumen
2. Kinerja penyedia layanan
3. Perbedaan antara harapan dan kinerja
4. Kepuasan sebelumnya
5. Komunikasi

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

2.1.3 Aspek Kepuasan Konsumen

Menurut (Kotler & Keller, 2014:) mengemukakan pendapat tentang aspek-aspek kepuasan konsumen, meliputi :

1. *Expectation* (Harapan) : Sesuatu yang mempengaruhi kepuasan konsumen dimulai dari tahap sebelum membeli produk, yaitu: ketika konsumen

mengembangkan harapan tentang apa yang akan diterima dari produk setelah membeli

2. *Performance (Kinerja)* : Selama melakukan kegiatan konsumsi, konsumen merasakan kinerja dan manfaat dari produk secara aktual dilihat dari dimensi kepentingan konsumen
3. *Comparison (Kesesuaian)* : Setelah mengkonsumsi produk, terjadi adanya harapan sebelum pembelian dan persepsi kinerja dibandingkan oleh konsumen.
4. *Confirmation/disconfirmation (Penegasan)* : Penegasan dari keinginan konsumen, apakah keinginan sebelum membeli dengan persepsi pembelian sama atau tidak
5. *Discrepancy (Ketidaksesuaian)* : Jika tingkat kinerja tidak sama, pengakuan ketidaksamaan menentukan perbedaan satu sama lain. Diskonfirmasi yang negatif menentukan kinerja yang aktual ada di bawah tingkat harapan maka konsumen merasa tidak puas

Terdapat 4 Aspek kepuasan konsumen menurut (Kotler & Armstrong, 2018:138) yaitu :

1. Aspek jumlah atribut/fasilitas, aspek ini meliputi sarana dalam melancarkan dan juga memudahkan konsumen dalam membeli dan merasakan produk yang disediakan pihak penyedia jasa.
2. Aspek hubungan konsumen dengan karyawan, yakni aspek yang berhubungan dengan keramahan dari karyawan, informasi yang dilakukan serta diberikan oleh karyawan, komunikatif, responsif, suportif, dan juga kecekatan karyawan dalam melayani konsumen.

3. Aspek kompetensi teknis dari karyawan, yakni meliputi keberanian bertindak dari karyawan dan pengalaman yang dimiliki oleh karyawan.
4. Aspek biaya (harga), yakni meliputi mahalnnya produk, dan terjangkau atau tidaknya produk oleh konsumen.

Terdapat dua aspek kepuasan konsumen menurut (F.Tjiptono, 2016:284) yaitu:

1. Ekspektasi konsumen. Ekspektasi konsumen ialah perkiraan awal terhadap tingkat kinerja atau ciri khas yang akan diterima pengguna jasa atau produk,
2. *Perceived performance* ialah persepsi pelanggan kepada keseluruhan atribut produk atau jasa dari hasil yang didapatkan.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan aspek kepuasan konsumen yaitu aspek jumlah atribut/fasilitas, aspek hubungan konsumen dengan karyawan, aspek kompetensi teknis dari karyawan, dan Aspek biaya (harga)

2.1.4 Ciri -ciri Kepuasan Konsumen

Menurut (Supranto,2011:78) konsumen yang puas akan menjadi loyal dengan ciri-ciri sebagai berikut : membeli berkali-kali (minimal 3 kali), mengajak orang lain membeli, membicarakan hal-hal baik mengenai brand kepada orang lain (*word of mouth communication*), menjadi tidak mudah dipengaruhi oleh brand pesaing

Ciri-ciri kepuasan konsumen menurut (Kotler & Keller, 2012:112) yaitu:

1. Memiliki kesetiaan terhadap jasa
2. Membicarakan jasa kepada orang lain
3. Menciptakan citra yang positif

4. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama (Kotler, 1999; Kotler & Keller, 2012).

Menurut (Rustanti, 2015:35) ada beberapa ciri-ciri kepuasan konsumen diantaranya sebagai berikut :

1. Loyalitas terhadap produk konsumen yang puas cenderung loyal, di mana mereka akan membeli ulang dari produk yang sama.
2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen yang lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan
3. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain. Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama

Dari penjelasan di atas, apabila produk yang ditawarkan setiap perusahaan harus memberikan loyal, supaya konsumen akan membeli ulang produk tersebut. Apabila loyal yang diterima oleh konsumen sesuai ekspektasi, maka konsumen akan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan konsumen lain akan tertarik pada produk

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri kepuasan konsumen yaitu bersikap loyal terhadap produk, konsumen memberikan testimoni dari mulut ke mulut yang bersifat positif dan pertimbangan utama konsumen yaitu tidak sensitif terhadap harga atau penawaran lain daripada kompetitor.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam (Indrasari, 2019:16) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Kotler dan Amstrong (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. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan konsumen.

Kualitas Pelayanan *Service quality* menurut Rambat Lupiyoadi dalam (Indrasari, 2019:62) menurut *Service quality* seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas Pelayanan yang menjadi hal pertama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ini adalah sebagai ukuran seberapa jauh perbedaan antara sebuah kenyataan dan harapan dari seorang konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima.

2.2.2 Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut (Nasib,2021:110) faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

1. Cepat, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap waktu yang digunakan, semakin cepat suatu layanan diberikan, maka konsumen akan semakin senang dan puas.
2. Tepat sasaran, selain dari segi waktu ketepatan juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kualitas suatu pelayanan. Hal yang menjadi keinginan konsumen atau pelanggan harus tepat di berikan pelayanannya.
3. Keamanan, faktor yang tidak kalah penting lagi yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu faktor keamanan.
4. Ramah, ramah merupakan faktor yang juga harus dipenuhi untuk mempengaruhi kualitas pelayanan suatu perusahaan. Dengan memberikan pelayanan dengan ramah, maka konsumen akan merasa dihormati dan dihargai. Konsumen akan merasa tenang dan nyaman saat melakukan aktivitas di tempat layanan tersebut.

Menurut (Fandy Tjiptono,2011:232) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa

dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (*service excellent*).

Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pemakainya secara konsisten.

Menurut (F.Tjiptono,2015:178) faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan salah satu karakteristik unik jasa atau layanan adalah *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian jasa. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan jasa dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi :
 - a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan
 - b. Cara berpakaian karyawan yang kurang sesuai konteks
 - c. Tutur kata karyawan kurang sopan
 - d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan
 - e. Mimik muka karyawan selalu cemberut.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi keterlibatan karyawan secara insentif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas yaitu berupa tingginya variabilitas yang dihasilkan. Faktor-faktor yang biasa mempengaruhinya antara lain :
 - a. Upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam suatu perusahaan
 - b. Pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi
 - c. Tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi
 - d. Motivasi kerja karyawan rendah
3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai Karyawan front line merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Dalam banyak kasus, keramahan dan kesopanan karyawan bisa jadi memberikan kesan pertama bagi calon pelanggan yang ingin berhubungan dengan sebuah perusahaan penyedia jasa. Agar para karyawan front line mampu melayani pelanggan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan, dan SDM). Dukungan tersebut bisa juga berupa peralatan (perkakas, material, pakaian, seragam), pelatihan keterampilan maupun informasi (misalnya, prosedur operasi).
5. Gap komunikasi, bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Gap-gap komunikasi bisa berupa :

- a. Penyedia layanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
- b. Penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan.
- c. Pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan.
- d. Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan atau saran pelanggan.

Dari kesimpulan di atas dapat diketahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah cepat, tepat sasaran, keamanan dan ramah.

2.2.3 Aspek Kualitas Pelayanan

Aspek kualitas pelayanan menurut Pasuraman dalam (Kotler, 2012:284) yaitu :

1. Bukti Fisik, penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.
2. Empati, kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
3. Keandalan, kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Cepat tanggap, daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

5. Jaminan, kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Selain itu menurut Garvin (Tjiptono, 2018:130) ada tujuh aspek kualitas pelayanan yaitu:

1. Kinerja (*performance*)

Karakteristik dari kualitas pelayanan ini misalnya kecepatan, ketepatan waktu, kerja sama dan tanggung jawab.

2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*)

Yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan store interior dan eksterior seperti *air Conditioner*, pencahayaan, *speaker*, dan sebagainya.

3. Keandalan (*reability*)

Yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kegagalan apa yang sudah dijanjikan maksudnya sejauh mana kualitas pelayanan memenuhi standar-standar yang sudah ditetapkan sebelumnya.

4. Daya tahan (*durability*)

Yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk atau jasa dapat terus digunakan.

5. *Servicebility*

Yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi,serta penanganan keluhan yang memuaskan.

6. Estetika

Yaitu daya tarik produk terhadap panca indera misalnya bentuk fisik yang menari, model/desain yang artistic, warna, dan sebagainya.

7. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Menurut Tjiptono (Indrasari 2019:65), ada lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan.

Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan (*Reability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
- c. Jaminan (*Asurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu ragan.
- d. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjali relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e. Bukti fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2.2.4 Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut (Kasmir, 2017:67) yaitu:

a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pengunjung sangat bergantung pada karyawan yang melayaninya karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu juga karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, dan karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pengunjung sehingga pengunjung semakin tertarik.

b. Mampu berkomunikasi dengan baik

Mampu berkomunikasi dengan baik artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pengunjung dan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pengunjung. Selain itu karyawan juga harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

c. Bertanggung jawab kepada setiap konsumen sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada setiap konsumen sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas dan selesai. Pelanggan akan merasa puas jika konsumen bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari semula mengerjakannya segera mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani konsumen diharapkan karyawan harus melakukan sesuai prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan

keinginan konsumen. Cepat di sini, artinya dalam batas-batas normal misalnya pelayanan untuk setiap transaksi ada waktu yang sudah disediakan untuk pelanggan. Karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan membicarakan hal-hal yang diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani konsumen .

e. Memberikan jaminan kerahasiaan untuk setiap transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan konsumen atau nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan kepribadian konsumen. Pada dasarnya menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun yang tidak memiliki kepentingan.

f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani konsumen harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, maka karyawan perlu di didik secara khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi konsumen atau nasabah atau kemampuannya dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan dapat mempercepat proses kerja sesuai dengan waktu yang diinginkan.

Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin. Dalam hal ini guna meningkatkan kualitas manusia tersebut perlu di didik sesuai dengan bidang pengetahuannya. Risiko yang dihadapi akibat ketidakmampuan karyawan dalam melayani pelanggan akan berakibat fatal yaitu kelambatan dan ketidaktetapan pekerjaannya. Pada akhirnya akan membuat

kesalahan dan tidak mampu melayani pelanggan dengan baik sesuai dengan yang dipersyaratkan.

g. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Berusaha memahami kebutuhan konsumen artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh konsumen. Karyawan yang lamban akan membuat konsumen bosan dan marah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen secara cepat, dengan cara mendengar terlebih dulu keinginannya. Agar pelayanan menjadi lebih baik, karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan konsumen atau nasabah dengan cara mendengar penjelasan atau keluhan atau kebutuhan konsumen secara baik. Mendengar dengan baik agar keluhan atau keinginan yang diharapkan konsumen tidak salah dengar atau persepsi, termasuk dalam hal ini memberikan jalan ke luar yang diinginkannya.

h. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan calon konsumen kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon konsumen mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga konsumen yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dan seluruh karyawan perusahaan umumnya.

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Yang perlu diingat bahwa meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan sebelumnya. Dengan demikian setiap perusahaan harus memberikan

pemahaman, pengertian dan pengetahuan kepada seluruh karyawannya tentang pelayanan yang baik. Karyawan perlu dilatih terlebih dulu agar pemahaman tentang pelayanan yang baik dapat dijalankan dengan sebaik-baiknya.

Dasar-dasar pelayanan yang semestinya harus dimengerti dan dipahami oleh *customer service* secara umum untuk menunjang tercapainya kepuasan pelanggan ataupun kepuasan nasabah, menurut (Shakuntala , 2016) yaitu:

1. *Customer service* harus berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum (*smiling face*)
3. Menyapa pelanggan dengan lembut serta menyebutkan nama pelanggan
4. Harus dalam keadaan tenang, sopan dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan
5. Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik
6. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
7. Antusias dalam melayani dan menunjukkan kemampuan
8. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
9. Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan kepada nasabah
10. Apabila tidak bisa menangani permasalahan yang ada, maka mintalah bantuan

Menurut (Rosady,2007:16) *Service Excellent* adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empati dari petugas pelayanan dalam

pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

Dapat di ambil kesimpulan bahwasannya ciri-ciri kualitas pelayanan yang baik tersedianya karyawan yang baik, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu melayani secara cepat dan tepat, bertanggung jawab terhadap konsumen, dan antusias dalam melayani konsumen.

2.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berlandaskan beberapa teori yang sudah di jelaskan bahwasanya untuk mengembangkan dasar yang kuat agar terjalin jalinan yang baik dengan konsumen diperlukannya sebuah kualitas layanan yang optimal. Pelayanan (*services*) adalah sesuatu yang tidak bisa diwujudkan dengan seketika tetapi wajib diwujudkan dengan perlahan dan seksama. Pelayanan merujuk pada konsumen sebagai pemegang sebuah ingatan yang unik dalam ingatan terhadap sebuah produk atau jasa.

Fakta yang harus dihadapi perusahaan spesifiknya bidang jasa, bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah kewajiban untuk tetap berhasil, baik pada tingkatan operasional ataupun strategi. Akan tetapi, saat ini tidak sedikit perusahaan (tidak terkecuali perusahaan bidang jasa) yang berpendapat bahwanya perusahaan bertujuan untuk memberikan kepuasan pada konsumen. Kondisi ini bukan hanya dialami pada bagian swasta, namun juga dialami oleh lembaga pemerintahan. Saat ini perusahaan semakin sadar bahwasannya layanan dan rasa puas konsumen adalah faktor krusial sebagai upaya untuk mempertahankan bisnisnya dan memenangkan persaingan.

Selain itu, secara bersamaan perusahaan juga butuh memberikan perhatian kepada konsumen yang tidak merasakan kepuasan. Melalui kualitas pelayanan yang optimal dalam perusahaan akan mewujudkan kepuasan pada konsumen. Sesudah konsumen perbandingan kepada layanan yang diterima konsumen merasakan kepuasan, maka konsumen selanjutnya membeli secara berulang dan mereferensikan pada orang yang lain agar membeli juga di tempat yang sama dengannya. Merasakan kepuasan dengan layanan yang diterima, maka konsumen akan melakukan.

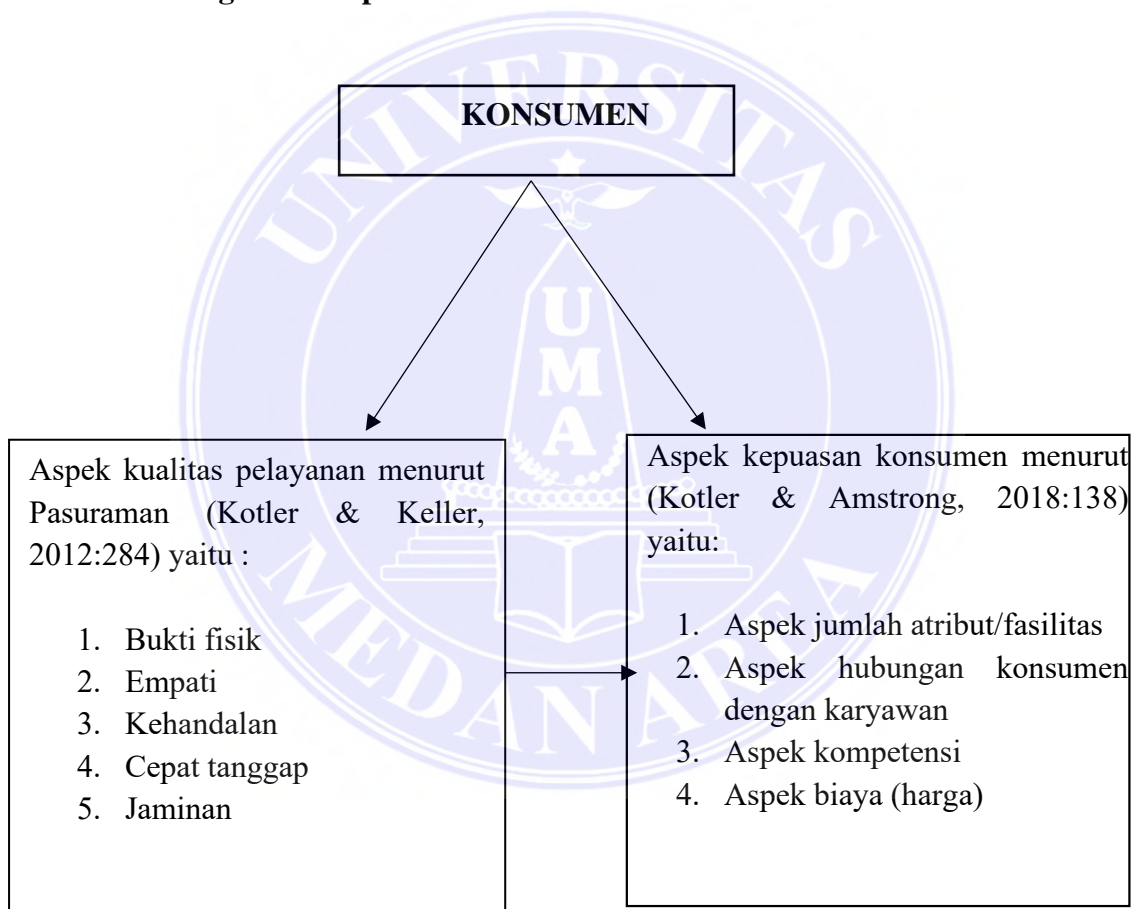
Penelitian (Tias Windarti dan Mariaty Ibrahim, 2017) meneliti tentang “Pengaruh Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen produk donat madu”. Dengan hasil penelitian kualitas produk dan kualitas layanan secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Teknik analisis data secara deskriptif dan kuantitatif menggunakan analisis regresi linier sederhana dan berganda

Berdasarkan hasil analisis penelitian Marnovita (2020) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Area Kota Samarinda. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Kota Samarinda, maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Kota Samarinda

Penelitian (Rina Sri Dewi, 2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Batua Raya Makassar. Tujuan penelitian ini untuk untuk mengetahui

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Batua Raya Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di perusahaan PT. Suracojaya abadi motor cabang batua raya Makassar. Teknik analisis yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda.

2.3 Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Tabel 1. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1.	Pengajuan Judul								
2.	Observasi Lapangan								
3.	Penyebaran Screening Kuesioner								
4.	Penyusunan Proposal								
5.	Seminar proposal								
6.	Penelitian								

3.1.2 Tempat Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Store Watsons Medan untuk wilayah Kota Medan, Sumatera Utara.

3.2 Bahan dan Alat

Dalam melaksanakan penelitian, peneliti menggunakan bahan berupa *barcode* yang disebar, yang berisi *link google form*. Kemudian data diuji dengan menggunakan *software* SPSS 21.0.

3.3 Metodologi Penelitian

3.3.1 Teknik Analisis Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksperimen dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian eksperimen merupakan penelitian yang digunakan untuk mencari sebuah pengaruh perlakuan tertentu

terhadap yang lain dalam kondisi terkendalikan. Menurut (Sugiyono ,2018) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana yaitu hubungan secara linear antara satu variabel bebas dan satu variabel terikat yang digunakan untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel terikat berdasarkan variabel bebas. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *SPSS 21.0 for windows*.

3.3.2 Metode Uji Coba Alat Ukur

a. Validitas

Validitas di definisikan sebagai suatu ukuran seberapa jauh ketepatan dan kecermatan alat ukur yang digunakan dalam menjalankan fungsi ukurnya. Suatu alat ukur dapat memiliki nilai validitas yang tinggi apabila menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat sesuai dengan maksud dan tujuan dari penelitian.

Uji validitas dan alat ukur dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Korelasi Product Moment dari Pearson* yang dihitung dengan bantuan SPSS, dengan taraf signifikan sebesar 5%. Jika r hitung $>$ r tabel berarti valid, sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel berarti tidak valid. Besarnya korelasi untuk dianggap sebagai suatu item yang valid adalah $r \geq 0,3$ (Sugiyono, 2013). Validitas yang tinggi menandakan bahwa setiap aitem pada skala tersebut mengukur hal yang sama seperti item lain secara keseluruhan.

b. Uji Realibitas

Reliabilitas di definisikan sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat di percaya atau konsistensi dalam hasil pengukuran suatu alat ukur. Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan mencari konsistensi internal item pada alat ukur dengan Teknik analisis *Alpha Cronbach*.

3.3.3 Metode Analisis Data

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan untuk mengetahui apakah data dari sampel penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak, jika data berdistribusi normal maka sampel dapat mewakili populasi. Untuk uji normalitas digunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Kaidah yang digunakan adalah jika $p > 0,05$ maka sebarannya dikatakan normal, dan sebaliknya apabila $p < 0,05$ maka sebarannya dinyatakan tidak normal.

b. Uji Linearitas

Untuk memenuhi asumsi bahwa hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat merupakan hubungan yang linier maka harus diadakan uji linearitas. Untuk melihat kelinieran diuji dengan analisis *compare means*. Pada penelitian ini, kaidah yang digunakan yaitu, data dikatakan linear apabila pada kolom *linearity* nilai probabilitas atau $p < 0,05$. Uji linearitas diuji dengan *Compare Means test for linearity* dengan bantuan perangkat lunak SPSS 21.0 for windows.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Pamela dalam (Sugiyono, 2018:126) populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan di ukur yang merupakan unit yang diteliti. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan keseluruhan objek yang dapat terdiri dari orang, benda, kejadian, waktu, dan tempat dengan ketentuan karakteristik dalam penelitian harus sama. Adapun populasi dalam penelitian ini berjumlah 8000.

Tabel 2. Jumlah Konsumen Store Watson Medan

Store Watson	Konsumen			TOTAL
	September	Oktober	November	
Medan Fair Medan	1250	1100	1650	3750
ManhattanMedan	1500	1200	1550	4250
Total				8.000

3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018:127) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil sebesar 266 responden dalam kurun waktu 2 minggu, mulai dari tanggal 9-21 Desember 2023. Berikut perhitungan sampel:

- Rata-rata perbulan Medan Fair : $3750 : 3 = 1.250$
- Sampel $1.250 \times 10\% = 125$
- Rata-rata perbulan Manhattan = $4250 : 3 = 1.416$

- Sampel $1.416 \times 10\% = 141$

Total sampel medan fair + Manhattan = $125+141= 266$

3.4.3 Teknik Pengambilan Sample

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *simple random sampling*. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2018:129).

3.5 Prosedur Kerja

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode skala. Menurut (Sugiyono,2006:13) skala pengukuran dalam kuantitatif adalah acuan yang berfungsi sebagai penentuan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut mampu menghasilkan data kuantitatif. Salah satu jenis skala yang dapat digunakan adalah skala likert.

Menurut (Sugiyono, 2018:152) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Adapun penggunaan skala ini pada dua variabel adalah skala kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

3.5.1 Skala Kepuasan Konsumen

Skala yang digunakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan aspek-aspek kepuasan konsumen menurut (Kotler & Amstrong, 2018:138) yaitu aspek jumlah atribut/fasilitas, aspek hubungan konsumen dengan karyawan , aspek komptensi dan dan aspek biaya (harga). Skala disusun menggunakan pernyataan *favourable*

(mendukung) dan *unfavourable* (tidak mendukung). Pernyataan akan disusun dalam lima kategori jawaban, terdiri dari jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Data yang diperoleh nantinya akan dianalisis melalui uji SPSS dengan menguji hipotesis yang dirumuskan oleh peneliti. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana yaitu hubungan secara linear antara satu variable bebas dan satu variable terikat yang digunakan untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variable terikat berdasarkan variable bebas

3.5.2 Skala Kualitas Pelayanan

Skala yang digunakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan Aspek kualitas pelayanan menurut Pasuraman (Kotler & Keller, 2012:284) yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap dan jaminan. Skala disusun menggunakan pernyataan *favourable* (mendukung) dan *unfavourable* (tidak mendukung). Pernyataan akan disusun dalam lima kategori jawaban, terdiri dari jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian akhir bab ini, akan diuraikan rangkuman dan rekomendasi yang relevan dengan temuan yang diperoleh dalam konteks penelitian ini. Awalnya, penulis akan mengulas inti dari simpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini, dan setelahnya, akan diberikan sejumlah saran yang berpotensi berguna bagi pihak-pihak terkait.

5.1 Simpulan

Berdasarkan temuan yang terungkap dari penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan perhitungan analisis data, diperoleh nilai F hitung sebesar 1,773. Hasil tersebut mengindikasikan tingkat signifikansi atau probabilitas sebesar 0,000, yang jelas lebih kecil dari pada nilai alpha yang ditetapkan sebesar 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa karakteristik nilai regresi ini memiliki kemampuan untuk memprediksi variabel kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan temuan tersebut, ditemukan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,842. Nilai ini mencerminkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 84,2%.

Berdasarkan hasil penelitian ini juga mencerminkan indikasi tinggi terhadap kualitas pelayanan, terungkap dari perbandingan mean hipotetis (80) dengan mean empirik (108,68) pada variabel bebas. Selain itu, selisihnya juga melampaui satu SD (10,419), menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dan konsisten dalam kualitas pelayanan. Dan untuk variabel terikat yaitu kepuasan konsumen Store Watsons Medan terindikasi tinggi karena disebabkan oleh mean hipotetik (90)

< mean empirik (121,14) serta selisihnya melebihi nilai satu SD (12,178). Maka dari hasil ini dapat menjawab hipotesis penelitian yaitu semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan konsumen pada Store Watsons Medan.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan yang terungkap yang telah disajikan oleh peneliti, peneliti mengemukakan saran-saran berikut sebagai bentuk sumbangan konstruktif:

1. Bagi Konsumen

Sebagai seorang konsumen yang setia berbelanja di Store Watson Medan konsumen harus memberikan pengalaman belanja yang memuaskan dengan berbagi pengalaman positif dengan teman dan keluarga. Serta memberikan umpan balik positif kepada Store tentang pengalaman baik kita sebagai konsumen baik melalui survei, ulasan online atau langsung kepada toko. Umpan balik ini dapat membantu Store mempertahankan kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen.

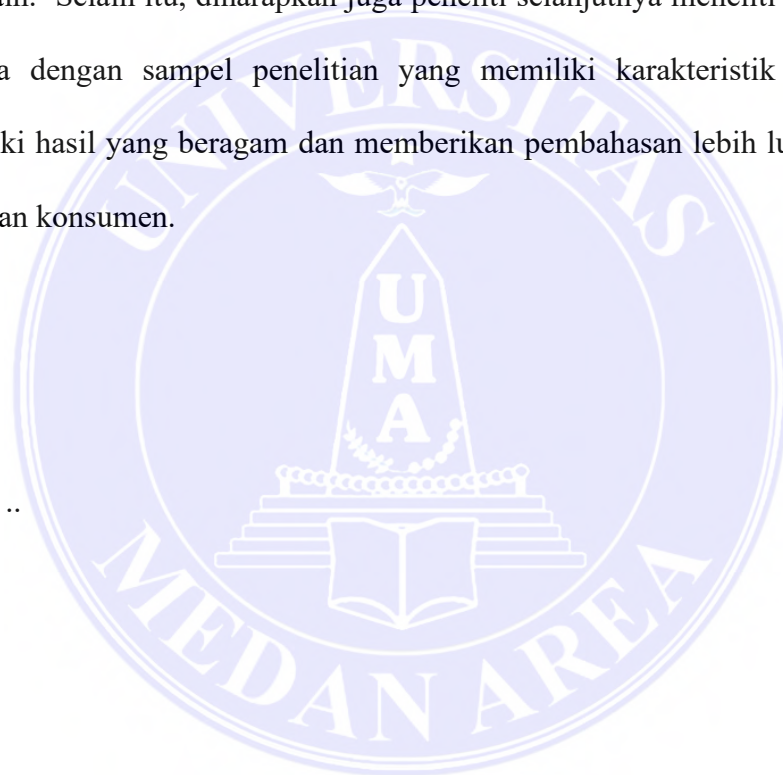
2. Bagi Karyawan Store Watson Medan

Sebagai karyawan harus mempertahankan kualitas pelayanan dengan cara pelatihan berkeanjutan untuk memperbarui pengetahuan tentang produk serta teknik terbaru dalam dunia industri kecantikan. Selalu mendengarkan dengan baik kebutuhan dan keinginan konsumen. Konsistensi yaitu memastikan bahwa setiap karyawan harus memberikan pelayanan yang konsistensi dalam hak keramahan, keahlian. Selalu menjaga toko tetap bersih, teratur dan menarik untuk menciptakan pengalaman belanja yang menyenangkan bagi konsumen serta berkolaborasi

dengan sesama rekan karyawan untuk selalu memastikan bahwa setiap aspek pelayanan terhadap konsumen dijalankan dengan baik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kepada para peneliti berikutnya diharapkan untuk meneliti dengan variabel tambahan seperti aspek emosional dan tingkat kualitas produk. Sehingga nantinya akan memperkaya pembahasan pada kepuasan konsumen dalam berbagai variabel yang lain. Selain itu, diharapkan juga peneliti selanjutnya meneliti di lokasi yang berbeda dengan sampel penelitian yang memiliki karakteristik sampel, agar memiliki hasil yang beragam dan memberikan pembahasan lebih luas lagi terkait kepuasan konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, G. & P. K. (2018). *Manajemen Pemasaran* edisi 13 jilid 1 dan 2. In Jakarta : Erlangga.
- Amstrong, G. & P. K. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Prenhalindo.
- Akbarr, M. and Parvez, N. 2009. "Impact of service quality, trust and customer satisfaction on customer loyalty". *ABAC Journal*, Vol. 29 No. 1, pp. 24-38.
- Ba, S. and Pavlou, P. (2002) *Evidence of the Effect of Trust Building Technology in Electronic Markets: Price Premiums and Buyer Behavior*. *Mis Quarterly*, 26, 243-268. <https://doi.org/10.2307/4132332>.
- Dwi Prasetyo, S. M. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online. *Jurnal Psikologi*, 15(1), 6-17.
- Dwayne D, Mary J, Zeithaml (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 7thed*. Dubuque: Mc Graw Hi Education.
- Govinaza, A. , & B. M. S. (2022). Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba X. *Jurnal Psikologi*, 143–152.
- Indrasari Meithana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler & Keller, (2012). *Marketing Management Edisi 14*, Global Edition Pearson Prentice Hall: Publishing as Prentice Hall, One Lake Street.
- Kotler & Keller (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kurniawan, Y., & Nio, S. R. (2019). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada Pengguna Go-Jek di Bukittinggi. *Jurnal Riset Psikologi*, 2019(2).
- Kurniawan Aji Prakasa, D. (2019). Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk Simcard Telkomsel. *Jurna Ilmiah Psyche*, 13(1), 37–48.
- Karmila, M., & Barlian, B. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Distributor Consumer Goods Di Tasikmalaya). *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(8)(8), 3311–3332.
- Muharsih, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Layanan Ojek Online di Karawang. *Psychopedia Jurnal Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 6(1), 19-28.

- Muhammad Fahmi Alfaridzi. (2021). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan X. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(8),17-31.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer (2nd ed.)*. London and New York: ME Sharp Incorporated.
- Priansa, D.J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purnomo. Hery (2020). *Signifika Prediktor Kepuasan Konsumen Jasa Hotel*. Nganjuk: Adjie Media Nusantara.
- Prakasa, K. A.,& Arisandy, D. (2019). Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk Simcard Telkomsel. *Jurnal Ilmiah Psyche*, 13(1), 37-48.
- Rosady, R. (2007). *Manajemen Public Realties & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rustanti, N. (2015). *Buku Ajar Ekonomi*. Sleman: Deepublish.
- Rian pratama, M. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Intervening Studi pada Konsumen KOSU (Kopi Semua Umur). *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital*, 1(3), 330–338. <https://doi.org/10.59663/jebidi.v1i3.104>.
- Sangadji, E. M & S. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi
- Shakuntala, M. (2017). Standar Operasional Prosedur bagi Petugas Pelayanan Pelanggan. (<http://marceann.blogspot.co.id/2016/10/standar-operasional-prosedur-bagi.html>) diakses pada tanggal 8 November.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung:Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS).
- Sunyoto, D. 2010. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academy Publishing Service).
- Supranto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar. In Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Syaifullah, N. D. T. (2021). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Perguruan Tinggi Swasta*, Yogyakarta: Nuta Media.

- Tussakdiah, N. H. (2021). Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Giant Extra Alaya Samarinda. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(2), 250-259.
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Ed 3*. Yogyakarta: Andi.





Lampiran 1

SKALA KEPUASAN KONSUMEN

Petunjuk Pengisian

Tuliskan pendapat Anda terhadap setiap pernyataan dengan memberikan tanda centang pada kolom jawaban yang telah tersedia. Keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Menurut saya produk kecantikan dan Kesehatan bervariasi di Store Watson Medan				
2.	Menurut saya penataan barang di rak yang menarik membuat saya tertarik untuk datang dan belanja ke Store Watson Medan				
3.	Saya tidak puas berbelanja di Store Watson Medan karena Informasi produk yang dijelaskan sulit untuk dipahami				
4.	Saya tidak puas dengan karyawan Store Watson yang malas-malasan menjawab pertanyaan yang diberikan konsumen				
5.	Saya puas dengan Store Watson Medan memiliki karyawan yang cepat tanggap dalam melayani konsumen				
6.	Saya senang dengan karyawan Store Watson yang mau diajak diskusi mengenai produk yang saya butuhkan				
7.	Saya tidak puas berbelanja di Store Watson karena Karyawan tidak berinteraksi dengan konsumen				
8.	Menurut saya harga Store Watson Medan tidak bervariasi				
9.	Saya senang karena karyawan Store Watsons Medan mampu berkomunikasi baik dengan konsumen				
10.	Saya puas berbelanja di Store Watsons karena karyawan selalu mendengarkan dengan baik keluhan saya				
11.	Saya tidak senang dengan karyawan Store Watsons karena tidak mau diajak diskusi				

	mengenai produk yang saya butuhkan				
12.	Menurut saya harga di Store Watsons mampu bersaing dengan toko sejenis yang ditempat lain				
13.	Saya tidak puas dengan harga produk yang dijual Store Watsons Medan karena tidak sesuai dengan kualitas				
14.	Menurut saya produk kecantikan dan Kesehatan Store Watsons tidak bervariasi				
15.	Saya tidak puas dengan rekomendasi produk yang ditawarkan oleh karyawan Store Watsons Medan				
16.	Saya puas berbelanja di Store Watsons Medan karena informasi produk yang dijelaskan mudah dipahami				
17.	Saya nyaman berbelanja lama di Store Watsons				
18.	Saya tidak puas berbelanja di Store Watsons karena tempatnya yang sempit				
19.	Saya puas dengan karyawan Store Watsons yang siap sedia menjawab pertanyaan yang diberikan konsumen				
20.	Saya puas dengan karyawan Store Watsons Medan yang mudah berinteraksi dengan konsumen				
21.	Saya puas berbelanja di Store Watson Medan karena tempat yang luas				
22.	Saya puas dengan harga produk yang dijual Store Watsons Medan karena sesuai dengan kualitas				
23.	Saya puas berbelanja di Store Watsons Medan karena karyawan membantu dengan ramah senyum				
24.	Saya tidak puas dengan karyawan Store Watsons Medan yang lambat dalam melayani konsumen				
25.	Menurut saya jam tutup Store Watsons Medan tidak sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan				
26.	Saya puas dengan harga produk yang di jual di Store Watsons karena sangat terjangkau				
27.	Saya lebih baik mengajak teman membeli produk kecantikan di store lain				
28.	Menurut saya harga store Watsons Medan bervariasi				
29.	Menurut saya harga Store Watsons tidak mampu bersaing dengan toko yang sejenis di				

	tempat lain				
30.	Saya puas dengan rekomendasi produk yang ditawarkan oleh karyawan Store Watsons Medan				
31.	Saya tidak puas dengan Store Watsons Medan karena karyawan tidak ramah senyum				
32.	Saya tidak puas berbelanja Store Watsons Medan karena karyawan tidak mendengarkan keluhan saya				
33.	Saya tidak nyaman berbelanja di Store Watsons Medan				
34.	Menurut saya, jam buka Store Watsons Medan selalu tepat waktu				
35.	Menurut saya penataan barang di Store Watsons Medan membingungkan saya dalam berbelanja				
36.	Saya merasa karyawan Store Watsons tidak mampu berkomunikasi baik dengan konsumen				
37.	Saya lebih memilih belanja di Store lain karena harganya jauh lebih terjangkau				
38.	Saya senang mengajak teman untuk membeli produk kecantikan di Store Watsons Medan				

Lampiran-2

SKALA KUALITAS PELAYANAN

Nama :

Usia :

Belanja di Store :

Petunjuk Pengisian

Tuliskan pendapat Anda terhadap setiap pernyataan dengan memberikan tanda centang pada kolom jawaban yang telah tersedia. Keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

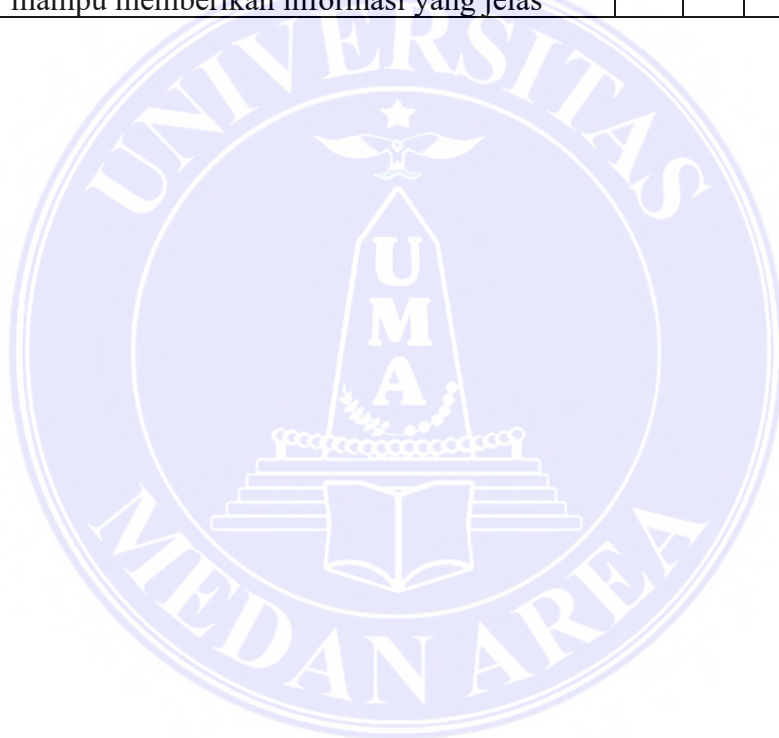
TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa Store Watsons Medan memiliki interior yang ditata dengan rapi				
2.	Saya merasa pada saat pembayaran di Store Watsons Medan tidak harus menunggu lama				
3.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan peduli terhadap konsumen				
4.	Saya merasa konsep ruangan Store Watsons Medan sempit				
5.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan menggunakan seragam dengan rapi				
6.	Saya merasa interior Store Watsons Medan tidak di tata dengan rapi				
7.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan bertanggung jawab memperbaiki kesalahan perhitungan tagihan di kasir				
8.	Saya merasa karyawan Store Watsons sigap mencari solusi atas keluhan yang dialami konsumen				
9.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan tidak memiliki solusi dalam kesalahan perhitungan tagihan di kasir				
10.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan tidak peduli terhadap konsumen				
11.	Saya merasa karyawan store Watsons Medan tidak menggunakan pakaian seragam yang rapi				

12.	Saya merasa Store Watsons Medan menggunakan konsep ruangan yang rapi				
13.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan cepat melayani konsumen yang datang				
14.	Saya merasa karyawan Store Watsons tidak merespon dengan baik apa yang di inginkan konsumen				
15.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan memahami setiap produk yang ditawarkan				
16.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan berbicara dengan intonasi yang bagus				
17.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan lambat dalam melayani proses pembayaran				
18.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan tidak bertanggung jawab atas keluhan yang dialami konsumen				
19.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan mudah beradaptasi dengan konsumen				
20.	Saya merasa komunikasi karyawan Store Watsons Medan tidak baik				
21.	Saya merasa informasi yang diberikan karyawan Store Watsons Medan tidak jelas				
22.	Karyawan Store Watsons Medan tidak menguasai produk yang ditawarkan				
23.	Saya merasa karyawan Store Watson Medan tidak berbicara dengan lembut kepada konsumen				
24.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan membantu dengan cepat saat konsumen kesulitan memilih pesanan				
25.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan berbicara dengan lembut kepada konsumen				
26.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan tidak membantu dengan cepat saat konsumen kesulitan memilih pesanan				
27.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan berkomunikasi dengan baik dengan konsumen				
28.	Saya merasa karyawan Store Watsons tidak cepat melayani konsumen yang datang				
29.	Saya merasa karyawan Store Watsons merespon dengan baik apa yang di inginkan konsumen				
30.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan cekatan dalam melayani proses pembayaran				
31.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan tidak mudah beradaptasi dengan konsumen				

32.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan tidak sabar dalam mendengar keluhan konsumen				
33.	Saya merasa intonasi bicara karyawan Store Watsons Medan marah-marah				
34.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan murah senyum				
35.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan sabar dalam mendengar keluhan konsumen				
36.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan tidak murah senyum				
37.	Saya bingung pada saat melakukan transaksi pembayaran di Store Watsons Medan				
38.	Saya merasa karyawan Store Watsons Medan mampu memberikan informasi yang jelas				



LAMPIRAN -3 DATA MENTAH SEBELUM UJI COBA

KEPUASAN KONSUMEN																																										
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Y26	Y27	Y28	Y29	Y30	Y31	Y32	Y33	Y34	Y35	Y36	Y37	Y38					
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4			
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3			
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3		
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	

3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3		
3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2
3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	1	4	3	3	3	4	3	4	4
3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3
4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	4
4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	1	3	4	4	3	4	1	3	1	3
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	2	3
4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	3	3	4	4	2	3	4	4	4
4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	2	4	1	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	3	3	3	4	4	3	1	4	1	4	
4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4

KUALITAS PELAYANAN

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	1	2	4	3	3	2	2	3
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	1	4	2	4	4	1	1	1	4	4	1	4	4	1	1	4	1	1	1	1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4

3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3															
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4														
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3															
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4													
3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4												
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3												
3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3												
3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3												
3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2										
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3										
4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3								
4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4							
3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3						
4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3							
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4						
4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
4	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	3	4	3	3	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4							
4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3			
4	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4			
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



KEPUASAN KONSUMEN																																							
NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Y26	Y27	Y28	Y29	Y30	Y31	Y32	Y33	Y34	Y35	Y36	TOTAL		
1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	127
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	122
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	100	
5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	83	
6	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	121	
7	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	126	
8	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
11	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	2	4	1	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	1	4	1	2	2	3	3	2	1	2	2	83	
12	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	96	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	108	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	110	
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109	
17	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	113	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	139	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	106	
21	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104
22	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	92	
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	109	
24	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	90	
25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	99	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	130		
27	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	117	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	107	

29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	141
30	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	98	
31	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	90		
32	4	4	3	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	86		
33	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	108		
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	103		
35	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106		
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108		
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	98		
38	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	90		
39	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	1	4	3	3	3	4	4	126			
40	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	105		
41	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	108		
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	109		
43	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	90		
44	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	99		
45	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	93		
46	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	90		
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106		
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	134			
49	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	4	2	2	2	1	2	2	2	72		
50	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	90		
51	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	131		
52	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	124		
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106		
54	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	126		
55	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	90		
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109		

85	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	124	
86	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	119		
87	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	120			
88	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	1	4	124	
89	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	1	3	4	4	3	3	1	3	119	
90	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	129	
91	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	126	
92	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	1	4	127	
93	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	1	4	129	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	114	
95	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	1	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	3	3	4	3	1	4	121	
96	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	3	4	3	4	3	4	1	4	122
97	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	1	4	4	4	3	3	4	4	1	4	124	
98	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	1	4	2	3	3	3	4	3	2	4	113	
99	4	4	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	122	
100	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	90	
101	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	130	
102	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	123	
103	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	126	
104	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	125	
105	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	130	
106	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	132	
107	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	128	
108	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	130		
109	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	132		
110	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	130	
111	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	129	
112	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	134	

113	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	128		
114	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	134
115	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	131	
116	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	128		
117	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	126	
118	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	2	3	115	
119	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	123	
120	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	4	4	4	3	4	4	3	2	4	126	
121	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	133	
122	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	130	
123	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	114		
124	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	130	
125	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	128			
126	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	4	4	3	121		
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	110		
128	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	128	
129	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	132	
130	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	4	3	4	4	3	4	4	126	
131	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	113		
132	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	127	
133	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	129	
134	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	124	
135	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	120		
136	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	1	4	120		
137	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	4	1	3	3	4	3	3	2	4	116	
138	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	126	
139	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	130		
140	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	126	

141	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	133			
142	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	127			
143	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	126				
144	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	135				
145	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	130			
146	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	131			
147	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	130		
148	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	136	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	135	
150	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	133
151	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	135		
152	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	130		
153	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	133		
154	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	135	
155	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	133	
156	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	129	
157	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	131		
158	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	134		
159	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	133		
160	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	129		
161	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140		
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144		
163	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	139		
164	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	142		
165	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	128		
166	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	128		
167	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	130		
168	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	126	

197	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	134
198	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	119
199	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	117	
200	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	112	
201	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	122	
202	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	131
203	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	133	
204	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	126
205	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	132
206	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	128
207	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	121
208	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3	4	3	2	4	117	
209	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	116	
210	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	129	
211	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	133	
212	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	126	
213	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	124	
214	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	133	
215	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	121	
216	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	124	
217	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	132	
218	4	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	124	
219	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	123	
220	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	1	3	4	4	3	4	3	3	120	
221	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	128	
222	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	127		
223	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	131	
224	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	1	3	4	4	4	3	3	3	121	

225	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	132				
226	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	112			
227	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	114				
228	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	129			
229	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	112		
230	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	118			
231	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	129		
232	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	121		
233	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	128		
234	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	120	
235	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	128	
236	4	4	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	1	4	117	
237	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	129	
238	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1	4	4	3	3	3	4	3	3	4	124	
239	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	1	4	115	
240	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	128
241	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	127	
242	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	3	3	3	4	4	3	4	127	
243	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	133
244	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	129	
245	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	121	
246	4	2	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	122
247	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	133	
248	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	2	4	3	1	3	4	110	
249	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	125	
250	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	129		
251	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	128	
252	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	127	

253	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	1	3	126	
254	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	1	3	127	
255	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	126		
256	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	128	
257	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	130	
258	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	127
259	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	126	
260	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	1	3	4	4	3	3	3	3	4	125	
261	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	131		
262	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	130	
263	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	113	
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108	
265	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	113	
266	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	130	





KUALITAS PELAYANAN

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	TOTAL
1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	111
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	100
3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	94	
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	80	
6	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	105
7	3	4	3	4	4	3	3	1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	109
8	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	110
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
11	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	85
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	93
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
14	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	97
16	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	98
17	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100
18	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
20	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95

49	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	86		
50	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	80	
51	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	113			
52	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	112	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	93		
54	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	1	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	110	
55	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70		
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96		
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	94		
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96		
59	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	89	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128		
61	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94		
62	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	105	
63	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	102		
64	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	117	
65	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	108		
66	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	101		
67	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	113	
68	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	111	
69	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	116	
70	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	115
71	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	116	
72	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	109	
73	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	114	
74	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122	
75	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	115	
76	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	111	

77	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	112		
78	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	116	
79	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124		
80	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	118	
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3	4	1	4	107
82	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	1	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	102	
83	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	109
84	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	108	
85	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	109	
86	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	101	
87	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	103	
88	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	118	
89	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	3	2	3	4	110
90	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	113	
91	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	115
92	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	117
93	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	1	3	4	112	
94	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	104	
95	4	3	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	4	112
96	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	118
97	4	3	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	1	3	4	108
98	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	100	
99	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	110
100	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	80
101	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	112
102	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	115
103	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	120
104	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	113

105	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	118
106	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	123
107	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	114
108	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	120
109	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	118
110	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	112
111	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	115
112	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	119
113	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	122
114	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	114
115	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	115
116	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	120
117	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	114
118	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	101	
119	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	106	
120	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	112
121	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	114	
122	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	115
123	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	102	
124	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	113
125	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	116
126	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	109
127	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	102
128	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	118
129	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	117
130	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	117
131	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	103
132	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	117

133	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	1	4	3	4	111	
134	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	115	
135	3	4	3	4	3	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	1	2	3	3	4	3	4	3	4	100	
136	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	107	
137	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	111	
138	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	113	
139	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	112	
140	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	117	
141	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	117	
142	4	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	108	
143	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	1	4	4	3	4	108	
144	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	118	
145	4	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	113	
146	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	118	
147	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	117
148	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	123	
149	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	122	
150	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	119	
151	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	122	
152	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	120	
153	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	117	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	118	
155	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	117	
156	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	114	
157	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	123		
158	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	117	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	122	
160	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	117	

161	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
162	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	124	
164	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	124
165	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	116	
166	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	114	
167	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	117	
168	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	118	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	121	
170	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124
171	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	118	
172	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	112	
173	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	108	
174	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	114	
175	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
176	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	106		
177	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	106		
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	100		
179	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	113		
180	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	107		
181	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	116		
182	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	114		
183	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	109		
184	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	112		
185	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	110		
186	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	110		
187	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	105		
188	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	106		

189	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	110	
190	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	109
191	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	108	
192	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	114	
193	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	107	
194	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3	4	3	109
195	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	108	
196	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	105	
197	4	4	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	118	
198	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	110
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	98	
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	101	
201	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	106	
202	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	113	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	122	
204	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	108	
205	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	119	
206	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	112	
207	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	108	
208	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	109	
209	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	107	
210	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	1	4	4	4	4	3	4	113	
211	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	119	
212	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	112	
213	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	112	
214	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	113	
215	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	114	
216	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	109	

217	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	108		
218	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	117	
219	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	113			
220	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	110		
221	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	117	
222	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	113	
223	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	114	
224	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	112
225	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	113	
226	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	103	
227	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	111		
228	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	112	
229	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	105	
230	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	102		
231	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	1	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	104	
232	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	108	
233	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	114		
234	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	109	
235	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	107		
236	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	105		
237	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	112	
238	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	116	
239	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	106	
240	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	115		
241	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	120	
242	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	116	
243	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	115	
244	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	119	

245	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	109	
246	3	4	3	3	4	3	4	1	3	4	1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	105	
247	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	114		
248	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4	107	
249	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	117	
250	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	1	3	4	3	3	4	1	1	3	4	107	
251	4	4	3	4	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	1	3	4	110	
252	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	115	
253	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	110	
254	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	117	
255	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	121	
256	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	114	
257	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	118	
258	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	114	
259	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	4	111	
260	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	119	
261	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	116		
262	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	114
263	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	104	
264	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	103	
265	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	101	
266	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	114	

Lampiran-5

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Reliability

Scale : Kepuasan Konsumen

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	38

Item Total Statistic				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	117.47	185.076	.671	.952
Y2	117.65	185.003	.639	.952
Y3	117.95	182.562	.722	.951
Y4	117.80	182.523	.711	.951
Y5	117.80	186.574	.613	.952
Y6	117.60	183.477	.730	.951
Y7	117.87	181.651	.767	.951
Y8	117.90	183.579	.665	.951
Y9	117.62	182.907	.778	.951
Y10	117.65	183.977	.712	.951
Y11	117.85	183.259	.648	.952
Y12	117.75	187.269	.432	.953
Y13	117.90	184.451	.663	.952
Y14	117.85	185.464	.406	.954
Y15	117.87	186.420	.559	.952
Y16	117.55	181.690	.844	.950
Y17	117.67	184.481	.687	.951
Y18	117.92	181.046	.742	.951
Y19	117.65	184.951	.643	.952
Y20	117.62	183.163	.760	.951
Y21	117.77	182.230	.714	.951
Y22	117.67	185.199	.635	.952
Y23	117.67	185.712	.599	.952
Y24	117.90	183.836	.705	.951
Y25	117.87	186.471	.505	.952
Y26	117.85	184.746	.490	.953
Y27	118.30	186.215	.376	.954
Y28	117.72	184.102	.675	.951
Y29	118.15	186.644	.317	.955
Y30	117.67	185.353	.624	.952
Y31	117.95	185.536	.639	.952
Y32	117.77	184.435	.625	.952
Y33	117.77	181.871	.736	.951
Y34	117.80	190.626	.257	.954
Y35	118.12	191.907	.077	.957
Y36	117.90	185.990	.556	.952
Y37	118.32	185.558	.327	.955
Y38	117.77	182.333	.708	.951

Reliability

Scale: Skala Kualitas Pelayanan

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	38

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	117.80	126.728	.325	.919
X2	117.93	127.302	.185	.921
X3	117.83	125.020	.484	.918
X4	118.25	117.115	.779	.913
X5	117.75	126.244	.364	.919
X6	118.25	126.192	.292	.920
X7	117.88	128.112	.210	.920
X8	117.93	126.481	.378	.919
X9	118.25	123.064	.523	.917
X10	118.00	122.667	.598	.916
X11	118.03	121.615	.506	.917
X12	117.83	125.943	.400	.918
X13	117.80	123.805	.534	.917
X14	118.28	124.922	.326	.920
X15	117.95	126.459	.311	.919
X16	117.90	125.733	.393	.918
X17	118.38	126.702	.182	.922
X18	118.10	122.862	.598	.916
X19	117.88	124.830	.464	.918
X20	118.10	121.887	.625	.916
X21	118.08	120.225	.647	.915
X22	118.18	119.840	.743	.914
X23	118.18	125.020	.476	.918
X24	118.23	129.410	.023	.925
X25	117.90	124.759	.534	.917
X26	118.18	120.866	.625	.916
X27	117.98	124.999	.556	.917
X28	118.18	123.071	.654	.916
X29	117.93	124.481	.511	.917
X30	117.90	122.862	.644	.916
X31	118.20	122.472	.614	.916
X32	118.15	122.746	.654	.916
X33	118.10	124.246	.387	.919
X34	117.83	122.097	.684	.915
X35	118.10	125.785	.305	.920
X36	118.10	121.990	.670	.915
X37	118.23	126.333	.252	.920
X38	117.85	121.823	.715	.915

Lampiran-6

UJI NORMALITAS DAN UJI LINEARITAS

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=X Y

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes		
Output Created		26-DEC-2023 10:25:38
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	266
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS
		/K-S(NORMAL)=X Y
		/STATISTICS DESCRIPTIVES
Resources		/MISSING ANALYSIS.
	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01
	Number of Cases Allowed ^a	157286

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet0]

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KUALITAS PELAYANAN	266	108.68	10.419	70	128
KEPUASAN KONSUMEN	266	121.14	12.178	72	144

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN KONSUMEN
N		266	266
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	108.68	121.14
	Std. Deviation	10.419	12.178
	Absolute	.128	.135
Most Extreme Differences	Positive	.065	.086
	Negative	-.128	-.135
Kolmogorov-Smirnov Z		1.089	1.194
Asymp. Sig. (2-tailed)		.120	.101

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

MEANS TABLES=Y BY X

/CELLS MEAN COUNT STDDEV

/STATISTICS ANOVA LINEARITY.

Means

Notes		
Output Created		26-DEC-2023 10:26:24
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	266
Missing Value Handling	Definition of Missing	For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing.
	Cases Used	Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.
Syntax		MEANS TABLES=Y BY X
		/CELLS MEAN COUNT STDDEV /STATISTICS ANOVA LINEARITY.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

[DataSet0]

Case Processing Summary						
	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAN KONSUMEN * KUALITAS PELAYANAN	266	100.0%	0	0.0%	266	100.0%

Report

KEPUASAN KONSUMEN

KUALITAS PELAYANAN	Mean	N	Std. Deviation
70	90.00	1	.
77	86.00	1	.
78	90.00	1	.
79	90.00	1	.
80	88.25	4	3.500
81	90.00	1	.
84	90.00	1	.
85	83.00	1	.
86	85.00	2	18.385
87	96.00	2	4.243
89	103.00	1	.
91	92.00	1	.
92	104.00	1	.
93	100.00	3	5.292
94	105.50	4	4.041
95	106.00	5	4.062

96	107.33	9	1.803
97	108.50	2	2.121
98	111.67	3	4.619
99	108.00	3	3.000
100	114.67	6	5.715
101	113.80	5	3.421
102	115.67	6	5.164
103	113.25	4	4.992
104	118.67	3	8.963
105	118.57	7	3.867
106	120.33	6	2.944
107	121.63	8	9.365
108	123.17	12	4.064
109	123.54	13	3.332
110	121.08	12	5.125
111	123.86	7	6.149
112	125.63	16	3.862
113	128.93	14	3.100
114	127.78	18	3.993
115	127.18	11	3.341
116	125.44	9	5.126
117	129.12	17	3.160
118	130.23	13	4.246
119	131.00	6	3.406
120	128.20	5	1.789
121	132.50	2	9.192
122	133.33	6	2.875

123	136.80	5	5.630
124	136.50	4	4.933
125	137.67	3	3.215
128	141.00	1	.
Total	121.14	266	12.178

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN KONSUMEN * KUALITAS PELAYANAN	(Combined)		34751.639	46	755.470	36.392	.000
	Between Groups	Linearity	33095.355	1	33095.355	1594.268	.000
		Deviation from Linearity	1656.284	45	36.806	1.773	.074
		Within Groups	4546.215	219	20.759		
	Total		39297.853	265			

Measures of Association				
	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KEPUASAN KONSUMEN * KUALITAS PELAYANAN	.918	.842	.940	.884

Lampiran-7

UJI HIPOTESIS REGRESI LINEAR SEDERHANA

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X
/SCATTERPLOT=(Y ,*ZPRED)
/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
/CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3).
    
```

Regression

Notes	
Output Created	26-DEC-2023 10:47:56
Comments	
Active Dataset	DataSet0
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data	266
File	
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Cases Used	

Syntax	REGRESSION	
	/MISSING LISTWISE	
Resources	/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R	
	ANOVA COLLIN TOL	
	/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)	
	/NOORIGIN	
	/DEPENDENT Y	
	/METHOD=ENTER X	
	/SCATTERPLOT=(Y ,*ZPRED)	
	/RESIDUALS DURBIN	
HISTOGRAM(ZRESID)		
NORMPROB(ZRESID)		
/CASEWISE PLOT(ZRESID)		
OUTLIERS(3).		
	Processor Time	00:00:00.16
	Elapsed Time	00:00:00.48
	Memory Required	1356 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	912 bytes

[DataSet0]

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. All requested variables entered.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.918 ^a	.842	.842	4.847	1.860

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33095.355	1	33095.355	1408.654	.000 ^b
	Residual	6202.498	264	23.494		
	Total	39297.853	265			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.571	3.120		1.465	.144		
	KUALITAS PELAYANAN	1.073	.029	.918	37.532	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Coefficient Correlations ^a			
Model	KUALITAS PELAYANAN		
1	Correlations	KUALITAS PELAYANAN	1.000
	Covariances	KUALITAS PELAYANAN	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Collinearity Diagnostics ^a					
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	KUALITAS PELAYANAN
1	1	1.995	1.000	.00	.00
	2	.005	20.949	1.00	1.00

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

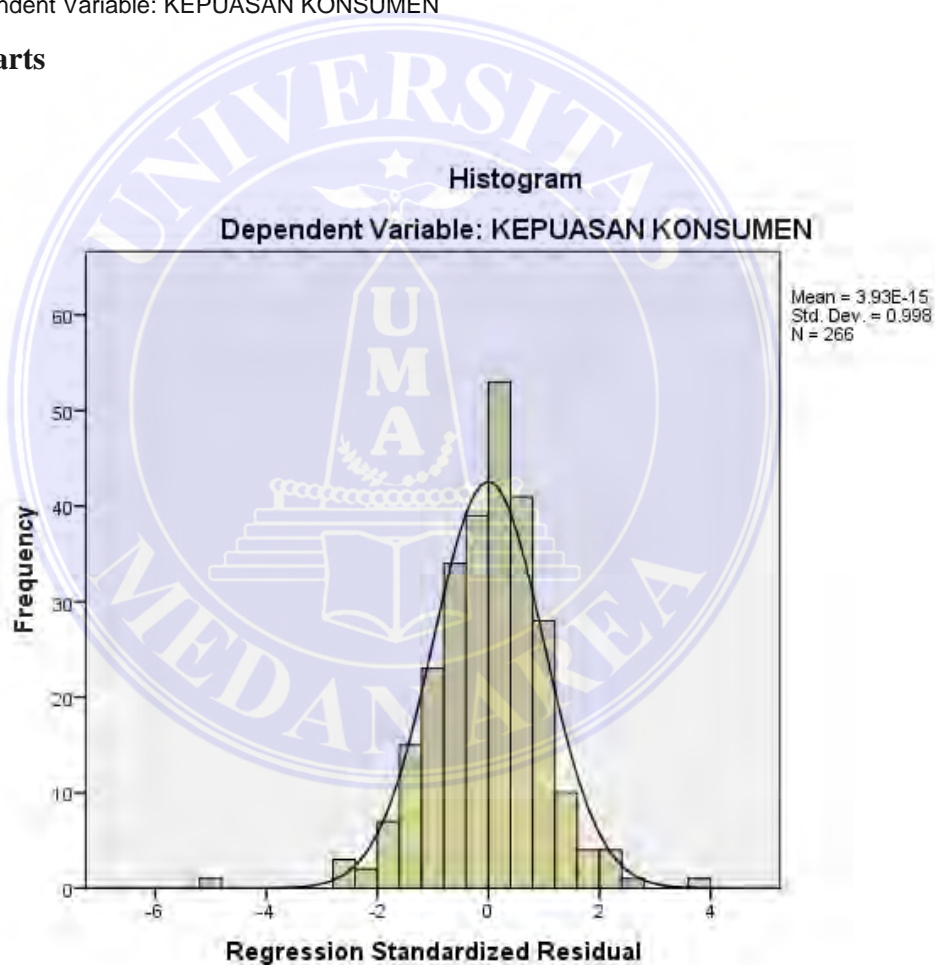
Casewise Diagnostics ^a				
Case Number	Std. Residual	KEPUASAN KONSUMEN	Predicted Value	Residual
49	-5.119	72	96.81	-24.812
81	3.644	137	119.34	17.663

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

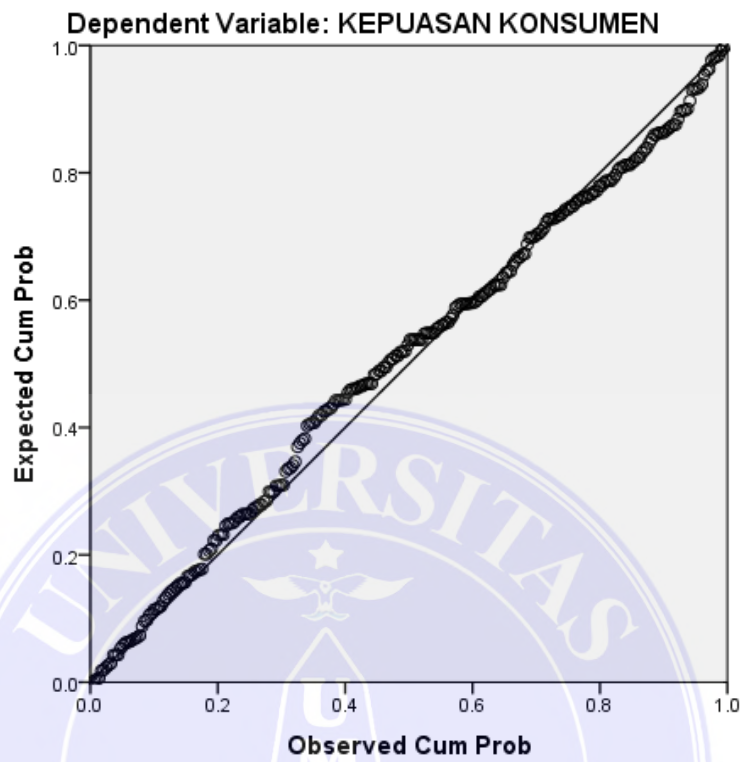
Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	79.65	141.86	121.14	11.175	266
Residual	-24.812	17.663	.000	4.838	266
Std. Predicted Value	-3.712	1.854	.000	1.000	266
Std. Residual	-5.119	3.644	.000	.998	266

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

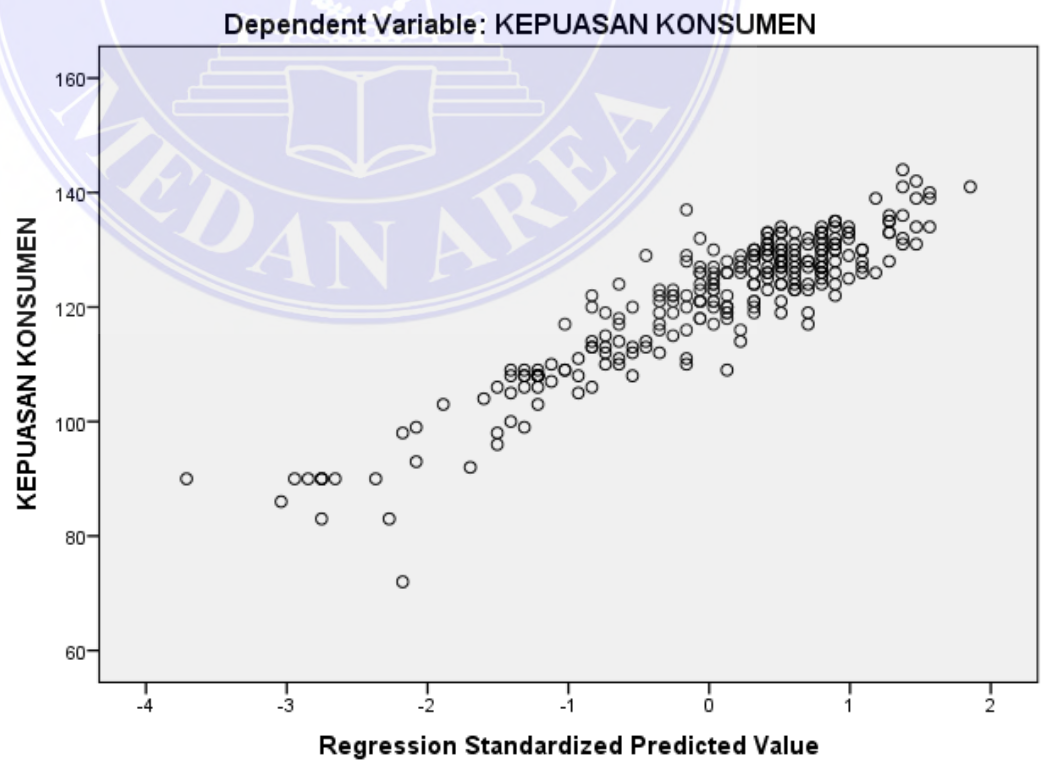
Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Lampiran-8

SURAT IZIN PENELITIAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 2941/FPSI/01.10/XII/2023
Lampiran : -
Hal : Penelitian

8 Desember 2023

Yth. Bapak/Ibu **Manager**
Store Watsons Manhattan Medan
di
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : **Cut Naufia Adelia**
NPM : **208600194**
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di **Store Watsons Manhattan Medan, L1 - 05, Jl. Gatot Subroto No. 217, Sei Sikambing B, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan Sumatera Utara, 20123, Indonesia** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Store Watsons Medan"**.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan
Pengabdian Kepada Masyarakat



Laili Adita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan
- Mahasiswa Ybs
- Arsip



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 2942/FPSI/01.10/XII/2023

8 Desember 2023

Lampiran : -

Hal : Penelitian

Yth. Bapak/Ibu Manager
Store Watsons Plaza Medan Fair Medan
di
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Cut Naufia Adelia
NPM : 208600194
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di Store Watsons Plaza Medan Fair Medan, Jl. Gatot Subroto No. 30, Plaza Medan Fair Lt.1, Wing, Jl. Skip, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara, 20113, Indonesia guna penyusunan skripsi yang berjudul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Store Watsons Medan"*.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan
Pengabdian Kepada Masyarakat



Alfa, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip



watsons

WATSONS MANHATTAN

Jl. Gatot Subroto No.217, Sei Sikambing B, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20123, Indonesia.

Nomor : 0118122023
Lampiran : 01
Perihal : Selesai Pelaksanaan Riset

Kepada Yth, :

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

Jln Kolam No.1 Medan

Jln. Setia Budi No. 79 Medan

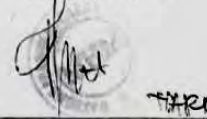
Menanggapi surat saudara No 2941/FPSI/01.10/XXI/2023 tanggal 8 Desember 2023 perihal permohonan izin riset dan pengambilan data atas nama :

Nama : Cut Naufia Adelia
Npm : 208600194
Fakultas : Psikologi

Benar nama tersebut di atas telah selesai melaksanakan riset dan pengambilan data di Watsons Manhattan Medan dari tanggal 9 Desember 2023 - 14 Desember 2023 dengan judul penelitian : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Store Watsons Medan"

Demikian disampaikan agar saudara maklumi.

Hormat Kami



Manager Watsons Manhattan

