

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, Rafani, Y., & Hariyani. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan, 17(September), 49–61.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23. Semarang: BPFE UniversitasDiponegoro.
- Hafizha, S., & Nuryani, H. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Jaya Sukma.(2018). Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Geprek Benu Di Bandar Lampung. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institute Informatika Dan Bisnis Darmajayaa Bandar Lampung.
- Komariyati, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kc Madiun Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kc Madiun (Doctoral Dissertation, IAIN Ponorogo).
- Nursalam.(2017). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan (3rd ed.). Salemba Medika
- Meftahudin, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantin Unsiq Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Unsiq). *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 5(3), 281-288.
- Permatasari, S. (2020). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sinar Mentari Abadi Logistik* (Doctoral dissertation, STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI SURABAYA).
- Priyatno, Duwi. Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS.Yogyakarta: Gava Media, 2016.
- Runtoni, M. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS DI KOTA PALEMBANG (*Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam*).
- Satriani, M., Sissah, S., & Mutia, A. (2018). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA PENGIRIMAN BARANG JALUR

- NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG JAMBI (*Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*).
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447-455.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta
- Tania, T. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET)
- Widiyanto, Joko. "SPSS For Windows untuk analisis data statistik dan penelitian." Surakarta: Bp-Fkip Ums 51 (2014).
- Yasin, N. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA KOPERASI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA BAITUL MAAL WAT TAMWIL DENGAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Empiris pada KSPPS BMT KARISMA Magelang) (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Pilot Test dan Hasil Penelitian



PROGRAM STUDI DIV TEKNOLOGI REKAYASA LOGISTIK POLITEKNIK SINAR MAS BERAU COAL

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV. SURYA NUSANTARA

Kepada Yth.

Bapak / Ibu / Sdr / I Konsumen CV. Surya Nusantara

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen CV. Surya Nusantara”.

Kuesioner ini disusun dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang merupakan syarat kelulusan program studi DIV-Teknologi Rekayasa Logistik Politeknik Sinar Mas Berau Coal. Dalam hal ini perkenankan saya memperkenalkan identitas diri sebagai penulis dalam penelitian ini :

Nama : Mulyana

NIM 18401006

Program Studi : Teknologi Rekayasa Logistik

Adapun tujuan dari kuisisioner ini adalah sebagai bahan masukan untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi ini yang kerahasiaannya terjaga. Bantuan bapak/ibu/sdr/I merupakan hal yang sangat berharga bagi peneliti, oleh karena itu atas bantuannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Berau, 28 Mei 2022
Hormat Saya

Mulyana

A. Identitas Responden

Nama Perusahaan :

Alamat :

B. Petunjuk Pengisian

Pernyataan ini berguna dalam rangka penelitian skripsi yang berjudul:
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN
 KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
 CV. SURYA NUSANTARA**

Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Jawablah pernyataan yang diajukan dibawah ini dengan benar dan jujur.
2. Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak/Ibuk untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner ini.
3. Berilah tanda centang (✓) pada kolom yang mewakili jawaban anda

Keterangan :

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

KS : Kurang Setuju (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

a. Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Kepuasan terhadap jasa yang diberikan CV. Surya Nusantara sudah sesuai harapan					
2	CV. Surya Nusantara memberikan pelayanan yang baik dan memberi kepuasan bagi konsumen					
3	Barang yang diterima dari jasa pengiriman barang CV. Surya Nusantara tidak pernah tertukar dengan barang yang dipesan orang lain					
4	Saya merasa puas atas cepatnya perusahaan menindaklanjuti permasalahan dalam pengiriman barang					

5	Saya akan menggunakan jasa CV. Surya Nusantara jika melakukan pengiriman barang/memesan barang kembali					
6	Saya bersedia merekomendasikan kepada perusahaan atau konsumen lain kalau jasa yang diberikan CV. Surya Nusantara tidak akan mengecewakan					

b. Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Pelayanan CV. Surya Nusantara sudah sesuai dengan yang diharapkan					
2	Keluhan dan saran konsumen di tanggap dengan cepat oleh pihak perusahaan jasa pengiriman barang CV. Surya Nusantara					
3	Barang yang dikirim memiliki jaminan pada saat barang yang diantar tidak sesuai atau mengalami kerusakan					
4	Jasa pengiriman barang CV. Surya Nusantara mengutamakan kepentingan pengguna jasa					
5	Supir perusahaan CV. Surya Nusantara secara ramah dan profesional dalam melayani pelanggan					

c. Citra Perusahaan (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	CV. Surya Nusantara memiliki reputasi yang baik					
2	CV. Surya Nusantara memiliki nama besar yang positif dimata konsumen					
3	CV. Surya Nusantara selalu mengutamakan kepentingan konsumen					
4	CV. Surya Nusantara merupakan pilihan pertama saya dalam menggunakan jasa pengiriman barang					
5	Saya akan menjadi konsumen setia CV. Surya Nusantara					

d. Ketepatan Waktu Pengiriman (X3)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Ketepatan waktu kedatangan barang yang telah dikirim CV. Surya Nusantara sesuai jadwal yang telah ditentukan					
2	Barang yang dikirim melalui CV. Surya Nusantara selalu tepat waktu					
3	Pada saat terjadi keterlambatan perusahaan CV. Surya Nusantara memberitahu penyebab terjadi keterlambatan					



**POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL**

Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner Pilot Test

No Respon	Nama Responden	Kepuasan Konsumen (Y)						Total Y	Kualitas Pelayanan (X1)					Total X1	Citra Perusahaan (X2)					Total X2	Ketepatan Waktu Pengiriman (X3)			Total X3
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		X3.1	X3.2	X3.3	
1	SISKA INDRIANTI	4	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12
2	NIA ANGGITA	4	5	3	4	5	5	21	4	5	4	3	3	19	3	4	4	5	4	20	3	3	3	9
3	DHANANTA RIZKY	5	4	5	3	4	4	21	4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	3	16	4	4	3	11
4	IVY GRACE B.	5	3	4	4	3	3	19	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	5	23	5	4	4	13
5	ARI SISWANDI	5	4	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	3	3	3	9
6	YAHYA HERYANTO	3	4	3	3	2	2	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	3	20	5	4	5	14
7	MITHA AMALYAH	4	3	5	5	4	4	21	3	4	4	4	3	18	5	4	4	4	5	22	4	4	4	12
8	M. INDRA FAHRIZAL	3	3	4	3	3	3	16	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	4	24	4	4	3	11
9	M. RAIZAL	4	5	4	5	4	4	22	3	4	3	4	3	17	4	3	3	4	5	19	4	4	4	12
10	FELINDA	3	5	4	4	5	5	21	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	5	23	4	5	5	14
11	IMAM ADIE ANDIKA	5	4	3	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
12	NURLINDA A.	5	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23	5	5	4	14
13	ARYA ABIP.	3	3	3	3	4	4	16	4	3	3	3	2	15	3	4	5	4	4	20	2	3	2	7
14	JALIMAN	4	4	4	3	4	4	19	3	4	4	3	2	16	5	5	4	5	5	24	3	3	3	9
15	IRMAWANTI	5	5	4	3	5	5	22	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	5	5	5	15

POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL

Lampiran 3 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Validitas Variabel X1

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X 1
X1.1	Pearson Correlation	1	.671**	.591*	.537*	.688**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.006	.020	.039	.005	.000
	N	15	15	15	15	15	15
X1.2	Pearson Correlation	.671**	1	.728**	.538*	.535*	.811**
	Sig. (2-tailed)	.006		.002	.038	.040	.000
	N	15	15	15	15	15	15
X1.3	Pearson Correlation	.591*	.728**	1	.627*	.583*	.833**
	Sig. (2-tailed)	.020	.002		.012	.023	.000
	N	15	15	15	15	15	15
X1.4	Pearson Correlation	.537*	.538*	.627*	1	.873**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.039	.038	.012		.000	.000
	N	15	15	15	15	15	15
X1.5	Pearson Correlation	.688**	.535*	.583*	.873**	1	.887**
	Sig. (2-tailed)	.005	.040	.023	.000		.000
	N	15	15	15	15	15	15
TOTAL_X 1	Pearson Correlation	.827**	.811**	.833**	.854**	.887**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	15	15	15	15	15	15
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

POLITEKNIK SINAR MAS

Lampiran 4 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Validitas Variabel X2

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.510	.191	.378	.476	.764**
	Sig. (2-tailed)		.052	.495	.165	.073	.001
	N	15	15	15	15	15	15
X2.2	Pearson Correlation	.510	1	.730**	.539*	.268	.876**
	Sig. (2-tailed)	.052		.002	.038	.334	.000
	N	15	15	15	15	15	15
X2.3	Pearson Correlation	.191	.730**	1	.217	.115	.652**
	Sig. (2-tailed)	.495	.002		.438	.684	.008
	N	15	15	15	15	15	15
X2.4	Pearson Correlation	.378	.539*	.217	1	.000	.557*

	Sig. (2-tailed)	.165	.038	.438		1.000	.031
	N	15	15	15	15	15	15
X2.5	Pearson Correlation	.476	.268	.115	.000	1	.582*
	Sig. (2-tailed)	.073	.334	.684	1.000		.023
	N	15	15	15	15	15	15
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.764**	.876**	.652**	.557*	.582*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.008	.031	.023	
	N	15	15	15	15	15	15
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Lampiran 5 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Validitas Variabel X3

Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.816**	.820**	.943**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	15	15	15	15
X3.2	Pearson Correlation	.816**	1	.803**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	15	15	15	15
X3.3	Pearson Correlation	.820**	.803**	1	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	15	15	15	15
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.943**	.924**	.940**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	15	15	15	15
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Lampiran 6 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Validitas Variabel Y

Correlations								
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.376	.405	.239	.304	.304	.726**
	Sig. (2-tailed)		.167	.134	.392	.271	.271	.002
	N	15	15	15	15	15	15	15
Y.2	Pearson Correlation	.376	1	.000	.257	.327	.327	.597*
	Sig. (2-tailed)	.167		1.000	.356	.234	.234	.019
	N	15	15	15	15	15	15	15
Y.3	Pearson Correlation	.405	.000	1	.196	.200	.200	.572*

	Sig. (2-tailed)	.134	1.000		.484	.475	.475	.026
	N	15	15	15	15	15	15	15
Y.4	Pearson Correlation	.239	.257	.196	1	.294	.294	.630*
	Sig. (2-tailed)	.392	.356	.484		.287	.287	.012
	N	15	15	15	15	15	15	15
Y.5	Pearson Correlation	.304	.327	.200	.294	1	1.000**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.271	.234	.475	.287		.000	.007
	N	15	15	15	15	15	15	15
Y.6	Pearson Correlation	.304	.327	.200	.294	1.000**	1	.668**
	Sig. (2-tailed)	.271	.234	.475	.287	.000		.007
	N	15	15	15	15	15	15	15
TOTAL Y	Pearson Correlation	.726**	.597*	.572*	.630*	.668**	.668**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.019	.026	.012	.007	.007	
	N	15	15	15	15	15	15	15
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Lampiran 7 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Reliabilitas Variabel X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.894	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16.13	7.410	.729	.874
X1.2	15.87	7.695	.715	.878
X1.3	16.07	7.210	.730	.874
X1.4	16.07	7.495	.776	.866
X1.5	16.40	6.257	.790	.865

Lampiran 8 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Reliabilitas Variabel X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.723	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	17.60	3.400	.560	.642
X2.2	17.47	3.124	.763	.549
X2.3	17.60	3.971	.435	.694
X2.4	17.13	4.552	.389	.711

X2.5	17.40	4.114	.315	.744
------	-------	-------	------	------

Lampiran 9 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Reliabilitas Variabel X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	7.80	2.600	.861	.879
X3.2	7.80	3.171	.849	.901
X3.3	8.00	2.571	.852	.889

Lampiran 10 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.738	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	19.47	7.410	.506	.692
Y.2	19.80	8.314	.333	.739
Y.3	19.67	8.095	.367	.731
Y.4	19.87	8.124	.360	.733
Y.5	19.60	6.829	.647	.649
Y.6	19.60	6.829	.647	.649

POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL

Lampiran 11 Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner Penelitian

No Res	Nama Toko	Kepuasan Konsumen (Y)						Total Y	Kualitas Pelayanan (X1)					Total X1	Citra Perusahaan (X2)					Total X2	Ketepatan Waktu Pengiriman (X3)			Total X3
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		X3.1	X3.2	X3.3	
1	KIOS MUJI	4	4	3	5	3	3	22	3	4	3	4	4	18	4	3	4	3	3	17	4	4	5	13
2	KIOS FAJAR	4	3	4	4	3	3	21	4	5	4	3	3	19	4	4	3	2	4	17	4	5	3	12
3	ENAN SUNANDI	3	4	3	3	3	3	19	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16	5	5	4	14
4	BPK BIMA	4	3	4	4	3	3	21	3	3	4	3	4	17	3	3	5	5	3	19	5	4	5	14
5	BPK WISNU	4	3	5	5	4	4	25	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	3	20	4	5	5	14
6	BAPAK ROBERTO	5	3	5	3	4	4	24	5	4	5	5	5	24	4	4	4	3	5	20	5	4	4	13
7	BPK RISWAN BERKAH	5	3	4	3	3	3	21	2	3	4	3	3	15	3	3	3	5	3	17	3	4	4	11
8	BPK YUSUP	3	4	3	3	2	2	17	4	2	3	3	3	15	4	3	3	4	4	18	4	4	5	13
9	IBU MARTHA	4	3	3	2	4	4	20	3	2	3	4	3	15	3	4	4	4	3	18	3	4	4	11
10	AKIP	4	5	3	5	5	5	27	4	3	4	5	4	20	3	5	4	4	4	20	2	3	3	8
11	MULYA JAYA	5	4	5	3	4	4	25	5	3	5	4	5	22	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14
12	SATRIA TEHNIK	5	3	4	4	3	3	22	4	4	5	3	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14
13	BERAU PANCING	5	4	3	3	4	4	23	4	3	3	3	2	15	4	4	4	3	3	18	2	3	3	8
14	BANDUNG JAYA	4	4	3	3	2	2	18	3	3	4	3	2	15	4	3	3	4	3	17	4	4	5	13
15	TOPS JAYA	4	3	5	5	4	4	25	4	5	5	5	4	23	4	5	5	3	4	21	5	4	3	12
16	SIMPANG UTAMA	5	3	4	3	3	3	21	3	3	5	4	4	19	4	5	3	3	3	18	3	2	2	7
17	BERAU MOTOR	4	5	4	5	4	4	26	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14
18	AL PETSHOP	3	3	4	4	5	5	24	3	4	5	3	2	17	2	3	3	3	4	15	4	3	4	11
19	TOKO ELLY BERAU	4	5	4	4	4	4	25	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13
20	HOSADA PERMAI	4	4	4	3	5	5	25	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	4	3	10
21	NUSANTARA SAMUDERA G	4	4	4	3	4	4	23	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	5	4	3	12
22	BENGKEL KILAT	4	4	5	3	4	4	24	4	3	5	3	5	20	4	4	4	3	5	20	4	5	3	12
23	GUDANG DUA KELINCI	5	5	4	3	5	5	27	4	4	5	4	5	22	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14
24	INTAN PARIWARA	4	3	3	4	5	5	24	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	4	4	11
25	BUDI KARYA	5	3	4	4	3	3	22	3	3	3	3	4	16	4	2	3	3	3	15	3	2	3	8
26	PANGLIMA TARUNA	4	3	4	4	3	3	21	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
27	MEGA MAKMUR	4	4	4	3	4	4	23	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	2	3	3	8
28	BUMI BATIWAKKAL	5	5	5	5	4	4	28	5	3	5	4	4	21	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13
29	NUSANTARA TEKNIK SAME	5	4	4	3	5	5	26	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14
30	SINAR TERANG	3	2	4	3	3	3	18	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	4	5	12

BERAU COAL

Lampiran 12 Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel X1

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X 1
X1.1	Pearson Correlation	1	.172	.357	.503**	.456*	.726**
	Sig. (2-tailed)		.362	.053	.005	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.172	1	.115	.333	.259	.554**
	Sig. (2-tailed)	.362		.546	.072	.167	.002
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.357	.115	1	.128	.352	.594**
	Sig. (2-tailed)	.053	.546		.499	.057	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.503**	.333	.128	1	.467**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.005	.072	.499		.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.456*	.259	.352	.467**	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	.011	.167	.057	.009		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL X 1	Pearson Correlation	.726**	.554**	.594**	.712**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL

Lampiran 13 Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel X2

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.366*	.209	.076	.326	.586**
	Sig. (2-tailed)		.046	.269	.689	.079	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.366*	1	.482**	.157	.358	.753**
	Sig. (2-tailed)	.046		.007	.408	.052	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.209	.482**	1	.373*	.300	.729**
	Sig. (2-tailed)	.269	.007		.043	.107	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.076	.157	.373*	1	.024	.538**
	Sig. (2-tailed)	.689	.408	.043		.901	.002
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.326	.358	.300	.024	1	.604**
	Sig. (2-tailed)	.079	.052	.107	.901		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.586**	.753**	.729**	.538**	.604**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.002	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Lampiran 14 Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel X3

Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.512**	.351	.795**
	Sig. (2-tailed)		.004	.058	.000
	N	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.512**	1	.502**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.004		.005	.000
	N	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.351	.502**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	.058	.005		.000
	N	30	30	30	30
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.795**	.826**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Lampiran 15 Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel Y

Correlations								
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.129	.330	-.049	.155	.180	.434*
	Sig. (2-tailed)		.496	.075	.798	.412	.342	.017
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.129	1	-.104	.168	.313	.372*	.544**
	Sig. (2-tailed)	.496		.586	.373	.092	.043	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.330	-.104	1	.192	.199	.248	.481**
	Sig. (2-tailed)	.075	.586		.310	.292	.186	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	-.049	.168	.192	1	.097	.079	.429*
	Sig. (2-tailed)	.798	.373	.310		.612	.678	.018
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.155	.313	.199	.097	1	.962**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.412	.092	.292	.612		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.180	.372*	.248	.079	.962**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.342	.043	.186	.678	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOT	Pearson Correlation	.434*	.544**	.481**	.429*	.806**	.835**	1
AL_	Sig. (2-tailed)	.017	.002	.007	.018	.000	.000	
Y	N	30	30	30	30	30	30	30

Lampiran 16 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.694	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	14.87	4.809	.552	.605
X1.2	14.90	5.403	.301	.703
X1.3	14.53	5.154	.332	.695
X1.4	14.80	4.786	.520	.615
X1.5	14.77	4.254	.570	.587

Lampiran 17 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.637	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	14.97	3.551	.359	.599
X2.2	14.90	2.783	.516	.513
X2.3	14.87	3.154	.547	.514
X2.4	15.00	3.517	.218	.675
X2.5	14.93	3.444	.362	.597

Lampiran 18 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.709	3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	8.00	2.276	.493	.667
X3.2	7.87	2.395	.617	.518
X3.3	7.87	2.464	.483	.672

Lampiran 19 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.633	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	18.70	6.838	.214	.637
Y.2	19.23	6.254	.281	.620
Y.3	18.97	6.654	.250	.627
Y.4	19.27	6.616	.157	.670
Y.5	19.17	4.764	.661	.452
Y.6	19.17	4.764	.661	.452

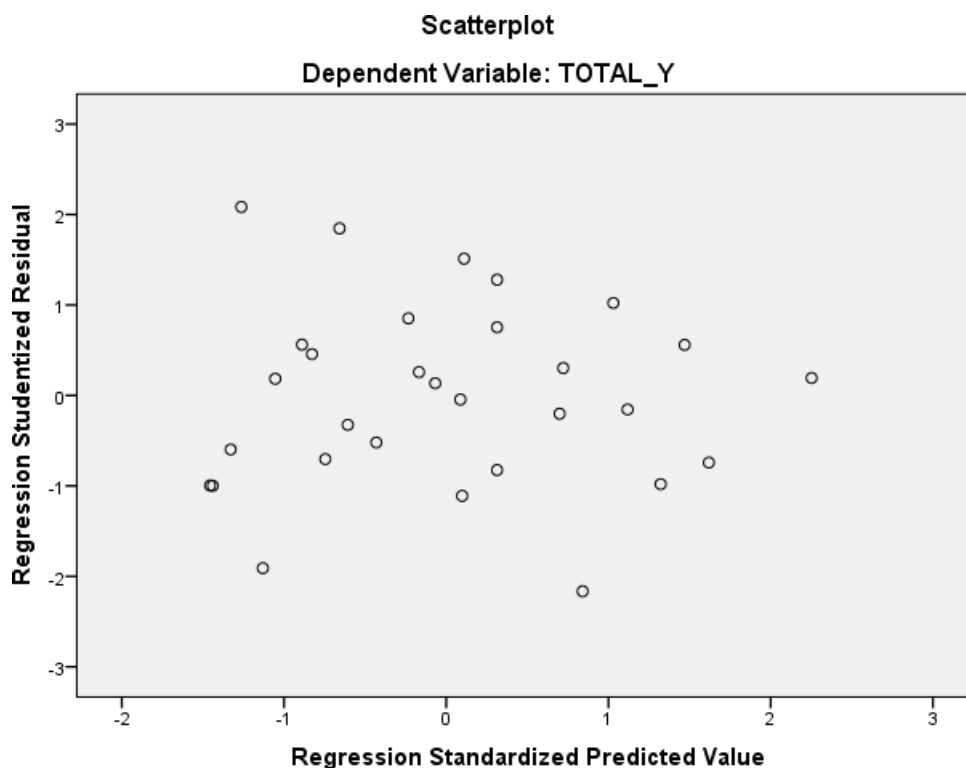
Lampiran 20 Hasil Output SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.86604289
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.067
	Negative	-.063
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Lampiran 21 Hasil Output SPSS Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.470	3.340		2.237	.034		
	TOTAL_X1	.435	.180	.408	2.410	.023	.581	1.721
	TOTAL_X2	.658	.221	.504	2.971	.006	.580	1.724
	TOTAL_X3	-.411	.186	-.313	-2.210	.036	.831	1.204
a. Dependent Variable: TOTAL_Y								

Lampiran 22 Hasil SPSS Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 23 Hasil SPSS Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.594	5.330		2.926	.007
	TOTAL_X1	.162	.230	.195	.702	.489
	TOTAL_X2	-.204	.314	-.180	-.649	.522
	TOTAL_X3	.267	.305	.169	.875	.390

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Lampiran 24 Hasil SPSS Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	131.719	3	43.906	11.305	.000 ^b
	Residual	100.981	26	3.884		
	Total	232.700	29			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2

Lampiran 25 Hasil SPSS Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.470	3.340		2.237	.034
	TOTAL_X1	.435	.180	.408	2.410	.023
	TOTAL_X2	.658	.221	.504	2.971	.006
	TOTAL_X3	-.411	.186	-.313	-2.210	.036

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Lampiran 26 Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 ^a	.566	.516	1.971

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Lampiran 27 Dokumentasi Kegiatan Penelitian Pada Toko Berkah Jaya





Lampiran 28 Dokumentasi Kegiatan Penelitian Pada Toko AL Petshop



Lampiran 29 Dokumentasi Kegiatan Penelitian Pada Kios Fajar



Lampiran 30 Dokumentasi Kegiatan Penelitian Pada Kios Muji



Lampiran 31 Dokumentasi Kegiatan Penelitian Pada Kios Wisnu





Lampiran 32 Dokumentasi Kegiatan Pilot Test Penelitian





Lampiran 33 R Tabel

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Eka Nur Kamilah, 2015

Pengaruh keterampilan mengajar guru terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran Akuntansi

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lampiran 34 T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Lampiran 35 F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (K2)	df untuk pembilang (K1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	218	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.78	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.98	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.75	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.23	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.05	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.26	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Lampiran 36 Kuesioner Hasil Penelitian



**PROGRAM STUDI DIV TEKNOLOGI REKAYASA LOGISTIK
POLITEKNIK SINAR MAS BERAU COAL**

KUESIONER

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CV. SURYA NUSANTARA**

Kepada Yth.

Bapak / Ibu / Sdr / I Konsumen CV. Surya Nusantara

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen CV. Surya Nusantara”.

Kuesioner ini disusun dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang merupakan syarat kelulusan program studi DIV-Teknologi Rekayasa Logistik Politeknik Sinar Mas Berau Coal. Dalam hal ini perkenankan saya memperkenalkan identitas diri sebagai penulis dalam penelitian ini :

Nama : Mulyana

NIM 18401006

Program Studi : Teknologi Rekayasa Logistik

Adapun tujuan dari kuisisioner ini adalah sebagai bahan masukan untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi ini yang kerahasiaannya terjaga. Bantuan bapak/ibu/sdr/I merupakan hal yang sangat berharga bagi peneliti, oleh karena itu atas bantuannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Berau, 28 Mei 2022
Hormat Saya

Mulyana