

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada penelitian yang sudah dilakukan ini dapat di tarik sebuah kesimpulan bahwa :

1. Harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan konsumen pada penjualan tissue di PT. Mitra Abadi Plastik. Hasil pada penelitian ini memperlihatkan bahwa T Hitung Kualitas Pelayanan lebih besar daripada T Tabel yaitu $2,177 > 1,979$ dengan nilai signifikan sebesar $0,31 < 0,05$ dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa harga memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen pada penjualan tissue di PT. Mitra Abadi Plastik.
2. Kualitas Produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan konsumen pada pembelian tissue di PT. Mitra Abadi Plastik. Hasil pada penelitian ini memperlihatkan bahwa T Hitung Kualitas Pelayanan lebih besar daripada T Tabel yaitu $2,871 > 1,979$ dengan nilai signifikan sebesar $0,005 < 0,05$ dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen pada penjualan tissue di PT. Mitra Abadi Plastik.
3. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan konsumen pada pembelian tissue di PT. Mitra Abadi Plastik. Hasil pada penelitian ini memperlihatkan bahwa T Hitung Kualitas Pelayanan lebih besar daripada T Tabel yaitu $3,994 > 1,979$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan Kepuasan konsumen pada penjualan tissue di PT. Mitra Abadi Plastik.

4. Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan konsumen pada penjualan tissue di PT. Mitra Abadi Plastik. Hasil pada penelitian ini memperlihatkan bahwa F Hitung Kualitas Pelayanan lebih besar daripada F Tabel yaitu $21,779 > 2,68$ dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen pada penjualan tissue di PT. Mitra Abadi Plastik.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara bersamaan (Simultan) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen pada penjualan tissue di PT. Mitra Abadi Plastik. Sehingga dalam pengujian parsial :

- A. Harga memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen pada penjualan tissue di PT. Mitra Abadi Plastik yang dibuktikan dengan nilai T Hitung $2,177 > T$ Tabel $1,979$ dan signifikan $0,31 < 0,05$
- B. Kualitas Produk memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen pada penjualan tissue di PT. Mitra Abadi Plastik yang dibuktikan dengan nilai T Hitung $2,871 > T$ Tabel $1,979$ dan signifikan $0,005 < 0,05$.
- C. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan Kepuasan konsumen pada penjualan tissue di PT. Mitra Abadi Plastik yang dibuktikan dengan nilai T Hitung $3,994 > T$ Tabel $1,979$ dan signifikan $0,000 < 0,05$.

2. Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial dapat mengambil kesimpulan bahwa harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen pada pembelian tissue di PT. Mitra Abadi Plastik. Namun, dikarenakan adanya harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan yang menunjukkan sikap positif terhadap Kepuasan konsumen pada penjualan tissue di PT. Mitra Abadi Plastik. Setelah dilakukannya uji T. maka hal ini dapat memberikan hal positif terhadap Perusahaan.

3. Implikasi Metodologi

Dari hasil yang didapatkan pada penelitian ini, peneliti membagikan kuesioner terhadap para konsumen atau dikatakan sebagai customer yang pernah melakukan pembelian tissue di PT. Mitra Abadi Plastik yang berjumlah 180. Namun, peneliti berupaya untuk memperoleh hasil data dan informasi yang lebih akurat, maka menyebarkan kuesioner sebanyak 125 responden dengan menyediakan pernyataan sebanyak 40 yang terdiri dari 10 pernyataan mengenai harga, 10 pernyataan mengenai kualitas produk, 10 pernyataan mengenai kualitas pelayanan, dan 10 pernyataan mengenai kepuasan konsumen atas penjualan tissue di PT. Mitra Abadi Plastik.

C. Saran

1. Bagi Perusahaan PT. Mitra Abadi Plastik

Secara teoritis, dapat kita lihat secara jelas bahwa penelitian ini memberikan kejelasan mengenai sebuah teori dan variabel-variabel yang diteliti, yang mana variabel tersebut Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan baik secara parsial maupun

simultan terhadap Kepuasan konsumen pada penjualan tissue di PT. Mitra Abadi Plastik. Sehingga, dari hasil penelitian yang telah dilakukan ini Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan dapat diperhatikan lagi oleh PT. Mitra Abadi Plastik yang mana dapat memiliki pengaruh baik terhadap penjualan di masa yang akan.

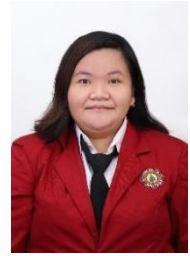
2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian yang telah dilakukan ini dapat digunakan sebagai bahan mempertimbangkan dan menilai persiapan apa saja yang perlu dilakukan baik Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan dalam melakukan penjualan tissue di PT. Mitra Abadi Plastik. Dalam penelitian ini juga menemukan banyak sekali kendala ataupun masalah yang dihadapi oleh PT. Mitra Abadi Plastik selama ini. Sehingga penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam bahan pertimbangan untuk memperbaiki Kualitas Pelayanan, memperhatikan harga dan juga kualitas produk yang diberikan kepada customer.

DAFTAR PUSTAKA

- Nasution, H., Maksum, C., & Derriaawan. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Customer Serta Dampaknya pada Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Maskapai PT . Lion Air Jakarta). Universitas Pancasila, 3(2), 186.
- Rista. (2018). Pengaruh Harga, Kualitas produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus UMKM Kuliner Makanan Di Kecamatan Neglasari). *Skripsi*
- DR, I. M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN. JAWA TIMUR, INDONESIA: UNITOMO PRESS.
- M.M., S. M. (2020). BAURAN PEMASARAN SEBAGAI MATERI POKOK DALAM MANAJEMEN PEMASARAN. KOTA BANDUNG - JAWA BARAT: MEDIA SAINS INDONESIA.
- PROF, S. D. (2020). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D. BANDUNG: ALFABETA, CV.
- SE., M. A. (2019). PEMASARAN (DASAR DAN KONSEP). PENERBIT QIARA MEDIA, CV.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Pribadi

Nama : Risda
Tempat, tanggal lahir : Tangerang, 2 September 2002
Agama : Buddha
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Kp. Sekar Wangi RT 006/RW 007 Kec/Kel Neglasari
No. Telp : 081703409302
Email : Cidarisda02@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD : 2008 – 2014 (Ariya Metta)
SMP : 2014 – 2017 (Ariya Metta)
SMK : 2017 – 2020 (Ariya Metta)
PERGURUAN TINGGI : 2020 – 2024 (Universitas Buddhi Dharma)

Riwayat Pekerjaan

Bekerja di PT. MITRA ABADI PLASTIK, Tangerang Sejak : 2022 – Sekarang.

Tabel IV. 1

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	47	37.6	37.6	37.6
	Wanita	78	62.4	62.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 2

Data Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 T	27	21.6	21.6	21.6
	>40 T	6	4.8	4.8	26.4
	21-30	62	49.6	49.6	76.0
	31-40	30	24.0	24.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 3

Data Responden Berdasarkan Pernah Atau Tidak Membeli Tissue

		Pernah Berbelanja Tissue			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pernah	125	100.0	100.0	100.0

Tabel IV. 4

Variabel Harga (X1) Pernyataan 1

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.8	.8	.8
	3	1	.8	.8	1.6
	4	61	48.8	48.8	50.4
	5	62	49.6	49.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 5**Variabel Harga (X1) Pernyataan 2****X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.6	1.6	1.6
	3	7	5.6	5.6	7.2
	4	57	45.6	45.6	52.8
	5	59	47.2	47.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 6**Variabel Harga (X1) Pernyataan 3****X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	3	9	7.2	7.2	8.0
	4	78	62.4	62.4	70.4
	5	37	29.6	29.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 7**Variabel Harga (X1) Pernyataan 4**

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	3	2.4	2.4	3.2
	3	14	11.2	11.2	14.4
	4	88	70.4	70.4	84.8
	5	19	15.2	15.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 8**Variabel Harga (X1) Pernyataan 5****X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.6	1.6	1.6
	2	10	8.0	8.0	9.6
	3	37	29.6	29.6	39.2
	4	65	52.0	52.0	91.2
	5	11	8.8	8.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 9**Variabel Harga (X1) Pernyataan 6****X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.4	2.4	2.4
	3	32	25.6	25.6	28.0
	4	77	61.6	61.6	89.6
	5	13	10.4	10.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 10**Variabel Harga (X1) Pernyataan 7**

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.6	1.6	1.6
	3	14	11.2	11.2	12.8
	4	88	70.4	70.4	83.2
	5	21	16.8	16.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 11**Variabel Harga (X1) Pernyataan 8****X1.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	4.0	4.0	4.0
	3	19	15.2	15.2	19.2
	4	82	65.6	65.6	84.8
	5	19	15.2	15.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 12**Variabel Harga (X1) Pernyataan 9****X1.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.6	1.6	1.6
	2	1	.8	.8	2.4
	3	21	16.8	16.8	19.2
	4	83	66.4	66.4	85.6
	5	18	14.4	14.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 13

Variabel Harga (X1) Pernyataan 10

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	2	1.6	1.6	2.4
	3	19	15.2	15.2	17.6
	4	83	66.4	66.4	84.0
	5	20	16.0	16.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 14

Variabel Kualitas Produk (X2) Pernyataan 1

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	2	1.6	1.6	2.4
	3	8	6.4	6.4	8.8
	4	69	55.2	55.2	64.0
	5	45	36.0	36.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 15

Variabel Kualitas Produk (X2) Pernyataan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.8	.8	.8
	3	1	.8	4.0	4.8
	4	61	48.8	48.8	53.6
	5	58	46.4	46.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 16

Variabel Kualitas Produk (X2) Pernyataan 3

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.8	.8	.8
	3	11	8.8	8.8	9.6
	4	61	48.8	48.8	58.4
	5	52	41.6	41.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 17

Variabel Kualitas Produk (X2) Pernyataan 4

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.6	1.6	1.6
	3	30	24.0	24.0	25.6
	4	47	37.6	37.6	63.2
	5	46	36.8	36.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 18

Variabel Kualitas Produk (X2) Pernyataan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.8	.8	.8
	3	4	3.2	4.0	4.8
	4	61	48.8	48.8	53.6
	5	58	46.4	46.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 19

Variabel Kualitas Produk (X2) Pernyataan 6

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.6	1.6	1.6
	3	4	3.2	3.2	4.8
	4	58	46.4	46.4	51.2
	5	61	48.8	48.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 20

Variabel Kualitas Produk (X2) Pernyataan 7

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.6	1.6	1.6
	3	6	4.8	4.8	6.4
	4	76	60.8	60.8	67.2
	5	41	32.8	32.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 21

Variabel Kualitas Produk (X2) Pernyataan 8

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	4.0	4.0	4.0
	3	45	36.0	36.0	40.0
	4	43	34.4	34.4	74.4
	5	32	25.6	25.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 22

Variabel Kualitas Produk (X2) Pernyataan 9

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	4.0	4.0	4.0
	3	20	16.0	16.0	20.0
	4	75	60.0	60.0	80.0
	5	25	20.0	20.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 23**Variabel Kualitas Produk (X2) Pernyataan 10****X2.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.6	1.6	1.6
	3	15	12.0	12.0	13.6
	4	81	64.8	64.8	78.4
	5	27	21.6	21.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 24**Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Pernyataan 1****X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	4	3.2	3.2	4.0
	3	42	33.6	33.6	37.6
	4	64	51.2	51.2	88.8
	5	14	11.2	11.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 25**Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Pernyataan 2**

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	9	7.2	7.2	8.0
	3	53	42.4	42.4	50.4
	4	51	40.8	40.8	91.2
	5	11	8.8	8.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 26**Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Pernyataan 3****X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	3	2.4	2.4	3.2
	3	45	36.0	36.0	39.2
	4	68	54.4	54.4	93.6
	5	8	6.4	6.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 27**Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Pernyataan 4****X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	9	7.2	7.2	8.0
	3	53	42.4	42.4	50.4
	4	52	41.6	41.6	92.0
	5	10	8.0	8.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 28

Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Pernyataan 5

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	8.8	8.8	8.8
	3	43	34.4	34.4	43.2
	4	60	48.0	48.0	91.2
	5	11	8.8	8.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 29

Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Pernyataan 6

X3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	17	13.6	13.6	13.6
	3	59	47.2	47.2	60.8
	4	41	32.8	32.8	93.6
	5	8	6.4	6.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 30

Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Pernyataan 7

X3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.6	1.6	1.6
	3	44	35.2	35.2	36.8
	4	66	52.8	52.8	89.6
	5	13	10.4	10.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 31

Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Pernyataan 8

X3.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.4	2.4	2.4
	3	17	13.6	13.6	16.0
	4	82	65.6	65.6	81.6
	5	23	18.4	18.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 25

Tabel IV. 32

Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Pernyataan 9

X3.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.6	1.6	1.6
	3	5	4.0	4.0	5.6
	4	100	80.0	80.0	85.6
	5	18	14.4	14.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 33

Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Pernyataan 10

X3.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	8.8	8.8	8.8
	4	97	77.6	77.6	86.4
	5	17	13.6	13.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 34**Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Pernyataan 1****Y1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	.8	.8	.8
	4	61	48.8	48.8	49.6
	5	63	50.4	50.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 35**Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Pernyataan 2****Y1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	4.0	4.0	4.0
	4	79	63.2	63.2	67.2
	5	41	32.8	32.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 25

Tabel IV. 36

Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Pernyataan 3

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	5.6	5.6	5.6
	3	38	30.4	30.4	36.0
	4	66	52.8	52.8	88.8
	5	14	11.2	11.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 37

Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Pernyataan 4

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.8	.8	.8
	3	19	15.2	15.2	16.0
	4	91	72.8	72.8	88.8
	5	14	11.2	11.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 38

Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Pernyataan 5

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	9.6	9.6	9.6
	4	95	76.0	76.0	85.6
	5	18	14.4	14.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 39**Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Pernyataan 6****Y1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	10.4	10.4	10.4
	4	102	81.6	81.6	92.0
	5	10	8.0	8.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 40**Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Pernyataan 7****Y1.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.8	.8	.8
	3	36	28.8	28.8	29.6
	4	79	63.2	63.2	92.8
	5	9	7.2	7.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 41**Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Pernyataan 8**

Y1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	28	22.4	22.4	22.4
	4	85	68.0	68.0	90.4
	5	12	9.6	9.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 25

Tabel IV. 42**Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Pernyataan 9****Y1.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	3	2.4	2.4	3.2
	3	20	16.0	16.0	19.2
	4	89	71.2	71.2	90.4
	5	12	9.6	9.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 43**Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Pernyataan 10****Y1.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	2	1.6	1.6	2.4
	3	39	31.2	31.2	33.6
	4	74	59.2	59.2	92.8
	5	9	7.2	7.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Tabel IV. 44

Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Harga (X1)	Pernyataan 1	0,323	0,1757	Valid
	Pernyataan 2	0,451	0,1757	Valid
	Pernyataan 3	0,482	0,1757	Valid
	Pernyataan 4	0,386	0,1757	Valid
	Pernyataan 5	0,630	0,1757	Valid
	Pernyataan 6	0,553	0,1757	Valid
	Pernyataan 7	0,588	0,1757	Valid
	Pernyataan 8	0,527	0,1757	Valid
	Pernyataan 9	0,552	0,1757	Valid
	Pernyataan 10	0,559	0,1757	Valid
Kualitas Produk (X2)	Pernyataan 1	0,357	0,1757	Valid
	Pernyataan 2	0,422	0,1757	Valid
	Pernyataan 3	0,548	0,1757	Valid
	Pernyataan 4	0,607	0,1757	Valid
	Pernyataan 5	0,517	0,1757	Valid
	Pernyataan 6	0,546	0,1757	Valid
	Pernyataan 7	0,560	0,1757	Valid
	Pernyataan 8	0,544	0,1757	Valid
	Pernyataan 9	0,712	0,1757	Valid
	Pernyataan 10	0,578	0,1757	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	Pernyataan 1	0,655	0,1757	Valid
	Pernyataan 2	0,74	0,1757	Valid
	Pernyataan 3	0,698	0,1757	Valid
	Pernyataan 4	0,713	0,1757	Valid
	Pernyataan 5	0,655	0,1757	Valid
	Pernyataan 6	0,715	0,1757	Valid
	Pernyataan 7	0,538	0,1757	Valid
	Pernyataan 8	0,342	0,1757	Valid
	Pernyataan 9	0,408	0,1757	Valid
	Pernyataan 10	0,48	0,1757	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Pernyataan 1	0,365	0,1757	Valid
	Pernyataan 2	0,501	0,1757	Valid
	Pernyataan 3	0,613	0,1757	Valid
	Pernyataan 4	0,712	0,1757	Valid
	Pernyataan 5	0,601	0,1757	Valid
	Pernyataan 6	0,605	0,1757	Valid
	Pernyataan 7	0,533	0,1757	Valid
	Pernyataan 8	0,651	0,1757	Valid
	Pernyataan 9	0,623	0,1757	Valid
	Pernyataan 10	0,64	0,1757	Valid

Tabel IV. 45

Case Processing Summary Harga (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	125	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	125	100.0

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

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 2

Tabel IV. 46

Reliability Statistic Harga (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.680	.677	10

Tabel IV. 47

Case Processing Summary Kualitas Produk (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	125	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	125	100.0

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

Tabel IV. 48

Reliability Statistic Kualitas Produk (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.728	.730	10

Tabel IV. 49

Case Processing Summary Kualitas Pelayanan (X3)

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	125	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	125	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel IV. 50

Reliability Statistic Kualitas Pelayanan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.806	.799	10

Tabel IV. 51

Case Processing Summary Kepuasan Konsumen (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	125	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	125	100.0

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

Tabel IV. 52

Reliability Statistic Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.782	.788	10

Tabel IV. 53

Hasil Normalitas One-Sample Kolmogoroc Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardiz ed Residual
N		125
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.72173276
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.056
Test Statistic		.066
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.

Tabel IV. 54

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Harga (X1)	.769	1.300
	Produk (X2)	.854	1.171
	Kualitas Pelayanan (X3)	.800	1.250

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel IV. 55

Hasil Koefesien Determinasi Harga (X1)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.373 ^a	.139	.132	3.117

a. Predictors: (Constant), Harga (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 25

Tabel IV. 56

Hasil Koefesien Determinasi Kualitas Produk (X2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.373 ^a	.139	.132	3.116

a. Predictors: (Constant), Produk (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 25

Tabel IV. 57

Hasil Koefesien Determinasi Kualitas Pelayanan (X3)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.521 ^a	.272	.266	2.867

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel IV. 58

Hasil Koefesien Determinasi Kepuasan Konsumen (Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.582 ^a	.338	.322	2.755

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Produk (X2), Harga (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel IV. 59

Hasil Uji T Secara Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.253	3.873		3.164	.002
	Harga (X1)	.215	.099	.191	2.177	.031
	Produk (X2)	.196	.068	.222	2.871	.005
	Kualitas Pelayanan (X3)	.283	.071	.354	3.994	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel IV. 60

Hasil Uji F Secara Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	486.765	3	162.255	21.779	.000 ^b
	Residual	901.443	121	7.450		
	Total	1388.208	124			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Produk (X2), Harga (X1)

Responden yang terhormat,

Saya Risda, sebagai Mahasiswi Universitas Buddhi Dharma pada program studi Manajemen Pemasaran. Saya sedang melakukan penelitian (Skripsi/Tugas Akhir) dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Study Kasus Penjualan Tissue Di PT. Mitra Abadi Plastik.”** Oleh karena itu, diperlukan dukungan dan partisipasi dari Bapak/Ibu dan Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan sejujurnya dan benar adanya. Semua informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Setiap jawaban yang Bapak/Ibu dan Saudara/i berikan sangat bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kesediaan waktu dan partisipasi dalam mengisi kuesioner ini.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Berikan checklist (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.
2. Dalam menjawab pertanyaan kuesioner ini, diharapkan Anda memberikan jawaban yang sejujurnya.
3. Ada 5 (lima) alternatif jawaban yaitu :
 - a. STS (Sangat Tidak Setuju) (1)
 - b. TS (Tidak Setuju) (2)
 - c. N (Netral) (3)
 - d. ST (Setuju) (4)
 - e. SS (Sangat Setuju) (5)

Harga						
No	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
1.	Harga yang ditawarkan penjual dapat dijangkau oleh konsumen.					
2.	Harga yang rendah membuat konsumen ingin membeli produk tissue kembali.					
3.	Harga tissue yang ditawarkan penjual setara dengan kualitas produk dan layanan yang diberikan.					
4.	Penjual memberikan harga yang murah dengan kualitas produk terbaik.					
5.	Harga tissue yang ditawarkan oleh penjual sesuai dengan harga yang ditawarkan oleh penjual lain.					
6.	Harga tissue yang ditawarkan kepada konsumen cenderung rendah.					
7.	Harga tissue yang ditawarkan sebanding dengan manfaat yang dirasakan konsumen.					
8.	Harga tissue yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan daya beli.					
9.	Harga tissue yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang ditawarkan.					
10.	Harga Tissue sesuai dengan manfaat yang diterima.					

Kualitas Produk						
No	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
1.	Tissue yang tersedia mempunyai banyak manfaat.					
2.	Semua Produk Tissue yang ditawarkan sudah jelas terjamin kualitasnya.					
3.	Semua Produk Tissue memiliki kemasan yang rapi dan tidak rusak.					
4.	Penjual menjual produk tissue dengan spesifikasi yang menarik.					
5.	Varian dan ukuran tissue yang tersedia sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.					
6.	Produk tissue dengan merk yang terkenal					
7.	Tissue memiliki beragam merk dengan harga yang beragam sesuai dengan keinginan konsumen.					
8.	Memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan transaksi pembayaran.					
9.	Produk tissue yang tersedia dapat diandalkan kualitasnya.					
10.	Produk tissue yang tersedia memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.					

Kualitas Layanan						
No	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
1.	Kondisi kemasan kardus yang tidak rusak					
2.	MAP memberikan sistem transaksi yang lengkap.					

3.	Karyawan MAP konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik.					
4.	Karyawan MAP memberikan informasi secara detail tentang produk tissue kepada konsumen.					
5.	Pelayanan yang diberikan MAP kepada konsumen fast response.					
6.	MAP bertanggung jawab atas kesalahan produk yang konsumen terima.					
7.	MAP memberikan jaminan return ketika produk yang konsumen terima rusak.					
8.	MAP memberikan kualitas packaging dan pelayanan dengan baik dan cepat.					
9.	MAP selalu berusaha mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen.					
10.	MAP melayani konsumen dengan ramah.					

Kepuasan Pelanggan						
No	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
1.	MAP harus tetap menjaga kualitas produk dan kualitas pelayanan.					
2.	Terpenuhinya keinginan konsumen saat melakukan pembelian.					
3.	MAP menyediakan sistem return kepada konsumen					

4.	Kenyaman yang diberikan membuat konsumen ingin membeli kembali di lain waktu.					
5.	Memberikan kualitas produk dan pelayanan dengan baik sehingga konsumen ingin membeli kembali.					
6.	Dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen dengan baik saat melakukan pembelian.					
7.	Konsumen memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli produk tissue di MAP.					
8.	Produk tissue yang dijual sangat memuaskan sehingga konsumen merekomendasikan MAP kepada orang lain.					
9.	Konsumen merekomendasikan MAP kepada orang lain karena pelayanannya yang memuaskan.					
10.	MAP menyediakan sistem return sehingga konsumen merekomendasikan kepada orang lain.					

HARGA										
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	X1
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	39
5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	37
4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	34
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	4	3	4	4	2	3	40
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	43
5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	39
4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	40
4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	3	2	3	3	4	4	37
4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	38
5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	42
5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	41
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	35
4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	32
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	35
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	36
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	38
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	41
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	42
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	37
5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	47
5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	45
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	2	5	3	1	3	5	5	5	5	38
4	2	5	1	3	4	4	4	5	5	37
4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	43
3	4	5	3	1	4	4	5	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	4	5	2	4	4	4	3	2	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	35
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40
5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	43
5	4	4	4	2	3	4	2	4	4	36
5	4	4	4	2	3	4	2	4	4	36
5	4	4	4	2	3	4	2	4	4	36
5	4	3	4	3	2	3	3	4	5	36
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40
4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	43
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46
4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	45
4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	34
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43
5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	45
5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	37
4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	42
4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	40
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45
5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	41
5	5	4	4	3	4	2	2	1	3	33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45

5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	43
5	4	4	2	5	4	4	4	3	4	39
2	3	1	5	2	3	5	4	4	2	31
4	3	4	5	4	4	2	4	1	1	32
4	3	3	5	5	4	4	3	5	5	41

KUALITAS PRODUK										
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	x2
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	46
5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	42
5	5	3	3	3	5	5	2	3	4	38
4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	44
4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	42
4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	43
5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	44
2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	43
5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	42
4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	40
4	4	4	3	4	5	5	3	4	3	39
4	5	5	3	4	4	4	2	3	3	37
4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	41
4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	40
4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	39
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	40
5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	43
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	38
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	37
4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	43
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	43
4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46
4	4	5	3	4	4	4	2	3	4	37
5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	44
5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	43
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	42
4	4	5	3	3	5	4	3	3	4	38
4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	41
5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	41
4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	39
4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	37
5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	44
4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	41
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46
4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	44
5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	43
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	40
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	38
4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	37
4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	43
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46
4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	38

5	5	5	3	4	5	5	3	3	3	41
5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	43
4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	42
5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	42
4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	46
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
5	5	3	3	5	4	4	5	3	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	3	4	5	4	5	4	5	4	2	38
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	39
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	45
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37
4	4	4	3	3	5	1	2	3	5	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	32
5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	44
3	4	3	4	5	4	5	5	2	3	38
3	4	3	4	5	4	5	5	2	3	38
3	4	3	4	5	4	5	5	2	3	38
5	5	4	5	4	2	1	3	2	3	34
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	34
5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	41
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	43
5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	41
5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	42
5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	44

5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	41
1	5	5	5	2	3	5	5	5	5	41
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37
4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
3	4	2	2	5	4	4	4	4	4	36
5	5	4	4	4	4	3	3	2	2	36
4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	37
4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	38

KUALITAS LAYANAN										
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	x3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	40
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	36
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34
3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	30
3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	35
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
3	2	3	4	2	3	3	4	4	4	32
4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	38
5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	42
3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	32
3	3	4	3	4	2	4	5	4	4	36
4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	36
4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	35
4	3	3	3	2	2	3	5	4	4	33
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	31
3	3	3	3	2	3	4	5	4	4	34
3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	32

3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	35
3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	36
4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	33
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	29
3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	34
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	36
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	31
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	31
4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	38
4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	37
4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	32
3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	35
4	2	3	3	3	2	3	5	4	4	33
4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	35
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	29
4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	35
4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	33
3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	33
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	35

3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	34
3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	35
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	34
4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	35
3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	34
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	35
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	38
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	35
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	46
4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	5	4	4	2	4	4	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	36
5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	44
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	33
5	5	3	4	4	3	4	2	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
1	1	1	1	3	5	4	2	5	5	28
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43
3	3	4	2	5	4	5	4	4	4	38
3	3	4	2	5	4	5	4	2	3	35
3	3	4	2	5	4	5	4	4	4	38
3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	34
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	36
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46

4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	40
5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	38
5	5	5	4	4	3	2	2	5	4	39
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	29
2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	35
5	5	2	2	5	3	5	5	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	39
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	46
2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	35
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37

KEPUASAN KONSUMEN										
P1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	Y1
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	37
5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	38
5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	36
5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	39
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	38
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	35
5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	38
5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	39
5	4	2	4	4	4	3	4	3	3	36

5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	39
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	37
5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	38
5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	39
4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	36
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	37
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	36
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	40
5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	39
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	35
5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	38
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	39
5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	39
5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	39
5	5	2	3	3	3	4	3	4	3	35
5	4	2	4	3	3	3	4	3	3	34
5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	39
5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	41
5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	42
5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	39
5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	35
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	41

4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	41
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	36
4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	36
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	36
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	41
5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	40
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	40
5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	41
4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	47
5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	45
5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	42
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
5	4	2	2	5	4	4	5	2	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	41
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
4	4	3	3	4	3	4	4	1	1	31
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39

4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	36
4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	39
4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40
4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	40
5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	35
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
5	5	5	4	5	5	3	3	2	2	39
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	44
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	40
5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	3	5	5	4	3	4	5	5	44
5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	45
4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	37
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Kreativitas Membangkitkan Inovasi

Surat Permohonan Penelitian

Tangerang, 02 November 2023

Nomor : 600/Perm./BAA/X/2023
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth,
Bpk. Ridwan Gunawan
PT. MITRA ABADI PLASTIK
Jl. Kedaung Barat No. 76 RT. 005 RW. 001 Sepatan,
Kedaung Barat, Kec. Sepatan Timur Kab. Tangerang
15520
Di Tempat

Dengan hormat,
Kami dari Biro Administrasi Akademik (BAA) Universitas Buddhi Dharma (UBD) dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat sekiranya menerima Mahasiswa/I kami berikut ini :

NIM : 20200500153
Nama : RISDA
Jurusan : Manajemen
Jenjang Studi : S1
Judul : PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STUDY KASUS PENJUALAN
TISSUE DI PT MITRA ABADI PLASTIK

Untuk melaksanakan Penelitian di institusi yang Bapak/Ibu Pimpin. Pelaksanaan Penelitian Mahasiswa/I Universitas Buddhi Dharma (UBD) disesuaikan dengan jadwal yang ditentukan oleh institusi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



Fidellis Wato Tholok, S.E., M.M.
Ka. BAA