

LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner

Perkenalkan saya Ferdian Dicky Yulianza, mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya. Saya sedang melakukan penelitian untuk Tugas Akhir atau Skripsi dengan judul **“Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Gedangan”**.

Yth bapak ibu saudara/i pelanggan pln listrik prabayar Mohon kesediaan meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner sebagai berikut. Pilihlah salah satu jawaban dengan tanda(√) pada salah satu kolom yang tersedia.

Semua informasi yang Anda berikan dalam kuesioner ini akan di rahasiakan dan tidak akan disebarakan kepada pihak manapun kecuali untuk kepentingan penelitian

Bagian 1. Identitas responden

1. Nama Pelanggan : h diisi/tidak diisi

2. Jenis Kelamin anda
 - Laki - Laki
 - Perempuan

3. Usia anda pada saat ini
 - 17 – 27 tahun
 - >27 – 37 tahun
 - >37 – 47 tahun
 - >47 tahun

4. Pendidikan Terakhir adalah:
 - SD
 - SMP Sederajat
 - SLTA Sederajat
 - Diploma
 - S1

- S2
- Doktor

5. Pekerjaan anda adalah

- Pegawai Negeri
- TNI/POLRI
- Pegawai Swasta
- Pedagang
- Petani

6. Pendapatan perbulan adalah:

- Sampai dengan Rp 2.000.000
- >Rp. 2 000.000 – Rp 4.000.000
- >Rp. 4 000.000 – Rp 6.000.000
- > Rp 6.000.000

7. Pekerjaan anda adalah

- Pegawai Negeri
- TNI/POLRI
- Pegawai Swasta
- Pedagang
- Petani

8. Berapa lama sudah berlangganan Listrik Prabayar:

- <4 Tahun
- >4-8 Tahun
- >8-12 Tahun
- >12 Tahun

9. Apakah selama ini puas menjadi pelanggan listrik prabayar:

- Puas
- Sangat Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

10. Berapa VA daya listrik yang gunakan:

- 450 VA
- 900 VA Bersubsidi
- 900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
- 1300 – 2200 VA
- >3500 VA

11. Pemakaian token selama sebulan:

- < Rp 500.000
- >Rp 500.000 – Rp 1.000.000
- >Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
- >Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000
- >Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000
- >Rp 4.000.000 – Rp 5.000.000
- >Rp 5.000.000

12. Berapa kali isi token dalam sebulan:

- 1-2 kali
- 3-4 kali
- 4-5 kali
- > 5 kali

Bagian II.

Pilih salah satu diantara 4 jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda (x) Jawaban terdiri atas empat pilihan, antara lain:

Sangat Setuju (SS)

Setuju (ST)

Tidak Setuju (TS)

Sangat Tidak Setuju (STS)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	ST	TS	STS
I	Bauran Pemasaran				
	Produk				
1.	Listrik Prabayar merupakan salah satu Produk PLN yang berkualitas				
2.	Banyak manfaat yang saya rasakan dalam penggunaan produk listrik prabayar				
3.	Produk listrik prabayar cukup mudah dan praktis untuk digunakan				
	Harga				
4.	Harga listrik prabayar sesuai dengan kualitas produk				
5.	Harga listrik prabayar terjangkau oleh semua golongan				
6.	harga listrik prabayar sesuai dengan manfaat yang dirasakan				
	Promosi				
7.	Saya mengenal listrik prabayar dari spanduk, baliho dan brosur yang dibagikan oleh Para pegawai				
8.	Saya mengenal listrik prabayar dari media sosial (Facebook, Instagram, dan Twitter)				

9.	Promo pemberian hadiah menarik untuk pelanggan yang migrasi dari listrik pasca bayar ke listrik prabayar yang dilakukan PT PLN(Persero)Unit Layanan Pelanggan Gedangan menarik perhatian saya				
	Lokasi				
10.	Lokasi PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan gedangan sangat strategis dan mudah ditemukan				
11.	Lokasi PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan gedangan bebas macet dan mudah dituju dengan transportasi umum				
12.	Lokasi PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan gedangan dekat dengan tempat tinggal saya				
	Kepuasan Pelanggan				
13	Produk listrik prabayar dari PLN sesuai dengan harapan dan keinginan saya				
14	Saya tetap ingin menggunakan listrik prabayar meskipun PLN menggratiskan uang jaminan langganan menawarkan pindah produk pascabayar secara gratis				
15	Saya dengan sukarela akan merekomendasikan listrik prabayar pada keluarga dan kerabat saya				

Lampiran 2 Tabulasi Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Usia pada saat ini	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan perbulan	Daya listrik yang dirumah
R1	Laki - Laki	17 – 27 tahun	Sarjana	Wiraswasta	≤ Rp 2.000.000	900 VA Bersubsidi
R2	Laki - Laki	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 6.000.000	900 VA Bersubsidi
R3	Perempuan	17 – 27 tahun	Diploma	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	1300 – 2200 VA
R4	Perempuan	17 – 27 tahun	Diploma	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R5	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	450 VA
R6	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R7	Perempuan	>27 – 37 tahun	Diploma	Pegawai Negeri	> Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R8	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R9	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	1300 – 2200 VA
R10	Perempuan	>27 – 37 tahun	Diploma	Pegawai Swasta	> Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R11	Perempuan	17 – 27 tahun	SMA	Wiraswasta	≤ Rp 2.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R12	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Wiraswasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R13	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R14	Perempuan	>37 – 47 tahun	SMA	Wiraswasta	≤ Rp 2.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R15	Perempuan	17 – 27 tahun	SMA	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA Bersubsidi
R16	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)

R17	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R18	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	1300 – 2200 VA
R19	Perempuan	17 – 27 tahun	SMA	Pegawai Swasta	≤ Rp 2.000.000	450 VA
R20	Perempuan	17 – 27 tahun	SMA	Pedagang	≤ Rp 2.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R21	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Pedagang	> Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R22	Laki - Laki	17 – 27 tahun	SMA	TNI/POLRI	> Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R23	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	Sarjana	Wiraswasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R24	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	Sarjana	Wiraswasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R25	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Pegawai Negeri	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R26	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	1300 – 2200 VA
R27	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	1300 – 2200 VA
R28	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R29	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R30	Perempuan	17 – 27 tahun	SMA	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R31	Perempuan	>37 – 47 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R32	Laki - Laki	>47 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R33	Laki - Laki	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R34	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R35	Laki - Laki	17 – 27 tahun	SMA	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R36	Perempuan	>27 – 37 tahun	SMA	Pedagang	≤ Rp 2.000.000	900 VA Bersubsidi

R37	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	1300 – 2200 VA
R38	Perempuan	>27 – 37 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R39	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	Sarjana	Pegawai Negeri	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R40	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R41	Perempuan	>27 – 37 tahun	SMA	Pegawai Negeri	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R42	Laki - Laki	17 – 27 tahun	Sarjana	Pedagang	> Rp 6.000.000	3500 VA – 5500 VA
R43	Laki - Laki	>47 tahun	Sarjana	Pedagang	> Rp 6.000.000	>5500 VA
R44	Perempuan	>27 – 37 tahun	SMA	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R45	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	1300 – 2200 VA
R46	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R47	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R48	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R49	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	Sarjana	Wiraswasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R50	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R51	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	Sarjana	Pegawai Negeri	> Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R52	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	Sarjana	Pegawai Negeri	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	1300 – 2200 VA
R53	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R54	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R55	Laki - Laki	17 – 27 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)

R56	Laki - Laki	17 – 27 tahun	SMA	Wiraswasta	≤ Rp 2.000.000	450 VA
R57	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R58	Laki - Laki	17 – 27 tahun	SMA	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R59	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	Sarjana	Wiraswasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R60	Laki - Laki	17 – 27 tahun	Diploma	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	1300 – 2200 VA
R61	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	Diploma	Wiraswasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R62	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R63	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R64	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Pegawai Negeri	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R65	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R66	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	Diploma	Pegawai Negeri	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R67	Laki - Laki	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Negeri	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R68	Laki - Laki	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Negeri	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R69	Laki - Laki	17 – 27 tahun	SMA	Pegawai Negeri	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R70	Laki - Laki	17 – 27 tahun	SMA	Pegawai Negeri	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R71	Laki - Laki	17 – 27 tahun	SMA	Pegawai Negeri	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R72	Laki - Laki	17 – 27 tahun	Sarjana	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	1300 – 2200 VA
R73	Laki - Laki	17 – 27 tahun	SMA	Pegawai Negeri	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)

R74	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	Sarjana	Pegawai Negeri	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R75	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	Sarjana	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R76	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Wiraswasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R77	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R78	Perempuan	17 – 27 tahun	SMA	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R79	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Pegawai Negeri	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R80	Laki - Laki	>37 – 47 tahun	Sarjana	Wiraswasta	≤ Rp 2.000.000	900 VA Bersubsidi
R81	Laki - Laki	17 – 27 tahun	SMA	Wiraswasta	≤ Rp 2.000.000	1300 – 2200 VA
R82	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	450 VA
R83	Laki - Laki	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	3500 VA – 5500 VA
R84	Laki - Laki	17 – 27 tahun	Diploma	Pedagang	> Rp 6.000.000	>5500 VA
R85	Laki - Laki	>37 – 47 tahun	Magister	TNI/POLRI	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R86	Laki - Laki	>47 tahun	SMA	TNI/POLRI	> Rp 6.000.000	3500 VA – 5500 VA
R87	Perempuan	>47 tahun	SMA	Pegawai Swasta	> Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R88	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Wiraswasta	≤ Rp 2.000.000	900 VA Bersubsidi
R89	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	Doktor	TNI/POLRI	> Rp 6.000.000	>5500 VA
R90	Perempuan	>47 tahun	SMA	Pegawai Negeri	> Rp 6.000.000	3500 VA – 5500 VA
R91	Laki - Laki	>47 tahun	Diploma	Pegawai Negeri	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R92	Laki - Laki	>47 tahun	Sarjana	Pegawai Negeri	> Rp 6.000.000	3500 VA – 5500 VA
R93	Perempuan	>37 – 47 tahun	SMP	Wiraswasta	≤ Rp 2.000.000	1300 – 2200 VA
R94	Perempuan	>37 – 47 tahun	Magister	Wiraswasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA

R95	Laki - Laki	>47 tahun	Diploma	Petani	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	1300 – 2200 VA
R96	Laki - Laki	>47 tahun	SMP	Petani	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	450 VA
R97	Perempuan	>47 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	3500 VA – 5500 VA
R98	Laki - Laki	>47 tahun	Sarjana	Petani	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R99	Laki - Laki	>37 – 47 tahun	Magister	Wiraswasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	3500 VA – 5500 VA
R100	Perempuan	>47 tahun	Doktor	Pedagang	> Rp 6.000.000	>5500 VA
R101	Laki - Laki	>47 tahun	Magister	Wiraswasta	> Rp 6.000.000	>5500 VA
R102	Laki - Laki	>37 – 47 tahun	Magister	Pegawai Swasta	> Rp 6.000.000	3500 VA – 5500 VA
R103	Laki - Laki	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 6.000.000	3500 VA – 5500 VA
R104	Laki - Laki	>27 – 37 tahun	SMA	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	3500 VA – 5500 VA
R105	Laki - Laki	>37 – 47 tahun	SMA	TNI/POLRI	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	1300 – 2200 VA
R106	Laki - Laki	>37 – 47 tahun	Magister	TNI/POLRI	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	3500 VA – 5500 VA
R107	Perempuan	>47 tahun	Magister	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	3500 VA – 5500 VA
R108	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	450 VA
R109	Perempuan	>27 – 37 tahun	SMA	Pegawai Swasta	≤ Rp 2.000.000	1300 – 2200 VA
R110	Laki - Laki	>37 – 47 tahun	Diploma	Petani	≤ Rp 2.000.000	1300 – 2200 VA
R111	Laki - Laki	>47 tahun	Magister	Pedagang	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	3500 VA – 5500 VA
R112	Laki - Laki	>37 – 47 tahun	Doktor	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R113	Perempuan	17 – 27 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R114	Laki - Laki	17 – 27 tahun	Diploma	Wiraswasta	> Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA

R115	Perempuan	>27 – 37 tahun	Diploma	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R116	Perempuan	>27 – 37 tahun	Sarjana	Pegawai Negeri	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R117	Perempuan	>27 – 37 tahun	Diploma	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	900 VA RTM (Rumah Tangga Mampu)
R118	Laki - Laki	>37 – 47 tahun	Diploma	Pegawai Swasta	> Rp 6.000.000	1300 – 2200 VA
R119	Perempuan	>37 – 47 tahun	Diploma	Pegawai Swasta	> Rp 2 000.000 – Rp 4.000.000	1300 – 2200 VA
R120	Laki - Laki	17 – 27 tahun	SMA	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	900 VA Bersubsidi

Lampiran 3 Tabulasi Data

No	X1			X2			X3			X4			Y		
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	Y1	Y2	Y3
1	3	3	3	3	3	2	2	1	4	2	4	2	4	4	1
2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	3	3	3
3	4	1	4	2	3	4	3	2	4	1	1	2	3	2	4
4	3	3	3	1	4	4	1	4	4	1	2	4	3	2	4
5	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	1	1	3	2	4
6	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	1
7	4	2	3	3	3	2	4	4	1	2	1	1	2	3	4
8	3	4	2	1	4	4	2	2	4	2	1	2	3	4	1
9	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	2	3	3	2	4
10	4	2	1	4	1	4	4	4	1	2	4	1	3	2	4
11	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	1	4
12	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	1	1	4	3	4
13	3	2	4	3	1	1	4	2	3	2	2	2	2	3	3
14	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	1	2	3	4
15	4	2	3	4	1	4	3	3	3	1	1	1	1	4	4
16	3	4	2	4	2	4	2	3	2	3	2	2	1	4	3
17	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	1	2	4	4	1

18	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	4	2
19	1	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	1	3	2	4
20	4	3	4	4	4	3	1	3	2	2	2	1	4	4	4
21	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	1	4	2	3
22	2	3	4	2	3	4	1	4	4	4	1	1	2	3	4
23	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	1	4	4	4
27	4	1	4	2	4	3	2	3	4	1	3	1	2	4	3
28	3	4	2	4	4	1	3	3	3	2	1	1	4	2	3
29	4	4	4	3	3	1	2	2	1	1	3	3	4	4	4
30	4	4	4	2	3	2	3	1	1	2	4	1	4	2	1
31	4	4	4	2	3	2	2	1	2	1	3	4	2	2	3
32	4	4	4	1	3	4	3	1	3	2	3	3	4	4	4
33	4	4	4	2	1	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4
34	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	1	1	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4
36	4	2	1	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4
37	4	4	1	2	3	4	3	2	4	1	2	1	3	4	2
38	2	4	3	4	4	1	4	2	3	2	1	1	4	3	2
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4
41	3	4	2	2	3	4	4	2	3	4	1	1	2	3	4
42	4	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	3	2	3	2
43	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	2	1	2	3	2
44	4	4	4	1	2	4	4	4	4	1	3	2	4	4	4
45	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	1	1	3	3	4
46	2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	2	1	3	2	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	1
48	2	4	3	1	4	4	4	3	2	1	2	1	2	3	4
49	4	3	2	4	2	3	1	4	4	4	2	1	2	4	2

50	2	4	3	2	3	4	2	3	4	3	1	3	1	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4
52	4	4	4	3	3	2	4	4	4	1	4	2	2	3	2
53	3	2	4	3	4	1	4	4	1	1	4	1	4	4	1
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	1	1	2	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	1	4
57	3	1	4	4	4	4	3	3	4	3	1	1	3	3	1
58	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	2	2
59	2	3	4	3	4	2	4	2	3	1	3	3	4	3	2
60	2	3	4	3	2	4	4	4	1	2	1	2	1	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	1	4
62	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	1	2	3	3	4
63	4	4	2	2	4	4	1	4	2	2	1	2	2	1	4
64	3	4	4	4	1	3	3	2	4	2	3	1	4	3	2
65	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	2	1	4	3	1
66	4	4	4	3	4	1	4	1	2	1	4	3	4	2	2
67	4	4	4	3	3	2	3	3	1	3	1	1	3	4	2
68	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	3	2	3	2
69	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	1	3	1	2	4
70	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	4
71	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	1	1	4	4	4
72	3	3	3	2	3	4	4	2	2	1	4	1	2	4	2
73	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	6
74	4	4	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	1	1	10
75	4	4	3	4	3	4	4	4	1	2	1	2	4	2	3
76	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	3	1	7
77	2	3	4	2	3	4	3	1	4	1	2	1	1	2	6
78	2	4	3	2	2	4	4	1	2	2	1	4	4	3	2
79	3	4	2	2	3	4	2	4	3	1	4	2	4	3	5
80	3	3	3	2	3	4	3	4	1	2	2	1	2	2	4
81	3	2	4	2	3	4	3	4	4	1	2	1	1	3	5

82	2	3	4	3	1	3	4	2	1	2	3	1	1	2	2
83	3	2	4	1	3	2	1	4	1	1	1	1	1	4	1
84	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	3	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1
86	1	1	2	1	1	1	2	2	4	1	2	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	2	2	4	2	3
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	2	2	2	1	1	4	3	2	1	1	2	1	1	3	2
93	3	2	4	2	2	4	2	3	4	1	1	4	1	3	4
94	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	2	1	3	1	3	2	1	3	2	1	1	1	3	1	2
99	2	1	3	1	1	4	1	1	4	1	1	4	3	2	1
100	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	1	1	4	1	1
101	2	2	2	4	1	1	4	1	1	2	2	1	4	1	1
102	1	2	2	4	4	4	4	1	1	2	1	2	1	4	1
103	2	2	2	4	4	4	1	4	1	1	1	2	2	3	1
104	3	1	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
105	2	2	2	4	3	4	1	4	1	2	1	1	3	1	1
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
107	1	1	1	1	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1
108	4	4	4	3	4	2	1	3	2	1	2	1	1	2	6
109	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
110	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	1	2	2	2
111	1	3	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2
113	4	4	4	2	3	4	2	1	4	2	3	2	4	1	4

114	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	1	2	3	3	6
115	4	4	1	2	3	3	3	4	1	1	3	1	1	2	2
116	4	3	1	3	2	4	2	2	3	2	2	1	1	1	3
117	4	1	4	4	1	4	3	4	2	1	2	1	3	4	2
118	3	3	4	4	4	1	4	4	1	1	3	3	1	3	5
119	2	3	4	2	3	4	3	2	4	1	2	1	1	2	6
120	4	4	1	2	3	4	2	3	4	1	3	3	4	4	1

Tabulasi data Uji Validitas Dan Reliabilitas

No	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	y1.1	y1.2	y1.3
1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
12	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
13	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3

16	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	1	3	2	3
17	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	2	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	4	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
20	4	3	4	3	4	4	2	2	2	1	1	1	4	4	4
21	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4

Lampiran 4 Hasil Pengolahan SPSS

Uji Instrumen

Uji Validitas Variabel Produk

Correlations

		PROD_1	PROD_2	PROD_3	PRO_TOTAL
PROD_1	Pearson Correlation	1	.873**	.935**	.964**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
PROD_2	Pearson Correlation	.873**	1	.934**	.963**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
PROD_3	Pearson Correlation	.935**	.934**	1	.985**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
PRO_TOTAL	Pearson Correlation	.964**	.963**	.985**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Uji Validitas Variabel Harga

Correlations

		HAR_1	HAR_2	HAR_3	HAR_TOT
HAR_1	Pearson Correlation	1	.629**	.591**	.795**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30
HAR_2	Pearson Correlation	.629**	1	.898**	.951**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
HAR_3	Pearson Correlation	.591**	.898**	1	.940**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30
HAR_TOT	Pearson Correlation	.795**	.951**	.940**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Uji Validitas Variabel Lokasi

		LOK_1	LOK_2	LOK_3	LOK_TOTAL
LOK_1	Pearson Correlation	1	1.000**	.706**	.956**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
LOK_2	Pearson Correlation	1.000**	1	.706**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
LOK_3	Pearson Correlation	.706**	.706**	1	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.
	N	30	30	30	30
LOK_TOTAL	Pearson Correlation	.956**	.956**	.883**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Uji Validitas Variabel Promosi

Correlations

		PROMOSI_1	PROMOSI_2	PROMOSI_3	PRO_TOTAL
PROMOSI_1	Pearson Correlation	1	.898**	.797**	.935**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
PROMOSI_2	Pearson Correlation	.898**	1	.877**	.973**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
PROMOSI_3	Pearson Correlation	.797**	.877**	1	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
PRO_TOTAL	Pearson Correlation	.935**	.973**	.945**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations

		KP_1	KP_2	KP_3	KP_TOTAL
KP_1	Pearson Correlation	1	.796**	.932**	.949**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
KP_2	Pearson Correlation	.796**	1	.835**	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
KP_3	Pearson Correlation	.932**	.835**	1	.965**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
KP_TOTAL	Pearson Correlation	.949**	.935**	.965**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Uji Reliabilitas Variabel Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.879	.878	3

Uji Reliabilitas Variabel Lokasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	3

Uji Reliabilitas Variabel Promosi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.942	.942	3

Uji Reliabilitas Variabel Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.970	.970	3

Uji reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

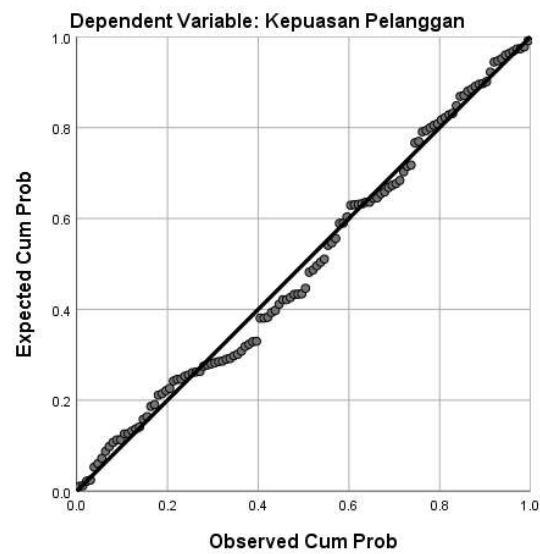
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.937	.946	3

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas PP PLOT

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



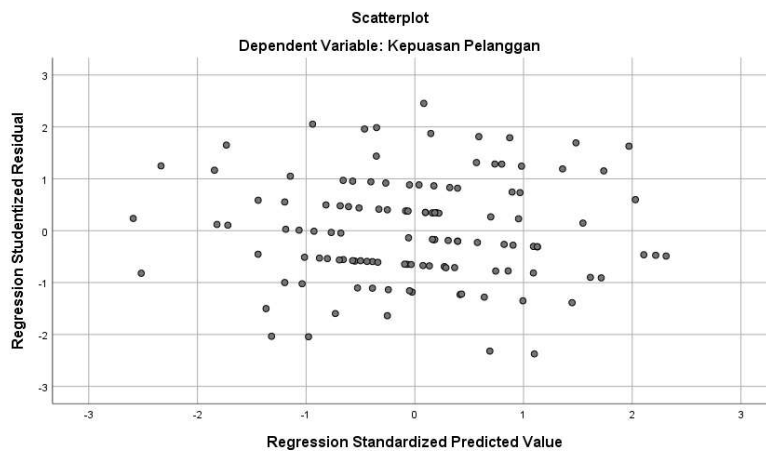
Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,95070366
Most Extreme Differences	Absolute	,073
	Positive	,073
	Negative	-,036
Test Statistic		,073
Asymp. Sig. (2-tailed)		,173 ^c

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

Uji Heterokedastisitas



Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,819 ^a	,671	,660	1,59413

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Produk, Harga, Promosi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,277	,596		-,465	,643
	Produk	,393	,075	,407	5,260	,000
	Harga	,150	,078	,150	1,928	,056
	Promosi	,281	,082	,279	3,424	,001
	Lokasi	,214	,115	,124	1,869	,064

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji F

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	596,348	4	149,087	58,667	,000 ^b
	Residual	292,244	115	2,541		
	Total	888,592	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Produk, Harga, Promosi

Lampiran 5 Tabel Uji T dan Uji F

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Lampiran 6 SK Bimbingan



Fakultas Ekonomi
dan Bisnis

Surabaya, 07 November 2022

Nomor : 429/IL.3.AU/FEB/A/2022

Lamp. : -

Hal : **Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping**

Kepada Yth,

1. Dra. Siti Salbiyah, M.Kes
2. Ali Imaduddin Futuwah S.Sos., M.SM

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Schubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan penulisan skripsi, sebagai mana diatur dalam :

1. Peraturan Rektor no:566.1/PRN/IL.3.AU.F/2014-03.09.2014, tentang pedoman Akademik Tahun 2014/2015 Universitas Muhammadiyah Surabaya, perihal penilaian hasil belajar point 4.5 (Tugas Akhir)
2. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis UMSurabaya No:68/IL.3.AU/A/Fak. Ekonomi/IX/2013 Tentang Pedoman Akademik Pelaksanaan Pendidikan Program Sarjana (S-1), Bab IV Point C.4 (Prosedur Penilaian Skripsi).

Maka dimohon perkenannya untuk menjadi pembimbing terhadap mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Ferdian Dicky Yulianza
NIM : 20191221209
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : " Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Listrik Prabayar di PT. PLN (PERSERO) ULP Gedangan "

Pembimbing Utama : Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

Pembimbing Pendamping : Ali Imaduddin Futuwah S.Sos., M.SM

Demikian, atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kaprodi Manajemen,



Rina Maretasari, SM., M.SM

Tembusan Yth, (Tanpa Lampiran):

1. Dekan.
2. Kaprodi Manajemen.
3. Mahasiswa Yang Bersangkutan.

Lampiran 7 Kartu Kendali Bimbingan

Kartu Kendali Bimbingan Skripsi UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Tahun semester : Ganjil 2022/2023
NIM : 20191221209
Nama Mahasiswa : FERDIAN DICKY YULIANZA

Prodi : S1 Manajemen
Pembimbing 1 : SITI SALBIYAH
Pembimbing 2 : Ali Imaduddin Futuwah



No.	Tanggal	Topik	Saran / Komentar	Pembimbing
1	2022-11-08	penyerahan sk ke dospem	mencari skripsi dan jurnal setipe sebagai referensi	Ali Imaduddin Futuwah
2	2022-11-08	penyerahan sk ke dosen pembimbing	mencari jurnal dan menyusun menjadi 7 susun	SITI SALBIYAH
3	2022-11-18	menyusun jurnal penelitian terdahulu sebanyak 7 susun	baik	SITI SALBIYAH
4	2022-11-18	KONSULTASI JUDUL	menentukan pendekatan yang dipakai kualitatif atau kuantitatif	Ali Imaduddin Futuwah
5	2022-12-10	sudah menemukan judul dan sudah menentukan menggunakan metode pendekatan kualitatif dan sudah bisa untuk pengerjaan bab 1	pengerjaan judul, metode dan bab 1	SITI SALBIYAH
6	2022-12-13	pembahasan bab 1 dan sudah bisa dilanjut bab 2	baik	SITI SALBIYAH
7	2023-01-10	pembahasan bab 3 dan pembuatan kuesioner	penambahan pembuatan kuesioner	SITI SALBIYAH
8	2023-02-28	acc mengikuti sempro	sudah bisa mengikuti sempro	SITI SALBIYAH
9	2023-03-22	konsultasi bab 1-2	pendahuluan ditambahkan produk listrik prabayar	Ali Imaduddin Futuwah
10	2023-04-03	konsultasi bab 1-3	revisi teknik menganalisis data tambahan uji klasik, normi	Ali Imaduddin Futuwah
11	2023-04-05	pembenaran sample	sample bisa diambil jadi 120 responden	Ali Imaduddin Futuwah
12	2023-04-14	revisi pengambilan sample dan acc dospem 2 pak ali	acc mengikuti sempro	Ali Imaduddin Futuwah
13	2023-05-24	bimbinga revisi sempro dari dosen penguji	revisi definisi operasional variabel dan penelitian terdahulu	SITI SALBIYAH
14	2023-05-27	bimbinga revisi sempro dari dosen penguji	revisi kuesioner	Ali Imaduddin Futuwah
15	2023-06-02	pengarahan olah data kuesione	uji validitas dan realibilitas	Ali Imaduddin Futuwah
16	2023-06-08	bab 4	revisi	SITI SALBIYAH
17	2023-06-10	Perbaikan untuk kesimpulan	Revisi kesimpulan	SITI SALBIYAH
18	2023-06-13	bab 5	penambahan saran	Ali Imaduddin Futuwah
19	2023-06-15	bab 4	penambahan struktur organisasi	SITI SALBIYAH
20	2023-06-17	bab 4	penambahan deskripsi jabatan perusahaan	Ali Imaduddin Futuwah
21	2023-06-19	lampiran	menambahkan lampiran tabulasi data responden	SITI SALBIYAH
22	2023-06-23	pembahasan bab 1-5	acc mengikuti ujian skripsi	SITI SALBIYAH
23	2023-06-26	pembahasan revisi sempro dan perbaikan bab 5	revisi perbaikan bab 5 untuk saran	Ali Imaduddin Futuwah
24	2023-06-30	review dan pembahasan bab 1-5	acc mengikuti ujian sidang skripsi	Ali Imaduddin Futuwah

Kartu Kendali Bimbingan Skripsi UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Tahun semester : Ganjil 2022/2023
NIM : 20191221209
Nama Mahasiswa : FERDIAN DICKY YULIANZA

Prodi : S1 Manajemen
Pembimbing 1 : SITI SALBIYAH
Pembimbing 2 : Ali Imaduddin Futuwah

No.	Tanggal	Topik	Saran / Komentar	Pembimbing
1	2022-11-08	penyerahan sk ke dospem	mencari skripsi dan jurnal setipe sebagai referensi	Ali Imaduddin Futuwah
2	2022-11-08	penyerahan sk ke dosen pembimbing	mencari jurnal dan menyusun menjadi 7 susun	SITI SALBIYAH
3	2022-11-18	menyusun jurnal penelitian terdahulu sebanyak 7 susun	baik	SITI SALBIYAH
4	2022-11-18	KONSULTASI JUDUL	menentukan pendekatan yang dipakai kualitatif atau kuantitatif	Ali Imaduddin Futuwah
5	2022-12-10	sudah menemukan judul dan sudah menentukan menggunakan metode pendekatan kualitatif dan sudah bisa untuk pengerjaan bab 1	pengerjaan judul, metode dan bab 1	SITI SALBIYAH
6	2022-12-13	pembahasan bab 1 dan sudah bisa dilanjut bab 2	baik	SITI SALBIYAH
7	2023-01-10	pembahasan bab 3 dan pembuatan kuesioner	penambahan pembuatan kuesioner	SITI SALBIYAH
8	2023-02-28	acc mengikuti sempro	sudah bisa mengikuti sempro	SITI SALBIYAH
9	2023-03-22	konsultasi bab 1-2	pendahuluan ditambahkan produk listrik prabayar	Ali Imaduddin Futuwah
10	2023-04-03	konsultasi bab 1-3	revisi teknik menganalisis data tambahan uji klasik, normi	Ali Imaduddin Futuwah
11	2023-04-05	pembenaran sample	sample bisa diambil jadi 120 responden	Ali Imaduddin Futuwah
12	2023-04-14	revisi pengambilan sample dan acc dospem 2 pak ali	acc mengikuti sempro	Ali Imaduddin Futuwah
13	2023-05-24	bimbinga revisi sempro dari dosen penguji	revisi definisi operasional variabel dan penelitian terdahulu	SITI SALBIYAH
14	2023-05-27	bimbinga revisi sempro dari dosen penguji	revisi kuesioner	Ali Imaduddin Futuwah
15	2023-06-02	pengarahan olah data kuesione	uji validitas dan realibilitas	Ali Imaduddin Futuwah
16	2023-06-08	bab 4	revisi	SITI SALBIYAH
17	2023-06-10	Perbaikan untuk kesimpulan	Revisi kesimpulan	SITI SALBIYAH
18	2023-06-13	bab 5	penambahan saran	Ali Imaduddin Futuwah
19	2023-06-15	bab 4	penambahan struktur organisasi	SITI SALBIYAH
20	2023-06-17	bab 4	penambahan deskripsi jabatan perusahaan	Ali Imaduddin Futuwah
21	2023-06-19	lampiran	menambahkan lampiran tabulasi data responden	SITI SALBIYAH
22	2023-06-23	pembahasan bab 1-5	acc mengikuti ujian skripsi	SITI SALBIYAH
23	2023-06-26	pembahasan revisi sempro dan perbaikan bab 5	revisi perbaikan bab 5 untuk saran	Ali Imaduddin Futuwah
24	2023-06-30	review dan pembahasan bab 1-5	acc mengikuti ujian sidang skripsi	Ali Imaduddin Futuwah



lampiran

Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian (SIP)



Fakultas Ekonomi
dan Bisnis

Surabaya, 05 Juni 2023

Nomor : 182/II.3.AU/FEB/A/2023
Lamp : -
Hal : **PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI**

Kepada :
Yth. Pimpinan PT. PLN (Persero) ULP Gedangan
Jalan Raya Waru Sawotratap KM. 15, Sidoarjo

Di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban kita sebagai hamba Allah SWT. Kami selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya mengajukan permohonan agar mahasiswa kami dengan identitas dibawah ini mendapatkan kesempatan untuk mengadakan penelitian di Lembaga/Institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun maksud dari penelitian tersebut adalah untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan judul skripsi yang telah kami setujui.

Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama : Ferdian Dicky Yulianza
NIM : 20191221209
Fakultas/Prodi : Ekonomi & Bisnis/Manajemen
Alamat : Jl. Mojoklanggru Lor No 106
No. Handphone : 0895 4058 77727
Judul Skripsi : " Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Gedangan "

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan perkenannya disampaikan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Dekan FEB UMSurabaya,



Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM.

Morality, Intellectuality and Entrepreneurship
FAKULTAS AGAMA ISLAM | FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN | FAKULTAS TEKNIK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | FAKULTAS HUKUM | FAKULTAS ILMU KESEHATAN
FAKULTAS PSIKOLOGI | FAKULTAS KEDOKTERAN | PROGRAM PASCASARJANA

ADDRESS
Jl. Sutorejo No. 59 Kota Surabaya
Provinsi Jawa Timur Indonesia 60113
www.um-surabaya.ac.id

CONTACT
phone : 031 3811966
fax : 031 3813096
email : rektorat@um-surabaya.ac.id

Lampiran 9 Surat Balasan SIP dari Perusahaan



UID JAWA TIMUR
UP3 SURABAYA SELATAN
ULP GEDANGAN

Nomor : 0607/DIS.00.04/41503/2023
Lampiran :
Sifat : Segera
Perihal : **Ijin Penelitian**

7 Juni 2023

Kepada :

Dekan
FEB UM Surabaya
Jl. Sutorejo No.59
Surabaya

Menjawab surat saudara No. 182/IL.3.AU/FEB/A/2023 tanggal 5 juni 2023, perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pada prinsipnya kami menyetujui permohonan saudara untuk melakukan penelitian di wilayah PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan Gedangan Sidoarjo
2. Peneliti wajib mematuhi dan menaati semua peraturan dan ketentuan yang ada di wilayah PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan Sidoarjo

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Manager

ZANUAR KUSTARUDIN

Lampiran 10 Surat Keterangan Bukti Plagiasi



Perpustakaan

ASLI

FM-009 PERPUS-07

SURAT KETERANGAN BUKTI BEBAS PLAGIASI

Naskah tugas akhir / skripsi / karya tulis / tesis*) yang diserahkan atas :

N a m a : FERDIAN DICKY YULIANZA
N I M : 20191221209
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi (S1) Manajemen
Alamat : JL MOJOKLANGGRU LOR 106
Judul : PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN GEDANGAN

telah **diserahkan dan memenuhi kriteria** batas maksimal yang sudah ditentukan.

Petugas perpustakaan

Putri Rokhmawati

Surabaya, 28 Agustus 2023

Mahasiswa,

FERDIAN DICKY YULIANZA

Mengetahui,
Kepala Perpustakaan



Drs. Yarno, M.Pd.

***) DILARANG KERAS MENYEBARLUASKAN FORM INI**

Lampiran 11 Endorsement Letter



Pusat
Bahasa

ENDORSEMENT LETTER

596/PB-UMS/EL/VII/2023


This letter is to certify that the abstract of the thesis below

Title : The Effect of the Marketing Mix on Customer Satisfaction of Prepaid Electricity at PT PLN (Persero) Gedangan Customer Service Unit
Student's name : Ferdian Dicky Yulianza
Student's ID Number : 20191221209
Department : Management, Undergraduate, Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Surabaya Indonesia

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining committee of the faculty.

Surabaya, July 27, 2023

Chair person,



Dr. Waode Hamsia, M.Pd

Lampiran 12 Lembar Perbaikan Skripsi



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

PANITIA UJIAN SKRIPSI UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

BERITA ACARA

Berdasarkan SK Dekan Nomor :
Tanggal :

Telah diselenggarakan Ujian Skripsi terhadap :
Nama : Ferdian Dicky Yulianza
NIM : 20191221209
Program Studi : Manajemen

No	Tim Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1	Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si		
2	Dra. Siti Salbiyah, M.kes		
3	Ali Imaduddin Futuwah, S.sos., M.SM		

Berdasarkan rapat penguji Ujian Skripsi, maka mahasiswa tersebut di atas dinyatakan lulus

Surabaya,

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM