

		Correlations								
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x3.8	total_x3
x3.1	Pearson Correlation	1	,858**	,487**	,633**	,714**	,680**	,614**	,762**	,865**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x3.2	Pearson Correlation	,858**	1	,557**	,697**	,578**	,603**	,674**	,681**	,853**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x3.3	Pearson Correlation	,487**	,557**	1	,622**	,431**	,636**	,639**	,636**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,005	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x3.4	Pearson Correlation	,633**	,697**	,622**	1	,683**	,770**	,662**	,628**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x3.5	Pearson Correlation	,714**	,578**	,431**	,683**	1	,815**	,489**	,656**	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,000		,000	,001	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x3.6	Pearson Correlation	,680**	,603**	,636**	,770**	,815**	1	,533**	,654**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x3.7	Pearson Correlation	,614**	,674**	,639**	,662**	,489**	,533**	1	,694**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x3.8	Pearson Correlation	,762**	,681**	,636**	,628**	,656**	,654**	,694**	1	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
total_x3	Pearson Correlation	,865**	,853**	,748**	,863**	,809**	,855**	,798**	,855**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41

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

		Correlations											
		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	y.7	y.8	y.9	y.10	y.11	total_y
y.1	Pearson Correlation	1	,682**	,685**	,677**	,667**	,645**	,719**	,785**	,773**	,361*	,701**	,874**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,020	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
y.2	Pearson Correlation	,682**	1	,726**	,611**	,642**	,468**	,392*	,690**	,635**	,484**	,627**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,002	,011	,000	,000	,001	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

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	42,46	73,055	,730	,974
x1.2	42,44	72,552	,769	,973
x1.3	42,44	72,252	,876	,971
x1.4	42,66	70,680	,894	,971
x1.5	42,61	72,394	,857	,971
x1.6	42,56	70,752	,858	,971
x1.7	42,63	69,588	,899	,970
x1.8	42,76	72,489	,881	,971
x1.9	42,66	71,980	,827	,972
x1.10	42,71	71,962	,812	,972
x1.11	42,80	71,911	,874	,971
x1.12	42,71	72,462	,809	,972
x1.13	42,73	73,651	,807	,972
x1.14	42,56	72,352	,891	,971

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

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

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	24,32	28,172	,832	,957
x2.2	24,12	29,710	,850	,956
x2.3	24,07	29,270	,828	,957
x2.4	24,12	29,660	,811	,957
x2.5	24,05	30,298	,802	,958
x2.6	24,22	28,026	,838	,957
x2.7	24,17	28,895	,916	,953
x2.8	24,22	28,326	,907	,953
x2.9	24,07	30,220	,784	,959

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	22,71	11,162	,819	,923
x3.2	22,66	11,030	,800	,925
x3.3	22,41	11,799	,675	,933
x3.4	22,56	10,702	,808	,925
x3.5	22,61	11,294	,744	,929
x3.6	22,54	11,355	,809	,924
x3.7	22,44	11,402	,732	,930
x3.8	22,54	11,355	,809	,924

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,000000
	Std. Deviation	2,74110007
Most Extreme Differences	Absolute	,148
	Positive	,148
	Negative	-,072
Test Statistic		,148
Asymp. Sig. (2-tailed)		,240 ^c

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	32,15	23,078	,841	,929
y.2	32,20	23,761	,747	,933
y.3	32,29	23,762	,834	,929
y.4	32,05	24,398	,673	,935
y.5	32,27	23,351	,819	,930
y.6	32,20	24,661	,702	,935
y.7	32,07	24,170	,668	,936
y.8	32,27	23,651	,829	,929
y.9	32,12	23,660	,782	,931
y.10	32,34	24,180	,491	,947
y.11	32,20	22,911	,843	,928

Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	4,768	3,272		1,457	,154		
KUALITAS_PELAYANAN	,106	,055	,180	1,919	,063	,803	1,245
HARGA	,389	,092	,441	4,244	,000	,657	1,522
PROMOSI	,590	,149	,421	3,965	,000	,629	1,591

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,859 ^a	,737	,716	2,85006

a. Predictors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS_PELAYANAN, HARGA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,768	3,272		1,457	,154
	KUALITAS_PELAYANAN	,106	,055	,180	1,919	,063
	HARGA	,389	,092	,441	4,244	,000
	PROMOSI	,590	,149	,421	3,965	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Heterokestadisitas**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,148	2,129		,070	,945
	KUALITAS_PELAYANAN	-,004	,036	-,021	-,118	,907
	HARGA	-,050	,060	-,167	-,843	,404
	PROMOSI	,133	,097	,277	1,373	,178

a. Dependent Variable: RES2

2. Tabel Titik persentase distribusi t (df =n-k)**ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	843,406	3	281,135	34,610	,000 ^b
Residual	300,545	37	8,123		
Total	1143,951	40			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS_PELAYANAN, HARGA

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	2.05533	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

3. Tabel Titik persentase distribusi untuk probability = 0,10

df untuk percobaan (N2)	df untuk permbilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	39.86	49.50	53.69	55.83	57.24	58.20	58.91	59.44	59.86	60.19
2	8.53	9.00	9.16	9.24	9.29	9.33	9.36	9.37	9.38	9.39
3	5.54	5.46	5.39	5.34	5.31	5.28	5.27	5.25	5.24	5.23
4	4.54	4.32	4.19	4.11	4.05	4.01	3.98	3.95	3.94	3.92
5	4.06	3.78	3.62	3.52	3.45	3.40	3.37	3.34	3.32	3.30
6	3.78	3.46	3.29	3.18	3.11	3.05	3.01	2.98	2.96	2.94
7	3.59	3.26	3.07	2.96	2.88	2.83	2.78	2.75	2.72	2.70
8	3.46	3.11	2.92	2.81	2.73	2.67	2.62	2.59	2.56	2.54
9	3.36	3.01	2.81	2.69	2.61	2.55	2.51	2.47	2.44	2.42
10	3.29	2.92	2.73	2.61	2.52	2.46	2.41	2.38	2.35	2.32
11	3.23	2.86	2.66	2.54	2.45	2.39	2.34	2.30	2.27	2.25
12	3.18	2.81	2.61	2.48	2.39	2.33	2.28	2.24	2.21	2.19
13	3.14	2.76	2.56	2.43	2.35	2.28	2.23	2.20	2.16	2.14
14	3.10	2.73	2.52	2.39	2.31	2.24	2.19	2.15	2.12	2.10
15	3.07	2.70	2.49	2.36	2.27	2.21	2.16	2.12	2.09	2.06
16	3.05	2.67	2.46	2.33	2.24	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03
17	3.03	2.64	2.44	2.31	2.22	2.15	2.10	2.06	2.03	2.00
18	3.01	2.62	2.42	2.29	2.20	2.13	2.08	2.04	2.00	1.98
19	2.99	2.61	2.40	2.27	2.18	2.11	2.05	2.02	1.98	1.96
20	2.97	2.59	2.38	2.25	2.16	2.09	2.04	2.00	1.96	1.94
21	2.96	2.57	2.36	2.23	2.14	2.08	2.02	1.98	1.95	1.92
22	2.95	2.56	2.35	2.22	2.13	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90
23	2.94	2.55	2.34	2.21	2.11	2.05	1.99	1.95	1.92	1.89
24	2.93	2.54	2.33	2.19	2.10	2.04	1.98	1.94	1.91	1.88
25	2.92	2.53	2.32	2.18	2.09	2.02	1.97	1.93	1.89	1.87
26	2.91	2.52	2.31	2.17	2.08	2.01	1.95	1.92	1.88	1.86
27	2.90	2.51	2.30	2.17	2.07	2.00	1.95	1.91	1.87	1.85
28	2.89	2.50	2.29	2.15	2.06	2.00	1.94	1.90	1.87	1.84
29	2.89	2.50	2.28	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.86	1.83
30	2.88	2.49	2.28	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.85	1.82
31	2.87	2.48	2.27	2.14	2.04	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81
32	2.87	2.48	2.26	2.13	2.04	1.97	1.91	1.87	1.83	1.81
33	2.86	2.47	2.26	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.83	1.80
34	2.86	2.47	2.25	2.12	2.02	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79
35	2.85	2.46	2.25	2.11	2.02	1.95	1.90	1.85	1.82	1.79
36	2.85	2.46	2.24	2.11	2.01	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78
37	2.85	2.45	2.24	2.10	2.01	1.94	1.89	1.84	1.81	1.78
38	2.84	2.45	2.23	2.10	2.01	1.94	1.88	1.84	1.80	1.77
39	2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77
40	2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.87	1.83	1.79	1.76

4. Tabel Titik persentase distribusi r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896

5. Angket Untuk Responden

Surabaya, 14/06/2023

Kepada Yth, Bapak/Ibu//Saudara/i Responden Ditempat

Dengan hormat, Sehubung dengan penyelesaian tugas akhir skripsi sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Muhammadiyah Surabaya

Nama : SITI ROBIAH

Nim : 20191221027

Prodi : Manajemen (Pemasaran)

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas : Universitas Muhammadiyah Surabaya

Untuk menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Perusahaan ”, saya berharap bapak/ibu responden berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang dilampirkan bersama surat ini. Pernyataan berikut ini adalah suatu penelitian Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Perusahaan . Data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan untuk kepentingan diluar penelitian. Sehingga saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Atas kesediaan bapak/ibu Responden meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan menjawab semua penelitian dibawah ini saya mengucapkan terimakasih

KUESIONER PENELITIAN

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Nama	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Alamat	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Jenis kelamin	<input type="checkbox"/>	Laki- Laki	<input type="checkbox"/>	Perempuan
Usia	<input type="checkbox"/>	≤ 35 Tahun	<input type="checkbox"/>	≥ 35 Tahun
Status	<input type="checkbox"/>	Menikah	<input type="checkbox"/>	Belum Menikah

B. PETUNJUK PENGISIAN

Pada lembar-lembar berikut ini terdapat pertanyaan yang membutuhkan tanggapan, bapak/ibu dipersilahkan untuk memilih salah satu dari 4 (empat) jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi bapak ibu saat ini dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang tersedia untuk setiap nomer pernyataan. Tidak ada jawaban benar atau salah, silahkan bapak/ ibu mengisi sesuai pengalaman bapak/ ibu.

- Sangat Setuju : (SS)
 Setuju : (S)
 Tidak Setuju : (TS)
 Sangat Tidak Setuju : (STS)

Deskripsikan diri dengan jujur dan nyatakan pendapat seakurat mungkin.

1. Variabel kualitas pelayanan (X1)

NO	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
A.	<i>Tangible (Fasilitas Fisik)</i>				
1	Gedung YKP-BE ini tempatnya bersih dan rapi				
2	Gedung YKP-BE ini punya lahan besar untuk tempat parkir kendaraan				
3	Penampilan pegawai sopan saat bertemu pelanggan				
B.	<i>Empathy (Empati)</i>				
1	Pelanggan di beri kesempatan untuk memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan di perusahaan				
2	Karyawan sangat memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan				
3	karyawan disiplin terhadap waktu				
C	<i>Reability (Keandalan)</i>				
1	Pelayanan di gedung YKP-BE ini sesuai dengan harapan pelanggan				
2	Kecepatan pelayanan di gedung YKP-BE bisa di andalkan				
3	Pelayanan di gedung YKP-BE ini memiliki ketelitian yang tinggi				
D	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>				
1	Karyawan selalu sigap dalam melayani pelanggan				
2	Setiap keluhan pelanggan selalu di tanggapi dengan baik				
3	Sigap dalam menghadapi permasalahan				
E	<i>Assurance (Jaminan)</i>				
1	Perhatian dan kesopanan karyawan dalam memberi pelayanan baik				
2	Keterampilan yang di miliki karyawan dalam memberikan informasi yang di butuhkan pelanggan baik dan tepat				
3	Jujur dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas				

2. Variabel Harga (X2)

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
A	Daya Saing Harga				
1	Harga yang di tawarkan di gedung YKP-BE mampu bersaing dengan perusahaan lainnya				
2	Harga yang di tawarkan di gedung YKP-BE cukup murah				
3	Harga yang di tawarkan mampu bersaing di pasaran				
B	Kesesuaian Harga				
1	Harga yang di tawarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang di berikan				
2	Harga yang di tawarkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan jasa saat ini				
3	Harga yang di keluarkan sesuai dengan apa yang di dapat				
C	Keterjangkauan Harga				
1	Harga sangat terjangkau dari kompetitor lain				
2	Harga sesuai dengan harapan				
3	Harga dapat dijangkau oleh stakeholder				

3. Variabel Promosi (X3)

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
A	Face to face				
1	Promosi dilakukan secara langsung (tatap muka) dari penjual ke pelanggan				
2	Promosi di lakukan berkunjung ke perusahaan calon pelanggan				
3	Membuat janji terlebih dahulu pada saat mau melakukan Promosi				
B	Direct mail selling				
1	Alat elektronik seperti Handphone sangat di butuhkan saat bekerja untuk mendapatkan pelanggan				
2	Email dapat digunakan untuk melakukan promosi ke pelanggan				
3	Selain hanphone dan email promosi juga bisa melakukan promosi lewat radio				
C	Telemarketing				
1	Telephone juga bisa dijadikan alat komunikasi untuk melakukan promosi				
2	Networking dapat membantu perusahaan PT.Gedung YKP-BE untuk mempromosikan ke pelanggan				
3	Sosial media bisa digunakan untuk memasang iklan perusahaan PT.Gedung YKP-BE				

4. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
A	Perasaan Puas				
1	pelanggan menggunakan pelayanan jasa di gedung YKP-BE karena kualitas pelayanan jasa yang di berikan baik				
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang ada				
3	Saya merasa puas dengan apa yang saya dapatkan sebagai pelanggan YKP-BE				
B	Selalu Membeli Produk Barang atau Jasa				
1	pelanggan akan selalu menggunakan layanan jasa yang di tawarkan dari gedung YKP-BE				
2	Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan menjadi pelanggan yang tetap				
3	Saya akan kembali lagi untuk membeli produk YKP-BE				
C	Akan Merekomendasikan Kepada Orang Lain				
1	Saya akan merekomendasikan kepada teman untuk menggunakan pelayanan jasa di gedung YKP-BE				
2	Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan bercerita kepada orang lain				
3	Pelanggan Akan Tetap Membeli Lagi Produk Perusahaan Dan Menggunakan Jasa Perusahaan Kembali				
D	Terpenuhi Harapan Pelanggan				
1	Kualitas pelayanan yang di berikan sangat bagus				
2	Harga yang di berikan terjangkau				
3	Promosi Promosi Yang Sampaikan Sangat Menarik				

6. SK Dosen Pembimbing



Fakultas Ekonomi
dan Bisnis

Surabaya, 20 Oktober 2022

Nomor : 397/IL.3.AU/FEB/A/2022
Lamp. : -
Hal : **Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping**

Kepada Yth,
1. Dr. M. Anang Firmansyah, MM
2. Fauzie Senoaji, SE., M.EI

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan 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 : Siti Robiah
NIM : 20191221027
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Perusahaan Outsorching "

Pembimbing Utama : Dr. M. Anang Firmansyah, MM
Pembimbing Pendamping : Fauzie Senoaji, SE., M.EI

Demikian, atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Kaprodi Manajemen,

Rina Marcetari, SM., M.SM

Tembusan Yth, (Tanpa Lampiran):

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

7. Surat Ijin Perusahaan



Fakultas Ekonomi
dan Bisnis

Surabaya, 05 Juni 2023

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

Kepada :
Yth. Pimpinan PT Gedung Pemuda YKP-BE
Jl. Pahlawan No 27-31

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 setuju.

Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama : Siti Robiah
NIM : 20191221027
Fakultas/Prodi : Ekonomi & Bisnis/Manajemen
Alamat : Jl. Dukuh Bulak Banteng Surupati 1
No. Handphone : 0881 6921 022
Judul Skripsi : " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi PT Gedung YKP-BE "

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan FEB UMSurabaya,



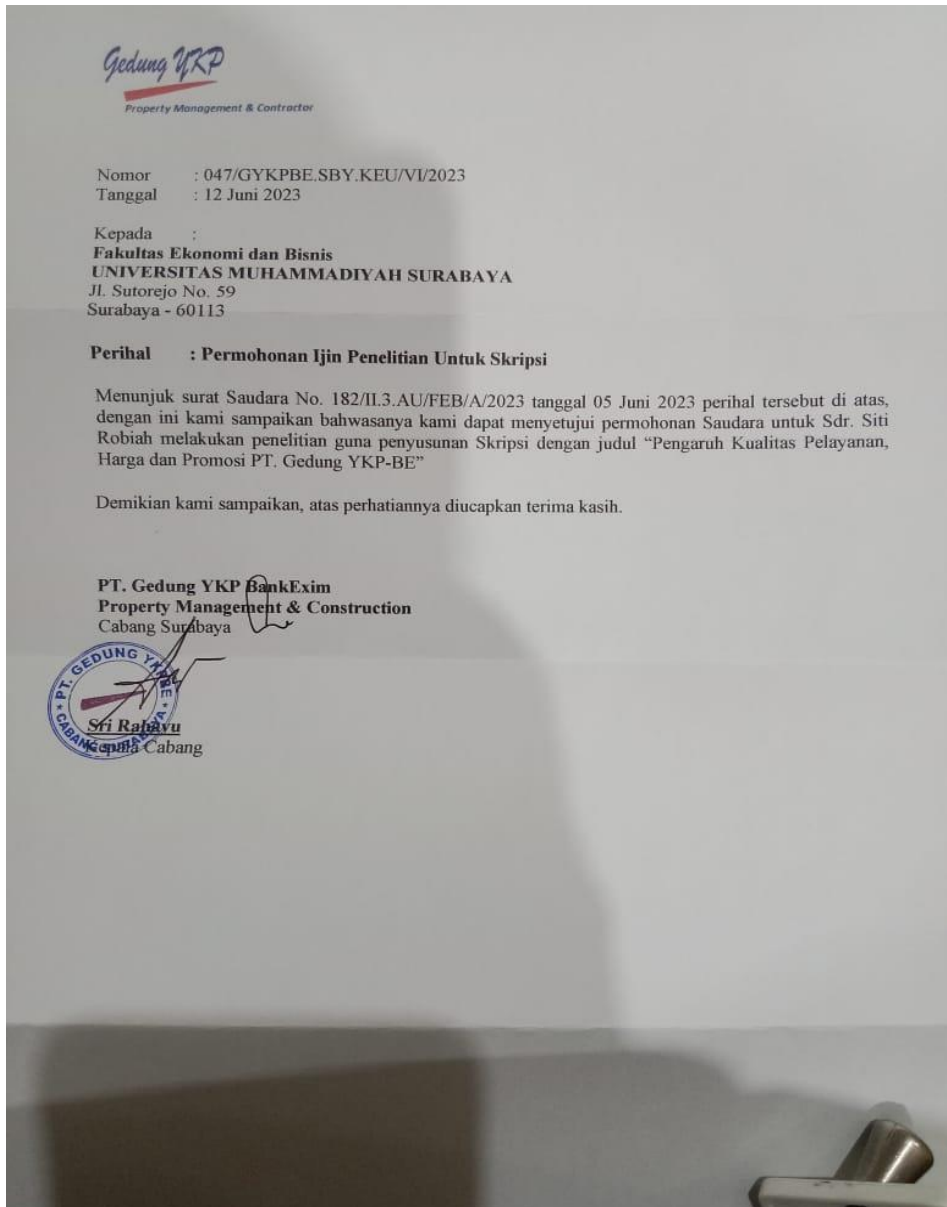
Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM.

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

ADDRESS
Jl. Sudomo 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

8. Surat Balasan Perusahaan



9. Kartu Kendali Bimbingan

Kartu Kendali Bimbingan Skripsi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Tahun semester		: Ganjil 2022/2023	Prodi	: S1 Manajemen
NIM		: 20191221027	Pembimbing 1	: Muhammad Anang Firmansyah
Nama Mahasiswa		: BITI ROBAH	Pembimbing 2	: Fauzie Senoaji
No.	Tanggal	Topik	Saran / Komentar	Pembimbing
1	2022-10-22	Komultasi Judul skripsi	kerjakan BAB I - BAB III	Fauzie Senoaji
2	2022-10-22	Komultasi Judul skripsi		Muhammad Anang Firmansyah
3	2022-11-16	Bimbingan	penjelasan tahap perijinan	Fauzie Senoaji
4	2022-11-26	Komultasi pengerjaan	Memberikan saran poin-poin yang harus di bahas.	Muhammad Anang Firmansyah
5	2022-12-01	Bimbingan	konsep bab 1	Fauzie Senoaji
6	2022-12-05	Bimbingan	check hasil revisi yang kurang	Fauzie Senoaji
7	2022-12-13	Bimbingan	masih banyak kalimat yang tidak nyambung ini dari masalah	Fauzie Senoaji
8	2022-12-21	Bimbingan	bereskan bab 1	Fauzie Senoaji
9	2023-01-24	Bimbingan	revisi penempatan ada yang keliru	Muhammad Anang Firmansyah
10	2023-01-27	Bimbingan	revisi sedikit	Muhammad Anang Firmansyah
11	2023-01-28	Bimbingan	silakan daftar sempro kalau sudah di revisi	Fauzie Senoaji
12	2023-02-01	Bimbingan	kalau ada pendataran sempro ikut saja	Muhammad Anang Firmansyah
13	2023-02-04	ACC proposal		Muhammad Anang Firmansyah
14	2023-03-06	ACC proposal		Fauzie Senoaji
15	2023-04-01	Bimbingan	revisi caption nya menggunakan angka tapi huruf	Muhammad Anang Firmansyah
16	2023-06-05	Bimbingan revisi sempro bu mabaah	Lanjutkan	Muhammad Anang Firmansyah
17	2023-06-05	Bimbingan revisi sempro bu mabaah	Perbaiki revisian dari Bu mabaah	Fauzie Senoaji
18	2023-06-05	Bimbingan revisi sempro bu mabaah	Lanjutkan	Muhammad Anang Firmansyah
19	2023-06-20	Bimbingan Bab IV Dan V	Jelaskan dalam pengolahan data	Fauzie Senoaji
20	2023-06-26	Bimbingan Bab IV Dan V	Cara melatak kan gambar Kurang tepat	Fauzie Senoaji
21	2023-07-05	Bimbingan Bab IV Dan V	Perbaiki keterangan dari hasil perhitungan SPSS	Fauzie Senoaji
22	2023-07-09	Bimbingan Bab IV Dan V	sampel dan populasi harus di jelaskan jumlah nya	Muhammad Anang Firmansyah
23	2023-07-15	Komultasi revisi	Perbaiki Kalimat nya dalam menyajikan	Muhammad Anang Firmansyah
24	2023-07-17	Bimbingan Bab IV Dan V	Saran nya kurang	Fauzie Senoaji
25	2023-07-17	Bimbingan Bab IV Dan V	Saran nya kurang	Fauzie Senoaji
26	2023-07-24	Finalisasi	Masih kurang sempurna	Fauzie Senoaji
27	2023-07-24	Finalisasi	Masih kurang sempurna	Fauzie Senoaji
28	2023-07-27	Bimbingan Bab IV Dan V	ACC Skripsi	Muhammad Anang Firmansyah
29	2023-08-02	Bimbingan	ACC SKRIPSI	Fauzie Senoaji
30	2023-09-01	Bimbingan	sesuaikan nama pedoman yang baru	Muhammad Anang Firmansyah
31	2023-11-01	Bimbingan	halaman esno menggunakan italic	Muhammad Anang Firmansyah




10. Endorsment Letter



Pusat
Bahasa

ENDORSEMENT LETTER

797/PB-UMS/EL/VIII/2023

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

Title : Influence of Service Quality, Price and Promotion on Customer Satisfaction at PT. Gedung YKP-Be
Student's name : Siti Robiah
Student's ID Number : 20191221027
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, August 14, 2023

Chair person,

Dr. Waode Hamsia, M.Pd

11. Surat Keterangan Bebas Plagiasi



Perpustakaan

ASLI

FM-009 PERPUS-07

SURAT KETERANGAN BUKTI BEBAS PLAGIASI

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

Nama : Siti Robiah
 NIM : 20191221027
 Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi (S1) Manajemen
 Alamat : Dukuh bulak banteng, suropati 1 no 18 B
 Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Gedung YKP-BE
 telah **diserahkan dan memenuhi kriteria** batas maksimal yang sudah ditentukan.

Petugas perpustakaan

Putri Rokhmawati

Surabaya, 14 Agustus 2023
 Mahasiswa,

Siti Robiah

Mengetahui,
 Kepala Perpustakaan

 Drs. Yarno, M.Pd.

*** DILARANG KERAS MENYEBARLUASKAN FORM INI**

12. Persetujuan Perbaikan Skripsi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Jl Sutorejo No 59 Surabaya

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA - 1 (S-1)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Siti Robiah
NIM : 20191221027
Program Studi : MANAJEMEN
Hari/Tanggal : Kamis, 08 Agustus 2023

Kami telah menyetujui perbaikan/refisi atas skripsi mahasiswa tersebut diatas

Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. M. Anang Firmansyah, MM		14/08/23
Fauzie Senoaji, SE., M.El		15/08/2023
Dr. Siti Maro'ah, S.pd		15/08/2023

Catatan

Setiap Mahasiswa membuat rangkap 3