

LAMPIRAN

Lampiran 1 Data variabel Kualitas produk

x1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	tidak setuju	4	4.0	4.0	6.1
	Netral	14	14.1	14.1	20.2
	Setuju	46	46.5	46.5	66.7
	sangat setuju	33	33.3	33.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	tidak setuju	5	5.1	5.1	7.1
	Netral	38	38.4	38.4	45.5
	Setuju	40	40.4	40.4	85.9
	sangat setuju	14	14.1	14.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

x3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	tidak setuju	6	6.1	6.1	8.1
	Netral	24	24.2	24.2	32.3
	Setuju	46	46.5	46.5	78.8
	sangat setuju	21	21.2	21.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

x4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	sangat tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	tidak setuju	7	7.1	7.1	10.1
	Netral	44	44.4	44.4	54.5
	Setuju	36	36.4	36.4	90.9
	sangat setuju	9	9.1	9.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

x5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	tidak setuju	2	2.0	2.0	4.0
	Netral	19	19.2	19.2	23.2
	Setuju	59	59.6	59.6	82.8
	sangat setuju	17	17.2	17.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

x6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	tidak setuju	4	4.0	4.0	6.1
	Netral	29	29.3	29.3	35.4
	Setuju	45	45.5	45.5	80.8
	sangat setuju	19	19.2	19.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

x7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	tidak setuju	4	4.0	4.0	5.1
	Netral	22	22.2	22.2	27.3
	Setuju	53	53.5	53.5	80.8
	sangat setuju	19	19.2	19.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

x8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	tidak setuju	4	4.0	4.0	5.1
	Netral	26	26.3	26.3	31.3
	Setuju	46	46.5	46.5	77.8
	sangat setuju	22	22.2	22.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

x9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	tidak setuju	1	1.0	1.0	4.0
	Netral	8	8.1	8.1	12.1
	Setuju	43	43.4	43.4	55.6
	sangat setuju	44	44.4	44.4	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Lampiran 2 Hasil Responden Kepuasan Pelanggan

y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	5	5.1	5.1	5.1
	tidak setuju	6	6.1	6.1	11.1
	Netral	25	25.3	25.3	36.4
	Setuju	43	43.4	43.4	79.8
	sangat setuju	20	20.2	20.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	sangat tidak setuju	6	6.1	6.1	6.1
	tidak setuju	7	7.1	7.1	13.1
	Netral	30	30.3	30.3	43.4
	Setuju	37	37.4	37.4	80.8
	sangat setuju	19	19.2	19.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	7	7.1	7.1	7.1
	tidak setuju	13	13.1	13.1	20.2
	Netral	26	26.3	26.3	46.5
	Setuju	33	33.3	33.3	79.8
	sangat setuju	20	20.2	20.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	10	10.1	10.1	10.1
	tidak setuju	13	13.1	13.1	23.2
	Netral	35	35.4	35.4	58.6
	Setuju	30	30.3	30.3	88.9
	sangat setuju	11	11.1	11.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
Kesesuaian Harapan						
1.	Produk kartu Telkomsel sesuai dengan harapan saya					
Minat Berkunjung Kembali						
2	Pelanggan sering membicarakan produk telkomsel pada orang lain.					
Kesediaan Merekomendasikan						
3	Saya ingin menjadikan Telkomsel sebagai produk pilihan utama					
4	Saya tertarik menggali informasi tentang produk telkomsel					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
Kinerja						
1.	Produk Telkomsel memiliki jangkauan sinyal dan kualitas jaringan yang baik.					
keistimewaan produk						
2	Produk yang ditawarkan oleh Telkomsel berbeda dari yang lainnya.					
Keterandalan						
3	Produk Telkomsel dapat menjalankan fungsi dengan baik saat cuaca hujan.					
Kesesuaian						
4	Waktu perbaikan jaringan saat terjadi gangguan sampai jaringan bisa digunakan relatif cepat.					
kemampuan pelayanan						
5	Produk Telkomsel mudah digunakan dan mudah diperbaiki					

kualitas yang dirasakan					
6	Jika mendengar produk Telkomsel teringat akan kualitas masa aktif kartu yang lama.				
Ketahanan					
7	Kartu Telkomsel memiliki daya tahan secara fisik yang lama sebelum mengalami penurunan kualitas.				
Estetika					
8	Fitur pada aplikasi MyTelkomsel sangat menarik				
9	Telkomsel memiliki Logo dan Grapari dengan warna yang khas yaitu Merah.				

Lampiran 3 Hasil pengolahan data dengan spss 22

Hasil Uji Validitas Kualitas produk

		Correlations				
		x1	x2	x3	x4	x5
x1	Pearson Correlation	1	.583**	.662**	.491**	.624**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
x2	Pearson Correlation	.583**	1	.493**	.427**	.586**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
x3	Pearson Correlation	.662**	.493**	1	.623**	.473**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
x4	Pearson Correlation	.491**	.427**	.623**	1	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
x5	Pearson Correlation	.624**	.586**	.473**	.642**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99
x6	Pearson Correlation	.321**	.444**	.365**	.412**	.561**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
x7	Pearson Correlation	.538**	.529**	.578**	.505**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
x8	Pearson Correlation	.592**	.553**	.456**	.514**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
x9	Pearson Correlation	.607**	.506**	.419**	.380**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Kualitas Produk	Pearson Correlation	.794**	.747**	.745**	.728**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99

Correlations

		x6	x7	x8	x9	Kualitas Produk
x1	Pearson Correlation	.321**	.538**	.592**	.607**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
x2	Pearson Correlation	.444**	.529**	.553**	.506**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99

x3	Pearson Correlation	.365**	.578**	.456**	.419**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
x4	Pearson Correlation	.412**	.505**	.514**	.380**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
x5	Pearson Correlation	.561**	.663**	.614**	.587**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
x6	Pearson Correlation	1	.596**	.550**	.446**	.682**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
x7	Pearson Correlation	.596**	1	.622**	.536**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
x8	Pearson Correlation	.550**	.622**	1	.527**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
x9	Pearson Correlation	.446**	.536**	.527**	1	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
Kualitas Produk	Pearson Correlation	.682**	.808**	.790**	.731**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

HASIL PENGOLAHAN DATA DENGAN SPSS 22

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations

		y1	y2	y3	y4
y1	Pearson Correlation	1	.854**	.766**	.691**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99
y2	Pearson Correlation	.854**	1	.704**	.682**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99
y3	Pearson Correlation	.766**	.704**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99
y4	Pearson Correlation	.691**	.682**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.919**	.899**	.899**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99

Correlations

		Kepuasan Pelanggan
y1	Pearson Correlation	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
y2	Pearson Correlation	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
y3	Pearson Correlation	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
y4	Pearson Correlation	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	99

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Hasil uji
----------	------------------------	-----------

Kualitas Produk (X)	0,909	Reliable
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,917	Reliable

Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Sederhana dan Uji T

Coefficients^a

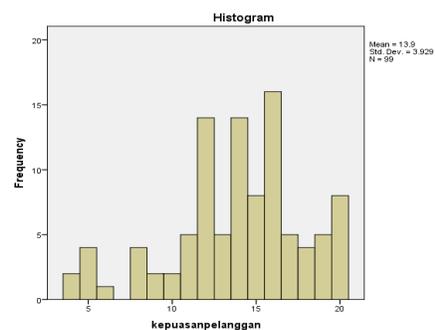
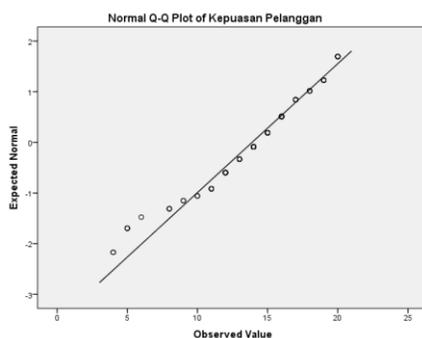
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.793	1.613		-1.731	.087
	Kualitas Produk	.485	.046	.729	10.497	.000

Lampiran 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 ^a	.532	.527	2.702

Lampiran 8 Hasil Uji normalitas



Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas Produk	.124	99	.001	.929	99	.000

FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : ACHMAD MAULANA
 NIM : 1811102431007
 Program Studi : SI Manajemen
 Bimbingan Mulai : _____
 Judul Skripsi : Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan
di Jakarta Teknisi C studi kasus mahasiswa prodi
Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing
1	3/02/22	_____ Komitmen untuk pengerjaan skripsi	
2	7/02/22	Mencairi Jurnal	
3	14/02/22	Pengusunan Bab 2 dan Fix untuk judul	
4	24/02/22	Ritview Bab 2 dari teman kelompok	
5	4/03/22	Pengusunan Bab 3 dan Ritvi bab 2	
6	14/03/22	Revisi bab 2 dan bab 3	
7	23/03/22	Pengusunan bab 1	
8	28/03/22	Revisi bab 1, 2 dan 3	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
Kalimantan Timur
Berkeadilan | Berkeadilan | Berkeadilan

UMKT

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI (KDM) Hasil

Nama: Achmad Maulana

NIM: 1811102431007

Judul: Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan baru Telkomsel
(Studi Kasus Mahasiswa Prodi SI Manajemen Universitas Muhammadiyah
Kalimantan Timur).

1) Intisari/Abstract

2) I/Latar Belakang Masalah

3) II/Tinjauan Teori

4) III/Metode Penelitian

5) Saran dan Perbaikan Lain

Please perbaiki dan rapihan penulisan dng.
Tentukan tabel dan tentukan paragraf-paragrafnya
juga. Beratur sesuai margin.

Tambah uji normalitas, uji Umeitas.

Penguji,

(Dian Sartika, SST, MPA)



UMKT

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 346/FEP.1/A.3/C/2022
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian

Samarinda, 21 Dzulqaidah 1443 H
21 Juni 2022 M

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
Jln. Juanda, Samarinda
Kota Samarinda, 75243
Di -
Tempat

Assalamu' allaikum Wr. Wb

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk memberikan ijin kepada Mahasiswa yang datanya tersebut dibawah ini:

No	Nama Mahasiswa	Jurusan	NIM	Semester
1	Achmad Maulana	Pemasaran	1811102431007	VIII (Delapan)
2	Muhammad Suryadi	Pemasaran	1811102431174	VIII (Delapan)
3	Ega Qathrun Nada	Pemasaran	1811102431070	VIII (Delapan)

Mereka akan mengadakan penelitian pada Instansi/ Lembaga/ Perusahaan yang Bapak/ Ibu pimpin dalam rangka penulisan Tugas Akhir pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Samarinda Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik Program Studi Manajemen.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Wassalamu' alaikum Wr. Wb

Ketua,

Ihwan Susila, S.E., M.Si., Phd
NIDN. 0620107201

Pengaruh Kualitas Produk
Terhadap Kepuasan Pelanggan
Kartu Telkomsel (Studi Kasus
Mahasiswa Prodi S1
Manajemen Universitas
Muhammadiyah Kalimantan
Timur)

by Achmad Maulana Skr 0411

Submission date: 04-Nov-2022 09:37AM (UTC+0800)

Submission ID: 1943986576

File name: skripsi_lana_cek_plagiasi.docx (138.1K)

Word count: 7442

Character count: 46790

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Telkomsel (Studi Kasus Mahasiswa Prodi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur)

ORIGINALITY REPORT

27%
SIMILARITY INDEX

26%
INTERNET SOURCES

13%
PUBLICATIONS

12%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 pdfcoffee.com 1%
Internet Source

2 repository.stei.ac.id 1%
Internet Source

3 www.researchgate.net 1%
Internet Source

4 e-journals.unmul.ac.id 1%
Internet Source

5 repository.radenintan.ac.id 1%
Internet Source

6 123dok.com 1%
Internet Source

7 repositori.uin-alauddin.ac.id 1%
Internet Source

8 text-id.123dok.com 1%
Internet Source

docplayer.info