

Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya mahasiswa semester akhir Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur jurusan Manajemen. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir atau skripsi guna meraih gelar sarjana. Adapun penelitian yang saya angkat bertujuan untuk mengetahui apakah Harga dan Kualitas Layanan dapat memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim pada Konsumen di Kota Samarinda

Adapun kriteria responden sebagai berikut :

Responden Merupakan Konsumen di Kota Samarinda

Saya memohon ketersediaannya untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian ini. Informasi yang Bapak/Ibu berikan dijamin kerahasiannya dan hanya untuk kepentingan penelitian.

Panduan Pengisian Kuesioner

Pilihlah salah satu setiap pernyataan sesuai dengan fakta dalam kolom yang tersedia.

Atas bantuan dan kesediaan Teman-teman dan Bapak Ibu dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya, peneliti

Ahkmad Rifhiyan Yusuf

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Petunjuk Pengisian Kusioner

Berikut ini merupakan pernyataan harga, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Berikan tanda (√) pada kolom yang telah disediakan dengan keterangan:

1= Sangat Tidak Setuju

2= Tidak Setuju

3= Netral

4= Setuju

5= Sangat Setuju

No	Pernyataan`	STS	TS	N	S	SS
Harga (X1)						
1.	Apakah Anda setuju bahwa harga layanan Maxim terjangkau bagi Anda?					
2.	Apakah Anda merasa bahwa layanan Maxim memberikan nilai yang sebanding dengan harga yang Anda bayar?					
3.	Menurut Anda, apakah harga layanan Maxim bersaing dengan produk sejenis dari platform lain?					
4.	Apakah Anda setuju bahwa harga berselisih pada layanan Maxim di berbagai platform lain dapat memengaruhi keputusan Anda untuk memilih tempat layanan?					
5.	Seberapa setuju Anda bahwa harga yang Anda bayarkan untuk produk Maxim sebanding dengan manfaat yang Anda terima dari penggunaan produk tersebut?					
Kualitas Layanan (X2)						
1.	Seberapa setuju Anda bahwa layanan transportasi Maxim memberikan kenyamanan selama perjalanan Anda?					
2.	Seberapa setuju Anda bahwa fasilitas yang disediakan dalam kendaraan Maxim memenuhi kebutuhan Anda selama perjalanan?					
3.	Seberapa setuju Anda bahwa layanan transportasi Maxim tiba tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?					
4.	Seberapa baik menurut Anda Maxim dalam memberikan dukungan dan bantuan kepada pegawai transportasi dalam menangani masalah atau tantangan yang muncul selama bertugas?					
5.	Seberapa setuju Anda bahwa kendaraan yang digunakan oleh Maxim memiliki penampilan yang bersih, terawat, dan representatif?					
Kepuasan Pelanggan (Y)						
1.	Seberapa puas Anda dengan kinerja keseluruhan layanan transportasi yang diberikan oleh Maxim?					
2.	Seberapa sesuai layanan transportasi Maxim dengan harapan Anda sebelumnya?					
3.	Seberapa responsif menurut Anda Maxim dalam menanggapi keluhan atau masukan dari pelanggan?					

4.	Seberapa memadainya menurut Anda layanan yang disediakan oleh Maxim dalam memenuhi berbagai jenis kebutuhan transportasi, seperti keperluan bisnis, rekreasi, atau keperluan sehari-hari?					
5	Apakah Anda setuju bahwa Maxim memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang tarif, rute, dan layanan tambahan kepada pelanggan?					

Lampiran 2 Data Tabulasi

X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	Y1. 1	Y1. 2	Y1. 3	Y1. 4	Y1. 5
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4
4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3
4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	3
5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 3 Output Smart PLS
Nilai Outer Loading

	Harga	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan
X1.1	0,805		
X1.2	0,817		
X1.3	0,706		
X1.4	0,809		
X1.5	0,787		
X2.1			0,823
X2.2			0,834
X2.3			0,845
X2.4			0,800
X2.5			0,828
Y1.1		0,796	
Y1.2		0,874	
Y1.3		0,847	
Y1.4		0,833	
Y1.5		0,844	

Average Variance Extracted (Ave)

Average Variance Extracted (AVE)	
	0,618
	0,704
	0,682

Cross Loading

	Harga	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan_
X1.1	0,805	0,595	0,624
X1.2	0,817	0,613	0,629
X1.3	0,706	0,503	0,475
X1.4	0,809	0,555	0,569
X1.5	0,787	0,568	0,490
X2.1	0,579	0,691	0,823
X2.2	0,560	0,702	0,834
X2.3	0,561	0,825	0,845
X2.4	0,617	0,710	0,800
X2.5	0,630	0,743	0,828
Y1.1	0,651	0,796	0,737
Y1.2	0,590	0,874	0,744
Y1.3	0,574	0,847	0,769
Y1.4	0,628	0,833	0,732
Y1.5	0,591	0,844	0,759

Composite Reliability

Composite Reliability	
	0,890
	0,922
	0,915

Cronbach Alpha

Cronbach's Alpha	
	0,845
	0,895
	0,884

R-square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan	0,811	0,807

F-square

	Harga	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan_
Harga		0,082	
Kepuasan Pelanggan			
Kualitas Layanan_		1,529	

Q-square

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Harga	500,000	500,000	
Kepuasan Pelanggan	500,000	219,224	0,562
Kualitas Layanan_	500,000	500,000	

Direct Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Harga -> Kepuasan Pelanggan	0,178	0,184	0,076	2,330	0,020
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pelanggan	0,766	0,762	0,072	10,589	0,000



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 SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Ahkmad Rifhiyan Yusuf

NIM:

2011102431445

Judul: **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MAXIM DI KOTA SAMARINDA**

1) **I/Intisari/Abstract**

2) **I/Pendahuluan**

3) **II/Metode Penelitian**

4) **III/Hasil Analisis dan Pembahasan**

Indikator – indikator diterapkan pada pembahasan. Hasil penelitian tiap variabel (indikator) dikaitkan dengan hasil penelitian

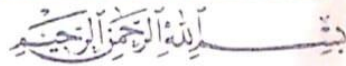
5) **Saran dan Perbaikan Lain**

Kesimpulan dan saran lebih dipertajam harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penguji,

(Dr. Vera Anitra, S.E., M.M)
NIDN. 1104089001

Kampus 1 : Jl. H. Juanda No.15, Samarinda
Kampus 2 : Jl. Petai Pecora Mataram, Samarinda



LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Ahkmad Rifhiyan Yusuf

NIM:

2011102431445

Judul: PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MAXIM DI KOTA SAMARINDA

1) Intisari/Abstract

[Empty box for Intisari/Abstract]

2) I/Pendahuluan

[Empty box for I/Pendahuluan]

3) II/Metode Penelitian

[Empty box for II/Metode Penelitian]

4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

Indikator – indikator diterapkan pada pembahasan. Hasil penelitian tiap variabel (indikator) dikaitkan dengan hasil penelitian

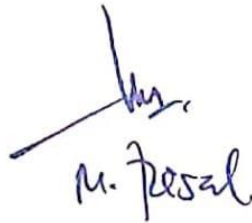
5) Saran dan Perbaikan Lain

Kesimpulan dan saran lebih dipertajam harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penguji,

(Dr. M. Risal, S.E., M. Si)
NIDN. 0901027401

Ahkmad Rifhiyan
Yusuf_2011102431445
by Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur



M. Pesal

Submission date: 16-Jul-2024 07:47AM (UTC+0100)

Submission ID: 237561390

File name: Ahkmad_Rifhiyan_Yusuf_2011102431445.pdf (238.82K)

Word count: 8719

Character count: 58282

Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim di Kota Samarinda

ORIGINALITY REPORT

26%

SIMILARITY INDEX

25%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	elheses.uin-malang.ac.id Internet Source	2%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
3	jurnal.sttkd.ac.id Internet Source	1%
4	jbbe.lppmbinabangsa.id Internet Source	1%
5	dspace.umkt.ac.id Internet Source	1%
6	www.jbbe.lppmbinabangsa.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
8	dspace.uui.ac.id Internet Source	1%
9	docplayer.info Internet Source	1%

M. P. S. S.



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SAMARINDA**

Jln. K.H. Ahmad Dahlan No. 33 Telp. (0541) 743661
Homepage : <http://samarindakota.bps.go.id> E-mail : bps6472@bps.go.id



SURAT KETERANGAN

Nomor: B-250/64721/KA.110/07/2024

Samarinda, 2 Juli 2024

Kepada yang Terhormat:
Dekan UMKT Program Studi Manajemen
di-
Samarinda

Assalamu'allaikum Warramatullahi Waborrakatuh

Sehubungan surat saudara nomor 428/FEBP.1/C.6/C/2024 tanggal 01 Juli 2024, tentang Ijin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi, Memang benar-benar telah melaksanakan pengambilan data di Website Badan Pusat Statistik Kota Samarinda, dengan daftar mahasiswa terlampir.

An. Kepala Badan Pusat Statistik
Kepala Sub Bagian Umum,
Kota Samarinda



Melindawati, S.Si

NIP. 19840223/201003 2 002



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SAMARINDA**

Jln. K.H. Ahmad Dahlan No. 33 Telp. (0541) 743661
Homepage : <http://samarindakota.bps.go.id> E-mail : bps6472@bps.go.id

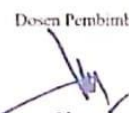


151	Fathiyah	2011102431084	Pemasaran
152	Ade Dwinathan	1911102431332	Sumber daya Manusia
153	Ahkmad Rifhiyan Yusuf	2011102431445	Pemasaran
154	Egi Mulyo Hadi Jatmoko	2011102431345	Keuangan
155	Amelia Aldjazaira Audina	2011102431479	Pemasaran
156	Ahmad Hidayat	2011102431067	Sumber daya Manusia
157	Bayu Fitrandi Dewa	2011102431351	Pemasaran
158	Amalia Rahma Tiara Putri	2011102431174	Keuangan
159	Agus Setiawan	1811102431014	Sumber daya Manusia
160	Muhammad Angga Ramadhan	2011102431176	Keuangan
161	Maulinda Ayu Ningtias	2011102431202	Keuangan
162	Hasra Julianti	2011102431321	Keuangan
163	Anang Zhikri Ananta	2011102431069	Pemasaran
164	Sinta	1911102431138	Pemasaran
165	Dinda Ari Candra	1911102431444	Pemasaran
166	Ariq Aulia Prasetio	2011102431231	Pemasaran
167	Rachel Dixie Fernandez Agustian Karyadi Putra	201110231406	Keuangan

KARTU KENDALI BIMBINGAN LAPORAN KARYA ILMIAH

Nama : AHMAD DEHIYAN YUSUF
 NIM : 201102421445
 Nama Dosen Pembimbing : Dr. M. Pisal, S.E., M.Si.
 Judul Penelitian : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPuasan PELANGGAN AIR MINUM di KOTA SAMARINDA

No	Tanggal	Uraian Pembimbing	Paraf Dosen
1	26/02 2024	Mencari Jurnal Referensi Sinta 2	f
2	1/03 2024	Perogabuan Judul	f
3	6/03 2024	Sistematisasi Rumusan	f
4	2/04 2024	Revisi Proposal	f
5	4/04 2024	Bimbingan Proposal	f
6	5/05 2024	Kusiner Bimbingan Kusiner	f
7	15/05 2024	melihatkan hasil kusiner (revisi)	f
8	25/05 2024	bimbingan olah data	f
9	1/06 2024	revisi kata-kata olah data	f
10	10/06 2024	melihatkan hasil revisi	f
11	20-25/06 2024	bimbingan bikin jurnal	f
12			
13			
14			
15			

Dosen Pembimbing

 Dr. M. Pisal, S.E., M.Si
 NIDN. 0901072401

Mengetahui,
 Sekretaris Program Studi Manajemen

 (Asmadhini Handayani Rahmah, S.Si., M.M)
 NIDN. 1118058604