

Daftar Pustaka

- Aksara Arikunto. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Citra
- Andrew E. Sikula. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga. Bandung
- A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Bangun, Wilson, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Jakarta
- Desimone, R. L. & Werner, J. M. 2011. *Human Resource Development (Sixth Edit)*. Canada: South Western
- Eko, Widodo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: penerbit BPEE.
- Hardiyansayah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kaswan M. M. 2011. *Pelatihan dan Pengembangan untuk meningkatkan kinerja SDM*. Bandung: CV Alfabeta
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Salemba Empat : Jakarta
- Rivai dan Sagala. 2011. *Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Salinding Rony, 2011. *Analisis Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas kerja Karyawan Pada PT. Erajaya swasembada Cabang Makassar*. Universitas Hassanudin Makassar.
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refikaditama
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D ALFABETA*, Bandung. CV Rajawali Bandung
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuisisioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Wahyu*, K.

Dan Aji, H.S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen.

Suparyadi, 2015. *Manajemen Sumberdaya Manusia, Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetisi SDM*. Jakarta: Andi

Tjiptono, F. 2011. Kepuasan Pelanggan. Dalam T. Wijaya, *Manajemen Kulaitas jasa* (hal. 152). Jakarta. Indeks

Tjiptono, F, Chandra, G. 2012. *Service: Quality Satisfacton*. Yogyakarta: Andi Offset

Usman, Husaini. 2011. *Manajemen, Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta. Bumi

Widodo, S. E. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

LAMPIRAN



Samarinda, 09 Maret 2020

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
Di –
Samarinda

Menindak lanjuti surat saudara tentang permohonan izin penelitian tugas akhir Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur atas nama :

No.	Nama	Nim
1.	Bayu Siswanto	17111024310213
2.	Jumawal Siddiq	17111024310260
3.	Rahmadani	17111024310296
4.	Rahmat Nazarudin Amin	17111024310297
5.	Rasyid Shiddiq	17111024310301

Dengan adanya surat ini, maka kami bermaksud untuk menyampaikan bahwa kami tidak keberatan kepada mahasiswa yang namanya tertera diatas, untuk melakukan penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir pada PT. Matahari Department Store, tbk di Plaza Mulia Samarinda, Kalimantan Timur.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Adi Abdullani
Store Manager

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/i Pegawai

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pada Pendidikan Strata Satu, dengan judul: **“Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Matahari Department Store”**, demi terlaksananya penelitian ini maka saya sangat mengharapkan kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya. Dalam pengisian kuesioner ini bapak/ibu/saudara/i hanya mengisi salah satu dari jawaban yang telah disediakan dengan memberi tanda Ceklis (√) pada jawaban yang dianggap tepat. Atas ketersediaan, dukungan dan kerja sama yang baik, saya ucapkan terima kasih.

Samarinda 2020

Peneliti

Kuisisioner Pelatihan

Bersama kusioner ini saya mahasiswa Fakultas Ekonomi, Hukum, Politik, Dan Psikologi, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, sedang menyusun sebuah skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, maka sangat dibutuhkan pendapat beberapa kuisisioner dari bapak/ibu untuk melengkapi peneltian ini. Jawaban dari Bapak/Ibu selanjutnya akan diolah untuk menghasilkan penelitian dengan judul “pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan karyawan (kasus pada karyawan PT. Matahari Department Store

Samarinda).

Besar harapan saya, kiranya Bapak/Ibu bersedia mengisi kuisisioner ini dengan sejujur – jujur nya. Atas bantuan Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih dan selamat mengisi kuisisioner ini.

Petunjuk :

Isilah pertanyaan – pertanyaan di bawah ini dengan tepat mulai dari bagian tabel identitas sampai pada bagian tabel terakhir. Pertanyaan – pertanyaan dalam bagian identitas diisi dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom pilihan jawaban anda dan setiap jawaban hanya membutuhkan satu jawaban saja.

Identitas Responden :

- Tingkat Usia 21 Tahun – 30 Tahun
 31 Tahun – 40 Tahun
 41 Tahun – 50 Tahun
 Diatas 50 Tahun
- Jenis Kelamin Laki – laki
 Perempuan
- Tingkat Pendidikan SMA/Sederajat
 Diploma I/II/III
 Strata I (S1)/Sederajat
 Strata II (S2)/Sederajat
 Strata III (S3)/Sederajat
- Lama Bekerja 1 – 5 Tahun
 6 – 10 Tahun
 11 – 15 Tahun
 16 – 20 Tahun
 > 20 Tahun

Petunjuk :		
Bobot	Kode	Keterangan
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	N	Netral

4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

VARIABEL X – PELATIHAN						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	<i>Instruktur</i> Instruktur bekerja secara professional dalam pelatihan					
2	<i>Peserta</i> Saya berpartisipasi dalam dalam pelaksanaan program pelatihan					
3	<i>Materi</i> Materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan					
4	<i>Metode</i> Tingkat ketepatan metode pelatihan yang digunakan dalam penyampaian materi					
5	<i>Tujuan</i> Pelatihan memotivasi karyawan agar dapat bekerja lebih baik lagi					

VARIABEL Y – KUALITAS PELAYANAN						
Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	
<i>Bukti fisik :</i> Perusahaan memiliki lokasi yang strategis dan ruang kantor yang bersih						
<i>Empati :</i> Pelayanan kepada pelanggan tidak membedakan status social						
<i>Kehandalan :</i> karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produknya						
<i>Cepat tanggap:</i> Karyawan merespon permintaan						

pelanggan dengan cepat dan efisien					
<i>Jaminan :</i> Karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan					

NO.	Timestamp	NAMA	USIA	JABATAN / POSISI	PENDIDIKAN TERAKHIR
1	6/23/2020 9:58:52	Adi Abduldani	39	Store Manager	S1
2	6/23/2020 10:09:19	Setyo Feriyanto	37	Assistant Store Manager	S1
3	6/23/2020 10:12:54	Edimanto Sinaga	30	Supervisor	D3
4	6/23/2020 10:20:46	Abdul Gafar	29	Supervisor	D3
5	6/23/2020 10:35:29	Silvia Kristina Jayanti	28	Supervisor	SLTA
6	6/23/2020 10:39:10	Hadiyanto	30	Supervisor	SLTA
7	6/23/2020 13:07:06	Ismiyanti Maulida	31	Supervisor	SLTA
8	6/23/2020 13:09:28	Muhammad Ridwan	30	Supervisor	S1
9	6/23/2020 13:11:37	Muhammad Hendry	29	Supervisor	D3
10	6/23/2020 13:14:31	Muhammad Irfan	33	Supervisor	D3
11	6/23/2020 13:17:49	Rusmiati	26	Koordinator	S1
12	6/23/2020 13:20:29	Muhammad Sutartito Wibowo	34	Koordinator	S1
13	6/23/2020 13:33:23	Maria Perida Herina	30	Koordinator	D3
14	6/23/2020 13:36:04	Abdul Hakim	27	Koordinator	SLTA
15	6/23/2020 13:38:27	Muhammad Riza Saputra	27	Koordinator	S1
16	6/23/2020 15:14:23	Agus Rinanto Hermawan	28	Koordinator	D3
17	6/23/2020 15:21:54	Tiarma Riwayatini Meina	27	Kasir	S1
18	6/23/2020 15:25:15	Yoos Rizal	25	Kasir	SLTA
19	6/23/2020 15:28:30	Belly Rahman	23	Kasir	SLTA
20	6/23/2020 15:37:00	Abdul Rahman	22	Kasir	SLTA
21	6/23/2020 15:39:41	Dedi Hanvi	24	Kasir	D3
22	6/23/2020 21:21:12	Melinda Anggraeni	24	SPG/SPB	S1
23	6/23/2020 22:06:58	Aisyah Putri	26	Kasir	D3
24	6/23/2020 22:09:23	Yuliana Tri Puspa	24	Kasir	S1
25	6/23/2020 22:12:12	Asnella Yovita Almaida	25	Kasir	S1
26	6/23/2020 22:14:09	Doddy Irawan machmud	25	Kasir	SLTA
27	6/23/2020 22:16:22	Siti Aisyah	21	Kasir	SLTA
28	6/24/2020 3:51:46	Nella Safitri	23	SPG/SPB	D3
29	6/24/2020 3:53:53	Arifiyanto	24	SPG/SPB	D3
30	6/24/2020 3:55:53	Deka Chandra Wijaya	26	SPG/SPB	D3
31	6/24/2020 3:57:27	M. Doddy Ilhamsyah	25	SPG/SPB	D3
32	6/24/2020 3:58:58	Nuryana	26	SPG/SPB	D3
33	6/24/2020 4:00:43	Erwin Prasetyo	22	SPG/SPB	SLTA
34	6/24/2020 4:03:08	Rita Amelia	20	SPG/SPB	SLTA
35	6/24/2020 4:04:46	Dewi Artika	21	SPG/SPB	SLTA
36	6/24/2020 4:07:31	Lia Rahmadayanti	20	SPG/SPB	SLTA
37	6/24/2020 4:09:20	Santi Yuliawati	22	SPG/SPB	SLTA
38	6/24/2020 4:11:22	Danang Tri Saputra	24	SPG/SPB	D3
39	6/24/2020 4:14:07	Malik Hamzah	23	SPG/SPB	SLTA
40	6/24/2020 4:16:15	Yudi Dharnawan	22	SPG/SPB	SLTA
41	6/24/2020 4:18:35	Irma Sulistyowati	22	SPG/SPB	SLTA
42	6/24/2020 4:20:26	Muhammad Nur	22	SPG/SPB	SLTA
43	6/24/2020 4:27:21	Zefri Dwi Candra	23	SPG/SPB	SLTA
44	6/24/2020 4:29:19	Putri Marsita	22	SPG/SPB	SLTA
45	6/24/2020 4:31:45	M. Ali Syabana	25	SPG/SPB	S1
46	6/24/2020 4:33:35	Dody Armanwijaya	24	SPG/SPB	S1

47	6/24/2020 4:35:55	Ilhamsyah	23	SPG/SPB	SLTA
48	6/24/2020 4:37:40	Sri Purwanti	22	SPG/SPB	SLTA
49	6/24/2020 4:39:47	Lisa Wahyuni	22	SPG/SPB	SLTA
50	6/24/2020 4:42:57	Novianti Wijaya	21	SPG/SPB	SLTA
51	6/24/2020 4:44:43	Silvia Eka Rahmawati	22	SPG/SPB	SLTA
52	6/24/2020 4:46:48	Erni Widyawati	23	SPG/SPB	SLTA
53	6/24/2020 4:48:33	Ani Rahmawati	21	SPG/SPB	SLTA
54	6/24/2020 4:50:09	Mariyani	22	SPG/SPB	SLTA
55	6/24/2020 4:51:33	Yuyun Yunarti	23	SPG/SPB	D3
56	6/24/2020 4:53:14	Heni Ramadhani	23	SPG/SPB	D3
57	6/24/2020 14:32:42	Nur Fatimah	23	Kasir	SLTA
58	6/24/2020 14:39:53	Marlina Safitri	24	Kasir	SLTA
59	6/24/2020 14:54:41	Serly Amijaya Winata	27	SA	SLTA
60	6/24/2020 14:56:14	Emmawaty Sinaga	26	Kasir	D3
61	6/24/2020 14:57:54	Rusminah	22	SA	SLTA
62	6/24/2020 15:00:00	Eka Wahyuni	25	SA	SLTA
63	6/24/2020 15:01:49	Novrian Erlanjaya	26	SA	SLTA
64	6/24/2020 15:04:08	Agus Priyadi	28	SA	SLTA
65	6/24/2020 15:06:03	Maya Mildayanti	25	SA	SLTA
66	6/24/2020 15:08:16	Juliana Margaretha Sitorus	24	SA	SLTA
67	6/24/2020 15:10:05	Arbainah	27	SA	SLTA
68	6/24/2020 15:19:30	Hadri	28	SA	SLTA
69	6/24/2020 15:22:24	Heltia Agustina	24	SPG/SPB	D3
70	6/24/2020 15:24:32	Rina Hardiyanti	24	SPG/SPB	SLTA
71	6/24/2020 15:29:41	Puji Sulistyowati	25	SPG/SPB	SLTA
72	6/24/2020 15:32:46	Leni Fitrianti	27	SPG/SPB	S1
73	6/24/2020 15:36:12	Weni Eka Saputri	24	SPG/SPB	D3
74	6/24/2020 15:38:26	Andi Kurniawan	24	SPG/SPB	SLTA
75	6/24/2020 15:40:37	Dedy Novianto	22	SPG/SPB	SLTA
76	6/24/2020 17:37:13	Wahyuni Trihandayani	22	SPG/SPB	SLTA
77	6/24/2020 17:38:36	Heru Ardiatna	23	SPG/SPB	SLTA
78	6/24/2020 17:39:57	Dedy Kurniawan S	22	SPG/SPB	SMA
79	6/24/2020 17:41:46	Desiyanti	26	SPG/SPB	S1
80	6/24/2020 17:44:17	SUCI RIAWATI	24	SPG/SPB	D3
81	6/24/2020 17:47:58	RENI MAULINA SARI	25	SPG/SPB	SLTA
82	6/24/2020 17:49:58	RIDHO HAFIZ	24	SPG/SPB	S1
83	6/24/2020 17:51:23	Wawan Hendrawan	26	SPG/SPB	S1
84	6/24/2020 17:52:39	DEDY SETYAWAN	20	SPG/SPB	SLTA
85	6/24/2020 17:55:03	Angga Nugraha	21	SPG/SPB	SLTA
86	6/24/2020 17:56:34	Setia Budi P	22	SPG/SPB	SLTA
87	6/24/2020 17:58:19	Irfan Noor	20	SPG/SPB	SLTA
88	6/24/2020 17:59:28	FITRI LIDYA	21	SPG/SPB	SLTA
89	6/24/2020 18:00:45	Tini Susanti	20	SPG/SPB	SLTA
90	6/24/2020 18:01:57	Anna Pramitha	23	SPG/SPB	SLTA
91	6/24/2020 18:03:14	Aswin Saputra	22	SPG/SPB	SLTA
92	6/24/2020 18:07:54	Susan Dwi Retno	21	SPG/SPB	SLTA
93	6/24/2020 18:09:17	HERLINA DWI ARINi	25	SPG/SPB	S1
94	6/24/2020 18:10:51	ERFAN ISWAHYUDI	24	SPG/SPB	SLTA

95	6/24/2020 18:12:14	Riawati Eka Putri	26	SPG/SPB	S1
96	6/24/2020 18:13:45	Rina Nurhayati	23	SPG/SPB	D3
97	6/24/2020 18:15:04	Desy Retno Sari	24	SPG/SPB	D3
98	6/24/2020 18:16:38	HENDRA KURNIAWAN	23	SPG/SPB	D3
99	6/24/2020 18:18:00	Agus Wahyudi	20	SPG/SPB	SLTA
100	6/24/2020 18:19:40	Deni Zulkarnaen	22	SPG/SPB	SLTA
101	6/24/2020 18:21:03	Sigit Wijanarko	24	SPG/SPB	S1
102	6/24/2020 20:57:24	Dedy Novianto	22	SPG/SPB	SLTA
103	6/24/2020 20:59:22	Susan Veronica Limbo	23	SPG/SPB	SLTA
104	6/24/2020 21:01:06	Rinda Ardi Purnamasari	22	SPG/SPB	SLTA
105	6/24/2020 21:03:29	Heny Widiasari	24	SPG/SPB	D3
106	6/24/2020 21:06:23	Anidar Amran	23	SPG/SPB	D3
107	6/24/2020 21:09:14	Endah Jubaedah	25	SPG/SPB	D3
108	6/24/2020 21:12:24	Sugiarti	25	SPG/SPB	S1
109	6/24/2020 21:20:45	Desy Triana	24	SPG/SPB	S1
110	6/24/2020 21:22:25	Wiwi Yanti	26	SPG/SPB	S1
111	6/24/2020 21:24:05	Windi Dwi Rahmadani	26	SPG/SPB	S1
112	6/24/2020 21:25:43	Monard Shaula Mate	23	SPG/SPB	SLTA
113	6/24/2020 21:30:24	Ririn Nofiani	22	SPG/SPB	SLTA
114	6/25/2020 0:26:48	Siti Halimah	22	Kasir	SLTA
115	6/25/2020 0:35:32	Heri Hardiyanto	32	Supervisor	S1
116	6/25/2020 0:35:41	Elda Febriana	25	Kasir	SLTA
117	6/25/2020 0:49:42	Sabrina Mayasari	23	Kasir	SLTA
118	6/25/2020 1:01:44	Elisabeth Rohayati	22	Kasir	SLTA
119	6/25/2020 1:10:30	Ruri Wulandari	24	CSO	S1
120	6/25/2020 1:16:41	Sania Rahmawati	22	CSO	D3
121	6/25/2020 1:21:31	Fakhriza Rahmadhani	26	Support (Admin)	SLTA
122	6/25/2020 1:25:10	Indrawati	25	Support (Admin)	SLTA
123	6/25/2020 1:29:56	Ade Moehammad Heviansyah	27	Support (Admin)	D3
124	6/25/2020 1:33:10	M. Reza Pratama	28	Support (Admin)	D3
125	6/25/2020 1:38:34	Armansyah	25	Support (Admin)	SLTA
126	6/25/2020 6:24:04	Rahmad Riyadi	25	Support (Admin)	SLTA
127	6/25/2020 6:27:32	Andri	28	Support (Admin)	S1
128	6/25/2020 6:31:33	Lili Suriani	27	Support (Admin)	S1
129	6/25/2020 6:35:12	Elianita Lisa	24	Support (Admin)	SLTA
130	6/25/2020 6:38:29	Lukman Hakim	22	SA	SLTA
131	6/25/2020 10:07:05	Muhammad Abdul Manaf	22	SA	SLTA
132	6/25/2020 10:11:32	Tri Hartono	22	SA	SLTA
133	6/25/2020 10:14:23	Endar Kurniawan	24	SA	SLTA
134	6/25/2020 10:17:07	Sitti Nuraini	25	SA	SLTA
135	6/25/2020 10:19:49	Ria Afriani Langitan	23	SA	SLTA
136	6/25/2020 10:22:02	Heldy Revando	22	SA	SLTA
137	6/25/2020 10:24:27	Irsan Handayani	25	SA	SLTA
138	6/25/2020 10:26:51	Muhammad Ridho Mustafa	24	SA	SLTA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
		1	(Constant)	5.320			1.134	
	X	.802	.054	.868	14.924	.000	.695	.909

a. Dependent Variable: Y

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.823	6

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.823	6

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	711.629	1	711.629	222.717	.000 ^b
	Residual	233.251	73	3.195		
	Total	944.880	74			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9.3301	25.3715	21.9600	3.10107	75
Residual	-6.36112	3.63888	.00000	1.77540	75
Std. Predicted Value	-4.073	1.100	.000	1.000	75
Std. Residual	-3.559	2.036	.000	.993	75

a. Dependent Variable: Y

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.755**	.784**	.756**	.725**	.914**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
P2	Pearson Correlation	.755**	1	.720**	.635**	.632**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
P3	Pearson Correlation	.784**	.720**	1	.714**	.796**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
P4	Pearson Correlation	.756**	.635**	.714**	1	.709**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
P5	Pearson Correlation	.725**	.632**	.796**	.709**	1	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75
TOTAL	Pearson Correlation	.914**	.846**	.912**	.856**	.882**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

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

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.868 ^a	.753	.750	1.78752	.753	222.717	1	73	.000

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	TOTAL
KP1	Pearson Correlation	1	.783**	.669**	.721**	.774**	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
KP2	Pearson Correlation	.783**	1	.685**	.708**	.722**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
KP3	Pearson Correlation	.669**	.685**	1	.669**	.654**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
KP4	Pearson Correlation	.721**	.708**	.669**	1	.824**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
KP5	Pearson Correlation	.774**	.722**	.654**	.824**	1	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75
TOTAL	Pearson Correlation	.893**	.888**	.831**	.888**	.905**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA
PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE PLAZA MULIA SAMARINDA**

Oleh
Rahmadani
17111024310296

Samarinda, 2 Juli 2020

Telah disetujui oleh :

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned below the name of the supervisor.

H. Suwoko SE. MM

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama : Rahmadani
NIM : 17111024310296
Program Studi : Manajemen
Surel : rahmadaninet@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 29 Juni 2020

Yang Membuat Pernyataan,



The image shows a handwritten signature in black ink over a circular official stamp. The stamp contains the text 'PETERAI TERAI' at the top, 'KEMPEL' in the middle, and '6000' at the bottom. To the right of the stamp is a small circular emblem with a star and crescent. The signature is written in a cursive style.

RAHMADANI

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE PLAZA MULIA SAMARINDA

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rahmadani
NIM : 17111024310296
Program Studi : Manajemen Sumberdaya Manusia

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 2 Juli 2020 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Susunan Dewan Penguji:

1. Damingun, S.E, MM.
NIDN. 1117087203
2. H. Suwoko, S.E., MM
NIDN. 1117037201



Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi, Hukum, Politik dan Psikologi

(Prof. Dr. H. Muhammad Wahyudin, M.S.)
NIDN. 060407802






Ketua
Program Studi Manajemen






(Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.)
NIDN. 0620107201



**FAKULTAS EKONOMI, HUKUM, POLITIK, DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH KALIMANTAN TIMUR
SAMARINDA**

Nama/Mahasiswa : **Rahmadani**
NIM : **17111024310926**
Bimbingan Mulai : **29 Januari 2020**
Judul/Skripsi : **Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT.
Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda**

NO	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing
1	29 januari 2020	Penentuan judul skripsi	
2	10 februari 2020	Penyerahan draft proporsal	
3	22 februari 2020	Penyerahan draft proporsal revisi	
4	29 februari 2020	Tanda tangan proporsal dosen pembimbing	
5	10 maret 2020	Konsultasi naskah skripsi	

6	5 april 2020	Konsultasi naskah publikasi	
7	25 april 2020	Konsultasi hasil uji plagiasi skripsi	
8	10 maret 2020	Bimbingan ujian skripsi	
9	15 maret 2020	Paraf hasil uji plagiasi skripsi	
10	6 april 2020	Bimbingan hasil ujian skripsi	

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE PLAZA MULIA SAMARINDA

by Rahmadani Skr1610

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE PLAZA MULIA SAMARINDA

ORIGINALITY REPORT

50% SIMILARITY INDEX	50% INTERNET SOURCES	15% PUBLICATIONS	32% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	dspace.umkt.ac.id Internet Source	8%
2	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	4%
3	repository.unpas.ac.id Internet Source	3%
4	eprints.mercubuana-yogya.ac.id Internet Source	2%
5	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	2%
6	www.scribd.com Internet Source	2%
7	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%
8	Submitted to Stella Maris College Student Paper	1%

repository.uma.ac.id