

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian

	PANITIA PELAKSANA PROGRAM FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA UNIVERSITAS NURUL JADID PROBOLINGGO JAWA TIMUR	PP. Nurul Jadid Karanganyar Paiton Probolinggo 67291 T. 08983077077 nuruljadid@ptj.ac.id
No m o r Lampiran Perihal	: NJ-T06/095/P3.FSH/A.3/5.2023 : - : Permohonan	
Kepada: Yth. Pemilik Toko Elektronik Bintang Baru Kregenan Kraksaan Probolinggo di-	Tempat	
<i>Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wababarokatuh</i>		
Disampaikan dengan hormat, dalam upaya melengkapi Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Program Sarjana (S1) Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid, kami bermaksud memohon rekomendasi untuk melakukan penelitian/observasi bagi mahasiswa kami berikut:		
Nama : VINA MAULIDATUL CHOLISA NIM/Prodi : 1942400914 / Ekonomi Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan		
Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon Saudara Pemilik Toko berkenan memberikan rekomendasi untuk kepentingan dimaksud. Demikian permohonan kami, atas perkenan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.		
<i>Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wababarokatuh</i>		
Paiton, 23 Mei 2023 Ketua Panitia,		
MUSHAFI, S.H.I., M.H.		

Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian

TOKO ELEKTRONIK BINTANG BARU
Jl. Santana No. 124 Kregen Kraksaan
Probolinggo

Hal : Balasan

Kepada Yth :
Ketua Program Studi Ekonomi
Bapak Deddy Junardi, MAB
Di Tempat

Dengan hormat,
Yang bertanda tangan di bawah ini :
Nama : Sutarnan Efendi
Jabatan : Pemilik Toko

Menerangkan bahwa,
Nama : Vira Maulidatul Cholisa
Nim : 1942400014
Jurusan : Ekonomi
Universitas : Nurul Jadid Paiton

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di Toko Elektronik Bintang Baru dengan permasalahan dan judul :

" Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Elektronik Bintang Baru Di Desa Kregen Kec. Kraksaan"

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerja samanya kami mengucapkan terimah kasih.

Probolinggo, 23 Mei 2023

Sutarnan Efendi

Lampiran 3. Berita Acara Bimbingan Skripsi Pembimbing 1



PANITIA PELAKSANA PROGRAM
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

Dr. Nurul Jafid
Keranganyar Putih
Probolinggo 67291
T. 08383077077
nuruln@unaja.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : **VINA MAULIDATUL CHOLISA**
2. NIM : **1942420014**
3. Prodi : **Ekonomi**
4. Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI TOKO ELEKTRONIK BINTANG BARU DI DESA KREGANAN KEC. KRAKSAAN**
5. Pembimbing I : **Deddy Junaedi, M.A.B.**
6. Fokus Bimbingan : **Aspek Relevansi Judul, Landasan Teori, Aktualisasi Data, Dan Keterampilan Analisa**

7. Konsultasi			
TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN KONSULTASI/ARAHAN	PARAF
14/03/2023	Partisipasi bab 1, 2, 3		SW
27/03/2023	Program kerja par. 4	Berjalan sesuai di bab 2	SW
15/03/2023	Acc. Monev	Manajemen Pemasaran	SW
10/06/2023	Revisi Bab 4		SW
12/06/2023	Acc. Siskem		SW

8. Bimbingan telah selesai pada tanggal 12-06-2023
Dosen Pembimbing I


Deddy Junaedi, M AB

Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan Skripsi Pembimbing 2



PANITIA PELAKSANA PROGRAM
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jidat
Karatungayur Paiton
Probolinggo 67291
T. 08863077677
nasham@pustaja.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Nama Mahasiswa | : VINA MAULIDATUL CHOLISA |
| 2. NIM | : 1942400014 |
| 3. Prodi | : Ekonomi |
| 4. Judul Skripsi | : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI TOKO ELEKTRONIK BINTANG BARU DI DESA KREGANAN KEC. KRAKSAAN |
| 5. Pembimbing II | : Rizki Febri Eka Pradani, M.Pd. |
| 6. Fokus Bimbingan | : Aspek bahasa, metodologi, kesesuaian antar bab, dan sistematika penulisan |
| 7. Konsultasi | |

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN KONSULTASI/ARAHAN	PARAF
15/25	Revisi Bae		
20/25	Revisi Bae		
20/25	ACC penelitian		
19/25	ACC penelitian		
19/25	ACC penelitian		

8. Bimbingan telah selesai pada tanggal
Dosen Pembimbing II

Rizki Febri Eka Pradani, M.Pd.

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI TOKO
ELEKTRONIK BINTANG BARU DI DESA KREGENAN KEC.
KRAKSAAN**

Identitas Responden

Nama :

Usia : a. 20 – 25 tahun c. 31 – 35 tahun
b. 26 – 30 tahun d. 36 – 40 tahun
e. > 45 tahun

Jenis kelamin : a. Perempuan b. Laki-laki

Pekerjaan : a. Petani c. Pegawai
b. Wiraswasta d. Ibu Rumah Tangga

Seberapa sering : a. 1 - 5 kali
b. lebih dari 5 kali

Petunjuk pengisian

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Variabel Kualitas Layanan(X1)

NO	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Bukti fisik		1	2	3	4	5
1	kondisi ruangan di toko elektronik bintang baru tertata rapi dan bersih					
2	penampilan dari karyawan toko elektronik rapi					
3	produk- produk yang dijual lengkap					
Reabilitas		1	2	3	4	5
4	Karyawan toko elektronik bintang baru sigap dalam melayani konsumen					
5	karyawan toko elektronik dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen					
6	pelayanan karyawan toko elektronik bintang baru tepat waktu					
Daya tanggap		1	2	3	4	5
7	Pelayanan karyawan toko elektronik bintang baru tepat waktu					
8	karyawan menginformasikan atau menawarkan promo- promo yang ada di toko elektronik bintang baru					
9	karyawan toko elektronik bintang baru tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak di ketahui oleh konsumen					
Jaminan		1	2	3	4	5
10	merasa aman dan aman dalam berenteraksi di toko elektronik bintang baru					
11	semua kebutuhan yang dicari konsumen selalu ada					
12	karyawan toko elektronik bintang baru tidak pernah lupa memberikan struk belanja pada konsumen					
Empati		1	2	3	4	5
13	Karyawan toko elektronik bintang baru melayani dengan ramah					
14	karyawan toko elektronik bintang baru memberikan sapaan kepada konsumen					

15	karyawan toko elektronik bintang baru memberikan perhatian individual kepada para konsumen					
----	--	--	--	--	--	--

Variabel Nilai Pelanggan (X2)

NO	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Nilai produk		1	2	3	4	5
1	memiliki berbagai model produk elektronik yang menarik					
2	produk lengkap dengan buku petunjuk pengguna					
3	produk memiliki garansi resmi					
nilai pelayanan		1	2	3	4	5
4	pelayanan yang diberikan memuaskan					
5	karyawan mampu menjawab pertanyaan dari konsumen					
6	karyawan selalu ramah terhadap konsumen					
nilai personil		1	2	3	4	5
7	Pelayanan karyawan toko elektronik bintang baru tepat waktu					
8	karyawan menginformasikan atau menawarkan promo-promo yang ada di toko elektronik bintang baru					
9	karyawan toko elektronik bintang baru tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak di ketahui oleh konsumen					
nilai citra		1	2	3	4	5
10	Puas dalam membeli produk yang dijual pada toko elektronik bintang baru					
11	Pelayanan yang ramah					
12	Peduli pada konsumen					
Harga moneter		1	2	3	4	5
13	Harga yang ditawarkan pada toko elektronik sebanding dengan manfaat yang di rasakan konsumen					
14	Saya merasa harga yang ditawarkan di toko elektronik bintang baru sesuai dengan kemampuan daya beli saya					

	dengan kemampuan daya beli saya					
15	harga produk yang ada di toko elektronik bintang baru wajar di bandingkan dengan hasil yang di dapatkan konsumen					

Kepuasan pelanggan (Y)

NO	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Keamanan		1	2	3	4	5
1	Saya percaya bahwa toko elektronik bintang baru memberikan rasa aman ketika berbelanja					
2	Adanya jaminan (garansi) pada konsumen					
3	Adanya persetujuan dalam penyebaran informasi pribadi					
kenyamanan		1	2	3	4	5
4	Saya dapat menemukan produk yang saya inginkan dengan cepat					
5	Saya percaya toko elektronik bintang baru mampu bertanggung jawab					
6	Saya dapat menyelesaikan pembelian tanpa kesulitan					
Pelayanan		1	2	3	4	5
7	Karyawan berpenampilan sopan					
8	Karyawan tanggap akan permintaan konsumen					
9	Karyawan mampu memberikan yang terbaik untuk konsumen					

Lampiran 6 tabulasi Jawaban Responden

No	Nama	Umur	Jenis kelamin	Pekerjaan	Berapa kali ke toko
1	Bairi	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	Lebih dari 5 kali
2	Yusrotifa	31- 35 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1-5 kali
3	Hasim	36- 40 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	1-5 kali
4	Sumarni	36- 40 tahun	Perempuan	Petani	Lebih dari 5 kali
5	Maimunah	26- 30 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1-5 kali
6	Moh Holit	31- 35 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	1-5 kali
7	Husnan	31- 35 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	Lebih dari 5 kali
8	Eva Yulia Anggraini	20- 25 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Lebih dari 5 kali
9	Sumiati	Lebih dari 45 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
10	Sugiono	36- 40 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
11	Hasan Saiful Rizal	26 30 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	Lebih dari 5 kali
12	Masrurroh	31- 35 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
13	Yuyun fitria	31- 35 tahun	Perempuan	Wiraswasta	1- 5 kali
14	Akhmad Husen	36- 40 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	Lebih dari 5 kali
15	Nur Halila	31- 35 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
16	Hermanto	36- 40 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
17	Cantrik	36- 40 tahun	Perempuan	Petani	Lebih dari 5 kali
18	Suhan	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
19	Sulhan	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Pegawai	Lebih dari 5 kali
20	Maryam	Lebih dari 45 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
21	Fitria Anggreani	20- 25 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
22	Putri Handayani	20- 25 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Lebih dari 5 kali
23	Siti	Lebih dari 45 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
24	Ahmad Soni Irawan	26- 30 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	1- 5 kali
25	Mutmainnah	26- 30 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
26	Juma'an	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
27	Abdul Rohim	36- 40 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
28	Sunnatul Umaro	31- 35 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
29	Muhro	Lebih dari 45 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
30	Syamuri	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Pegawai	Lebih dari 5 kali
31	Nur Hamzah	Lebih dari 45 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
32	Muhammad Zaenal Arifin	26- 30 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	Lebih dari 5 kali
33	Aisyah	26- 30 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
34	Sanito	36- 40 tahun	Laki- laki	Petani	1- 5 kali
35	Busri Wahyuni	36- 40 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
36	Suhaena	36- 40 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali

37	Sholihin	26- 30 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	Lebih dari 5 kali
38		26- 30 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	1- 5 kali
39	Tomar	31- 35 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
40	Luluk	36- 40 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
41	Nur Suhud	36- 40 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
42	Zaini	31- 35 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
43	Fadila	36- 40 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
44	Muradi	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
45	Khoirur Rojikin	31- 35 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	1- 5 kali
46	Raudatul Jannah	26- 30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	1- 5 kali
47	Rukmini Watik	31- 35 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
48	Samsukdin	36- 40 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	1- 5 kali
49	Hidayati	36- 40 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
50	Jamhuri	36- 40 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	1- 5 kali
51	Siti Lestari	31- 35 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
52	Abd Agus	36- 40 tahun	Laki- laki	Pegawai	Lebih dari 5 kali
53	Fadila	31- 35 tahun	Perempuan	Wiraswasta	1- 5 kali
54	Sholahuddin Al- Ayyubi	20- 25 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	Lebih dari 5 kali
55	Sofiyah	20- 25 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
56	Suminten	Lebih dari 45 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
57	Eva Rohmawati	20- 25 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
58	Krisnawati	31- 35 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Lebih dari 5 kali
59	Rebot	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Petani	1- 5 kali
60	Suiba	31- 35 tahun	Perempuan	Wiraswasta	1- 5 kali
61	Abd Padik	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Petani	1- 5 kali
62	Nailul	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
63	Thoriq Ubaidi	20- 25 tahun	Laki- laki	Pegawai	Lebih dari 5 kali
64	Fikriyatul Ahidah	20- 25 tahun	Perempuan	Pegawai	Lebih dari 5 kali
65	Romlah	36- 40 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
66	Miswar	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
67	Abdul Wafi	36- 40 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	1- 5 kali
68	Serly Agustin N	36- 40 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
69	Haryarti	Lebih dari 45 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
70	Wahid	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Petani	1- 5 kali
71	Sarep	36- 40 tahun	Laki- laki	Petani	1-5 kali
72	Susi Wahyuni	26- 30 tahun	Perempuan	Pegawai	1- 5 kali
73	Huzayma	20- 25 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
74	Lukman	20- 25 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
75	Samsul	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali

76	Sugi	26- 30 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	Lebih dari 5 kali
77	Faiza	31- 35 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
78	Juarna	Lebih dari 45 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
79	Anila	36- 40 tahun	Perempuan	Wiraswasta	1-5 kali
80	Debby Apriliana M.w	20- 25 tahun	Perempuan	Pegawai	1- 5 kali
81	Aminullah	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	1- 5 kali
82	Cantri	36- 40 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
83	Juari	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Petani	1- 5 kali
84	Mashuri	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	Lebih dari 5 kali
85	Umi kulsum	36- 40 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
86	Umi Mardiana	31- 35 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
87	Turmudi	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Petani	1- 5 kali
88	Syahroni	31- 35 tahun	Laki- laki	Wiraswasta	Lebih dari 5 kali
89	Moh Irham Masruri	20- 25 tahun	Laki- laki	Pegawai	Lebih dari 5 kali
90	Sutikno	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
91	Siti Hajar	31- 35 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	1- 5 kali
92	Khafiyah	36- 40 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali
93	Sukar	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
94	Abdurrosi	Lebih dari 45 tahun	Laki- laki	Petani	Lebih dari 5 kali
95	Junaidi	36- 40 tahun	Laki- laki	Petani	1- 5 kali
96	Santi	Lebih dari 45 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Lebih dari 5 kali

UJI VALIDITAS**VALIDITAS X1****Correlations**

	SO AL 1	SO AL 2	SO AL 3	SO AL 4	SO AL 5	SO AL 6	SO AL 7	SO AL 8	SO AL 9	SO AL 10	SO AL 11	SO AL 12	SO AL 13	SO AL 14	SOA L15	SK OR TO TAL
Pears on Correl ation L 1 Sig. (2- tailed) N	1	.38 6**	.48 8**	.31 6**	.32 9**	.37 2**	.38 1**	.26 2*	.34 6**	.27 9**	.42 0**	.25 2*	.19 2	.22 7*	.301 **	.70 2**
Pears on Correl ation L 2 Sig. (2- tailed) N	.38 6**	1	.32 3**	.48 1**	.09 5	.27 9**	.00 4	.27 9**	.09 1	.29 7**	.49 3**	.13 5	.26 2**	.36 1**	.318 **	.58 8**
Pears on Correl ation L 3 Sig. (2- tailed) N	.48 8**	.32 3**	1	.39 2**	.19 5	.16 8	.23 9*	.12 8	.02 8	.20 1*	.30 8**	.23 3*	.11 5	.23 0*	.133	.55 4**
Pears on Correl ation L 4 Sig. (2- tailed) N	.31 6**	.48 1**	.39 2**	1	.24 9*	.32 8**	.04 5	.22 1*	.08 9	.28 7**	.31 6**	.06 5	.43 9**	.26 0*	.320 **	.58 5**

SOA L 5	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.015	.001	.663	.031	.387	.005	.002	.531	.000	.011	.001	.000
	N	96	96	96	96	95	96	96	96	96	96	96	95	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.329**	.095	.195	.249*		.185	.144	.329**	.116	-.154	.268**	.174	.010	-.027	.148	.318**
	Sig. (2-tailed)	.001	.359	.059	.015		.073	.165	.001	.264	.136	.009	.091	.921	.792	.151	.002
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
SOA L 6	Pearson Correlation	.372**	.279**	.168	.328**	.185		.239*	.207*	.045	.223*	.317**	.160	.409**	.334**	.175	.489**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.102	.001	.073		.019	.043	.666	.029	.002	.122	.000	.001	.088	.000
	N	96	96	96	96	95	96	96	96	96	96	96	95	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.381**	.004	.239*	.045	.144	.239*		.131	.346**	.004	.281**	.191	.212*	.216*	.120	.448**
	Sig. (2-tailed)	.000	.971	.019	.663	.165	.019		.205	.001	.971	.006	.063	.038	.034	.246	.000
SOA L 7	N	96	96	96	96	95	96	96	96	96	96	96	95	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.262*	.279**	.128	.221*	.329**	.207*	.131		.080	.012	.209*	.123	.349**	.050	.415**	.425**
	Sig. (2-tailed)	.010	.006	.215	.031	.000	.043	.205		.437	.906	.041	.236	.000	.627	.000	.000
	N	96	96	96	96	95	96	96	96	96	96	96	95	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.346**	.091	.028	.089	.116	.045	.346**	.080		-.043	.147	.309**	.135	.313**	.210*	.394**
SOA L 8	Sig. (2-tailed)	.000	.359	.059	.015		.073	.165	.001	.264	.136	.009	.091	.921	.792	.151	.002
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
	Pearson Correlation	.372**	.279**	.168	.328**	.185		.239*	.207*	.045	.223*	.317**	.160	.409**	.334**	.175	.489**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.102	.001	.073		.019	.043	.666	.029	.002	.122	.000	.001	.088	.000
	N	96	96	96	96	95	96	96	96	96	96	96	95	96	96	96	96
SOA L 9	Pearson Correlation	.381**	.004	.239*	.045	.144	.239*		.131	.346**	.004	.281**	.191	.212*	.216*	.120	.448**
	Sig. (2-tailed)	.000	.971	.019	.663	.165	.019		.205	.001	.971	.006	.063	.038	.034	.246	.000
	N	96	96	96	96	95	96	96	96	96	96	96	95	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.262*	.279**	.128	.221*	.329**	.207*	.131		.080	.012	.209*	.123	.349**	.050	.415**	.425**
	Sig. (2-tailed)	.010	.006	.215	.031	.000	.043	.205	.437	.906	.041	.236	.000	.627	.000	.000	.000

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
SOA L 10	Sig. (2-tailed)	.001	.378	.784	.387	.264	.666	.001	.437			.674	.154	.002	.188	.002	.000
	N	96	96	96	96	95	96	96	96	96	96	96	95	96	96	96	96
	Pearson																
	Correlation	.279**	.297**	.201*	.287**	-.154	.223*	.004	.012	.043		1	.172	.200	.262**	.182	.203*
SOA L 11	Sig. (2-tailed)	.006	.003	.049	.005	.136	.029	.971	.906	.674			.093	.052	.010	.076	.000
	N	96	96	96	96	95	96	96	96	96	96	96	95	96	96	96	96
	Pearson																
	Correlation	.420**	.493**	.308**	.316**	.268**	.317**	.281**	.209*	.147	.172		1	.187	.244*	.227*	.415**
SOA L 12	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.002	.009	.002	.006	.041	.154	.093			.069	.016	.026	.000
	N	96	96	96	96	95	96	96	96	96	96	96	95	96	96	96	96
	Pearson																
	Correlation	.252*	.135	.233*	.065	.174	.160	.191	.123	.309**	.200	.187		1	.111	.217*	.117
SOA L 13	Sig. (2-tailed)	.014	.194	.023	.531	.091	.122	.063	.236	.002	.052	.069			.284	.035	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
	Pearson																
	Correlation	.192	.262**	.115	.439**	.010	.409**	.212*	.349**	.135	.262**	.244*	.111		1	.271**	.510**
SOA L 14	Sig. (2-tailed)	.061	.010	.265	.000	.921	.000	.038	.000	.188	.010	.016	.284			.008	.000
	N	96	96	96	96	95	96	96	96	96	96	96	95	96	96	96	96
	Pearson																
	Correlation	.227*	.361**	.230*	.260*	-.027	.334**	.216*	.050	.313**	.182	.227*	.217*	.271**		1	.180

[illegible]

SOAL 6	Pearson Correlation	.455**	.330**	.222*	.274**	.473**	1	.476**	.515**	.698**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.030	.007	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
SOAL 7	Pearson Correlation	.384**	.330**	.141	.308**	.391**	.476**	1	.482**	.749**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.172	.002	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
SOAL 8	Pearson Correlation	.360**	.219*	.226*	.310**	.424**	.515**	.482**	1	.554**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.027	.002	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
SOAL 9	Pearson Correlation	.464**	.419**	.137	.289**	.397**	.698**	.749**	.554**	1	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.184	.004	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
SKOR TOTAL	Pearson Correlation	.603**	.597**	.442**	.530**	.693**	.738**	.721**	.683**	.799**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

UJI RELIABILITAS

REALIBILITAS X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	15

REALIBILITAS X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	15

REALIBILITAS Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	9

UJI ASUMSI KLASIK

UJI HETEROKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.942	2.085		5.729	.000
	KUALITAS LAYANAN	-.036	.034	-.111	-1.052	.296
	NILAI PELANGGAN	-.116	.026	-.470	-4.469	.000

a. Dependent Variable: ABS_Res

UJI MULTIKOLONARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6.909	3.597		1.921	.058		
KUALITAS LAYANAN	.295	.059	.425	4.987	.000	.687	1.455
NILAI PELANGGAN	.212	.045	.405	4.751	.000	.687	1.455

a. Dependent Variable: SKOR TOTAL

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.609586
	Absolute	.115
Most Extreme Differences	Positive	.085
	Negative	-.115
Kolmogorov-Smirnov Z		1.129
Asymp. Sig. (2-tailed)		.156

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI HIPOTESIS

UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.909	3.597		1.921	.058
	KUALITAS LAYANAN	.295	.059	.425	4.987	.000
	NILAI PELANGGAN	.212	.045	.405	4.751	.000

a. Dependent Variable: SKOR TOTAL

UJI T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.909	3.597		1.921	.058
	KUALITAS LAYANAN	.295	.059	.425	4.987	.000
	NILAI PELANGGAN	.212	.045	.405	4.751	.000

a. Dependent Variable: SKOR TOTAL

UJI F**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	284.783	2	142.392	53.804	.000 ^b
	Residual	246.123	93	2.646		
	Total	530.906	95			

a. Dependent Variable: SKOR TOTAL

b. Predictors: (Constant), NILAI PELANGGAN, KUALITAS LAYANAN

UJI DETERMINAN**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 ^a	.536	.526	1.627

a. Predictors: (Constant), NILAI PELANGGAN, KUALITAS LAYANAN

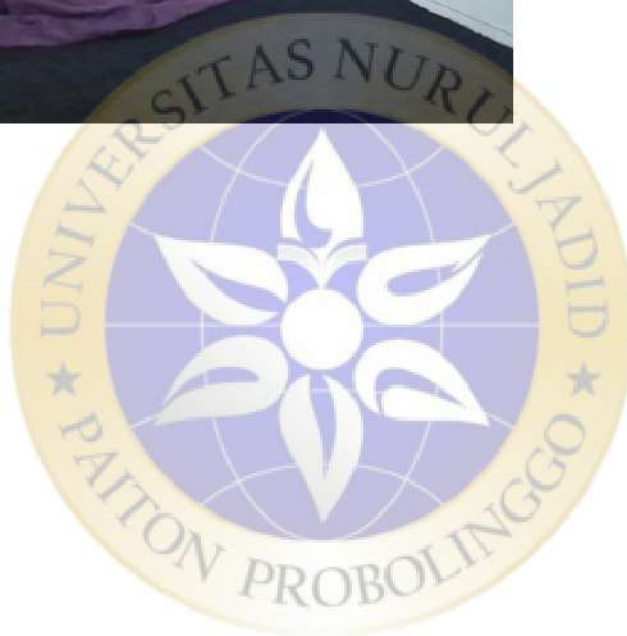
Lampiran 8 Dokumentasi

dokumentasi bersama pemilik toko elektronik bintang baru



Dokumentasi penyebaran kuesioner





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Vina Maulidatul Cholisa di lahirkan pada tanggal 14 juni 2001, di Desa Kregen, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, Provinsi Jawa Timur. Penulis merupakan anak pertama tiga bersaudara, terlahir dari pasangan Ibu Anila dan Bapak Abd. Padik. Penulis pertama kali memasuki dunia pendidikan di SDN Kregen 1 pada tahun 2007 tamat pada tahun 2013. Dan pendidikan menengah pertama telah di tempuh di MTS Ichyaul Islam Kapasan Pajajaran, tamat MTS pada tahun 2016. Serta pendidikan menengah atas di tempuh di Kraksaan Probolinggo tamat SMK tahun 2019. Pada tahun 2019 mendaftar pendidikan di Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo pada Fakultas Sosial dan Humaniora. Prodi Ekonomi

