



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Rineka Cipta.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers.
- Fandy, T. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. (2018). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hurriyati, R. (2019). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa* (4th ed.). Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Riduwan. (2020). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2018). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Andi.
- Santoso, S. (2019). *Mahir Statistik Parametrik*. Elex Media Komputindo.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (7th ed.). Wiley.
- Simamora, B. (2016). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Supranto, J. (2018). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik*. Prenadamedia Group.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Andi.
- Umar, H. (2019). *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo. (2019). *Metodologi Penelitian Populer dan Praktis*. Rajawali Pers.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Indeks.
- Yamit, Z. (2017). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Rifa'i A., & Susanto, B. F. (2024). building meaningful work through inclusive leadership : the role of psychological safety. 974–987.
- Nasri, H., Wibisana, B., Widyawati, L., Studi, P., Informasi, T., Teknik, F., Bumigora, U., Studi, P., Komputer, I., Teknik, F., & Al-azhar, U. I. (2025). *Pengembangan Sistem Diagnosis Mandiri Penyakit Tropis berbasis Kecerdasan Buatan Development of an AI - Based Self - Diagnosis System for Tropical Diseases*. 14, 1047–1056.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN



UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI HILIR

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Perihal : Permohonan Bantuan Pengisian Kuesioner

Lampiran : Kuesioner Penelitian

Kepada, Bapak/Ibu/Sdr/i

Di –

Tempat

Dengan Hormat

Sehubungan Dengan Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Indra Giri Hilir, Peneliti Bermaksud Untuk Menyusun Skripsi Dengan Judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pradipta Dekorasi Tembilaan Inhil**”.

Sehubungan Dengan Hal Tersebut, Saya Mohon Bapak/Ibu/Sdr/i Bersedia Meluangkan Waktu Dan Berkenan Untuk Mengisi Kuesioner Penelitian Ini Sesuai Dengan Presepsi Bapak/Ibu/Sdr/i. Tidak Ada Jawaban Benar Atau Salah. Jawaban Dan Kuesioner Yang Telah Bapak/Ibu/Sdr/i Berikan Hanya Akan Digunakan Untuk Kepentingan Penelitian Dan Akan Di Jaga Kerahasiaan Sesuai Dengan Kaidah-Kaidah Ilmiah.

Atas Kesedian Dan Partipasi Bapak/Ibu/Sdr/i Mengisi Kuesioner Penelitian Ini.Saya Ucapkan Terima Kasih

Tembilaan, juli 2026

Novegeri



IDENTITAS RESPONDEN

Berikan Tanda Centang /Check-List (✓) Pada Kotak Yang Tersedia

1. Nama : (Boleh Tidak Diisi)

2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Petunjuk :

1. Sebelum menjawab setiap pernyataan /pertanyaan di bawah, mohon
Dibaca terlebih dahulu dengan baik dan benar.
3. Isilah kuesioner sesuai dengan kondisi yang sebenarnya tempat
Bapak/Ibu/Sdr/i bekerja.
2. Pilihlah jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Sdr/i paling sesuai dengan
memberikan tanda centang check-list (v) pada kolom yang telah disediakan

Pilihan jawaban :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju



Daftar Pertanyaan Untuk Variabel (Keandalan) (X1)

Pilihlah jawaban di bawah ini dengan memberi tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang paling mendekati pendapat anda.

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan pradipta dekorasi tembilahan datang dan menyelesaikan pemasangan dekorasi tepat waktu sesuai jadwal					
2	Waktu pembongkaran (tear down) dekorasi dilakukan tepat waktu sesuai aturan gedung/panitia					
3	Desain, warna, dan tema dekorasi di lokasi acara sesuai dengan foto referensi/sketsa yang disepakati					
4	Jenis dan jumlah bunga/properti yang digunakan di lokasi sesuai dengan rincian pesanan (invoice)					

Daftar Pertanyaan Untuk Variabel (Daya Tanggap) (X2)

Pilihlah jawaban di bawah ini dengan memberi tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang paling mendekati pendapat anda.

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Admin pradipta dekorasi tembilahan membalas pesan atau telepon pertanyaan saya dengan cepat					
2	Karyawan pradipta dekorasi tembilahan memberikan revisi desain/penawaran harga dalam waktu yang singkat					
3	Karyawan pradipta dekorasi tembilahan langsung memperbaiki properti dekorasi yang kurang rapi di lokasi ketika di minta					
4	Pradipta dekorasi tembilahan memberikan solusi yang cepat dan menenangkan ketika terjadi kendala teknis di lapangan					

Daftar Pertanyaan Untuk Variabel (Jaminan) (X3)

Pilihlah jawaban di bawah ini dengan memberi tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang paling mendekati pendapat anda.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan pradipta dekorasi tembilahan selalu bertutur kata sopan saat berkomunikasi dengan saya					
2	Karyawan pradipta dekorasi tembilahan menjaga etika dan kesopanan selama bekerja di area acara					
3	Karyawan pradipta dekorasi tembilahan mampu memberikan saran ide dekorasi yang solutif untuk kendala ruangan/gedung					
4	Karyawan pradipta dekorasi tembilahan terlihat sangat terampil dan menguasai teknik pemasangan dekorasi dengan aman					

Daftar Pertanyaan Untuk Variabel (Perhatian) (X4)

Pilihlah jawaban di bawah ini dengan memberi tanda cheklist (✓) pada salah satu jawaban yang paling mendekati pendapat anda.

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pradipta dekorasi tembilaba. memberikan perhatian khusus pada detail-detail kecil yang saya butuhkan (misal: dekorasi meja VIP)					
2	Pradipta dekorasi tembilahan bersedia meluangkan waktu untuk berkonsultasi secara mendalam mengenai kebutuhan acara saya					
3	Pradipta dekorasi tembilahan dapat menangkap atmosfer atau "vibes" acara yang ingin saya wujudkan					
4	Pradipta dekorasi tembilahan tidak memaksakan kehendak mereka dan tetap mengutamakan konsep yang saya inginkan					

Daftar Pertanyaan Untuk Variabel (Bukti Fisik) (X5)

Pilihlah jawaban di bawah ini dengan memberi tanda cheklist (✓) pada salah satu jawaban yang paling mendekati pendapat anda.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
4. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Properti pradipta dekorasi tembilahan,dekorasi yang digunakan (panggung, kursi, lampu, kain) terlihat dalam kondisi kokoh dan bersih					
2	Pradipta dekorasi tembilahan menyediakan pilihan variasi alat dekorasi yang modern dan kekinian					
3	Karyawan pradipta dekorasi tembilahan mengenakan pakaian yang rapi/seragam saat bertugas di hari H acara					
4	Kebersihan diri dan penampilan crew pradipta dekorasi tembilahan di lapangan terjaga dengan baik					

Daftar Pertanyaan Untuk Variabel (Kepuasan (Y))

Pilihlah jawaban di bawah ini dengan memberi tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang paling mendekati pendapat anda.

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa keputusan memilih pradipta dekoradi tembilahan, dekorasi ini adalah keputusan yang sangat tepat					
2	Pengalaman bekerja sama dengan pradipta dekorasi tembilahan, dekorasi ini secara umum sangat memuaskan					
3	Pilihan paket pradipta dekorasi tembilahan, bervariasi dan dapat disesuaikan dengan anggaran (budget) konsumen					
4	Saya akan merekomendasikan dekorasi ini secara aktif kepada orang lain yang sedang mencari pradipta dekorasi tembilahan					



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

LAMPIRAN II

TABEL DATA UJI INSTRUMEN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Nama	JK	K1	K2	K3	K4
Responden 1	LAKI -LAKI	4	3	4	5
Responden 2	LAKI -LAKI	5	5	4	4
Responden 3	LAKI -LAKI	4	4	3	4
Responden 4	LAKI -LAKI	5	4	5	4
Responden 5	PEREMPUAN	5	5	5	5
Responden 6	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 7	PEREMPUAN	5	5	5	5
Responden 8	LAKI-LAKI	5	5	4	4
Responden 9	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 10	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 11	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 12	LAKI-LAKI	4	4	4	3
Responden 13	LAKI-LAKI	4	4	5	5
Responden 14	LAKI-LAKI	4	4	3	4
Responden 15	LAKI-LAKI	4	5	5	4
Responden 16	PEREMPUAN	4	4	4	3
Responden 17	LAKI-LAKI	4	4	5	5
Responden 18	PEREMPUAN	4	4	4	5
Responden 19	LAKI-LAKI	4	4	3	3
Responden 20	LAKI-LAKI	4	4	5	4
Responden 21	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 22	LAKI-LAKI	2	5	3	3
Responden 23	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 24	PEREMPUAN	4	4	5	4
Responden 25	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 26	LAKI-LAKI	4	5	3	4
Responden 27	PEREMPUAN	4	5	5	4
Responden 28	LAKI-LAKI	5	4	3	4
Responden 29	LAKI-LAKI	3	4	3	4
Responden 30	PEREMPUAN	4	4	4	4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Nama	JK	DT1	DT2	DT3	DT4
Responden 1	LAKI - LAKI	5	5	5	5
Responden 2	LAKI - LAKI	3	5	5	5
Responden 3	LAKI - LAKI	4	4	5	3
Responden 4	LAKI - LAKI	5	3	5	5
Responden 5	PEREMPUAN	5	5	5	5
Responden 6	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 7	PEREMPUAN	5	5	5	5
Responden 8	LAKI-LAKI	5	5	4	4
Responden 9	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 10	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 11	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 12	LAKI-LAKI	4	4	3	3
Responden 13	LAKI-LAKI	4	5	4	4
Responden 14	LAKI-LAKI	3	4	4	5
Responden 15	LAKI-LAKI	4	4	4	5
Responden 16	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 17	LAKI-LAKI	5	4	5	4
Responden 18	PEREMPUAN	5	5	4	4
Responden 19	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 20	LAKI-LAKI	5	5	5	4
Responden 21	LAKI-LAKI	3	4	5	5
Responden 22	LAKI-LAKI	3	3	3	3
Responden 23	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 24	PEREMPUAN	4	4	4	3
Responden 25	PEREMPUAN	5	3	5	5
Responden 26	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 27	PEREMPUAN	5	5	5	5
Responden 28	LAKI-LAKI	5	4	4	4
Responden 29	LAKI-LAKI	5	4	3	2
Responden 30	PEREMPUAN	3	4	5	4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Nama	JK	J1	J2	J3	J4
Responden 1	LAKI -LAKI	4	5	4	4
Responden 2	LAKI -LAKI	5	5	5	4
Responden 3	LAKI -LAKI	4	4	4	4
Responden 4	LAKI -LAKI	5	5	5	5
Responden 5	PEREMPUAN	5	5	4	4
Responden 6	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 7	PEREMPUAN	5	5	5	5
Responden 8	LAKI-LAKI	5	4	5	5
Responden 9	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 10	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 11	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 12	LAKI-LAKI	5	3	4	4
Responden 13	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 14	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 15	LAKI-LAKI	5	4	4	4
Responden 16	PEREMPUAN	4	5	4	4
Responden 17	LAKI-LAKI	5	5	5	5
Responden 18	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 19	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 20	LAKI-LAKI	4	4	4	5
Responden 21	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 22	LAKI-LAKI	3	3	3	3
Responden 23	LAKI-LAKI	4	4	5	4
Responden 24	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 25	PEREMPUAN	4	4	3	5
Responden 26	LAKI-LAKI	4	4	3	4
Responden 27	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 28	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 29	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 30	PEREMPUAN	3	5	4	4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
4. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Nama	JK	P1	P2	P3	P4
Responden 1	LAKI -LAKI	5	5	5	4
Responden 2	LAKI -LAKI	4	5	5	5
Responden 3	LAKI -LAKI	4	4	4	4
Responden 4	LAKI -LAKI	5	5	4	5
Responden 5	PEREMPUAN	5	5	5	5
Responden 6	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 7	PEREMPUAN	5	5	5	5
Responden 8	LAKI-LAKI	4	4	4	5
Responden 9	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 10	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 11	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 12	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 13	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 14	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 15	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 16	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 17	LAKI-LAKI	5	4	4	5
Responden 18	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 19	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 20	LAKI-LAKI	5	5	5	5
Responden 21	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 22	LAKI-LAKI	3	3	3	3
Responden 23	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 24	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 25	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 26	LAKI-LAKI	4	5	5	4
Responden 27	PEREMPUAN	5	4	5	5
Responden 28	LAKI-LAKI	4	4	4	3
Responden 29	LAKI-LAKI	3	5	3	2
Responden 30	PEREMPUAN	4	4	4	4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Nama	JK	BF1	BF2	BF3	BF4
Responden 1	LAKI -LAKI	4	5	5	5
Responden 2	LAKI -LAKI	4	4	4	4
Responden 3	LAKI -LAKI	4	4	3	5
Responden 4	LAKI -LAKI	5	5	5	5
Responden 5	PEREMPUAN	5	5	3	5
Responden 6	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 7	PEREMPUAN	5	5	3	5
Responden 8	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 9	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 10	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 11	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 12	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 13	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 14	LAKI-LAKI	4	4	4	3
Responden 15	LAKI-LAKI	5	4	4	4
Responden 16	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 17	LAKI-LAKI	5	4	4	5
Responden 18	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 19	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 20	LAKI-LAKI	5	5	5	5
Responden 21	LAKI-LAKI	4	4	3	4
Responden 22	LAKI-LAKI	3	3	3	3
Responden 23	LAKI-LAKI	5	5	5	4
Responden 24	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 25	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 26	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 27	PEREMPUAN	5	3	3	2
Responden 28	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 29	LAKI-LAKI	5	5	5	5
Responden 30	PEREMPUAN	4	4	4	4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Nama	JK	KP1	KP2	KP3	KP4
Responden 1	LAKI -LAKI	5	4	5	4
Responden 2	LAKI -LAKI	5	5	4	3
Responden 3	LAKI -LAKI	3	4	4	5
Responden 4	LAKI -LAKI	3	5	5	4
Responden 5	PEREMPUAN	5	5	5	5
Responden 6	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 7	PEREMPUAN	5	5	5	5
Responden 8	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 9	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 10	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 11	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 12	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 13	LAKI-LAKI	4	4	4	5
Responden 14	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 15	LAKI-LAKI	4	4	5	5
Responden 16	PEREMPUAN	3	4	4	4
Responden 17	LAKI-LAKI	5	5	5	5
Responden 18	PEREMPUAN	4	5	4	5
Responden 19	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 20	LAKI-LAKI	5	5	4	5
Responden 21	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 22	LAKI-LAKI	3	3	3	3
Responden 23	LAKI-LAKI	5	4	5	4
Responden 24	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 25	PEREMPUAN	4	4	4	4
Responden 26	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 27	PEREMPUAN	4	5	4	3
Responden 28	LAKI-LAKI	4	4	4	4
Responden 29	LAKI-LAKI	4	5	5	5
Responden 30	PEREMPUAN	4	4	4	4



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

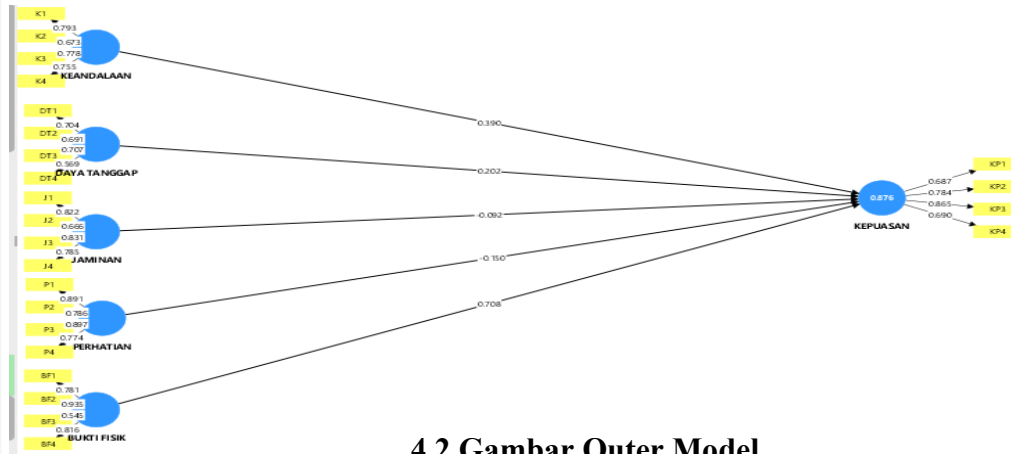


LAMPIRAN III

HASIL UJI KUALITAS DATA DAN REGRESI LINER BERGANDA

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

HASIL OLAH DATA SMARTPLS HASIL OLAH DATA SMARTPLS OUTER MODEL



4.2 Gambar Outer Model

Tabel 4.7 Presentasi Tanya Jawab Variabel Kepuasan Claint

No	Variabel	Rata-Rata	Rank
1	X1 (Keandalan)	4,10	5
2	X2 (Daya Tanggap)	4,22	1
3	X3 (Jaminan)	4,16	3
4	X4 (Perhatian)	4,18	2
5	X5 (Bukti Fisik)	4,14	4
		4,16	
6	Y (Kepuasan)	4,20	

Tabel 4.8 Hasil Outer Loading Uji Convergent Validity

ITEM	BUKTI FISIK	DAYA TANGGAP	JAMINAN	KEANDALAN	KEPUASAN	PERHATIAN	KET
BF1	0.781						Valid
BF2	0.935						Valid
BF3	0.545						Valid



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
- Universitas Islam Indragiri**

BF4	0.816						Valid
DT1		0.704					Valid
DT2		0.691					Valid
DT3		0.707					Valid
DT4		0.569					Valid
J1			0.822				Valid
J2			0.666				Valid
J3			0.831				Valid
J4			0.785				Valid
K1				0.793			Valid
K2				0.673			Valid
K3				0.778			Valid
K4				0.755			Valid
KP1					0.687		Valid
KP2					0.784		Valid
KP3					0.865		Valid
KP4					0.690		Valid
P1						0.891	Valid
P2						0.786	Valid
P3						0.897	Valid
P4						0.774	Valid

Tabel 4.9 Hasil AVE Uji Convergent Validity

Item	Average variance extracted (AVE)	KET
KEANDALAAAN	0.564	Valid
DAYA TANGGAP	0.449	Tidak Valid
JAMINAN	0.607	Valid
PERHATIAN	0.704	Valid
BUKTI FISIK	0.612	Valid



Item	Average variance extracted (AVE)	KET
KEPUASAN	0.578	Valid

Tabel 4.10 Cross Loading

Variabel	Keandalan	Daya tanggap	Jaminan	Perhatian	Bukti fisik	Kepuasan
K1	0.793	0.651	0.831	0.741	0.417	0.481
K2	0.673	0.418	0.549	0.385	0.245	0.432
K3	0.778	0.565	0.576	0.564	0.385	0.513
K4	0.755	0.692	0.434	0.512	0.445	0.698
DT1	0.441	0.704	0.443	0.450	0.557	0.587
DT2	0.599	0.691	0.333	0.552	0.207	0.472
DT3	0.603	0.707	0.545	0.721	0.317	0.406
DT4	0.563	0.569	0.462	0.597	0.093	0.243
J1	0.646	0.460	0.822	0.546	0.474	0.585
J2	0.611	0.585	0.666	0.678	0.371	0.433
J3	0.596	0.391	0.831	0.409	0.497	0.530
J4	0.563	0.599	0.785	0.567	0.569	0.537
P1	0.705	0.824	0.677	0.891	0.486	0.586
P2	0.480	0.570	0.510	0.786	0.743	0.680
P3	0.605	0.740	0.436	0.897	0.263	0.408
P4	0.721	0.649	0.731	0.774	0.218	0.352
BF1	0.633	0.566	0.607	0.579	0.781	0.836
BF2	0.415	0.414	0.501	0.526	0.935	0.743
BF3	0.046	0.017	0.168	0.097	0.545	0.274
BF4	0.320	0.335	0.501	0.408	0.816	0.656
KP1	0.577	0.566	0.441	0.582	0.487	0.687
KP2	0.655	0.690	0.637	0.682	0.616	0.784
KP3	0.590	0.489	0.635	0.509	0.852	0.865
KP4	0.401	0.333	0.296	0.194	0.625	0.690

Tabel 4.11 Cronbach Alpha Dan Conversite Reliability

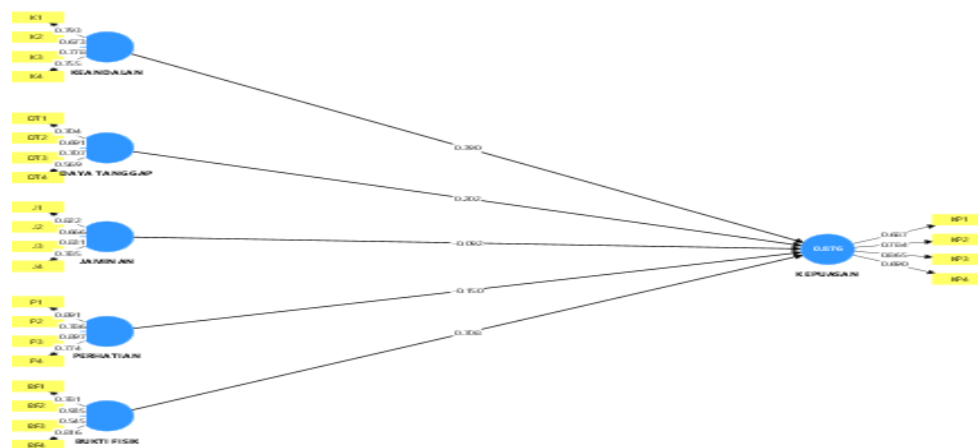
Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Ket
KEANDALAN	0.748	0.764	Reliebel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

DAYA TANGGAP	0.619	0.611	Reliebel
JAMINAN	0.782	0.794	Reliebel
PERHATIAN	0.863	0.899	Reliebel
BUKTI FISIK	0.788	0.844	Reliebel
KEPUASAN	0.753	0.775	Reliebel



Gambar 4.2 Inner Model

Tabel 4.12 Variance Inflation Factor (VIF)

Variabel	Keandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Perhatian	Bukti Fisik	Kepuasan
Keandalan						3,941
Daya Tanggap						4,211
Jaminan						3,136
Perhatian						3,843
Bukti Fisik						1,736
Kepuasan						

Tabel 4.13 Nilai R-Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
KEPUASAN	0.876	0.850

Tabel 4.14 Nilai Efek Ukuran (F-Square)

Variabel	Keandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Perhatian	Bukti Fisik	Kepuasan
Keandalan						2.332
Daya Tanggap						0.079



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Jaminan						0.022
Perhatian						0.312
Bukti Fisik						
Kepuasan						0.047

Tabel 4.15 Hasil Uji Path Coefficient

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Ket
KEANDALAN -> KEPUASAN	0.390	0.362	0.141	2.771	0.006	Valid
DAYA TANGGAP -> KEPUASAN	0.202	0.146	0.157	1.289	0.197	Tidak valid
JAMINAN -> KEPUASAN	-0.092	-0.021	0.209	0.439	0.661	Tidak Valid
PERHATIAN -> KEPUASAN	-0.150	-0.068	0.193	0.775	0.438	Tidak Valid
BUKTI FISIK -> KEPUASAN	0.708	0.653	0.168	4.220	0.000	Valid