

LAMPIRAN

Lampiran1. Kuesioner Penelitian

Yth. Responden,

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan hormat, saya, Nuzulul Rohmah Alfiyyanti mahasiswi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik , sedang melakukan penelitian tugas akhir untuk menjalankan salah satu “Syarat Kelulusan”, dengan judul “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUMDA GIRI TIRTA CABANG CERME KABUPATEN GRESIK**” ,

Dengan kerendahan hati, saya mengajukan permohonan kepada Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu luang sejenak untuk mengisi kuesioner yang telah saya susun. Besar harapan saya Saudara/Saudari mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh guna kelancaran penelitian tugas akhir saya. Data yang diperoleh akan digunakan untuk keperluan penulisan skripsi dan akan dijaga kerahasiaannya .

Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Anda dimohon menjawab semua pertanyaan
2. Pilih jawaban yang telah disediakan

KETERANGAN SKOR

- | | |
|------------------------------|-----|
| a. Sangat Setuju (SS) | : 5 |
| b. Setuju (S) | : 4 |
| c. Kurang Setuju(KS) | : 3 |
| d. Tidak Setuju (TS) | : 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju (STS) | : 1 |

Nama :

Jenis Kelamin :

Laki-laki ()

Perempuan ()

Usia

≥ 25 Tahun ()

26-40 Tahun ()

>40 tahun ()

Pekerjaan

PNS ()

Pegawai Swasta ()

Wiraswasta ()

Ibu Rumah Tangga ()

Lainnya ()

No	Variabel <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Skor				
	Indikator	SS	S	KS	TS	STS
1	Layanan air diwilayah layanan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme lancar kecuali ada <i>trouble</i>					
2	Meteran air yang digunakan baik serta sesuai standar yang ditetapkan					
3	Pelanggan mendapatkan kemudahan dalam melakukan pembayaran air di kasir-kasir Perumda Giri Tirta maupun <i>Payment Point Online Bank</i> (PPOB) yang disiapkan oleh Perumda Giri Tirta					

No	Variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Skor				
	Indikator	SS	S	KS	TS	STS
1	Sistem Pengaduan di Perumda Giri Tirta Cabang Cerme memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan layanan dengan maksimal mulai dari pengaduan sampai dengan pelaksanaan pengaduan					
2	Petugas pengaduan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme sudah terlatih dan handal dalam memberikan layanan kepada pelanggan					
3	Tepat waktu dalam pencatatan dan layanan pembayaran.					

No	Variable <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Skor				
	Indikator	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas Perumda Giri Tirta Cabang Cerme tanggap dalam menindak lanjuti keluhan pelanggan					
2	Petugas Perumda Giri Tirta Cabang Cerme langsung merespon atas pengaduan pelanggan terkait pengaduan pipa bocor dan air tidak keluar.					
3	Petugas Perumda Giri Tirta Cabang Cerme langsung merespon dengan survey meter air dan instalasi pelanggan jika terjadi meter tidak akurasi / pelonjakan pemakaian					

No	Variabel Assurance (Jaminan)	Skor				
	Indikator	SS	S	KS	TS	STS
1	Menjamin layanan air lancar kepada pelanggan kecuali jika ada <i>trouble</i> dalam jaringan pipa atau ada pemadaman listrik.					
2	Pengaduan pelanggan akan direspon sesuai Standar Operasional Prosedur yang berlaku di Perumda Giri Tirta Cabang Cerme.					
3	Pengantian meter air yang rusak diganti dengan meter air baru yang sudah dikalibrasi dari pabrikan.					

No	Variabel Empathy (Empati)	Skor				
	Indikator	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas Perumda Giri Tirta Cabang Cerme selalu memberikan tanggapan yang baik dan ramah, ketika pelanggan menghubungi telepon layanan Cabang Cerme,					
2	Petugas Perumda Giri Tirta Cabang Cerme melayani pelanggan dengan sopan dan memberikan empati atas keluhan pelanggan					
3	Petugas Perumda Giri Tirta Cabang Cerme melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan sebelum melakukan pekerjaan atas pengaduan pelanggan.					

No	Variabel Kepuasan pelanggan	Skor				
	Indikator	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelanggan percaya terhadap kualitas layanan yang diberikan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme.					
2	Penanganan terhadap keluhan pelanggan kurang ditanggapi dengan cepat.					
3	Pelanggan bersedia melaporkan jika ada kerusakan atau kebocoran pada jaringan pipa Perumda Giri Tirta Cabang Cerme					

Lampiran 2. Hasil Output SPSS Versi 25

1. Uji Validitas Bukti Fisik (Tangible) X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.593**	.518**	.861**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180
X1.2	Pearson Correlation	.593**	1	.413**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180
X1.3	Pearson Correlation	.518**	.413**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180
X1	Pearson Correlation	.861**	.787**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180

2. Uji Validitas Keandalan (Reliability)X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.876**	.533**	.917**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180
X2.2	Pearson Correlation	.876**	1	.629**	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180
X2.3	Pearson Correlation	.533**	.629**	1	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180
TotalX2	Pearson Correlation	.917**	.947**	.795**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180

3. Uji Validitas Daya Tanggap (Responsiveness) X3

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.764**	.673**	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180
X3.2	Pearson Correlation	.764**	1	.767**	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180
X3.3	Pearson Correlation	.673**	.767**	1	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180
TotalX3	Pearson Correlation	.897**	.931**	.894**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180

4. Uji Validitas Jaminan (Assurance) X4

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	TotalX4
X4.1	Pearson Correlation	1	.720**	.687**	.911**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180
X4.2	Pearson Correlation	.720**	1	.678**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180
X4.3	Pearson Correlation	.687**	.678**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180
TotalX4	Pearson Correlation	.911**	.891**	.875**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180

5. Uji Validitas Empati (Emphaty) X5

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	TotalX5
X5.1	Pearson Correlation	1	.812**	.741**	.920**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180
X5.2	Pearson Correlation	.812**	1	.791**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180
X5.3	Pearson Correlation	.741**	.791**	1	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180
TotalX5	Pearson Correlation	.920**	.937**	.916**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180

6. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Totally
Y1	Pearson Correlation	1	.673**	.215**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000
	N	180	180	180	180
Y2	Pearson Correlation	.673**	1	.193**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.010	.000
	N	180	180	180	180
Y3	Pearson Correlation	.215**	.193**	1	.538**
	Sig. (2-tailed)	.004	.010		.000
	N	180	180	180	180
Totally	Pearson Correlation	.853**	.836**	.538**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180

7. Uji Reliabilitas (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	3

8. Uji Reliabilitas (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	3

9. Uji Reliabilitas (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	3

10. Uji Reliabilitas (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	3

11. Uji Reliabilitas (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	3

12. Uji Reliabilitas (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.649	3

13. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		180	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.58154161	
Most Extreme Differences	Absolute	.078	
	Positive	.078	
	Negative	-.075	
Test Statistic		.078	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.010 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.213 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.202
		Upper Bound	.224

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.

14. Uji Multikolonieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.443	.468			
	X1	.131	.057	.148	.450	2.223
	X2	.131	.063	.161	.307	3.255
	X3	.352	.065	.450	.268	3.728
	X4	.020	.069	.024	.255	3.921
	X5	.105	.056	.132	.381	2.622

15. Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.037	.303		6.721	.000
	X1	-.043	.037	-.128	-1.171	.243
	X2	.014	.041	.044	.333	.740
	X3	-.052	.042	-.175	-1.234	.219
	X4	.037	.045	.120	.822	.412
	X5	-.038	.036	-.123	-1.037	.301

a. Dependent Variable: ABS_RES

16. Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.443	.468		7.359	.000
	X1	.131	.057	.148	2.303	.022
	X2	.131	.063	.161	2.070	.040
	X3	.352	.065	.450	5.405	.000
	X4	.020	.069	.024	.286	.776
	X5	.105	.056	.132	1.882	.062

a. Dependent Variable: Y

17. Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.443	.468		7.359	.000
	X1	.131	.057	.148	2.303	.022
	X2	.131	.063	.161	2.070	.040
	X3	.352	.065	.450	5.405	.000
	X4	.020	.069	.024	.286	.776
	X5	.105	.056	.132	1.882	.062

a. Dependent Variable: Y

18. Uji Hipotesis (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	933.666	5	186.733	72.570	.000 ^b
	Residual	447.728	174	2.573		
	Total	1381.394	179			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

Lampiran 3

Rekapitulasi hasil jawaban responden

Bukti Fisik (Tangible)			
X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL X1
3	2	2	7
1	1	1	3
5	5	4	14
1	1	5	7
3	3	2	8
1	1	1	3
4	5	5	14
5	3	5	13
5	5	4	14
5	3	4	12
4	4	5	13

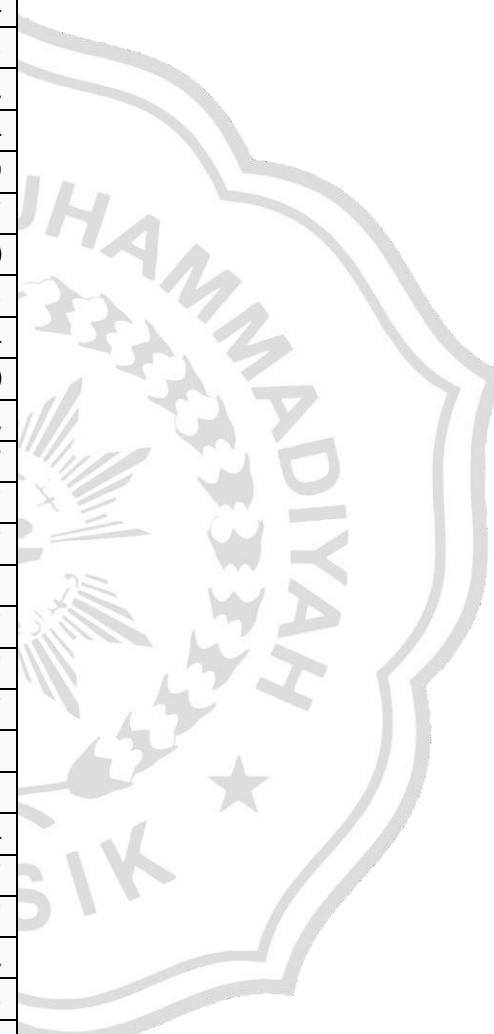
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	4	14
5	5	4	14
5	5	5	15
5	4	4	13
5	4	3	12
1	2	1	4
5	5	5	15
5	3	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	4	5	14
5	5	4	14
4	4	1	9
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	4	13
1	1	1	3
4	4	5	13
3	3	4	10
5	3	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
4	3	4	11
5	5	4	14
4	3	4	11
5	4	4	13
5	5	4	14
5	5	4	14
5	4	4	13
4	4	4	12
5	3	1	9
4	4	3	11
5	4	4	13
5	4	4	13
4	4	4	12
5	4	5	14
2	5	5	12
4	5	4	13
5	5	4	14
5	4	4	13

3	4	5	12
4	5	5	14
5	5	4	14
5	5	5	15
3	3	3	9
5	4	5	14
5	4	5	14
3	4	4	11
2	4	1	7
2	2	1	5
5	5	4	14
2	4	2	8
5	5	1	11
5	5	3	13
4	4	4	12
5	5	4	14
5	4	3	12
3	4	4	11
3	3	4	10
5	5	1	11
5	4	3	12
5	4	2	11
5	3	2	10
2	4	2	8
2	2	3	7
4	3	5	12
5	4	4	13
1	1	1	3
5	5	3	13
3	4	3	10
2	3	1	6
4	4	1	9
4	4	2	10
1	3	2	6
1	1	1	3
1	2	3	6
1	2	3	6
1	3	1	5
2	2	1	5
4	3	5	12
2	4	2	8
5	5	5	15
4	4	4	12

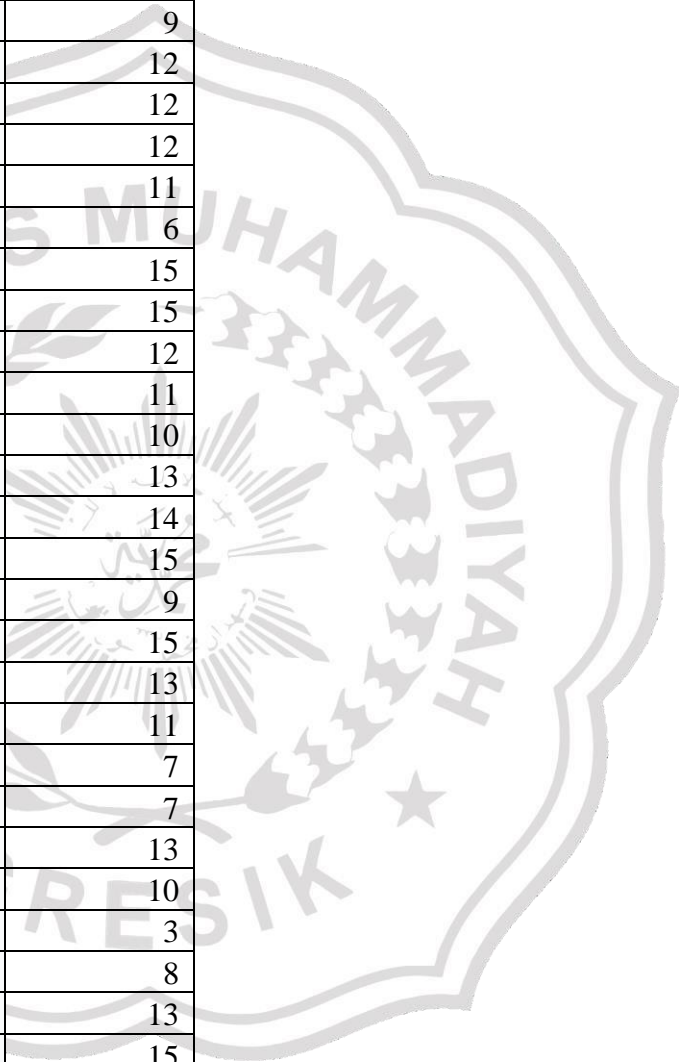
3	4	4	11
4	4	4	12
1	3	1	5
4	4	4	12
3	3	3	9
5	3	1	9
3	3	1	7
5	5	2	12
5	5	5	15
4	4	3	11
5	4	3	12
1	1	1	3
5	4	4	13
3	3	2	8
5	4	5	14
4	4	4	12
5	2	5	12
5	5	3	13
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	4	14
5	4	4	13
4	4	2	10
5	5	3	13
5	5	5	15
4	5	4	13
1	4	1	6
1	1	3	5
1	3	1	5
5	3	1	9
4	4	3	11
5	3	5	13
5	5	1	11
4	5	5	14
5	5	2	12
2	5	1	8
5	5	5	15
4	3	2	9
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	1	9
4	4	3	11
3	4	5	12

4	4	4	12
3	4	1	8
5	5	4	14
5	4	4	13
4	3	4	11
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	2	12
5	5	4	14
1	2	2	5
4	4	4	12
3	3	3	9
4	3	2	9
1	5	1	7
5	1	5	11
4	5	2	11
5	4	4	13
4	4	4	12
4	4	3	11
5	5	5	15
5	4	3	12
5	2	2	9
5	5	4	14
3	5	4	12
3	3	4	10
5	4	4	13
5	5	4	14
4	4	3	11
4	5	5	14
5	3	1	9
5	5	4	14
4	5	4	13
5	4	5	14
2	4	1	7
5	5	4	14
4	4	4	12
5	5	5	15
3	4	3	10
4	5	4	13
4	1	1	6

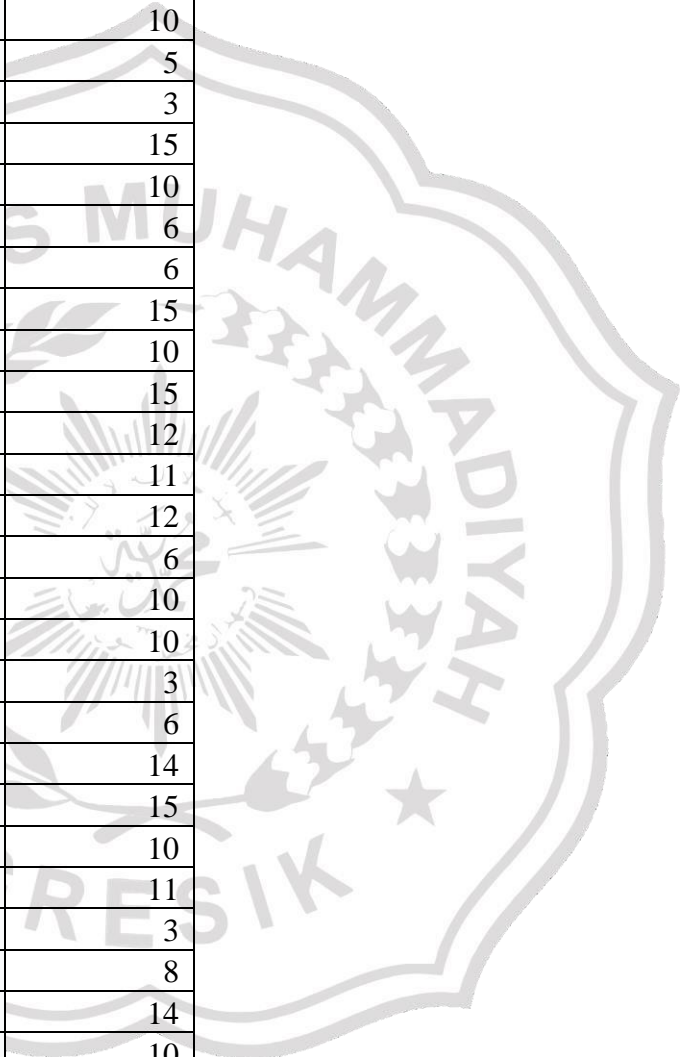
Kehandalan (Reliability)			
X2.1	X2.2	X2.3	Total X2
2	1	1	4
1	1	1	3
4	4	4	12
5	4	5	14
3	3	3	9
2	2	1	5
4	3	3	10
5	4	4	13
4	5	5	14
4	3	3	10
4	4	4	12
2	2	3	7
5	5	5	15
5	5	5	15
3	3	5	11
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	3	4	11
2	5	4	11
4	5	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
3	5	5	13
4	4	4	12
2	2	4	8
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	5	14
1	2	2	5
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	4	12
5	5	5	15
4	3	3	10
4	4	5	13
3	3	3	9
4	4	5	13



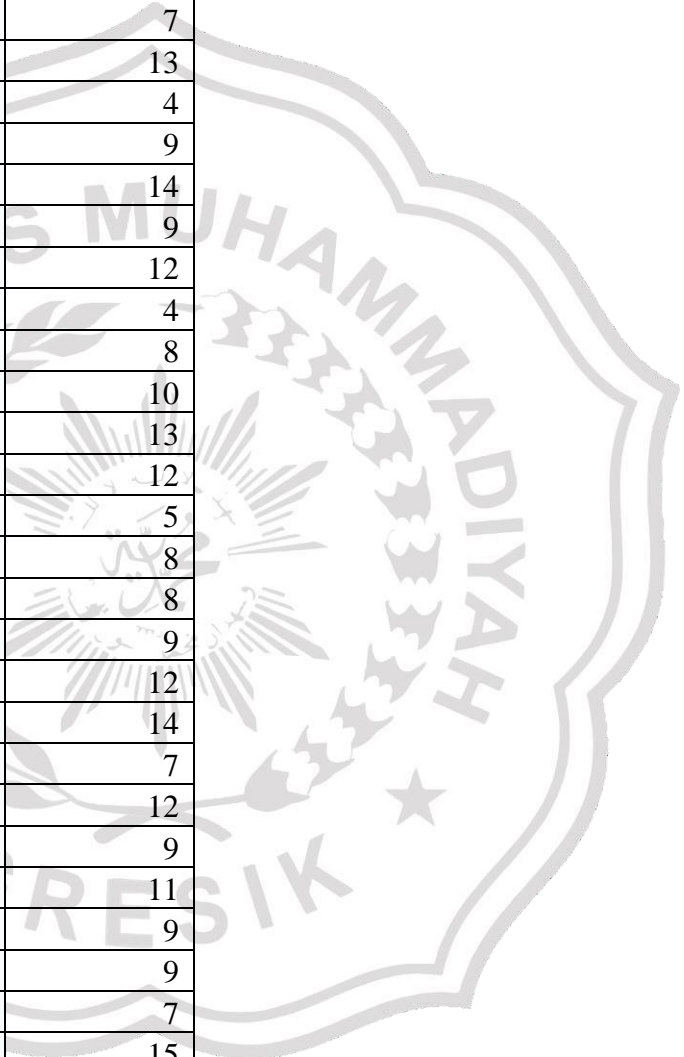
5	4	4	13
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
3	4	5	12
4	4	4	12
4	3	4	11
3	2	1	6
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	3	11
3	3	4	10
4	4	5	13
4	5	5	14
5	5	5	15
3	3	3	9
5	5	5	15
4	5	4	13
4	4	3	11
2	1	4	7
1	2	4	7
4	4	5	13
3	3	4	10
1	1	1	3
2	2	4	8
4	4	5	13
5	5	5	15
3	4	4	11
4	3	1	8
3	3	4	10
1	1	3	5
4	3	3	10
2	3	4	9
3	2	3	8
1	2	4	7
3	3	3	9
2	2	4	8
4	4	4	12
1	1	1	3
3	4	4	11



3	3	4	10
1	2	2	5
1	1	4	6
3	3	4	10
1	1	3	5
1	1	1	3
5	5	5	15
2	3	5	10
2	2	2	6
1	1	4	6
5	5	5	15
4	3	3	10
5	5	5	15
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	4	12
1	1	4	6
4	3	3	10
3	3	4	10
1	1	1	3
1	3	2	6
5	4	5	14
5	5	5	15
4	3	3	10
3	3	5	11
1	1	1	3
2	2	4	8
5	4	5	14
3	3	4	10
4	4	4	12
5	5	4	14
5	4	4	13
5	4	5	14
1	1	2	4
4	3	4	11
5	4	3	12
3	3	4	10
2	3	3	8
5	4	5	14
4	5	5	14
1	1	4	6
1	2	2	5
1	1	2	4



1	1	1	3
1	1	2	4
5	5	5	15
1	1	5	7
5	5	3	13
2	1	1	4
2	2	5	9
4	5	5	14
3	3	3	9
4	4	4	12
1	1	2	4
3	2	3	8
3	3	4	10
5	4	4	13
4	4	4	12
1	1	3	5
2	3	3	8
3	2	3	8
3	3	3	9
4	4	4	12
5	4	5	14
1	1	5	7
4	4	4	12
2	3	4	9
4	4	3	11
3	3	3	9
3	3	3	9
1	1	5	7
5	5	5	15
2	3	4	9
4	4	5	13
1	3	5	9
3	2	3	8
5	4	4	13
4	4	5	13
1	1	5	7
5	4	4	13
3	3	3	9
3	3	5	11
2	3	3	8
5	5	5	15
2	2	3	7
4	4	4	12



3	3	1	7
5	5	4	14
3	3	3	9
4	5	5	14
2	3	4	9
2	3	3	8
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	2	10
2	2	4	8

Daya Tanggap (Responsiveness)			
X3.1	X3.2	X3.3	Total X3
1	1	2	4
1	1	1	3
4	4	4	12
5	5	5	15
3	3	4	10
2	2	2	6
3	3	3	9
4	3	5	12
5	4	4	13
3	3	4	10
4	4	5	13
2	3	3	8
5	5	5	15
5	5	5	15
2	3	3	8
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	3	2	9
5	5	5	15
5	5	4	14
5	5	5	15
4	4	4	12
5	4	5	14
4	4	4	12
1	4	4	9

5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	5	13
2	1	1	4
4	4	4	12
3	4	4	11
3	5	5	13
4	4	4	12
5	5	5	15
4	3	4	11
4	4	4	12
3	4	4	11
4	4	4	12
5	2	4	11
4	5	5	14
4	4	4	12
3	3	3	9
3	4	3	10
4	3	3	10
4	5	4	13
5	4	4	13
4	4	3	11
3	3	3	9
4	5	5	14
5	5	4	14
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	4	11
4	5	5	14
5	5	5	15
3	3	3	9
5	5	5	15
4	4	5	13
3	3	3	9
2	1	1	4
2	3	2	7
4	5	4	13
3	4	4	11
1	1	1	3
4	3	2	9
3	4	4	11
5	5	5	15

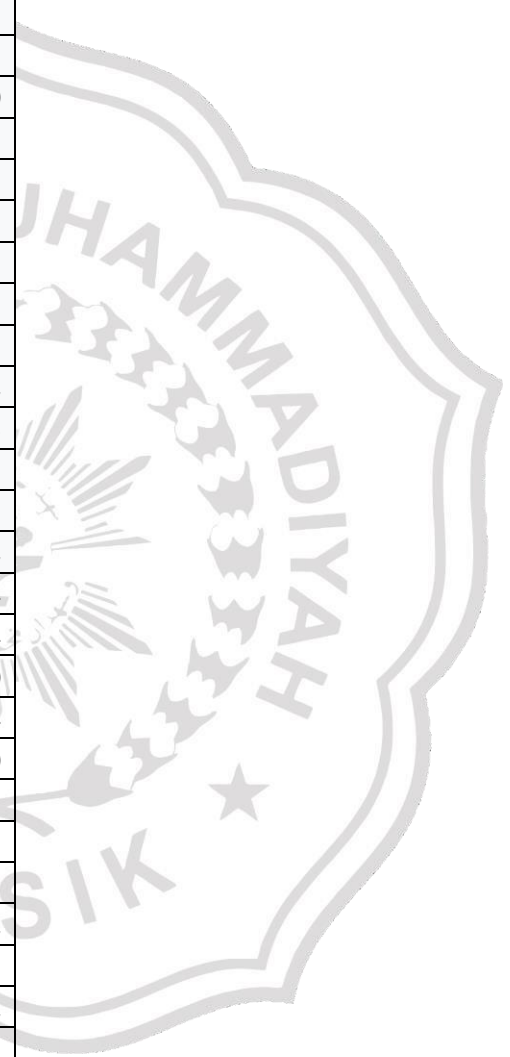
3	3	4	10
1	3	1	5
3	3	3	9
1	1	3	5
3	3	3	9
2	2	4	8
2	2	2	6
1	1	1	3
3	2	2	7
4	4	3	11
4	4	4	12
1	1	2	4
4	3	4	11
3	3	4	10
2	2	3	7
1	1	1	3
2	3	4	9
1	1	2	4
2	1	1	4
5	5	4	14
1	4	5	10
2	2	2	6
2	2	1	5
5	5	5	15
4	3	4	11
5	5	5	15
3	2	3	8
4	4	4	12
3	4	3	10
1	2	1	4
4	4	4	12
4	4	4	12
1	1	1	3
1	1	1	3
2	2	3	7
3	5	5	13
3	2	3	8
3	1	3	7
1	1	2	4
4	4	3	11
4	3	2	9
4	4	4	12
4	4	4	12

5	4	5	14
4	4	5	13
5	3	3	11
3	2	2	7
4	4	4	12
3	4	4	11
3	3	2	8
4	4	4	12
5	3	3	11
4	5	4	13
1	1	3	5
3	1	1	5
1	1	1	3
1	1	1	3
3	3	4	10
5	5	5	15
1	5	3	9
5	5	3	13
1	2	2	5
1	1	1	3
4	5	5	14
4	4	3	11
3	2	3	8
4	2	3	9
2	2	3	7
3	3	2	8
5	5	3	13
2	3	4	9
1	1	1	3
4	4	5	13
4	4	4	12
3	3	3	9
4	5	4	13
5	4	5	14
3	5	5	13
2	2	4	8
2	3	3	8
2	2	3	7
2	2	2	6
3	5	5	13
1	2	1	4
5	5	1	11
1	1	4	6

4	5	5	14
3	3	3	9
2	2	4	8
5	5	4	14
2	2	2	6
1	2	1	4
2	3	2	7
3	3	3	9
5	5	5	15
2	3	3	8
5	5	4	14
3	3	4	10
3	3	3	9
3	4	1	8
5	2	3	10
3	4	4	11
2	3	3	8
2	4	4	10
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
3	3	3	9
1	1	1	3

Jaminan (Assurance)			
X4.1	X4.2	X4.3	Total X4
2	2	2	6
1	1	1	3
4	4	4	12
4	5	4	13
3	4	3	10
2	2	2	6
4	3	3	10
5	5	5	15
5	4	4	13
3	3	3	9
5	4	5	14
3	3	3	9
5	5	5	15

5	5	5	15
3	3	5	11
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
3	3	4	10
4	3	4	11
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
4	4	5	13
5	4	4	13
4	4	4	12
1	4	3	8
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
1	1	2	4
5	4	5	14
3	3	4	10
5	4	5	14
3	3	4	10
5	5	5	15
3	4	4	11
5	4	4	13
4	4	4	12
4	5	4	13
4	4	4	12
5	5	5	15
3	4	4	11
4	3	3	10
3	3	3	9
3	4	4	11
4	4	4	12
5	4	4	13
3	4	3	10
4	3	4	11
5	5	5	15
4	5	4	13
4	5	4	13
3	4	3	10
4	4	4	12
5	4	5	14

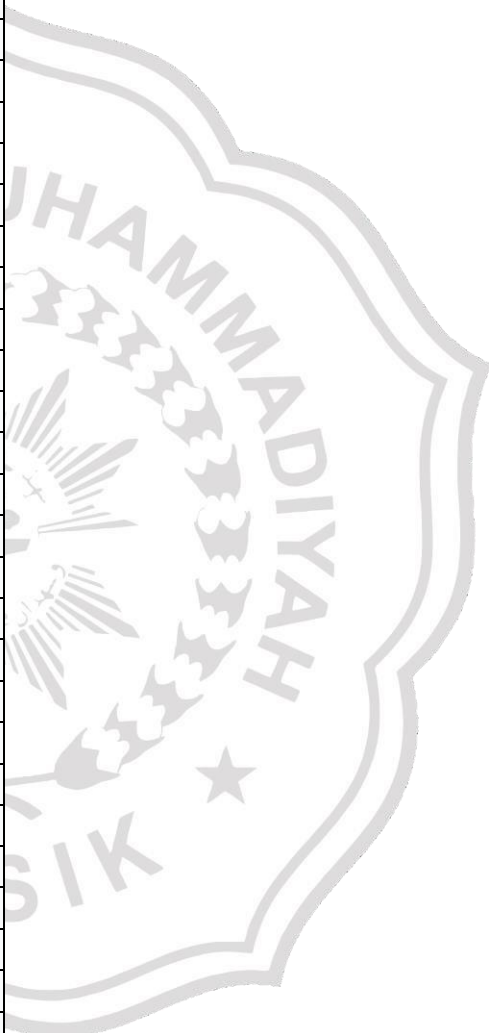


5	5	5	15
5	5	5	15
3	3	3	9
5	5	5	15
4	4	5	13
3	4	3	10
2	2	2	6
1	1	4	6
4	4	4	12
1	2	4	7
1	1	1	3
5	4	5	14
4	2	4	10
5	5	5	15
5	4	4	13
4	3	4	11
3	4	1	8
5	1	3	9
2	3	3	8
4	4	4	12
1	4	4	9
2	3	3	8
3	2	2	7
4	4	3	11
3	3	4	10
1	1	1	3
3	3	3	9
1	3	3	7
2	3	3	8
1	1	2	4
4	3	4	11
1	2	2	5
2	1	1	4
5	5	5	15
5	5	5	15
2	2	2	6
1	3	4	8
5	5	5	15
3	4	4	11
5	5	5	15
2	4	4	10
4	4	4	12
4	4	4	12

1	1	3	5
4	2	4	10
4	3	4	11
1	1	3	5
1	3	3	7
4	4	4	12
5	5	5	15
2	3	3	8
3	3	3	9
1	1	1	3
5	4	4	13
1	2	1	4
5	4	5	14
4	4	4	12
5	5	3	13
4	5	5	14
5	5	4	14
2	2	1	5
4	4	4	12
4	4	5	13
2	3	4	9
5	4	4	13
5	4	5	14
5	4	5	14
2	1	3	6
2	2	1	5
1	1	1	3
1	1	1	3
4	4	1	9
5	4	5	14
5	5	3	13
5	4	5	14
2	4	4	10
1	1	2	4
5	1	5	11
3	3	3	9
1	1	3	5
3	3	3	9
1	3	3	7
1	4	3	8
4	4	3	11
4	4	4	12
1	1	1	3

5	5	5	15
1	2	1	4
3	3	4	10
4	4	4	12
5	5	5	15
1	3	2	6
4	4	4	12
2	2	2	6
4	4	4	12
3	2	2	7
5	4	4	13
1	5	5	11
5	5	1	11
2	2	4	8
2	4	4	10
5	5	5	15
4	4	4	12
5	4	5	14
4	4	4	12
1	1	4	6
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
4	2	4	10
5	5	5	15
4	3	4	11
4	5	5	14
1	3	3	7
3	4	5	12
4	4	4	12
4	4	4	12
2	3	3	8
4	4	5	13
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	3	11
1	3	1	5

Empati (Empathy)			
X5.1	X5.2	X5.3	Total X5
2	3	2	7
2	3	2	7
4	4	4	12
5	5	5	15
3	3	3	9
1	2	2	5
3	3	3	9
5	5	5	15
5	5	5	15
3	3	3	9
4	5	5	14
3	3	5	11
5	5	5	15
5	5	5	15
3	2	3	8
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	3	2	10
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
2	3	4	9
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
2	2	2	6
4	5	4	13
4	4	4	12
3	3	4	10
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	4	11
4	5	4	13



4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	4	12
4	3	3	10
4	3	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	3	11
4	4	4	12
5	5	5	15
5	4	5	14
3	4	4	11
3	3	3	9
5	3	5	13
5	4	5	14
4	4	3	11
2	3	2	7
2	4	2	8
5	4	4	13
4	2	4	10
1	1	1	3
3	3	5	11
1	3	4	8
5	5	5	15
3	4	4	11
2	2	2	6
3	3	3	9
3	3	3	9
3	4	1	8
2	4	4	10
2	4	4	10
2	3	3	8
2	2	2	6
4	4	4	12
4	4	4	12
1	1	1	3
3	2	3	8

3	3	3	9
3	3	3	9
4	2	2	8
4	4	4	12
1	1	1	3
1	1	1	3
5	5	5	15
5	4	5	14
2	2	3	7
4	4	1	9
5	5	5	15
4	4	4	12
4	5	5	14
2	1	2	5
3	3	4	10
4	4	4	12
1	1	1	3
3	3	4	10
3	3	5	11
1	1	1	3
3	2	3	8
3	2	2	7
5	4	5	14
3	3	3	9
5	5	3	13
1	1	1	3
4	4	4	12
2	3	2	7
5	4	4	13
4	4	4	12
5	5	4	14
5	4	5	14
4	5	4	13
2	2	2	6
1	2	2	5
3	3	4	10
4	4	3	11
2	2	2	6
3	4	3	10
4	5	5	14
1	1	2	4
1	1	2	4
1	1	1	3

1	1	1	3
3	2	2	7
4	5	4	13
4	5	5	14
5	4	5	14
4	4	2	10
2	2	1	5
5	4	5	14
4	4	3	11
2	2	1	5
3	4	3	10
2	2	2	6
4	3	3	10
4	3	2	9
3	3	4	10
2	2	4	8
5	5	4	14
3	3	3	9
3	3	4	10
2	2	4	8
5	4	5	14
3	5	5	13
3	2	2	7
2	2	2	6
2	2	2	6
2	3	3	8
5	4	5	14
1	1	1	3
4	5	5	14
2	4	5	11
2	2	3	7
3	3	4	10
3	3	4	10
2	2	3	7
4	5	4	13
2	1	1	4
4	4	5	13
3	3	3	9
1	2	1	4
4	4	4	12
4	5	5	14
4	3	4	11
2	1	1	4

5	4	4	13
4	4	5	13
3	2	2	7
5	4	4	13
4	2	2	8
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	5	14
5	4	5	14
4	4	2	10
4	3	3	10

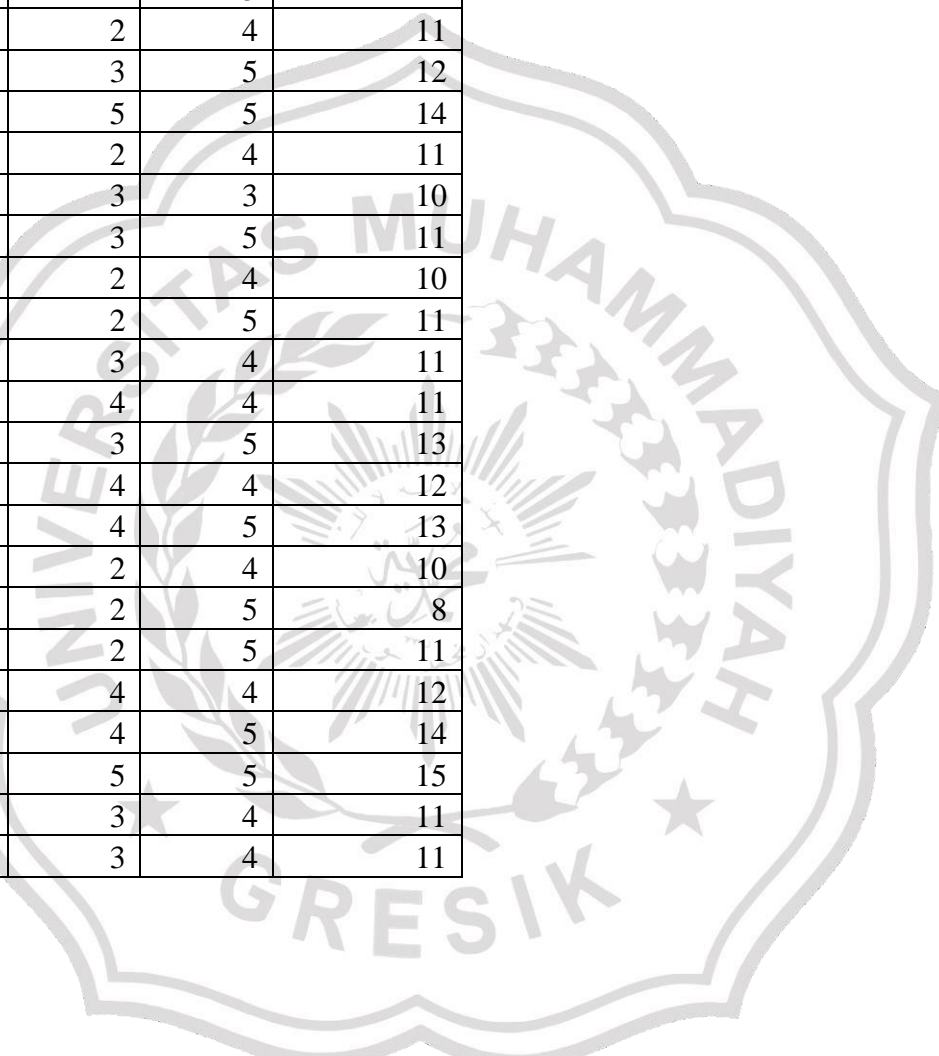
Kepuasan Pelanggan			
Y1	Y2	Y3	Total Y
1	2	1	7
1	1	1	6
4	4	5	13
5	5	4	14
3	4	4	11
2	2	4	7
3	3	5	11
3	5	4	10
4	4	5	13
3	4	3	10
4	5	5	14
3	4	2	7
5	5	5	15
5	5	5	15
3	3	5	11
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
3	2	4	9
5	5	4	14
5	4	4	13
5	5	5	15
4	4	4	12
4	5	4	12

4	4	5	13
4	4	5	13
5	5	4	14
5	5	5	15
4	5	5	14
1	1	2	3
4	4	4	12
4	4	3	11
5	5	3	13
4	4	4	12
5	5	5	15
3	4	4	10
4	4	3	9
4	4	3	11
4	4	3	11
2	4	4	10
5	5	5	15
4	4	5	13
3	3	4	10
4	3	4	11
3	3	5	11
5	4	4	12
4	4	5	13
4	3	4	10
3	3	5	11
5	5	4	14
5	4	5	14
4	4	4	12
4	4	5	13
4	4	5	13
4	4	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
3	3	4	9
5	5	5	15
4	5	5	14
3	3	3	9
1	1	4	6
3	2	5	10
5	4	5	14
4	4	5	13
1	1	5	7
3	2	5	10

4	4	4	12
5	5	5	15
3	4	4	11
3	1	4	8
3	3	5	11
1	3	4	7
3	3	5	11
2	4	5	11
2	2	4	8
1	1	5	7
2	2	4	8
4	3	5	12
4	4	4	12
1	1	3	3
3	4	2	9
3	4	4	11
2	3	5	10
1	1	5	7
3	4	4	11
1	2	5	8
1	1	1	3
5	5	5	15
4	5	5	14
2	2	2	6
2	1	3	6
5	5	5	15
3	4	4	11
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	4	11
1	1	5	7
4	4	4	12
4	4	5	13
1	1	5	7
1	1	5	7
4	4	4	12
5	5	5	15
2	3	5	10
1	3	5	9
1	1	5	7
4	3	5	12
3	2	5	10

4	4	3	11
4	4	4	12
5	5	1	11
4	5	4	13
3	3	5	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	2	10
3	2	4	9
4	4	4	12
3	3	5	11
5	4	5	14
1	3	5	9
1	1	2	3
1	1	5	7
1	1	1	3
3	4	5	12
5	5	5	15
5	3	5	13
5	3	2	10
2	2	5	9
1	1	5	7
5	5	5	15
4	3	4	11
4	4	4	12
2	3	5	10
2	3	4	9
3	2	5	10
5	3	5	13
4	4	4	12
1	1	5	7
4	5	5	14
4	4	5	13
3	3	5	11
5	4	5	14
5	1	5	11
1	5	5	11
4	4	4	12
4	2	4	10
4	5	4	13
2	4	5	11
5	3	4	11
1	1	1	3

5	1	5	11
4	5	5	14
4	2	5	11
4	4	4	12
4	2	5	11
5	2	4	11
4	3	5	12
4	5	5	14
5	2	4	11
4	3	3	10
3	3	5	11
4	2	4	10
4	2	5	11
4	3	4	11
3	4	4	11
5	3	5	13
4	4	4	12
4	4	5	13
4	2	4	10
1	2	5	8
4	2	5	11
4	4	4	12
5	4	5	14
5	5	5	15
4	3	4	11
4	3	4	11





PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



**BERITA ACARA UJIAN SIDANG SKRIPSI
SEMESTER GASAL 2025/2026**
Nomer : 1200/II.3.UMG/Manajemen/E/2025

Pada hari ini **Selasa**, Tanggal **12 Agustus 2025**, pukul **12.30 - 14.00**. Telah dilaksanakan Ujian Sidang Skripsi
Pada Mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **Nuzul Rohmah Alfiyanti**
NIM : **210301139**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Giri Tirta
Cabang Cerme Kabupaten Gresik**

Pembimbing Utama : **Wasti Reviandani, SE., MM**
Pembimbing Pendamping : **-**
Ketua Penguji : **Anita Handayani, S.E., M.S.M**
Anggota Penguji : **Dr. Moh. Agung Surianto, SE., M.SM**

No	Nama Penguji	Jabatan	Jabatan Penguji	Tanda Tangan
1	Wasti Reviandani, SE., MM	Pembimbing Utama	Ketua	
2	-	Pembimbing Pendamping	Sekretaris	
3	Anita Handayani, S.E., M.S.M	Ketua Penguji	Anggota	
4	Dr. Moh. Agung Surianto, SE., M.SM	Anggota Penguji	Anggota	

Berdasarkan hasil Ujian Sidang Skripsi yang telah dilakukan di depan penguji dinyatakan :

Lulus (Diterima / Diterima dengan Perbaikan) atau **Mengulang** atau **Tidak Lulus***)

Mengetahui,
Wasta Program Studi,

Elok Ylantika, S.E., MM

Catatan :
*) Coret yang tidak perlu

Gresik, 12 Agustus 2025,
Ketua Tim Penguji,

Wasti Reviandani, SE., MM

AKREDITASI BAN-PT
7357/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/IX/2020

The Power of Islamic Entrepreneurship

Jl. Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik, 61121 Telp: (031) 3951414, Fax: (031) 3952585 Website: <http://www.umg.ac.id>, Email: info@umg.ac.id

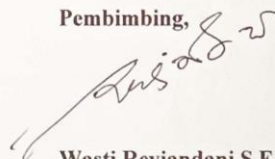
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUMDA GIRI TIRTA CABANG CERME
KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

Oleh :
NUZULUL ROHMAH ALFIYYANTI
NIM. 210301139

Diterima dan disetujui pada tanggal 11 Juni 2025

Pembimbing,



Wasti Reviandani, S.E., M.M

NIP : 03111507178

