

Lampiran 1

WAKTU PENELITIAN

Kegiatan penelitian ini direncanakan berlangsung selama enam bulan dengan alokasi waktu seperti tercantum dalam tabel dibawah ini :

No	Tahap dan Kegiatan Penelitian	Waktu (Bulan)					
		1	2	3	4	5	6
1.	Persiapan penyusunan proposal	xx					
2.	Bimbingan penyusunan proposal		xx				
3.	Seminar Proposal penelitian			xx			
4.	Pengumpulan data sekunder				xx		
5.	Pengolahan analisis data					xx	
6.	Penyusunan laporan hasil penelitian						xx
7.	Ujian Skripsi						xx

Lampiran 2

Kuisisioner

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara Pelanggan Grapari Telkomsel Gresik, diantara kesibukan Bapak/Ibu/Saudara dalam melakukan aktivitas, saya mohon kesediaannya untuk memberikan tanggapan pada semua pernyataan (terlampir) guna melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan Skripsi yang berjudul: Pengaruh Kompetensi *Customer Service Representative*, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grapari Telkomsel Gresik.

Tanggapan Bapak/Ibu/Saudara terhadap semua pernyataan saya jamin kerahasiaannya, dan sama sekali tidak ada kaitannya dengan kredibilitas Bapak/Ibu/Saudara dengan Grapari Telkomsel Gresik.

Atas bantuan dan partisipasinya, saya sampaikan banyak terimakasih.

Peneliti

Karakteristik Responden:

Bapak/Ibu/Saudara dimohon mengisi data responden berikut..

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. No. HP :
- d. Jenis kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
- e. Pendidikan Terakhir : a. SD b. SMP c. SLTA d. S1

- f. Pekerjaan : a. Pelajar / Mahasiswa
 b. Pegawai negeri / Swasta
 c. Wirausaha

Petunjuk Pengisian:

Bapak/Ibu/Saudara dimohon memberikan tanda V (cek) pada kolom pilihan pendapat yang telah disediakan, yaitu:

- SS : Sangat setuju
 S : Setuju
 CS : Cukup setuju
 KS : Kurang setuju
 TS : Tidak setuju

1. Kompetensi *Customer Service Representative*

No.	Uraian Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	KS	TS
Pengetahuan						
1.	<i>Customer service representative</i> memiliki pengetahuan mengenai produk.					
2.	<i>Customer service representative</i> mengetahui <i>Standart Operational Procedure</i> pelayanan.					
Pemahaman						
1.	<i>Customer service representative</i> mampu memahami keluhan yang disampaikan.					
2.	<i>Customer service representative</i> mampu untuk menjawab pertanyaan.					
Kemampuan						
1.	<i>Customer service representative</i> mampu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan.					

No.	Uraian Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	KS	TS
2.	<i>Customer service representative</i> mampu menangani keluhan pelanggan.					
Nilai						
1.	<i>Customer service representative</i> mampu memberikan pelayanan dengan cepat.					
2.	<i>Customer service representative</i> melayani pelanggan secara professional.					
Sikap						
1.	<i>Customer service representative</i> melayani pelanggan dengan ramah.					
2.	<i>Customer service representative</i> siap merespon permintaan.					
3.	<i>Customer service representative</i> menunjukkan sikap peduli terhadap saya.					
Minat						
1.	<i>Customer service representative</i> memiliki keinginan dalam membantu pemilihan produk yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
2.	<i>Customer service representative</i> memiliki keinginan membantu setiap permintaan saya.					

2. Kualitas Produk

No.	Uraian Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	KS	TS
<i>Performance (kinerja)</i>						
1.	Produk Telkomsel dapat memberikan kenyamanan dengan jaringan yang cepat.					
<i>Feature (tampilan)</i>						
1.	Telkomsel memiliki tampilan <i>simcard</i> 3 in 1 yang efisien, sesuai kebutuhan saya.					

No.	Uraian Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	KS	TS
<i>Reliability (keandalan)</i>						
1.	Simcard Telkomsel tidak mudah rusak					
<i>Conformance (kesesuaian)</i>						
1.	Produk Telkomsel (Paket data dan telepon) yang ditawarkan Telkomsel sesuai kualitas yang diharapkan saya.					
<i>Durability (daya tahan),</i>						
1.	Simcard Telkomsel dapat saya gunakan dalam jangka waktu lama (selama tidak korosi dan hilang)					
<i>Service Ability</i>						
1.	Pelayanan yang diberikan Telkomsel cepat dan selalu memberikan perbaikan.					
<i>Aesthetics (estetika),</i>						
1.	Simcard Telkomsel memiliki desain yang elegan.					
<i>Perceived Quality (kualitas yang dipresepsikan)</i>						
1.	Telkomsel merupakan <i>provider</i> dengan kualitas jaringan terbaik yang dapat menjangkau sampai pelosok Negeri .					

3. Kepercayaan

No.	Uraian Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	KS	TS
<i>Sistem yang Digunakan (system orientation)</i>						
1.	Aplikasi digital (My Grapari) yang diberikan Telkomsel memberikan kemudahan pelanggan					
1.	Aplikasi digital (My Telkomsel) yang diberikan Telkomsel memberikan kemudahan pelanggan					
<i>Reputasi (reputation)</i>						
1.	Telkomsel merupakan provider nomer 1 di Indonesia					
<i>Resiko yang Dipersepsikan (perceived risk)</i>						
1.	Menggunakan produk Telkomsel tidak mengakibatkan kerugian					

4. Kepuasan Pelanggan

No.	Uraian Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	KS	TS
Kualitas produk						
1.	Semua produk Telkomsel merupakan produk yang berkualitas yang mampu memenuhi harapan saya.					
Kualitas pelayanan atau jasa						
1.	Pelayanan yang diberikan oleh <i>customer service representative</i> merupakan pelayanan yang berkualitas mampu memenuhi harapan saya.					
Emosi						
1.	Saya merasa bangga menggunakan <i>provider</i> Telkomsel.					
Harga						
1.	Harga Produk Telkomsel sesuai dengan kualitas yang saya dapatkan.					
Biaya						
1.	Untuk mendapatkan kualitas jaringan yang kuat, saya tidak terbebani biaya tambahan.					

Lampiran 3. Jawaban Responden

	X 1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X1. 13	X1	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	X3	Y1 .1	Y1 .2	Y1 .3	Y1 .4	Y1 .5	Y
1	5	5	4	4	3	4	3	5	3	5	4	5	5	55	4	5	3	4	4	4	3	5	32	5	5	5	4	19	5	4	4	5	5	23
2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	54	3	4	5	5	4	4	4	4	33	4	3	3	3	13	5	3	4	4	5	21
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	62	4	5	4	4	5	5	5	5	37	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	56	4	5	4	5	4	5	5	5	37	4	4	4	5	17	5	4	5	4	5	23
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	53	4	4	4	4	5	4	5	4	34	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22
8	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	58	4	5	5	4	5	5	4	5	37	4	5	5	4	18	5	4	4	4	4	21
9	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	63	5	5	5	5	5	5	4	4	38	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24
10	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	56	4	4	5	4	5	4	5	5	36	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	22
11	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49	3	4	4	3	4	4	4	4	30	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	17
12	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	50	4	4	4	4	3	4	5	4	32	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18
13	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	52	4	4	3	4	5	4	5	5	34	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19
14	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	3	3	51	4	4	3	5	3	5	5	4	33	4	4	3	5	16	4	4	4	3	3	18
15	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	57	4	4	5	5	5	4	5	4	36	4	5	5	4	18	4	5	4	5	4	22
16	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	60	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	4	5	4	18	5	4	5	5	5	24
17	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	52	4	3	4	5	5	4	5	5	35	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20
18	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	60	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	5	4	4	18	4	5	4	4	4	21
19	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	57	5	4	4	5	5	5	5	4	37	5	4	4	5	18	4	5	4	4	4	21
20	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	61	5	4	4	5	5	5	5	5	38	5	4	4	5	18	4	5	5	5	5	24
21	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	58	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	23
22	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	58	4	4	5	4	5	5	4	4	35	4	4	5	4	17	4	5	4	4	5	22

23	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	54	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	22
24	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	56	4	5	4	5	4	4	5	4	35	4	5	4	5	18	4	4	5	4	5	22
25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	63	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	5	19	4	4	5	4	5	22
26	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	57	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
27	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	3	3	5	5	4	4	32	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20
28	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	3	3	5	4	4	4	31	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20
29	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	56	5	4	5	4	5	4	4	4	35	5	4	5	4	18	4	4	4	5	4	21
30	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	57	4	4	5	5	5	5	4	4	36	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	55	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	3	4	3	5	19
32	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	58	5	4	4	5	5	5	4	4	36	5	4	4	5	18	5	5	4	4	4	22
33	3	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	5	3	52	3	5	4	3	4	5	3	3	30	3	5	4	3	15	4	5	4	5	3	21
34	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	58	5	4	5	4	3	4	5	5	35	5	4	5	4	18	4	4	3	5	4	20
35	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	3	3	5	5	4	4	32	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	19
36	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	57	4	5	5	4	5	4	4	4	35	4	5	4	4	17	5	4	5	5	5	24
37	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	51	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	5	4	17	4	4	3	4	4	19
38	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	4	42	4	4	3	2	2	3	4	4	26	4	4	3	2	13	3	4	3	4	5	19
39	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	59	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
40	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	61	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	4	19	5	4	4	4	4	21
41	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	3	55	5	5	5	5	5	5	5	2	37	5	5	5	5	20	4	4	4	5	5	22
42	5	4	3	3	5	5	4	5	4	3	3	5	5	54	5	4	2	1	5	5	4	5	31	5	4	2	4	15	4	3	3	3	4	17
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
44	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	58	4	4	5	5	5	4	5	4	36	4	4	5	5	18	5	4	5	5	4	23
45	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	54	4	4	3	4	5	4	4	4	32	4	4	3	4	15	5	5	4	4	4	22
46	4	4	3	5	4	3	5	3	5	3	4	3	4	50	4	4	3	5	4	3	5	3	31	4	4	3	5	16	4	4	3	5	5	21
47	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	60	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	23

48	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	60	4	4	5	5	4	5	5	5	37	4	4	5	5	18	4	5	4	5	4	22
49	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	60	4	5	5	5	4	4	5	4	36	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25
50	5	3	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	52	5	3	5	3	3	4	4	5	32	5	3	5	3	16	4	4	3	4	3	18
51	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	59	4	4	5	5	4	5	5	5	37	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23
52	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	62	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	4	5	19	4	5	4	4	5	22
53	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	60	4	5	4	5	5	5	5	5	38	4	5	4	5	18	5	5	5	4	4	23
54	4	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	43	4	4	4	2	2	3	4	4	27	4	4	4	2	14	3	4	3	4	3	17
55	4	4	4	5	2	3	4	4	2	2	3	4	4	45	4	4	4	5	2	3	4	4	30	4	4	4	5	17	3	3	2	4	4	16
56	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	56	3	4	3	5	5	5	5	5	35	3	4	3	5	15	4	4	4	4	4	20
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	24
58	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	57	4	4	4	3	5	5	5	5	35	4	4	4	3	15	5	5	4	4	5	23
59	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	61	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	4	19	4	5	4	4	5	22
60	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	64	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	23
61	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58	4	4	3	3	5	5	5	5	34	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20
62	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	60	5	4	5	5	5	4	5	5	38	5	4	5	5	19	3	4	2	4	3	16
63	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	54	3	4	4	4	5	4	5	5	34	3	4	4	4	15	3	3	5	5	4	20
64	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	56	4	5	4	4	4	4	5	5	35	4	5	5	4	18	5	4	5	5	4	23
65	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	58	4	4	4	4	5	5	4	5	35	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	24
66	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	62	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	4	5	19	4	5	5	5	5	24
67	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	53	4	4	3	5	5	4	3	3	31	4	4	3	5	16	3	4	3	4	3	17
68	3	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	52	3	3	4	5	3	4	5	5	32	3	3	4	5	15	3	4	3	4	4	18
69	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	54	3	4	4	5	4	5	5	5	35	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	22
70	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	52	3	3	4	4	4	4	5	5	32	3	3	4	4	14	4	5	4	4	5	22
71	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	53	3	3	4	4	3	4	5	5	31	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	51	4	4	4	5	5	4	4	3	33	4	4	4	5	17	3	4	4	3	3	17

73	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	52	3	3	4	4	4	4	5	5	32	3	3	4	4	14	4	5	4	4	5	22
74	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	60	5	4	4	4	5	5	5	5	37	5	4	4	4	17	4	5	5	5	5	24
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
76	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	62	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	4	19	4	5	5	5	5	24
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	23
78	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	55	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	23
79	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	5	19	5	4	5	5	4	23
80	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	56	4	5	4	5	4	4	5	4	35	4	5	4	5	18	4	5	4	5	5	23
81	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	62	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	5	19	5	5	4	5	5	24
82	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	56	4	4	5	5	5	5	5	4	37	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	22
83	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	61	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	5	4	4	18	5	4	5	4	4	22
84	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	58	4	4	5	4	5	5	4	4	35	4	5	4	4	17	5	4	5	5	4	23
85	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	37	2	3	2	4	3	3	3	3	23	2	3	2	4	11	2	2	3	3	3	13
86	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	52	3	4	4	4	5	4	5	5	34	4	5	4	4	17	4	4	4	5	5	22
87	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	50	3	4	5	4	4	4	5	5	34	4	4	5	4	17	4	5	5	4	3	21
88	3	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	55	3	3	4	5	5	4	4	5	33	3	3	4	5	15	3	4	5	4	3	19
89	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	63	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	3	4	3	5	4	19
90	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	60	5	5	5	5	5	4	5	4	38	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	23
91	5	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	4	57	3	3	4	3	5	4	4	5	31	3	3	4	5	15	5	4	5	4	3	21
92	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	54	3	4	4	2	4	4	4	5	30	5	5	4	5	19	5	4	4	4	5	22
93	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	49	3	5	3	3	5	4	4	4	31	5	4	4	3	16	4	4	3	3	4	18
94	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	49	3	4	3	4	4	4	4	3	29	4	4	4	3	15	4	3	5	3	3	18
95	4	4	4	4	5	3	3	5	3	5	5	5	4	54	4	3	3	3	3	4	4	4	28	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	16
96	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	52	4	5	4	4	4	3	2	5	31	3	4	4	4	15	5	4	4	3	3	19
97	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5	57	5	4	5	5	3	5	3	5	35	4	4	5	5	18	5	5	4	3	3	20

98	5	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	5	4	51	3	4	4	4	5	5	4	5	34	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	23
99	5	4	3	5	5	4	3	5	3	3	5	5	4	54	4	5	4	3	5	5	3	5	34	4	4	4	5	17	5	3	4	4	3	19
100	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	55	4	4	4	4	3	5	4	4	32	5	5	4	4	18	5	5	4	3	4	21
101	3	4	4	3	5	3	3	5	4	3	5	5	4	51	5	4	4	5	5	5	4	5	37	4	5	4	5	18	4	4	4	5	4	21
102	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	5	4	53	5	4	4	3	4	4	3	4	31	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22
103	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	48	3	3	3	3	5	5	4	5	31	4	4	4	5	17	4	3	4	5	3	19
104	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	58	4	4	4	3	3	5	4	5	32	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	23
105	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	50	4	3	3	4	5	5	4	3	31	4	5	4	5	18	4	4	5	5	4	22
106	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	5	5	55	3	3	3	3	5	5	4	5	31	4	4	4	5	17	5	4	3	5	4	21
107	4	4	4	5	3	4	3	5	3	5	4	4	5	53	4	4	5	5	4	5	4	5	36	4	4	4	5	17	5	4	4	5	3	21
108	5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	55	5	5	4	4	5	4	4	5	36	4	4	4	5	17	5	3	3	5	3	19
109	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	60	4	4	5	4	4	5	5	4	35	4	4	5	5	18	5	5	5	4	3	22
110	5	4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	5	5	53	3	3	3	3	3	4	4	5	28	4	4	4	5	17	4	3	3	4	3	17
111	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	3	53	4	4	5	5	4	4	4	3	33	4	4	5	5	18	4	3	4	5	5	21
112	5	4	4	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	53	3	3	3	3	5	5	4	5	31	3	4	4	3	14	3	3	4	4	3	17
113	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	5	5	51	4	4	5	3	4	4	4	3	31	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	18
114	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	46	5	4	3	3	5	4	3	5	32	5	5	4	5	19	5	3	4	5	3	20
115	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	46	4	3	5	3	4	3	3	3	28	4	4	4	5	17	4	4	4	5	3	20
116	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	5	5	50	3	3	3	3	5	4	4	5	30	5	4	3	5	17	5	4	4	3	3	19
117	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	5	5	49	5	3	5	3	5	4	5	3	33	4	3	3	4	14	5	4	4	5	4	22
118	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	52	4	3	3	3	4	5	4	5	31	5	4	4	3	16	4	3	4	5	3	19
119	5	3	3	5	4	5	4	3	4	3	3	5	5	52	4	3	5	3	4	3	4	3	29	5	4	5	4	18	5	3	4	5	3	20
120	5	4	5	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	52	3	3	3	3	5	5	5	3	30	4	5	4	5	18	4	4	4	5	3	20
121	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5	51	5	3	3	3	3	5	5	3	30	4	3	4	3	14	3	4	5	5	5	22
122	5	5	3	4	5	5	4	4	5	3	3	5	5	56	3	3	3	3	4	3	3	5	27	5	5	5	5	20	4	3	4	4	4	19

123	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	50	4	3	5	3	4	4	4	4	31	3	5	5	5	18	5	3	3	5	4	20
124	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	58	5	4	4	4	5	5	5	5	37	4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	23
125	3	3	3	3	5	5	3	4	3	4	3	5	5	49	4	5	5	3	5	5	4	5	36	4	4	4	5	17	4	3	4	4	3	18
126	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	59	5	4	5	5	5	4	4	5	37	4	5	5	4	18	5	4	4	5	5	23
127	4	3	3	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	52	4	3	5	3	5	5	4	5	34	4	3	4	3	14	5	3	4	4	3	19
128	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	4	50	4	4	3	3	5	5	4	5	33	4	4	5	5	18	4	4	4	5	3	20
129	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	59	3	4	4	3	5	5	4	5	33	5	4	5	5	19	5	4	4	5	4	22
130	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	48	4	4	4	3	3	4	4	5	31	4	4	4	3	15	5	4	4	4	3	20
131	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	54	3	3	3	3	4	5	4	5	30	3	3	4	5	15	4	3	4	5	4	20
132	3	3	3	4	5	4	3	3	3	5	5	5	4	50	3	3	4	3	4	4	4	5	30	4	4	3	4	15	5	5	4	5	4	23
133	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	57	5	5	4	4	5	4	5	5	37	4	5	5	5	19	5	4	5	5	5	24
134	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	58	4	5	4	4	5	5	3	5	35	4	5	4	5	18	5	3	4	5	4	21
135	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	57	3	5	4	5	4	5	5	5	36	5	5	4	5	19	4	4	5	5	5	23
136	4	3	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	53	3	5	5	3	4	5	5	5	35	4	4	3	5	16	3	4	3	5	4	19
137	4	5	4	5	5	3	4	4	4	3	3	5	4	53	3	3	4	3	4	4	5	5	31	3	4	5	5	17	4	4	4	5	4	21
138	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	51	3	5	3	5	5	4	4	5	34	3	4	4	5	16	3	4	3	5	4	19
139	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	49	4	3	3	5	5	4	4	5	33	4	4	3	5	16	4	3	4	5	3	19
140	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	58	4	5	5	5	5	4	4	5	37	5	4	4	5	18	3	5	3	5	4	20
141	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	58	4	4	5	5	4	5	4	5	36	4	5	4	5	18	4	5	4	5	3	21
142	4	4	5	4	3	3	4	5	3	5	3	5	4	52	3	3	3	4	5	4	4	5	31	3	5	4	5	17	5	3	4	5	4	21
143	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	54	3	4	3	4	4	4	4	5	31	5	4	4	5	18	5	3	4	3	4	19
144	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	58	5	4	4	5	4	5	5	4	36	4	5	5	4	18	4	3	4	5	4	20
145	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	51	5	4	3	3	5	3	4	3	30	3	3	3	5	14	3	4	3	4	3	17
146	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	54	3	4	4	4	5	5	4	3	32	3	3	3	5	14	4	3	4	3	5	19
147	4	4	3	4	5	3	3	3	3	5	5	3	4	49	5	5	3	4	5	5	3	4	34	4	3	4	3	14	3	4	4	4	4	19

148	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	58	4	4	5	4	5	5	5	4	36	5	5	4	5	19	5	3	4	3	5	20
149	4	4	3	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	54	3	3	3	5	5	4	3	4	30	4	5	3	4	16	3	3	4	3	3	16
150	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	56	4	5	4	5	5	4	5	5	37	4	4	5	5	18	5	5	4	5	4	23
151	3	3	3	1	3	3	4	5	5	4	5	5	4	48	3	3	3	5	5	4	4	5	32	5	3	4	5	17	3	3	5	5	3	19
152	3	3	3	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	53	3	3	3	5	5	4	4	5	32	4	3	4	3	14	4	4	4	5	3	20
153	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	58	5	5	4	4	5	5	5	4	37	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	23
154	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	3	52	3	3	4	4	5	5	4	3	31	3	5	4	5	17	4	3	4	5	4	20
155	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	5	51	3	5	5	4	4	5	5	5	36	4	5	4	4	17	3	4	4	5	3	19
156	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	59	4	4	4	5	5	5	4	5	36	5	5	5	4	19	4	5	4	5	4	22
157	4	3	3	2	5	5	4	5	4	5	3	5	4	52	3	3	4	3	5	3	2	5	28	2	4	3	5	14	3	4	4	4	3	18
158	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	59	5	4	5	5	4	5	5	5	38	4	5	4	5	18	5	5	4	5	5	24
159	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4	3	51	3	4	4	4	3	3	5	4	30	4	4	3	4	15	4	3	4	5	3	19
160	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	58	4	5	5	4	5	5	4	4	36	4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	23
161	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	53	3	3	3	4	5	4	4	3	29	4	3	3	5	15	4	3	4	5	5	21
162	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	4	52	3	5	5	4	4	4	3	5	33	4	5	4	3	16	5	3	4	4	4	20
163	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	54	5	4	4	5	4	5	4	4	35	4	5	4	5	18	5	4	5	5	5	24
164	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	5	4	49	5	4	4	3	4	3	3	4	30	3	4	3	4	14	3	3	4	3	3	16
165	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	43	4	3	4	4	5	5	4	5	34	5	4	3	4	16	4	3	4	3	4	18
166	3	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	56	4	5	4	5	5	3	3	4	33	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21
167	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	57	5	4	5	4	5	4	4	4	35	3	4	5	5	17	4	4	4	5	4	21
168	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	44	3	4	3	4	3	4	4	3	28	4	5	5	4	18	4	4	4	5	3	20
169	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	3	50	3	4	3	3	4	4	5	4	30	3	4	4	4	15	5	3	3	4	4	19
170	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	60	5	4	4	5	4	4	5	5	36	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24
171	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	57	4	4	5	4	5	4	5	4	35	5	5	5	3	18	3	5	4	5	4	21
172	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	50	5	5	4	3	3	3	4	4	31	4	3	4	5	16	4	5	4	5	3	21

173	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	59	3	5	5	5	4	4	3	5	34	3	5	4	5	17	4	5	5	4	5	23
174	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	59	4	3	4	4	5	3	4	4	31	4	3	4	5	16	4	3	5	5	3	20
175	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	58	4	5	5	5	5	5	4	5	38	4	3	4	5	16	5	3	4	5	4	21
176	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	57	4	4	3	4	5	3	3	4	30	3	3	3	3	12	5	4	4	5	3	21
177	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	49	4	4	3	3	4	5	3	4	30	4	5	3	4	16	5	4	3	3	4	19
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	46	4	4	3	5	5	5	5	5	36	5	4	4	5	18	5	5	4	4	5	23
179	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	49	3	4	5	4	4	3	3	4	30	3	4	5	4	16	4	3	4	4	3	18
180	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	49	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	1	10	3	3	2	3	4	15
181	4	5	4	3	5	3	4	5	3	5	5	5	4	55	3	3	3	3	5	5	4	5	31	4	4	4	5	17	5	3	4	5	3	20
182	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	53	3	3	4	4	4	3	3	4	28	5	5	3	4	17	4	3	3	4	4	18
183	3	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	56	5	5	4	3	4	4	4	5	34	3	4	5	5	17	5	4	5	4	4	22
184	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	43	4	4	4	4	3	3	4	3	29	4	3	3	4	14	4	3	3	4	4	18
185	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	58	5	4	5	5	4	5	4	4	36	4	5	4	5	18	4	5	4	5	5	23
186	4	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	4	56	4	3	3	2	5	5	4	5	31	5	5	5	4	19	5	5	5	3	4	22
187	4	3	3	2	5	5	4	5	3	4	4	4	4	50	4	3	4	3	4	4	4	4	30	3	4	3	4	14	3	4	4	3	3	17
188	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	53	4	4	4	4	3	3	4	5	31	3	3	5	4	15	3	3	4	5	5	20
189	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	43	3	4	3	4	4	3	4	3	28	4	3	3	4	14	4	3	4	3	3	17
190	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	45	4	4	3	3	5	4	4	5	32	5	5	4	5	19	4	4	4	3	3	18
191	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	58	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	5	5	4	18	5	5	5	5	5	25
192	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	53	3	5	4	5	5	5	4	5	36	4	5	4	5	18	5	5	4	5	4	23	
193	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	44	4	3	3	4	3	3	4	3	27	4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	17
194	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	44	3	3	3	3	3	3	4	3	25	4	3	3	4	14	3	3	4	4	4	18
195	3	3	3	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	51	3	4	4	5	5	5	5	3	34	4	5	5	5	19	5	3	5	4	3	20
196	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	55	4	3	4	5	5	5	4	4	34	4	5	4	5	18	4	5	4	5	4	22
197	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	51	4	3	3	3	3	3	4	3	26	4	3	4	3	14	3	4	3	4	3	17

198	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	54	4	3	4	4	3	3	4	3	28	4	3	4	3	14	4	4	4	3	3	18
199	3	3	3	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4	50	4	4	4	3	4	4	4	3	30	3	4	3	4	14	3	4	4	4	3	18
200	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	46	4	3	4	4	4	3	4	4	30	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	18
201	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	57	3	4	4	5	5	4	4	3	32	4	4	5	4	17	4	5	4	5	4	22
202	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	58	4	5	4	5	4	5	5	4	36	4	5	5	4	18	4	5	5	5	5	24
203	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	52	4	4	5	5	5	5	4	5	37	5	5	4	4	18	5	4	4	5	5	23
204	3	3	3	2	5	3	3	3	4	4	4	5	4	46	5	5	5	5	4	4	3	5	36	4	5	5	5	19	5	3	4	3	3	18
205	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	4	5	19	4	5	4	5	5	23
206	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	54	5	5	4	4	3	3	3	4	31	3	3	4	3	13	4	3	4	4	3	18
207	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	56	4	4	4	5	4	5	5	4	35	4	5	4	3	16	5	4	4	5	5	23
208	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	59	4	5	5	5	4	5	5	4	37	4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	23
209	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	3	4	3	4	4	30	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19
210	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	53	4	5	4	3	5	3	4	5	33	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	23
211	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	60	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	5	4	5	18	5	5	4	5	5	24
212	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	41	3	3	4	3	4	3	3	4	27	4	3	4	5	16	3	3	4	3	3	16
213	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	40	3	3	3	3	3	3	3	4	25	4	3	3	5	15	3	4	4	4	3	18
214	5	5	4	4	3	4	3	5	3	5	4	5	5	55	4	5	3	4	4	4	3	5	32	5	5	5	4	19	3	4	4	3	4	18
215	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	58	4	5	5	3	5	5	3	5	35	4	4	4	5	17	5	3	4	4	3	19
216	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	56	4	5	4	4	5	5	4	5	36	5	5	5	4	19	5	5	5	4	4	23
217	5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	56	3	3	3	3	5	5	4	5	31	4	4	4	5	17	5	3	4	5	3	20
218	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	46	4	3	3	3	3	3	4	3	26	4	3	4	3	14	3	4	3	4	3	17
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
220	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	45	3	4	3	4	4	3	3	4	28	3	4	3	3	13	5	4	4	5	3	21
221	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	55	4	3	4	5	4	5	5	4	34	5	4	5	4	18	4	5	5	4	4	22
222	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	45	4	4	4	3	3	3	3	3	27	4	4	3	3	14	3	3	4	4	3	17

223	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	46	4	3	3	3	3	3	4	3	26	4	3	4	3	14	3	4	3	4	3	17
224	5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	56	3	3	3	3	5	5	4	5	31	4	4	4	5	17	5	3	4	5	3	20
225	5	5	4	4	3	4	3	5	3	5	4	5	5	55	4	5	3	4	4	4	3	5	32	5	5	5	4	19	3	4	4	3	4	18
226	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	48	4	4	5	5	4	4	4	4	34	5	5	4	4	18	5	5	4	4	5	23
227	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	59	4	5	4	5	5	4	4	5	36	5	5	4	5	19	5	4	4	5	4	22
228	5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	56	3	3	3	3	5	5	4	5	31	4	4	4	5	17	5	3	4	5	3	20
229	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	47	4	4	3	4	3	3	3	4	28	3	4	3	4	14	3	4	4	5	3	19
230	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	53	4	5	3	4	4	5	4	5	34	4	4	4	5	17	5	3	4	5	3	20
231	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	58	5	5	4	4	5	4	4	4	35	4	5	4	5	18	4	5	4	5	4	22
232	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	57	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	2	5	3	3	3	25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
234	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	57	4	4	5	5	4	5	4	4	35	5	5	4	4	18	5	5	4	4	5	23
235	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	59	4	5	4	5	5	4	4	5	36	5	5	4	5	19	5	5	4	5	4	23
236	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	60	4	5	5	5	4	4	4	5	36	4	5	4	5	18	5	5	4	4	4	22
237	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	53	5	5	4	4	4	4	4	5	35	5	5	5	5	20	5	4	5	5	4	23
238	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	54	4	4	5	4	5	5	5	4	36	4	5	5	4	18	5	4	4	5	5	23
239	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	56	4	4	5	3	5	3	4	5	33	4	5	5	5	19	5	4	4	3	3	19
240	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	3	5	5	3	4	32	5	5	5	5	20	4	5	5	5	3	22
241	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	57	4	4	5	4	3	4	3	4	31	4	4	5	4	17	4	5	4	5	4	22
242	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	56	4	4	3	4	5	5	4	5	34	5	4	4	3	16	5	4	4	5	4	22
243	4	3	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	55	4	5	3	5	4	5	4	4	34	5	4	5	4	18	5	4	4	4	5	22
244	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	45	3	3	3	3	5	5	4	5	31	4	4	4	5	17	5	3	4	5	3	20
245	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	48	3	4	4	3	4	5	3	4	30	4	3	4	3	14	4	3	4	3	3	17
246	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	53	4	3	4	3	3	5	4	4	30	3	4	3	4	14	4	4	3	4	3	18
247	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	53	5	5	4	4	4	4	3	4	33	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21

248	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	57	3	4	4	3	4	5	3	5	31	4	5	5	5	19	5	4	5	5	4	23
249	5	3	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	49	4	3	4	3	4	5	4	3	30	3	4	2	3	12	3	4	4	4	4	19
250	5	3	4	3	5	3	3	5	3	5	5	5	4	53	3	3	3	2	5	3	2	5	26	4	3	4	4	15	5	3	4	5	3	20
251	5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	56	3	3	3	3	5	5	4	5	31	4	4	4	5	17	5	3	4	5	3	20
252	5	4	3	3	5	4	2	5	4	4	3	3	4	49	4	5	4	4	5	5	5	5	37	5	5	5	4	19	5	5	4	4	3	21
253	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	60	4	5	4	4	4	5	4	5	35	4	4	5	5	18	4	5	5	5	4	23
254	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	50	5	5	3	3	4	3	4	5	32	4	3	4	5	16	5	3	4	5	3	20
255	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	48	5	4	3	3	4	4	4	5	32	4	3	4	4	15	4	4	4	5	3	20
256	4	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	55	3	3	3	3	5	5	4	5	31	4	4	4	5	17	5	3	4	5	3	20
257	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	53	4	4	5	3	4	4	4	5	33	5	4	4	5	18	4	5	4	5	4	22
258	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	47	3	4	3	2	5	5	2	3	27	4	3	4	3	14	3	4	3	4	3	17
259	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	44	3	4	4	5	4	3	3	4	30	3	4	5	3	15	4	3	3	4	3	17
260	5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	56	3	3	3	3	5	5	4	5	31	4	4	4	5	17	5	3	4	5	3	20
261	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	54	3	4	4	4	4	4	4	3	30	5	4	4	5	18	4	3	4	5	4	20
262	5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	56	3	3	3	3	5	5	4	5	31	4	4	4	5	17	5	3	4	5	3	20
263	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	57	4	4	5	5	4	5	4	4	35	4	4	4	3	15	4	5	5	4	4	22
264	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	50	5	5	3	3	4	3	4	5	32	4	3	4	5	16	5	3	4	5	3	20
265	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	50	4	3	2	3	5	2	4	4	27	5	4	4	5	18	5	3	4	5	3	20
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	40	3	4	4	3	3	4	3	4	28	4	3	4	4	15	4	2	3	4	4	17
267	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	54	3	4	4	4	4	4	4	3	30	5	4	4	5	18	4	3	4	5	4	20
268	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	40	3	3	3	3	2	3	3	4	24	4	3	4	5	16	3	4	4	4	3	18
269	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	56	4	4	5	5	4	5	4	3	34	4	5	5	4	18	4	4	5	4	5	22
270	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	44	3	4	4	5	4	3	3	4	30	3	4	5	3	15	4	3	3	4	3	17
271	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	45	4	4	3	4	3	4	5	5	32	4	4	5	5	18	4	4	4	5	4	21
272	5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	56	3	3	3	3	5	5	4	5	31	4	4	4	5	17	5	3	4	5	3	20

273	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	56	4	4	4	5	4	5	4	4	34	5	4	4	5	18	4	4	5	5	5	23
274	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	58	4	4	5	5	4	4	5	5	36	5	4	4	5	18	4	5	4	5	5	23
275	5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	56	3	3	4	3	5	5	4	5	32	4	4	4	5	17	5	3	4	4	3	19
276	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	47	3	4	3	2	5	5	2	3	27	4	3	4	3	14	3	4	3	4	3	17
277	3	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	3	55	4	5	4	4	4	5	4	5	35	4	5	5	4	18	5	4	5	4	4	22
278	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	54	5	4	4	5	4	5	5	4	36	4	5	5	4	18	5	4	5	4	5	23
279	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	55	4	4	4	3	5	4	3	5	32	5	3	4	4	16	5	3	4	5	3	20
280	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	54	4	4	3	3	5	5	4	5	33	4	5	4	5	18	5	3	4	5	3	20
281	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	50	4	5	4	3	3	3	4	4	30	5	4	4	5	18	4	4	5	5	3	21
282	4	4	4	5	5	3	3	5	3	4	4	4	4	52	3	4	5	4	5	5	4	3	33	4	3	4	4	15	4	5	4	5	3	21
283	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	58	4	4	5	4	5	5	4	5	36	4	4	5	5	18	5	5	4	5	4	23
284	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	57	4	4	4	3	4	4	3	5	31	4	5	5	4	18	5	5	4	4	4	22
285	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	55	4	4	4	3	5	5	3	5	33	4	5	5	5	19	5	4	4	4	5	22
286	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	58	3	4	5	5	5	5	4	5	36	4	5	4	5	18	5	4	4	5	5	23
287	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	62	4	4	4	4	3	3	4	3	29	4	3	3	4	14	3	4	4	5	3	19
288	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	53	5	5	5	4	5	5	3	4	36	4	3	3	3	13	4	4	4	5	3	20
289	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	5	4	54	5	3	4	3	4	4	2	4	29	3	4	4	4	15	5	3	4	4	4	20
290	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	60	4	4	4	2	3	4	3	4	28	4	5	3	4	16	5	3	4	3	3	18
291	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	55	5	5	4	2	3	3	3	4	29	4	4	5	5	18	5	5	4	4	3	21
292	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	57	4	4	4	5	4	5	4	5	35	4	4	4	5	17	4	5	4	4	5	22
293	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
294	5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	56	3	3	3	4	5	5	3	5	31	4	4	4	5	17	5	3	4	4	3	19
295	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	44	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3	4	4	3	14	4	5	4	4	3	20
296	4	3	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	54	3	4	4	3	4	4	3	4	29	4	3	3	4	14	3	4	3	3	4	17
297	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	60	5	5	4	4	5	5	4	5	37	4	5	5	4	18	5	4	5	5	5	24

298	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	58	4	4	5	4	4	5	4	5	35	4	4	5	5	18	5	4	3	5	4	21
299	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	48	3	3	3	3	3	3	4	5	27	3	3	5	3	14	4	5	3	5	4	21
300	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	58	3	4	4	3	4	4	3	5	30	4	4	4	3	15	4	5	4	5	4	22
301	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	5	49	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	3	3	1	10	3	3	3	3	4	16
302	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	44	3	3	3	3	5	5	4	4	30	4	3	3	2	12	3	3	4	4	3	17
303	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	58	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	5	4	5	18	5	4	5	5	5	24
304	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	58	4	4	3	3	4	5	4	4	31	4	4	4	5	17	5	4	4	5	3	21
305	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	61	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	3	5	5	18	5	5	5	5	5	25
306	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	45	3	4	4	4	2	3	2	2	24	3	3	3	3	12	3	3	4	4	3	17
307	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	3	3	3	51	3	4	4	3	3	4	4	3	28	3	3	3	4	13	5	4	4	4	3	20
308	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	3	5	14	3	3	4	4	3	17
309	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44	3	2	3	4	3	3	3	4	25	3	3	2	2	10	5	3	4	5	3	20
310	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	43	3	3	3	4	4	3	4	5	29	4	3	4	3	14	5	3	4	5	3	20
311	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	58	3	4	5	4	4	5	4	4	33	4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	22
312	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	52	4	4	5	3	4	5	4	4	33	3	5	4	4	16	5	3	4	5	3	20
313	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	59	3	5	4	5	5	5	4	5	36	4	5	4	5	18	5	5	4	5	5	24
314	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	36	3	3	2	2	3	3	3	2	21	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	13
315	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	57	4	5	4	4	5	5	4	5	36	4	4	5	5	18	5	4	4	4	4	21
316	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	60	5	4	5	4	5	5	4	5	37	4	4	5	5	18	5	4	4	5	3	21
317	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	54	4	4	4	3	4	3	4	4	30	4	5	5	5	19	4	4	4	5	4	21
318	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	59	5	4	4	5	5	5	4	5	37	5	5	4	5	19	5	5	4	5	3	22
319	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	25
320	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	57	4	4	4	4	4	5	4	5	34	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20
321	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	57	5	4	5	4	4	4	4	4	34	4	3	3	3	13	3	3	4	3	3	16
322	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	50	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	3	3	14	4	3	4	3	3	17

323	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	58	4	3	3	4	4	4	4	5	31	4	4	4	3	15	4	3	3	4	4	18
324	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	56	4	4	4	4	5	5	4	5	35	4	5	5	5	19	5	5	4	4	4	22
325	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	36	3	3	3	3	3	3	3	5	26	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	15
326	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	59	4	4	5	5	5	4	4	4	35	4	5	4	5	18	4	5	4	5	5	23
327	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	58	4	4	4	4	4	3	2	4	29	3	3	4	2	12	3	3	3	3	3	15
328	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	59	4	4	5	5	4	5	4	5	36	4	5	5	4	18	4	5	5	4	5	23
329	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40	4	3	3	4	4	3	3	4	28	3	3	3	4	13	3	3	3	3	2	14
331	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	56	5	4	5	4	5	4	5	4	36	5	5	4	4	18	5	4	5	4	5	23
332	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	54	3	4	4	2	4	4	4	5	30	5	5	4	5	19	4	4	4	3	3	18
333	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	56	5	5	4	4	5	4	5	4	36	5	4	5	5	19	5	4	4	5	5	23
334	4	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	55	3	3	3	3	5	5	4	5	31	4	4	4	5	17	5	3	4	5	3	20
335	5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	56	4	4	3	3	3	4	4	4	29	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17
336	5	4	3	3	5	4	2	5	4	4	3	3	4	49	4	5	4	4	5	5	5	5	37	5	5	5	4	19	5	5	4	2	3	19
337	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	58	5	5	5	4	5	5	3	5	37	5	5	5	5	20	5	5	4	3	3	20
338	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	61	4	5	5	4	5	5	4	5	37	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24
339	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	58	4	5	5	3	5	5	3	5	35	4	4	4	5	17	5	3	4	4	3	19
340	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	55	4	4	5	4	5	5	5	5	37	5	5	5	4	19	5	5	5	4	4	23



**Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
Correlations**



Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.506**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X1.2	Pearson Correlation	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X1.3	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X1.4	Pearson Correlation	.617**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X1.5	Pearson Correlation	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X1.6	Pearson Correlation	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X1.7	Pearson Correlation	.525**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X1.8	Pearson Correlation	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X1.9	Pearson Correlation	.499**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X1.10	Pearson Correlation	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X1.11	Pearson Correlation	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X1.12	Pearson Correlation	.535**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X1.13	Pearson Correlation	.350**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340

** . Correlation is significant at the 0.01 level



Reliability X1**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	340	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	340	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	13



Correlations

Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.565**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X2.2	Pearson Correlation	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X2.3	Pearson Correlation	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X2.4	Pearson Correlation	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X2.5	Pearson Correlation	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X2.6	Pearson Correlation	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X2.7	Pearson Correlation	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X2.8	Pearson Correlation	.529**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	340	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	340	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	8

Correlations

Correlations

		X3
X3.1	Pearson Correlation	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X3.2	Pearson Correlation	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X3.3	Pearson Correlation	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
X3.4	Pearson Correlation	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	340	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	340	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	4

Correlations

Correlations

		Y
Y1.1	Pearson Correlation	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
Y1.2	Pearson Correlation	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
Y1.3	Pearson Correlation	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
Y1.4	Pearson Correlation	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340
Y1.5	Pearson Correlation	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	340

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	340	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	340	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	5

Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.765 ^a	.585	.582	1.56589	2.015

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

MULTIKOLINIERITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.377	.859		2.767	.006		
	Kompetensi_CSR	.107	.024	.247	4.554	.000	.421	2.378
	Kualitas_Produk	.224	.039	.347	5.735	.000	.338	2.962
	Kepercayaan	.299	.056	.264	5.346	.000	.505	1.982

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

HETEROSKEDASTISITAS (GLEJSER)

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.373	.509		2.697	.007
	Kompetensi_CSR	-.002	.014	-.014	-.173	.863
	Kualitas_Produk	.028	.023	.113	1.212	.226
	Kepercayaan	-.055	.033	-.127	-1.656	.099

a. Dependent Variable: AbsRes

NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		340
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55895068
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.031
	Negative	-.056
Kolmogorov-Smirnov Z		1.038
Asymp. Sig. (2-tailed)		.231

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Regression

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	2.377	.859		2.767	.006
	Kompetensi_CSR	.107	.024	.247	4.554	.000
	Kualitas_Produk	.224	.039	.347	5.735	.000
	Kepercayaan	.299	.056	.264	5.346	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan



Lampiran 7. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.765 ^a	.585	.582	1.56589	2.015

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y



Lampiran 8. Uji Hipotesis**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	2.377	.859		2.767	.006
	Kompetensi_CSR	.107	.024	.247	4.554	.000
	Kualitas_Produk	.224	.039	.347	5.735	.000
	Kepercayaan	.299	.056	.264	5.346	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan



Lampiran 9 Berita Acara Skripsi



PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



BERITA ACARA UJIAN SIDANG SKRIPSI
SEMESTER GASAL 2019/2020
Nomer : 078/II.3.UMG/Man/E/2020

Pada hari ini **Jum'at**, Tanggal **17 Januari 2020**, pukul **12.30 - 14.00**. Telah dilaksanakan Ujian Sidang Skripsi Pada Mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **Jauhariati Fatimi**
NIM : **170 301 246**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kompetensi Customer Service Resprentative, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grapari Telkomsel Gresik**

Dosen Pembimbing I : **Sukaris, SE., M.SM**
Dosen Pembimbing II : **-**
Penguji I : **Rahmat Agus Santoso, SE., MM**
Penguji II : **Anita Handayani, S.E., M.S.M**

No	Nama Penguji	Jabatan Penguji	Tanda Tangan
1	Sukaris, SE., M.SM	Ketua	
2	-	Sekretaris	
3	Rahmat Agus Santoso, SE.,MM	Anggota	
4	Anita Handayani, S.E., M.S.M	Anggota	

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

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

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Anita Handayani, SE., M.S.M

Gresik, 17 Januari 2020,
Ketua Tim Penguji,

Sukaris, SE., M.SM

Catatan :
*) Coret yang tidak perlu

AKREDITASI BAN-PT

1151/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2015
14 November 2015

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

Lampiran 11 Lembar Pengesahan


SKRIPSI

**PENGARUH KOMPETENSI *CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE*,
KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI GRAPARI TELKOMSEL GRESIK**

Oleh :
JAUHARIATI FATIMI
NPM : 170301246

Telah dipertahankan di depan
penguji pada tanggal: 17 Januari 2020

Pembimbing



Sykarik S.E., M.SM
NIP : 0311150717

Penguji I



Anita Handayani S.E., M.SM
NIP: 03222507177

Penguji II



Rahmat Agus Santoso, SE., M.M
NIP : 03110706141

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Suwarno SE., M.Si
NIP: 03219604028

Ketua Program Studi



Anita Handayani S.E., M.SM
NIP: 03222507177

Lampiran 12 Pernyataan Keaslian Skripsi

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Kompetensi *Customer Service Representative*, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grapari Telkomsel Gresik" dan diajukan untuk diuji tanggal 17 Januari 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat maupun fikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Dan apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar ijazah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Gresik, 09 Januari 2019

Yang membuat pernyataan



(Jauhariati Fatmali)

Lampiran 13 Persetujuan Skripsi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl.Sumatera 101 GKB Gresik, Telp 0813324 6789

PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI

Setelah kami liliti perbaikan revisi skripsi :

Nama : Jauhariati Fatimi
 NIM : 170 301 246
 Program Studi : Manajemen
 Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Customer Service Representative, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grapori Tokomasa Gresik

Kami penguji dapat menyetujui perbaikan revisi skripsi tersebut.

Nama Penguji	Tanda tangan persetujuan penguji	Tanggal Persetujuan
1. Sukaris, SE., M.S.M	1. 	1. 26/01 2020
2. -	2. _____	2. _____
3. Rahmat Agus Santoso, SE, MM3	3. 	3. 28/01 2020
4. Anita Handayani, S.E., M.S.M	4. 	4. 28/01 2020

Catatan :
 Setiap mahasiswa mengisi rangkap 2 (dua)