

LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Status Pengiriman PT. Bangun Arta Mineral



Address:
Jl. Diponegoro No. 81, Surabaya
East Java, Indonesia – 60214
Phone:
+6231 5681885, 5675422,
Fax:
(031) 5678743
Website:
www.bangunarta.co.id

REKAPITULASI KOMPLAIN CUSTOMER PT. BANGUN ARTA MINERAL

No.	Tanggal	Keterangan	Jumlah Pengiriman	No. Invoice	Tgl Invoice	Periode
1	02 Maret 2019	Kadar Kapur Menurun				Semester 1
2	03 Maret 2019	Kadar Kapur Menurun				Semester 1
3	04 Maret 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
4	05 Maret 2019	Harga	50.800	048/LS/BAM-BANI/2019	08 Maret 2019	Semester 1
5	06 Maret 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
6	07 Maret 2019	Kadar Kapur Menurun				Semester 1
7	08 Maret 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
8	09 Maret 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
9	10 Maret 2019	Kadar Kapur Menurun				Semester 1
10	11 Maret 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
11	12 Maret 2019	Tidak ada PO				Semester 1
12	13 Maret 2019	Tidak ada PO				Semester 1
13	14 Maret 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
14	15 Maret 2019	Tidak ada PO				Semester 1
15	16 Maret 2019	Tidak ada PO				Semester 1
16	17 Maret 2019	Kadar Kapur Menurun				Semester 1
17	18 Maret 2019	Tidak ada PO				Semester 1
18	19 Maret 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
19	20 Maret 2019	Tidak ada PO				Semester 1
20	21 Maret 2019	Tidak ada PO				Semester 1
21	22 Maret 2019	Tidak ada PO				Semester 1
22	23 Maret 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
23	24 Maret 2019	Tidak ada PO				Semester 1
24	25 Maret 2019	Tidak ada PO				Semester 1
25	26 Maret 2019	Tidak ada PO				Semester 1
26	27 Maret 2019	Tidak ada PO				Semester 1
27	28 Maret 2019	Tidak ada PO				Semester 1
28	29 Maret 2019	Kadar Kapur Menurun				Semester 1
29	30 Maret 2019	Lancar	140.000			Semester 1
30	31 Maret 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
31	01 April 2019	Kadar Kapur Menurun				Semester 1
32	02 April 2019	Lancar	133.000			Semester 1
33	03 April 2019	Harga	60.000			Semester 1
34	04 April 2019	Lancar	70.000			Semester 1
35	05 April 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
36	06 April 2019	Lancar	173.030			Semester 1
37	07 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
38	08 April 2019	Lancar	100.010			Semester 1
39	09 April 2019	Lancar	130.020			Semester 1
40	10 April 2019	Lancar	100.000			Semester 1
41	11 April 2019	Lancar	140.000			Semester 1
42	12 April 2019	Lancar	100.000			Semester 1
43	13 April 2019	Harga	120.000	049/LS/BAM-BANI/2019	15 April 2019	Semester 1
44	14 April 2019	Harga	130.000	050/LS/BAM-BANI/2019	15 April 2019	Semester 1
45	15 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
46	16 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
47	17 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
48	18 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
49	19 April 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
50	20 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
51	21 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
52	22 April 2019	Kadar Kapur Menurun				Semester 1
53	23 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
54	24 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
55	25 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
56	26 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
57	27 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
58	28 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
59	29 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
60	30 April 2019	Tidak ada PO				Semester 1
61	01 Mei 2019	Lancar	120.100			Semester 1
62	02 Mei 2019	Lancar	140.030			Semester 1
63	03 Mei 2019	Lancar	130.000			Semester 1
64	04 Mei 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
65	05 Mei 2019	Lancar	107.000	051/LS/BAM-BANI/2019	06 Mei 2019	Semester 1
66	06 Mei 2019	Lancar	120.000			Semester 1
67	07 Mei 2019	Lancar	43.950	052/LS/BAM-BANI/2019	08 Mei 2019	Semester 1





Address:
Jl. Diponegoro No. 81, Surabaya
East Java, Indonesia – 60214
Phone:
+6231 5681885, 5675422,
Fax:
(031) 5678743
Website:
www.bangunarta.co.id

No.	Tanggal	Keterangan	Jumlah Pengiriman	No. Invoice	Tgl Invoice	Periode
68	08 Mei 2019	Tidak ada PO				Semester 1
69	09 Mei 2019	Lancar	43.710	053/LS/BAM-BANI/2019	10 Mei 2019	Semester 1
70	10 Mei 2019	Tidak ada PO				Semester 1
71	11 Mei 2019	Tidak ada PO				Semester 1
72	12 Mei 2019	Lancar	90.320			Semester 1
73	13 Mei 2019	Lancar	85.420	054/LS/BAM-BANI/2019	14 Mei 2019	Semester 1
74	14 Mei 2019	Tidak ada PO				Semester 1
75	15 Mei 2019	Lancar	77.080			Semester 1
76	16 Mei 2019	Lancar	154.060	055/LS/BAM-BANI/2019	17 Mei 2019	Semester 1
77	17 Mei 2019	Harga	160.220	056/LS/BAM-BANI/2019	17 Mei 2019	Semester 1
78	18 Mei 2019	Lancar	190.270			Semester 1
79	19 Mei 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
80	20 Mei 2019	Lancar	100.040	057/LS/BAM-BANI/2019	20 Mei 2019	Semester 1
81	21 Mei 2019	Lancar	89.050	058/LS/BAM-BANI/2019	22 Mei 2019	Semester 1
82	22 Mei 2019	Tidak ada PO				Semester 1
83	23 Mei 2019	Tidak ada PO				Semester 1
84	24 Mei 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
85	25 Mei 2019	Tidak ada PO				Semester 1
86	26 Mei 2019	Tidak ada PO				Semester 1
87	27 Mei 2019	Tidak ada PO				Semester 1
88	28 Mei 2019	Lancar	82.800			Semester 1
89	29 Mei 2019	Lancar	102.100			Semester 1
90	30 Mei 2019	Lancar	115.200			Semester 1
91	31 Mei 2019	Lancar	150.030			Semester 1
92	01 Juni 2019	Lancar	130.400			Semester 1
93	02 Juni 2019	Harga	160.080	059/LS/BAM-BANI/2019	10 Juni 2019	Semester 1
94	03 Juni 2019	Harga	140.270	060/LS/BAM-BANI/2019	10 Juni 2019	Semester 1
95	04 Juni 2019	Lancar	127.090	061/LS/BAM-BANI/2019	10 Juni 2019	Semester 1
96	05 Juni 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
97	06 Juni 2019	Lancar	175.000	062/LS/BAM-BANI/2019	10 Juni 2019	Semester 1
98	07 Juni 2019	Lancar	25.696	063/LS/BAM-BANI/2019	10 Juni 2019	Semester 1
99	08 Juni 2019	Lancar	51.558	064/LS/BAM-BANI/2019	10 Juni 2019	Semester 1
100	09 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
101	10 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
102	11 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
103	12 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
104	13 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
105	14 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
106	15 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
107	16 Juni 2019	Kadar Kapur Menurun				Semester 1
108	17 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
109	18 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
110	19 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
111	20 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
112	21 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
113	22 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
114	23 Juni 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
115	24 Juni 2019	Kadar Kapur Menurun				Semester 1
116	25 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
117	26 Juni 2019	Tidak ada PO				Semester 1
118	27 Juni 2019	Lancar	60.500			Semester 1
119	28 Juni 2019	Lancar	75.000			Semester 1
120	29 Juni 2019	Lancar	50.070	065/LS/BAM-BANI/2019	10 Juni 2019	Semester 1
121	30 Juni 2019	Lancar	34.700	066/LS/BAM-BANI/2019	01 Juli 2019	Semester 1
122	01 Juli 2019	Tidak ada PO				Semester 1
123	02 Juli 2019	Tidak ada PO				Semester 1
124	03 Juli 2019	Tidak ada PO				Semester 1
125	04 Juli 2019	Tidak ada PO				Semester 1
126	05 Juli 2019	Lancar	78.030			Semester 1
127	06 Juli 2019	Lancar	80.700			Semester 1
128	07 Juli 2019	Lancar	120.050	067/LS/BAM-BANI/2019	08 Juli 2019	Semester 1
129	08 Juli 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
130	09 Juli 2019	Lancar	154.050	068/LS/BAM-BANI/2019	09 Juli 2019	Semester 1
131	10 Juli 2019	Lancar	144.500	069/LS/BAM-BANI/2019	10 Juli 2019	Semester 1
132	11 Juli 2019	Harga	94.908	070/LS/BAM-BANI/2019	11 Juli 2019	Semester 1
133	12 Juli 2019	Tidak ada PO				Semester 1
134	13 Juli 2019	Kadar Kapur Menurun				Semester 1
135	14 Juli 2019	Lancar	71.080	071/LS/BAM-BANI/2019	12 Juli 2019	Semester 1





Address:
Jl. Diponegoro No. 81, Surabaya
East Java, Indonesia – 60214
Phone:
+6231 5681885, 5675422,
Fax:
(031) 5678743
Website:
www.bangunarta.co.id

No.	Tanggal	Keterangan	Jumlah Pengiriman	No. Invoice	Tgl Invoice	Periode
136	15 Juli 2019	Lancar	140.780	072/LS/BAM-BANI/2019	16 Juli 2019	Semester 1
137	16 Juli 2019	Lancar	157.140	073/LS/BAM-BANI/2019	17 Juli 2019	Semester 1
138	17 Juli 2019	Tidak ada PO				Semester 1
139	18 Juli 2019	Tidak ada PO				Semester 1
140	19 Juli 2019	Tidak ada PO				Semester 1
141	20 Juli 2019	Tidak ada PO				Semester 1
142	21 Juli 2019	Tidak ada PO				Semester 1
143	22 Juli 2019	Tidak ada PO				Semester 1
144	23 Juli 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
145	24 Juli 2019	Tidak ada PO				Semester 1
146	25 Juli 2019	Kadar Kapur Menurun				Semester 1
147	26 Juli 2019	Lancar	100.700			Semester 1
148	27 Juli 2019	Lancar	90.020			Semester 1
149	28 Juli 2019	Lancar	90.180			Semester 1
150	29 Juli 2019	Lancar	87.006			Semester 1
151	30 Juli 2019	Lancar	98.210			Semester 1
152	31 Juli 2019	Harga	79.083			Semester 1
153	01 Agustus 2019	Lancar	78.317	074/LS/BAM-BANI/2019	01 Agustus 2019	Semester 1
154	02 Agustus 2019	Tidak ada PO				Semester 1
155	03 Agustus 2019	Tidak ada PO				Semester 1
156	04 Agustus 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
157	05 Agustus 2019	Lancar	122.100	075/LS/BAM-BANI/2019	06 Agustus 2019	Semester 1
158	06 Agustus 2019	Lancar	128.120	076/LS/BAM-BANI/2019	08 Agustus 2019	Semester 1
159	07 Agustus 2019	Kadar Kapur Menurun				Semester 1
160	08 Agustus 2019	Lancar	120.600	077/LS/BAM-BANI/2019	09 Agustus 2019	Semester 1
161	09 Agustus 2019	Lancar	82.500			Semester 1
162	10 Agustus 2019	Keterlambatan pengiriman				Semester 1
163	11 Agustus 2019	Tidak ada PO				Semester 1
164	12 Agustus 2019	Kadar Kapur Menurun	26.854	078/LS/BAM-BANI/2019	13 Agustus 2019	Semester 1
165	13 Agustus 2019	Tidak ada PO				Semester 1
166	14 Agustus 2019	Tidak ada PO				Semester 1
167	15 Agustus 2019	Tidak ada PO				Semester 1
168	16 Agustus 2019	Tidak ada PO				Semester 1
169	17 Agustus 2019	Lancar	101.000			Semester 1
170	18 Agustus 2019	Lancar	30.000	079/LS/BAM-BANI/2019	18 Agustus 2019	Semester 1
171	19 Agustus 2019	Tidak ada PO				Semester 1
172	20 Agustus 2019	Lancar	50.500			Semester 1
173	21 Agustus 2019	Lancar	53.000			Semester 1
174	22 Agustus 2019	Kadar Kapur Menurun	40.500	080/LS/BAM-BANI/2019	22 Agustus 2019	Semester 1
175	23 Agustus 2019	Tidak ada PO				Semester 1
176	24 Agustus 2019	Tidak ada PO				Semester 1
177	25 Agustus 2019	Lancar	46.700			Semester 1
178	26 Agustus 2019	Lancar	59.600	081/LS/BAM-BANI/2019	24 Agustus 2019	Semester 1
179	27 Agustus 2019	Keterlambatan pengiriman	45.200			Semester 1
180	28 Agustus 2019	Lancar	48.000			Semester 1
181	29 Agustus 2019	Keterlambatan pengiriman	67.000	082/LS/BAM-BANI/2019	29 Agustus 2019	Semester 1
182	30 Agustus 2019	Tidak ada PO				Semester 1
183	31 Agustus 2019	Tidak ada PO				Semester 1
184	01 September 2019	Tidak ada PO				Semester 2
185	02 September 2019	Lancar	46.200			Semester 2
186	03 September 2019	Lancar	34.600			Semester 2
187	04 September 2019	Kadar Kapur Menurun	74.000	083/LS/BAM-BANI/2019	04 September 2019	Semester 2
188	05 September 2019	Tidak ada PO				Semester 2
189	06 September 2019	Tidak ada PO				Semester 2
190	07 September 2019	Tidak ada PO				Semester 2
191	08 September 2019	Tidak ada PO				Semester 2
192	09 September 2019	Lancar	95.400			Semester 2
193	10 September 2019	Lancar	42.600			Semester 2
194	11 September 2019	Lancar	39.800			Semester 2
195	12 September 2019	Lancar	37.200	084/LS/BAM-BANI/2019	12 September 2019	Semester 2
196	13 September 2019	Tidak ada PO				Semester 2
197	14 September 2019	Tidak ada PO				Semester 2
198	15 September 2019	Lancar	25.400			Semester 2
199	16 September 2019	Lancar	25.670			Semester 2
200	17 September 2019	Kadar Kapur Menurun	47.420			Semester 2
201	18 September 2019	Lancar	62.310			Semester 2
202	19 September 2019	Harga	73.200	085/LS/BAM-BANI/2019	19 September 2019	Semester 2
203	20 September 2019	Tidak ada PO				Semester 2
204	21 September 2019	Tidak ada PO				Semester 2
205	22 September 2019	Lancar	20.190			Semester 2
206	23 September 2019	Lancar	39.800			Semester 2





Address:
Jl. Diponegoro No. 81, Surabaya
East Java, Indonesia – 60214
Phone:
+6231 5681885, 5675422,
Fax:
(031) 5678743
Website:
www.bangunarta.co.id

No.	Tanggal	Keterangan	Jumlah Pengiriman	No. Invoice	Tgl Invoice	Periode
207	24 September 2019	Lancar	34.500	086/LS/BAM-BANI/2019	24 September 2019	Semester 2
208	25 September 2019	Tidak ada PO				Semester 2
209	26 September 2019	Tidak ada PO				Semester 2
210	27 September 2019	Lancar	40.200			Semester 2
211	28 September 2019	Lancar	24.600			Semester 2
212	29 September 2019	Lancar	32.100			Semester 2
213	30 September 2019	Lancar	42.100	087/LS/BAM-BANI/2019	30 September 2019	Semester 2
214	01 Oktober 2019	Tidak ada PO				Semester 2
215	02 Oktober 2019	Tidak ada PO				Semester 2
216	03 Oktober 2019	Tidak ada PO				Semester 2
217	04 Oktober 2019	Lancar	20.340			Semester 2
218	05 Oktober 2019	Lancar	42.000			Semester 2
219	06 Oktober 2019	Lancar	42.350			Semester 2
220	07 Oktober 2019	Lancar	46.700	088/LS/BAM-BANI/2019	07 Oktober 2019	Semester 2
221	08 Oktober 2019	Tidak ada PO				Semester 2
222	09 Oktober 2019	Tidak ada PO				Semester 2
223	10 Oktober 2019	Lancar	35.600			Semester 2
224	11 Oktober 2019	Lancar	24.700			Semester 2
225	12 Oktober 2019	Keterlambatan pengiriman	36.200			Semester 2
226	13 Oktober 2019	Lancar	25.300			Semester 2
227	14 Oktober 2019	Lancar	27.800	089/LS/BAM-BANI/2019	14 Oktober 2019	Semester 2
228	15 Oktober 2019	Tidak ada PO				Semester 2
229	16 Oktober 2019	Tidak ada PO				Semester 2
230	17 Oktober 2019	Lancar	24.500			Semester 2
231	18 Oktober 2019	Lancar	42.600			Semester 2
232	19 Oktober 2019	Keterlambatan pengiriman	47.500			Semester 2
233	20 Oktober 2019	Lancar	46.900			Semester 2
234	21 Oktober 2019	Lancar	47.970	090/LS/BAM-BANI/2019	21 Oktober 2019	Semester 2
235	22 Oktober 2019	Tidak ada PO				Semester 2
236	23 Oktober 2019	Tidak ada PO				Semester 2
237	24 Oktober 2019	Harga	94.200			Semester 2
238	25 Oktober 2019	Harga	42.700			Semester 2
239	26 Oktober 2019	Harga	52.300			Semester 2
240	27 Oktober 2019	Harga	46.700			Semester 2
241	28 Oktober 2019	Harga	67.240	091/LS/BAM-BANI/2019	28 Oktober 2019	Semester 2
242	29 Oktober 2019	Tidak ada PO				Semester 2
243	30 Oktober 2019	Tidak ada PO				Semester 2
244	31 Oktober 2019	Tidak ada PO				Semester 2
245	01 November 2019	Lancar	24.600			Semester 2
246	02 November 2019	Lancar	34.600			Semester 2
247	03 November 2019	Lancar	64.230			Semester 2
248	04 November 2019	Lancar	52.810			Semester 2
249	05 November 2019	Lancar	24.650			Semester 2
250	06 November 2019	Lancar	25.420			Semester 2
251	07 November 2019	Lancar	27.340	092/LS/BAM-BANI/2019	07 November 2019	Semester 2
252	08 November 2019	Tidak ada PO				Semester 2
253	09 November 2019	Tidak ada PO				Semester 2
254	10 November 2019	Lancar	27.050			Semester 2
255	11 November 2019	Lancar	34.270			Semester 2
256	12 November 2019	Lancar	32.090			Semester 2
257	13 November 2019	Keterlambatan pengiriman	73.400	093/LS/BAM-BANI/2019	07 November 2019	Semester 2
258	14 November 2019	Tidak ada PO				Semester 2
259	15 November 2019	Lancar	26.780			Semester 2
260	16 November 2019	Lancar	34.080			Semester 2
261	17 November 2019	Lancar	32.060			Semester 2
262	18 November 2019	Lancar	30.150	094/LS/BAM-BANI/2019	18 November 2019	Semester 2
263	19 November 2019	Tidak ada PO				Semester 2
264	20 November 2019	Tidak ada PO				Semester 2
265	21 November 2019	Tidak ada PO				Semester 2
266	22 November 2019	Lancar	26.700			Semester 2
267	23 November 2019	Lancar	27.690			Semester 2
268	24 November 2019	Lancar	27.640			Semester 2
269	25 November 2019	Lancar	45.190	095/LS/BAM-BANI/2019	25 November 2019	Semester 2
270	26 November 2019	Tidak ada PO				Semester 2
271	27 November 2019	Tidak ada PO				Semester 2
272	28 November 2019	Lancar	24.670			Semester 2
273	29 November 2019	Lancar	34.120			Semester 2
274	30 November 2019	Keterlambatan pengiriman	37.630			Semester 2
275	01 Desember 2019	Lancar	45.070			Semester 2
276	02 Desember 2019	Lancar	42.045	096/LS/BAM-BANI/2019	02 Desember 2019	Semester 2
277	03 Desember 2019	Tidak ada PO				Semester 2





Address:
Jl. Diponegoro No. 81, Surabaya
East Java, Indonesia – 60214
Phone:
+6231 5681885, 5675422,
Fax:
(031) 5678743
Website:
www.bangunarta.co.id

No.	Tanggal	Keterangan	Jumlah Pengiriman	No. Invoice	Tgl Invoice	Periode
278	04 Desember 2019	Tidak ada PO				Semester 2
279	05 Desember 2019	Lancar	40.980			Semester 2
280	06 Desember 2019	Lancar	25.710			Semester 2
281	07 Desember 2019	Lancar	23.780			Semester 2
282	08 Desember 2019	Lancar	34.080			Semester 2
283	09 Desember 2019	Kadar Kapur Menurun	40.870	097/LS/BAM-BANI/2019	09 Desember 2019	Semester 2
284	10 Desember 2019	Tidak ada PO				Semester 2
285	11 Desember 2019	Lancar	34.500			Semester 2
286	12 Desember 2019	Lancar	30.980			Semester 2
287	13 Desember 2019	Lancar	40.940			Semester 2
288	14 Desember 2019	Lancar	30.870			Semester 2
289	15 Desember 2019	Lancar	20.950			Semester 2
290	16 Desember 2019	Lancar	40.210			Semester 2
291	17 Desember 2019	Lancar	40.340	098/LS/BAM-BANI/2019	18 Desember 2019	Semester 2
292	18 Desember 2019	Tidak ada PO				Semester 2
293	19 Desember 2019	Tidak ada PO				Semester 2
294	20 Desember 2019	Lancar	72.030			Semester 2
295	21 Desember 2019	Lancar	25.070			Semester 2
296	22 Desember 2019	Lancar	20.380			Semester 2
297	23 Desember 2019	Lancar	40.180			Semester 2
298	24 Desember 2019	Lancar	40.120	099/LS/BAM-BANI/2019	24 Desember 2019	Semester 2
299	25 Desember 2019	Tidak ada PO				Semester 2
300	26 Desember 2019	Tidak ada PO				Semester 2
301	27 Desember 2019	Lancar	34.240			Semester 2
302	28 Desember 2019	Lancar	40.630			Semester 2
303	29 Desember 2019	Lancar	30.210			Semester 2
304	30 Desember 2019	Lancar	30.420			Semester 2
305	31 Desember 2019	Lancar	27.065	100/LS/BAM-BANI/2019	31 Desember 2019	Semester 2
306	01 Januari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
307	02 Januari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
308	03 Januari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
309	04 Januari 2020	Lancar	45.090			Semester 2
310	05 Januari 2020	Lancar	40.920			Semester 2
311	06 Januari 2020	Lancar	30.980			Semester 2
312	07 Januari 2020	Lancar	25.070	001/LS/BAM-BANI/2020	07 Januari 2020	Semester 2
313	08 Januari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
314	09 Januari 2020	Lancar	38.020			Semester 2
315	10 Januari 2020	Lancar	40.280			Semester 2
316	11 Januari 2020	Lancar	37.040			Semester 2
317	12 Januari 2020	Lancar	40.210			Semester 2
318	13 Januari 2020	Lancar	54.030			Semester 2
319	14 Januari 2020	Lancar	42.780	002/LS/BAM-BANI/2020	14 Januari 2020	Semester 2
320	15 Januari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
321	16 Januari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
322	17 Januari 2020	Lancar	30.870			Semester 2
323	18 Januari 2020	Lancar	31.920			Semester 2
324	19 Januari 2020	Lancar	34.070			Semester 2
325	20 Januari 2020	Keterlambatan pengiriman	41.340			Semester 2
326	21 Januari 2020	Lancar	43.760	003/LS/BAM-BANI/2020	21 Januari 2020	Semester 2
327	22 Januari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
328	23 Januari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
329	24 Januari 2020	Lancar	29.870			Semester 2
330	25 Januari 2020	Lancar	34.560			Semester 2
331	26 Januari 2020	Lancar	25.070			Semester 2
332	27 Januari 2020	Lancar	34.780			Semester 2
333	28 Januari 2020	Lancar	32.890	004/LS/BAM-BANI/2020	28 Januari 2020	Semester 2
334	29 Januari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
335	30 Januari 2020	Lancar	23.080			Semester 2
336	31 Januari 2020	Lancar	30.870			Semester 2
337	01 Februari 2020	Lancar	32.080			Semester 2
338	02 Februari 2020	Kadar Kapur Menurun	38.710			Semester 2
339	03 Februari 2020	Lancar	42.035			Semester 2
340	04 Februari 2020	Lancar	40.980	005/LS/BAM-BANI/2020	04 Februari 2020	Semester 2
341	05 Februari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
342	06 Februari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
343	07 Februari 2020	Lancar	20.980			Semester 2
344	08 Februari 2020	Lancar	28.790			Semester 2
345	09 Februari 2020	Lancar	26.700			Semester 2
346	10 Februari 2020	Lancar	40.730			Semester 2
347	11 Februari 2020	Keterlambatan pengiriman	42.060	006/LS/BAM-BANI/2020	11 Februari 2020	Semester 2
348	12 Februari 2020	Tidak ada PO				Semester 2





Address:
Jl. Diponegoro No. 81, Surabaya
East Java, Indonesia – 60214
Phone:
+6231 5681885, 5675422,
Fax:
(031) 5678743
Website:
www.bangunarta.co.id

No.	Tanggal	Keterangan	Jumlah Pengiriman	No. Invoice	Tgl Invoice	Periode
349	13 Februari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
350	14 Februari 2020	Lancar	32.090			Semester 2
351	15 Februari 2020	Lancar	32.870			Semester 2
352	16 Februari 2020	Lancar	34.760			Semester 2
353	17 Februari 2020	Lancar	43.820			Semester 2
354	18 Februari 2020	Lancar	44.670	007/LS/BAM-BANI/2020	18 Februari 2020	Semester 2
355	19 Februari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
356	20 Februari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
357	21 Februari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
358	22 Februari 2020	Lancar	23.400			Semester 2
359	23 Februari 2020	Lancar	34.900			Semester 2
360	24 Februari 2020	Lancar	52.065			Semester 2
361	25 Februari 2020	Lancar	51.046	008/LS/BAM-BANI/2020	25 Februari 2020	Semester 2
362	26 Februari 2020	Tidak ada PO				Semester 2
363	27 Februari 2020	Lancar	25.780			Semester 2
364	28 Februari 2020	Lancar	26.750			Semester 2
365	29 Februari 2020	Lancar	24.180	009/LS/BAM-BANI/2020	29 Februari 2020	Semester 2

Keterangan berdasarkan data

No.	Keterangan	Data Komplain Pelanggan PT. Bangun Arta Mineral
1	Keterlambatan pengiriman	28
2	Kadar Kapur Menurun	19
3	Harga	15

No.	Keterangan	Total
1	Lancar	172
2	Tidak ada PO	131

Surabaya, 10 Maret 2020



M. Zaban Jauhari S. Kom
F&A Account Receivable & Payable



Lampiran 2 Data Pelanggan PT. Bangun Arta Mineral



Jl. Diponegoro No. 81, Surabaya
East Java, Indonesia - 60214
Telp. +6231 567 1885, 567 5422
Fax +6231 1885, 567 5422
Website: www.bangunarta.co.id

LIST NAMA CUSTOMER PT. BANGUN ARTA MINERAL

No.	Customer Name
1	PT. Smelting
2	PT. Emdeki Utama
3	PT. Mandiri Abdi Sejahtera
4	PT. Sierad Produce
5	PT. Cemindo Gemilang
6	PT. Semen Bosowa
7	PT. Wijaya Karya
8	PT. Hajar Aswad
9	PT. Indoferro
10	PT. Rembang Bangun Persada
11	PT. Pertama Mina Sutra Perkasa
12	UD. Restu Ibu
13	CV. Tata Anugerah Suksesindo
14	PT. Sarana Suksestama Sejahtera
15	PT. Indo Jaya Agri Nusa
16	PT. Multiphala Agrinusa
17	PT. Dae Yool
18	Koperasi Setia Kawan
19	PT. Wonokoyo Jaya
20	PT. Mitra Global Trading

No.	Customer Name
21	Kawan Kita
22	Karya Abdi
23	PT. Semen Merah Putih
24	PT. Semen Indonesia Rembang
25	PT. PLN Tanjung Jati 1 & 2
26	PT. PLN Tanjung Jati 3 & 4
27	PT. Berlian Busur Biru
28	CV. Bangun Arta
29	PT. Bangun Arta Utama
30	PT. Bangun Arta Niagatama
31	PT. Indo Green
32	Green World
33	CV. Missouri
34	CV. Cipta Mandiri Persada
35	PT. Putra Mataram Perkasa
36	CV. Sarana Prima Lestari
37	PT. Tira Austenite Tbk
38	PT. Sutindo Project Indonesia
39	CV. Bentang Persada
40	Garuda Teknik

Surabaya, 06 Januari 2020

M. Zaban Jauhari
Staff AR & AP



Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian Skripsi Permohonan Data



PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



Nomor : 1012/ IL.3.UMG /Man/F/2019
Lampiran : -
Perihal : *Ijin Penelitian Skripsi/ Permohonan Data*

Kepada Yth :
PT. Bangun Arta Mineral
Jl. Diponegoro No. 81 - Surabaya
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat. Berkenaan dengan tugas penulisan Skripsi oleh mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik:

Nama : **M. Hasan Bisry**
No. Registrasi : 15 312 105
Semester : IX
Alamat : Jl. Sindujoyo XII / No. 10
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Kapur Bakar di PT. Bangun Arta Mineral**

Kami mengharap bantuan untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami dalam melakukan penelitian guna memperoleh bahan-bahan untuk menyusun skripsi pada Perusahaan/Instansi yang Bapak / Ibu pimpin.

Perlu kami sampaikan bahwa bahan-bahan yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk hal-hal yang merugikan Perusahaan / Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan banyak terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Gresik, 20 Desember 2019
Kepada Program Studi,

Anita Handayani, S.E., M.S.M.

Tembusan:

1. Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
2. Arsip

AKREDITASI BAN-PT

1151/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/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 4 Surat Konfirmasi Ijin Penelitian Skripsi



Bangun Arta Mineral
Jl. Diponegoro No. 81, Surabaya
East Java, Indonesia - 60214
Telp. +6231 567 1885, 567 5422
Fax +6231 1885, 567 5422
Website: www.bangunarta.co.id

Nomor : 016/BAMA/I/2020
Perihal : Surat Konfirmasi Ijin Penelitian Skripsi
Lampiran : -

Kepada Yth.
Ibu Anita Handayani, SE., M.S.M.
Ketua Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Gresik

Dengan hormat,

Berdasarkan surat nomor **1012/II.3.UMG/Man/F/2019**, tanggal 20 Desember 2019 perihal **Ijin Penelitian Skripsi/Permohonan Data** kepada mahasiswa:

Nama : Muhammad Hasan Bisry
No. Registrasi : 15.312.105
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut dapat kami terima untuk melaksanakan penelitian skripsi atau permohonan data di perusahaan kami.

Demikian surat ini dibuat agar dapat digunakan dengan semestinya. Terima kasih.

Surabaya, 08 Januari 2020


M. Zaban Jauhari S.Kom
F&A PT. Bangun Arta Mineral



Lampiran 5 Kuisisioner Penelitian

Identitas responden

Nama Perusahaan:

Pernyataan dibawah ini isi dengan tanda check (✓) sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dan diharapkan hanya mengisi satu jawaban peernyataan dibawah ini dengan kode

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

HARAP ISI DENGAN YANG SEBENARNYA

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
VARIABEL INDEPENDEN						
KUALITAS PRODUK (X1)						
	Kinerja					
1	PT. Bangun Arta Mineral mengirimkan sesuai dengan <i>pusrchase order</i> dari pelanggan					
2	Jaminan Produk dan kemudahan transaksi pembayaran					
Keistimewaan Tambahan						
3	Variasi <i>mesh</i> dan kadar kapur sesuai dengan kebutuhan					



No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	Keandalan					
4	Kinerja maksimal produk dalam jangka waktu lama					
	Kesesuaian dengan Spesifikasi					
5	Kadar dan kuantitas kapur bakar sesuai dengan PO (<i>Purchase Order</i>)					
	Daya Tahan					
6	Ketahanan kadar kapur bakar tidak menurun ketika berada di ruang terbuka s.d. 3 hari					
	Estetika					
7	<i>Packaging jumbo bag</i> kapur bakar PT. Bangun Arta Mineral memenuhi standar dan menarik					
VARIABEL INDEPENDEN						
PERSEPSI HARGA (X2)						
	Harga Terjangkau					
1	Harga kapur bakar PT. Bangun Arta Mineral yang ditawarkan terjangkau					
	Perbandingan Harga dengan Kompetitor					
2	Harga yang ditawarkan PT. Bangun Arta Mineral lebih rendah dari harga pesaing					
	Kesesuaian Harga dengan Kualitas					
3	Kadar kapur sesuai dengan harga yang ditawarkan					
VARIABEL INDEPENDEN						

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
KUALITAS PELAYANAN (X3)						
	Keandalan					
1	Karyawan PT. Bangun Arta Mineral cekatan dalam menangani kebutuhan pada <i>purchase order</i> Anda					
	Daya Tanggap					
2	Karyawan PT. Bangun Arta Mineral memberikan perhatian serius ketika ada masalah pengiriman kapur bakar					
	Jaminan					
3	Karyawan PT. Bangun Arta Mineral memiliki pengetahuan tentang <i>purchase order</i> yang dilakukan pelanggan.					
4	PT. Bangun Arta Mineral selalu menjaga kebersihan di area stockpile dan armada transportasi yang ada					
	Bukti Fisik					
5	Karyawan PT. Bangun Arta Mineral melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan					
	Empati					
6	Karyawan PT. Bangun Arta Mineral memberikan perhatian dalam merespon permintaan Anda					

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
VARIABEL DEPENDEN						
KEPUASAN PELANGGAN (Y)						
	Perasaan yang Timbul Setelah Mengevaluasi Pengalaman Pemakaian Produk					
1	Anda akan memperkenalkan kepada orang lain atau perusahaan lain mengenai produk PT. Bangun Arta Mineral					
	Respon Customer					
2	PT. Bangun Arta Mineral memberikan pelayanan yang ramah, kualitas produk (kadar kapur) dengan tinggi dan harga rendah					
	Evaluasi Pembeli					
3	Anda akan memberikan komentar atau kritik yang membangun untuk PT. Bangun Arta Mineral yang lebih baik					
	Ukuran Kinerja Produk					
4	Setelah menggunakan produk kapur bakar PT. Bangun Arta Mineral, kualitas produk yang dihasilkan sangat bagus					
	Tingkat Perasaan					
5	Anda merasa senang dengan pelayanan yang diberikan PT. Bangun Arta Mineral					

Lampiran 6 Rekapitulasi Kuisisioner



No	Nama	Kualitas Produk							Persepsi Harga			Kualitas Pelayanan						Kepuasan Pelanggan				
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
1	PT. Smelting	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3
2	PT. Emdeki Utama	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
3	PT. Mandiri Abdi Sejahtera	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	3	4	4	5
4	PT. Sierad Produce	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
5	PT. Cemindo Gemilang	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
6	PT. Semen Bosowa	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	3
7	PT. Wijaya Karya	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
8	PT. Hajar Aswad	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
9	PT. Indoferro	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4
10	PT. Rembang Bangun Persada	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
11	PT. Pertama Mina Sutra Perkasa	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
12	UD. Restu Ibu	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
13	CV. Tata Anugerah Suksesindo	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5
14	PT. Sarana Suksestama Sejahtera	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
15	PT. Indo Jaya Agri Nusa	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
16	PT. Multiphala	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5

No	Nama	Kualitas Produk						Persepsi Harga				Kualitas Pelayanan						Kepuasan Pelanggan					
	Agrinusa																						
17	PT. Dae Yool	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	
18	Koperasi Setia Kawan	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	
19	PT. Wonokoyo Jaya	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	
20	PT. Mitra Global Trading	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	Kawan Kita	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	
22	Karya Abdi	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	
23	PT. Semen Merah Putih	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
24	PT. Semen Indonesia Rembang	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	
25	PT. PLN Tanjung Jati 1 & 2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
26	PT. PLN Tanjung Jati 3 & 4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
27	PT. Berlian Busur Biru	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	
28	CV. Bangun Arta	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
29	PT. Bangun Arta Utama	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	
30	PT. Bangun Arta Niagatama	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	3	
31	PT. Indo Green	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	4	4	
32	Green World	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	
33	CV. Missouri	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	

No	Nama	Kualitas Produk							Persepsi Harga				Kualitas Pelayanan					Kepuasan Pelanggan				
34	CV. Cipta Mandiri Persada	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
35	PT. Putra Mataram Perkasa	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
36	CV. Sarana Prima Lestari	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
37	PT. Tira Austenite Tbk	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5
38	PT. Sutindo Project Indonesia	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
39	CV. Bentang Persada	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5
40	Garuda Teknik	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3

Lampiran 7 Tabel r Nilai Korelasi

Df	Nilai Korelasi Alpha			
	0.10	0.05	0.02	0.01
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900



Df Nilai Korelasi Alpha

3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629

Df Nilai Korelasi Alpha

29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445

Df Nilai Korelasi Alpha

54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847

Df Nilai Korelasi Alpha

80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540
1000	0.0519	0.0619	0.0734	0.0812
10000	0.0164	0.0196	0.0233	0.0258

Lampiran 8 Tabel Titik Prosentase Distribusi t

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30584
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92464	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17316
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94316	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41482	1.89456	2.36462	2.99795	3.49946	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24964	4.29661
10	0.69981	1.37216	1.81246	2.22614	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79566	2.20099	2.71806	3.10561	4.02470
12	0.69546	1.35622	1.78229	2.17661	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01226	3.85196
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97664	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60246	2.94671	3.73263
16	0.69013	1.33676	1.74566	2.11991	2.58349	2.92076	3.68615
17	0.68920	1.33336	1.73961	2.10962	2.56693	2.89623	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55236	2.87644	3.61046
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53946	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52796	2.84534	3.55161
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49967	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71086	2.06390	2.49216	2.79694	3.46676
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68366	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77066	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38516
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44866	2.73846	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73326	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793





Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00956	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66026	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67774	1.29279	1.66516	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948



Lampiran 9 Hasil *Output* SPSS

1. Uji Validitas

		Kualitas Produk1	Kualitas Produk2	Kualitas Produk3	Kualitas Produk4	Kualitas Produk5	Kualitas Produk6	Kualitas Produk7	Val_Kualitas Produk K
KualitasProduk1	Pearson Correlation	1	,124	,247	-,024	,341 ^{**}	,240	,372 ^{**}	,502 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,445	,124	,881	,031	,135	,018	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
KualitasProduk2	Pearson Correlation	,124	1	,282	,252	,268	,270	,155	,554 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,445		,078	,117	,095	,092	,341	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
KualitasProduk3	Pearson Correlation	,247	,282	1	,320 ^{**}	,198	,578 ^{**}	,235	,646 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,124	,078		,044	,220	,000	,144	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
KualitasProduk4	Pearson Correlation	-,024	,252	,320 ^{**}	1	,338 ^{**}	,411 ^{**}	,210	,589 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,881	,117	,044		,033	,008	,193	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
KualitasProduk5	Pearson Correlation	,341 ^{**}	,268	,198	,338 ^{**}	1	,492 ^{**}	,294	,672 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,031	,095	,220	,033		,001	,065	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
KualitasProduk6	Pearson Correlation	,240	,270	,578 ^{**}	,411 ^{**}	,492 ^{**}	1	,392 ^{**}	,777 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,135	,092	,000	,008	,001		,012	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
KualitasProduk7	Pearson Correlation	,372 ^{**}	,155	,235	,210	,294	,392 ^{**}	1	,615 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,018	,341	,144	,193	,065	,012		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Val_Kualitasproduk	Pearson Correlation	,502 ^{**}	,554 ^{**}	,646 ^{**}	,589 ^{**}	,672 ^{**}	,777 ^{**}	,615 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

		Persepsi Harga1	Persepsi Harga2	Persepsi Harga3	Val_Persepsi Harga
Persepsi-Harga1	Pearson Correlation	1	,391 ^{**}	,523 ^{**}	,802 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,013	,001	,000
	N	40	40	40	40
Persepsi-Harga2	Pearson Correlation	,391 ^{**}	1	,485 ^{**}	,774 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,013		,002	,000
	N	40	40	40	40
Persepsi-Harga3	Pearson Correlation	,523 ^{**}	,485 ^{**}	1	,831 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,001	,002		,000
	N	40	40	40	40
Val_Persepsi-harga	Pearson Correlation	,802 ^{**}	,774 ^{**}	,831 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40

		Kualitas Pelayanan1	Kualitas Pelayanan2	Kualitas Pelayanan3	Kualitas Pelayanan4	Kualitas Pelayanan5	Kualitas Pelayanan6	Val_Kualitas pelayanan
Kualitas Pelayanan1	Pearson Correlation	1	,385 ^{**}	,336 ^{**}	,433 ^{**}	,478 ^{**}	,575 ^{**}	,775 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,014	,034	,005	,002	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Kualitas Pelayanan2	Pearson Correlation	,385 ^{**}	1	,308	,275	,786 ^{**}	,326 ^{**}	,727 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,014		,053	,086	,000	,040	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Kualitas Pelayanan3	Pearson Correlation	,336 ^{**}	,308	1	,296	,130	,567 ^{**}	,657 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,034	,053		,063	,424	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Kualitas Pelayanan4	Pearson Correlation	,433 ^{**}	,275	,296	1	,125	,088	,539 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,005	,086	,063		,442	,588	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Kualitas Pelayanan5	Pearson Correlation	,478 ^{**}	,786 ^{**}	,130	,125	1	,495 ^{**}	,705 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,424	,442		,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Kualitas Pelayanan6	Pearson Correlation	,575 ^{**}	,326 ^{**}	,567 ^{**}	,088	,495 ^{**}	1	,743 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,040	,000	,588	,001		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Val_Kualitas pelayanan	Pearson Correlation	,775 ^{**}	,727 ^{**}	,657 ^{**}	,539 ^{**}	,705 ^{**}	,743 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

		Kepuasan Pelanggan1	Kepuasan Pelanggan2	Kepuasan Pelanggan3	Kepuasan Pelanggan4	Kepuasan Pelanggan5	Val_Kepuasan Pelanggan
Kepuasan Pelanggan1	Pearson Correlation	1	,409 ^{**}	,415 ^{**}	,225	,401 [*]	,724 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,009	,008	,163	,010	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Kepuasan Pelanggan2	Pearson Correlation	,409 ^{**}	1	,438 ^{**}	,121	,314 [*]	,665 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,009		,005	,455	,049	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Kepuasan Pelanggan3	Pearson Correlation	,415 ^{**}	,438 ^{**}	1	,332 [*]	,449 ^{**}	,758 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,008	,005		,037	,004	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Kepuasan Pelanggan4	Pearson Correlation	,225	,121	,332 [*]	1	,284	,566 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,163	,455	,037		,075	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Kepuasan Pelanggan5	Pearson Correlation	,401 [*]	,314 [*]	,449 ^{**}	,284	1	,718 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,010	,049	,004	,075		,000
	N	40	40	40	40	40	40
Val_Kepuasanpelanggan	Pearson Correlation	,724 ^{**}	,665 ^{**}	,758 ^{**}	,566 ^{**}	,718 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

2. Uji Reliabilitas

Scale: Reliabilitas Kualitas Produk

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	40	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,736	7



Scale: Reliabilitas Persepsi Harga**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	3

Scale: Reliabilitas Kualitas Pelayanan**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,779	6

Scale: Reliabilitas Kepuasan Pelanggan**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,719	5

3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		,33823542
Most Extreme Differences	Absolute		,181
	Positive		,107
	Negative		-,181
Kolmogorov-Smirnov Z			1,143
Asymp. Sig. (2-tailed)			,146

4. Uji Multikolineritas

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,099	,621		1,771	,085					
	Reg_Kualitasproduk	,405	,192	,370	2,113	,042	,623	,332	,257	,484	2,065
	Reg_Persepsiharga	,299	,140	,356	2,132	,040	,616	,335	,260	,532	1,879
	Reg_Kualitaspelayanan	,035	,165	,034	,212	,833	,468	,035	,026	,564	1,772

5. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,123	,409		2,750	,009					
	Reg_Kualitasproduk	-,057	,126	-,100	-,453	,654	-,320	-,075	-,069	,484	2,065
	Reg_Persepsiharga	-,123	,092	-,281	-1,338	,189	-,380	-,218	-,205	,532	1,879
	Reg_Kualitaspelayanan	-,032	,109	-,060	-,296	,769	-,283	-,049	-,045	,564	1,772

6. Teknik Analisis Regresi Linier

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,099	,621		1,771	,085					
	Reg_Kualitasproduk	,405	,192	,370	2,113	,042	,623	,332	,257	,484	2,065
	Reg_Persepsiharga	,299	,140	,356	2,132	,040	,616	,335	,260	,532	1,879
	Reg_Kualitaspelayanan	,035	,165	,034	,212	,833	,468	,035	,026	,564	1,772

7. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,682 ^a	,466	,421	,35205	2,142

8. Uji Hipotesis – Uji t (Parsial)

Coefficients ^a										
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,099	,821		1,771	,085					
Reg_Kualitasproduk	,405	,192	,370	2,113	,042	,623	,332	,257	,484	2,065
Reg_Persepsiharga	,299	,140	,356	2,132	,040	,616	,335	,260	,532	1,879
Reg_Kualitaspelayanan	,035	,165	,034	,212	,833	,468	,035	,026	,564	1,772

