

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : Jernuh Waty Batere
Jenis Kelamin : a. laki-laki (b) perempuan
Usia : (a) 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
Pekerjaan : (a) mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya
Penghasilan : (a) 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
Frekuensi belanja : a. setiap hari (b) setiap minggu
c. >1 seminggu d. >1 sebulan
Frekuensi kunjungan : (a) 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali
Domisili : (a) jalan yos sudarso 2 b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.		✓		
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.	✓			
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	✓			
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.		✓		
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : Sultat Nia Laila
Jenis Kelamin : a. laki-laki b. perempuan ✓
Usia : a. 17-30 tahun ✓ b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar ✓ b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya
Penghasilan : a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ✓ d. >1 sebulan
Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali ✓ c. 5-6 kali d. >6 kali
Domisili : a. jalan yos sudarso 2 b. luar jalan yos sudarso 2 ✓

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.		✓		
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.	✓			
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.	✓			
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.		✓		
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.		✓		

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : Shinta Nazara
Jenis Kelamin : a. laki-laki ☒ b. perempuan
Usia ☒ a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha ☒ e. Lainnya
Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
Frekuensi belanja : a. setiap hari ☒ b. setiap minggu
c. >1 seminggu d. >1 sebulan
Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali ☒ b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali
Domisili ☒ a. jalan yos sudarso 2 b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.		✓		
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.	✓			
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungstoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : Septian Hazara

Jenis Kelamin : a. laki-laki ☒ b. perempuan

Usia : ☒ a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar ☒ b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha ☒ e. Lainnya

Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta

Frekuensi belanja : ☒ a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : ☒ a. 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali

Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.	✓			
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓	✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	✓			
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli” untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : NOFEMBER HIA

Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan

Usia : ☒ a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha ☒ e. Lainnya

Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta

Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
☒ c. >1 seminggu d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : ☒ a. 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali

Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.		✓		
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.	✓			
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	✓			
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungситoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : RAHMA DEY

Jenis Kelamin : ☒ laki-laki b. perempuan

Usia : a. 17-30 tahun ☒ 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
☒ d. wirausaha e. Lainnya

Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta

Frekuensi belanja : ☒ a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali ☒ d. >6 kali

Domisili : ☒ a. jalan yos sudarso 2 b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	✓			
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.		✓		
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

x7

1

Domisili : a. jalan yos sudarso 2 **b** luar jalan yos sudarso 2

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.	✓			
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	✓			
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.		✓		
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Mili Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : Bertat Putra Lase
Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki ☐ b. perempuan
Usia : a. 17-30 tahun ☒ b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya ☒
Penghasilan : a. 1-5 juta ☒ b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
Frekuensi belanja : a. setiap hari ☒ b. setiap minggu ☒
c. >1 seminggu d. >1 sebulan
Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali ☒
Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.	✓			
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.	✓			
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : HERMAN LASE

Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki ☒ b. perempuan

Usia : a. 17-30 tahun ☒ b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar ☒ b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya

Penghasilan : a. 1-5 juta b. 6-10 juta
☒ c. 11-20 juta d. >20 juta

Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
☒ c. >1 seminggu d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali ☒ b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali

Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.	✓			
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	✓			
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungstoli.		✓		
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti trolis, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	✓			
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : Soteli Teluwunbanua

Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan

Usia : a. 17-30 tahun ☒ b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
☒ d. wirausaha e. Lainnya

Penghasilan : a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta ☒ d. >20 juta

Frekuensi belanja : ☒ a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali ☒ d. >6 kali

Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	✓			
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

X12

Nama : Agusman Halanda

Jenis Kelamin : ☒ laki-laki b. perempuan

Usia : ☒ 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha ☒ Lainnya

Penghasilan : ☒ 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta

Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
☒ >1 seminggu d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : ☒ 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali

Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ luar jalan yos sudarso 2

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	✓			
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama : Petra agveman gulo
- Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan
- Usia : a. 17-30 tahun ☒ b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
☒ d. wirausaha ☒ e. Lainnya
- Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali ☒ c. 5-6 kali d. >6 kali
- Domisili : ☒ a. jalan yos sudarso 2 b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.	✓			
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.		✓		
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : nis caya luhagu

Jenis Kelamin : a. laki-laki ☐ b. perempuan ☒

Usia : a. 17-30 tahun ☒ b. 31-40 tahun ☐
c. 41-50 tahun ☐ d. >50 tahun ☐

Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar ☒ b. pegawai swasta ☐ c. PNS ☐
d. wirausaha ☐ e. Lainnya ☐

Penghasilan : a. 1-5 juta ☒ b. 6-10 juta ☐
c. 11-20 juta ☐ d. >20 juta ☐

Frekuensi belanja : a. setiap hari ☐ b. setiap minggu ☐
c. >1 seminggu ☐ d. >1 sebulan ☒

Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali ☐ b. 3-4 kali ☐ c. 5-6 kali ☐ d. >6 kali ☒

Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2 ☐

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.	✓			
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota, Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama : *Septayanti gulo*
- Jenis Kelamin : a. laki-laki ☒ b. perempuan
- Usia : ☒ a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : ☒ a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya
- Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali ☒ d. >6 kali
- Domisili : ☒ a. jalan yos sudarso 2 b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli"** untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama : Clara Zelva
- Jenis Kelamin : a. laki-laki ☐ b. ☒ perempuan
- Usia : ☒ a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : ☒ a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya
- Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali ☒ d. >6 kali
- Domisili : ☒ a. jalan yos sudarso 2 b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : Nidarna Wati Lubito

Jenis Kelamin : a. laki-laki ☒ b. perempuan

Usia : ☒ a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : ☒ a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya

Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta

Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali ☒ d. >6 kali

Domisili : ☒ a. jalan yos sudarso 2 b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : *Suci Niat Mendrofa*

Jenis Kelamin : a. laki-laki ☒ b. perempuan

Usia : ☒ a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : ☒ a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya

Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta

Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali ☒ d. >6 kali

Domisili : ☒ a. jalan yos sudarso 2 b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.	✓			
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	✓			
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli” untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : Skiren Laia

Jenis Kelamin : a. laki-laki ☐ b. perempuan ☒

Usia : ☒ a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : ☒ a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya

Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta

Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali ☒ d. >6 kali

Domisili : ☒ a. jalan yos sudarso 2 b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.		✓		
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.		✓		
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.	✓			
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

× 22



Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli” untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : *gita dharma lase*

Jenis Kelamin : a. laki-laki ☒ b. perempuan

Usia : ☒ a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar ☒ b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya

Penghasilan : a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta ☒ d. >20 juta

Frekuensi belanja : ☒ a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali ☒ b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali

Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli” untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : *meni mawati golo*

Jenis Kelamin : a. laki-laki ☐ b. perempuan ☒

Usia : ☒ a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar ☒ b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya

Penghasilan : a. 1-5 juta b. 6-10 juta
☒ c. 11-20 juta d. >20 juta

Frekuensi belanja : ☒ a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali ☒ b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali

Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : fauka solala harefa
 Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan
 Usia : a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
 ☒ c. 41-50 tahun d. >50 tahun
 Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta ☒ c. PNS
 d. wirausaha e. Lainnya
 Penghasilan : a. 1-5 juta ☒ b. 6-10 juta
 ☒ c. 11-20 juta d. >20 juta
 Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
 ☒ c. >1 seminggu d. >1 sebulan
 Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali ☒ b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali
 Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.		✓		
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.		✓		
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.		✓		

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama : *Latuman Holo*
- Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan
- Usia : a. 17-30 tahun ☒ b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta ☒ c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya
- Penghasilan : a. 1-5 juta ☒ b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari ☒ b. setiap minggu
c. >1 seminggu d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali ☒ b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali
- Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	Karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan layak.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dan nyaman.	✓			
8	Lokasi letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli” untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama : Yuda Iase
- Jenis Kelamin : a. laki-laki ☒ b. perempuan
- Usia : a. 17-30 tahun ☒ b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar ☒ b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya
- Penghasilan : a. 1-5 juta ☒ b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari ☒ b. setiap minggu
c. >1 seminggu d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali ☒ b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali
- Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.		✓		
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.		✓		

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama : sozando gwio
- Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan
- Usia : a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
 ☒ c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta ☒ c. PNS
 d. wirausaha e. Lainnya
- Penghasilan : a. 1-5 juta ☒ b. 6-10 juta
 ☒ c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari ☒ b. setiap minggu
 c. >1 seminggu d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali ☒ b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali
- Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.	✓			
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : advent setia zelva

Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan

Usia : a. 17-30 tahun ☒ b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
☒ d. wirausaha ☒ e. Lainnya

Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta

Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali ☒ c. 5-6 kali d. >6 kali

Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	✓			
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.		✓		
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.		✓		
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.		✓		

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama : *Perdumaitan Zandrote*
- Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan
- Usia : a. 17-30 tahun ☒ b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha ☒ e. Lainnya
- Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali ☒ c. 5-6 kali d. >6 kali
- Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama : faozano zelva
- Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan
- Usia : ☒ a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha ☒ e. Lainnya
- Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali ☒ c. 5-6 kali d. >6 kali
- Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan. .		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.		✓		
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.		✓		
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama : aldi lahago
- Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan
- Usia : a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
 ☒ c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
 d. wirausaha ☒ e. Lainnya
- Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
 c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
 c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali ☒ c. 5-6 kali d. >6 kali
- Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli” untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : Suara dodo udraha

Jenis Kelamin : a. laki-laki ☒ b. perempuan

Usia : a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
☒ c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha ☒ e. Lainnya

Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta

Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali ☒ c. 5-6 kali d. >6 kali

Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.	✓			
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	✓			
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli” untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.		✓		
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama : *Angga Zelva*
- Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan
- Usia : ☒ a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : ☒ a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya
- Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali ☒ c. 5-6 kali d. >6 kali
- Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.		✓		
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

x_{40}

Nama : Bintang Lira

Jenis Kelamin	: a. laki-laki	b. perempuan
Usia	a. 17-30 tahun	b. 31-40 tahun
	c. 41-50 tahun	d. >50 tahun
Pekerjaan	a. mahasiswa/pelajar	b. pegawai swasta
	d. wirausaha	c. PNS
		e. Lainnya
Penghasilan	a. 1-5 juta	b. 6-10 juta
	c. 11-20 juta	d. >20 juta
Frekuensi belanja	a. setiap hari	b. setiap minggu
	c. >1 seminggu	d. >1 sebulan
Frekuensi kunjungan	a. 1-2 kali	b. 3-4 kali
		c. 5-6 kali
Domisili	a. jalan yos sudarso 2	d. >6 kali
		b. luar jalan yos sudarso 2

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.	✓			
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	✓			
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan baik.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.		✓		
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.		✓		
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.		✓		

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli” untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : fira de lora

Jenis Kelamin : a. laki-laki ☐ b. perempuan ☒

Usia : a. 17-30 tahun ☐ b. 31-40 tahun ☒
c. 41-50 tahun ☐ d. >50 tahun ☐

Pekerjaan : ☒ a. mahasiswa/pelajar ☐ b. pegawai swasta ☐ c. PNS
d. wirusaha ☐ e. Lainnya ☐

Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta ☐ b. 6-10 juta
c. 11-20 juta ☐ d. >20 juta ☐

Frekuensi belanja : a. setiap hari ☐ b. setiap minggu ☐
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan ☐

Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali ☐ b. 3-4 kali ☐ c. 5-6 kali ☒ d. >6 kali ☐

Domisili : ☒ a. jalan yos sudarso 2 ☐ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama : Yusuf Halwala
- Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan
- Usia : a. 17-30 tahun ☒ b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : ☒ a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya
- Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali ☒ c. 5-6 kali d. >6 kali
- Domisili : ☒ a. jalan yos sudarso 2 b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

x 44

Nama : Yanto Iana

Jenis Kelamin	: ☒ a. laki-laki	b. perempuan
Usia	: ☒ a. 17-30 tahun	b. 31-40 tahun
	c. 41-50 tahun	d. >50 tahun
Pekerjaan	: ☒ a. mahasiswa/pelajar	b. pegawai swasta c. PNS
	d. wirausaha	e. Lainnya
Penghasilan	: ☒ a. 1-5 juta	b. 6-10 juta
	c. 11-20 juta	d. >20 juta
Frekuensi belanja	: a. setiap hari	b. setiap minggu
	c. >1 seminggu	☒ d. >1 sebulan
Frekuensi kunjungan	: a. 1-2 kali b. 3-4 kali	☒ c. 5-6 kali d. >6 kali
Domisili	: ☒ a. jalan yos sudarso 2	b. luar jalan yos sudarso 2

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama : Yarneman 2a?
- Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan
- Usia : ☒ a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : ☒ a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha e. Lainnya
- Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali ☒ c. 5-6 kali d. >6 kali
- Domisili : ☒ a. jalan yos sudarso 2 b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : Sudi Puan Zandrotu

Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan

Usia : a. 17-30 tahun ☒ b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
☒ d. wirausaha e. Lainnya

Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta

Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b. 3-4 kali ☒ c. 5-6 kali d. >6 kali

Domisili : ☒ a. jalan yos sudarso 2 b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti trolis, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	Karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.	✓			
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungситoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.	✓			
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama :
- Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan
- Usia : ☒ a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : ☒ a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirasaha e. Lainnya
- Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : ☒ a. 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali
- Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.	✓			
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.		✓		
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.		✓		
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunung sitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama : _____
- Jenis Kelamin : a. laki-laki ☒ b. perempuan
- Usia : a. 17-30 tahun ☒ b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
d. wirausaha ☒ e. Lainnya
- Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
☒ c. >1 seminggu d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : ☒ a. 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali
- Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

956

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di

Nama :
Jenis Kelamin : a. laki-laki b) perempuan
Usia : a) 17-30 tahun b. 31-40 tahun
 c. 41-50 tahun d. >50 tahun
Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b) pegawai swasta c.PNS
 d. wirausaha e. Lainnya
Penghasilan : a. 1-5 juta b. 6-10 juta
 c) 11-20 juta d. >20 juta
Frekuensi belanja : a) setiap hari b. setiap minggu
 c. >1 seminggu d. >1 sebulan
Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali b) 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali
Domisili : a. jalan yos sudarso 2 b) luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.	✓			
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.		✓		
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama : _____
- Jenis Kelamin : a. laki-laki ☐ b. perempuan ☒
- Usia : a. 17-30 tahun ☐ b. 31-40 tahun ☒
c. 41-50 tahun ☐ d. >50 tahun ☐
- Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar ☐ b. pegawai swasta ☐ c. PNS ☐
d. wirausaha ☐ e. Lainnya ☒
- Penghasilan : a. 1-5 juta ☒ b. 6-10 juta ☐
c. 11-20 juta ☐ d. >20 juta ☐
- Frekuensi belanja : a. setiap hari ☐ b. setiap minggu ☐
c. >1 seminggu ☒ d. >1 sebulan ☐
- Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali ☐ b. 3-4 kali ☒ c. 5-6 kali ☐ d. >6 kali ☐
- Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☐ b. luar jalan yos sudarso 2 ☒

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.	✓			
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.		✓		
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.		✓		
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.	✓			
4	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.	✓			
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli"** untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

- Nama :
- Jenis Kelamin : a. laki-laki ☒ b. perempuan
- Usia : a. 17-30 tahun ☒ b. 31-40 tahun
c. 41-50 tahun d. >50 tahun
- Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
☒ d. wirausaha e. Lainnya
- Penghasilan : a. 1-5 juta ☒ b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta
- Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
☒ c. >1 seminggu d. >1 sebulan
- Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali ☒ b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali
- Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.		✓		
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.		✓		
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.	✓			
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.	✓			
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.	✓			
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapian toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.		✓		
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.	✓			
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓	✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli"** untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : :

Jenis Kelamin : ☒ a. laki-laki b. perempuan

Usia : a. 17-30 tahun ☒ b. 31-40 tahun

c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS

☒ d. wirausaha e. Lainnya

Penghasilan : a. 1-5 juta ☒ b. 6-10 juta

☒ c. 11-20 juta d. >20 juta

Frekuensi belanja : a. setiap hari ☒ b. setiap minggu

c. >1 minggu d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : a. 1-2 kali ☒ b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali

Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.	✓			
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.	✓			
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.		✓		
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungситoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	✓			
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.	✓			
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	✓			
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.		✓		
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.		✓		
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.		✓		
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	✓			
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	✓			

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.		✓		
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	✓			
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Kuesioner penelitian

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak ibu untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli" untuk itu mohon mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Nama : Mei Wati Zega

Jenis Kelamin : a. laki-laki ☒ b. perempuan

Usia : a. 17-30 tahun b. 31-40 tahun
☒ c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Pekerjaan : a. mahasiswa/pelajar b. pegawai swasta c. PNS
☒ d. wirausaha e. Lainnya

Penghasilan : ☒ a. 1-5 juta b. 6-10 juta
c. 11-20 juta d. >20 juta

Frekuensi belanja : a. setiap hari b. setiap minggu
☒ c. >1 seminggu d. >1 sebulan

Frekuensi kunjungan : ☒ a. 1-2 kali b. 3-4 kali c. 5-6 kali d. >6 kali

Domisili : a. jalan yos sudarso 2 ☒ b. luar jalan yos sudarso 2

Pentunjuk pengisian

Mohon Bapak/Ibu, saudara/saudari beri tanda centang, pada kolom antara 1-4, sesuai skala yang menurut saudara/saudari paling mendekati.

Kriteria penilaian

Kualitas pelayanan	skor	Kepuasan pelanggan	skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	4
Setuju	3	Setuju	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Daftar pernyataan

A. Kualitas pelayanan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.	✓			
2	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.		✓		
3	Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.	✓			
4	karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.		✓		
5	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.	✓			
6	Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.		✓		
7	Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	✓			
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.		✓		
9	Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.	✓			
10	karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.		✓		

B. Kepuasan pelanggan

No	Butir pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.		✓		
2	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	✓			
3	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.		✓		
4	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.		✓		
5	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.		✓		
6	Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.		✓		
7	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.	✓			
8	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	✓			
9	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.	✓			
10	Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.	✓			

Lampiran foto









Gunungsitoli, 31 Oktober 2024

Hal : Pengajuan Judul Rancangan Skripsi

Kepada Yth:
Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
Dosen Pembimbing

Dengan hormat,

1. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ENJELISNA ZEBUA
NIM : 219901012
Semester : VII (Tujuh)
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Jumlah SKS yang sudah diselesaikan : 134 SKS

Memohon kepada Bapak/Ibu agar berkenan menyetujui salah satu judul yang saya ajukan di bawah ini:

No.	Judul	Persetujuan			
		Dosen Pembimbing		Ketua Prodi	
		Tanggal	Paraf	Tanggal	Paraf
1	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Midi Utama Indonesia TBK Di Kota Gunungsitoli	31/10/24		31/10/24	
2	Dampak Pengembangan Usaha (UMKM) Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Desa Mondrali				
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Dalam Menghadapi Krisis Ekonomi				

2. Demikian permohonan ini saya ajukan dan atas perhatian bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Pemohon,



ENJELISNA ZEBUA
NIM. 219901012

Tembusan:

1. Kaprodi
2. Arsip



UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

Alamat : Jln. Yos Sudarso 118E/S Gunungsitoli +626392620815 Nias 22812

Homepage: <https://kip.ac.id> email: admin@fkip.unias.ac.id

OUTLINE TOPIK PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Enjelisna Zebua
NIM : 219901012
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : FKIP (Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan)

Judul	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Midi Utama Indonesia TBK di Kota Gunungsitoli
Latar Belakang Masalah	Seiring dengan berkembangnya zaman, pertumbuhan ekonomi di Indonesia mengalami perkembangan dan kemajuan yang sangat pesat. Hal ini memberikan umpan balik yang positif terhadap pemulihan perekonomian Indonesia. Sejalan dengan perkembangan yang terjadi di Indonesia saat ini, pemenuhan akan kebutuhan hidup terutama kebutuhan primer dan sekunder terus meningkat. Di sisi lain, terjadi perubahan gaya hidup pada masyarakat dari tradisional ke modern menyebabkan perubahan perilaku konsumen dalam hal pola pikir berbelanja. Tuntutan masyarakat yang menginginkan adanya peningkatan dalam hal pelayanan, produk yang beragam dan mencukupi, fasilitas yang menunjang dan lain sebagainya memunculkan fenomena baru dalam bisnis retail, yaitu pasar modern yang disebut pasar swalayan. Berdirinya banyak pasar swalayan ataupun indomaret di kota gunungsitoli menimbulkan persaingan bisnis yang semakin ketat. Salah satunya adalah swalayan Alfamidi. Alfamidi adalah sebuah jaringan toko minimarket yang beroperasi di Indonesia. PT Midi Utama

Indonesia Tbk didirikan pada bulan Juli 2007. Sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perseroan antara lain bergerak dalam bidang perdagangan umum termasuk perdagangan swalayan dan minimarket. Alfamidi dikembangkan dengan konsep supermarket mini yang menempati luas area penjualan antara 200 hingga 400 meter persegi. Berbagai produk yang di sediakan oleh alfamidi, terutama alfamidi kota gunungsitoli seperti buah, sayur, dan Alfamidi juga menjual berbagai produk makanan, minuman , fresh food, daging olahan dan makanan beku dan barang kebutuhan hidup lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam persaingan yang sangat ketat pada saat ini Alfamidi harus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen atau pelanggan supaya minat pelanggan untuk membeli di alfamidi tersebut meningkat dan tidak mengurangi daya beli masyarakat terhadap alfamidi.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2016). Dari pemesanan hingga pemrosesan hingga penyediaan hasil layanan melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan pelanggan, kualitas pelayanan mencakup semua aktivitas yang berupaya menggabungkan nilai (Massa & Elisabth, 2022). Kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan, semuanya berdampak pada kepuasan pelanggan dan dapat ditingkatkan dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Indeks kepuasan pelanggan ini dapat diukur pada berbagai ukuran (Loo et al., 2022). Teori tersebut didukung oleh jurnal penelitian yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Nurrofi & Akhmad, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Menurut teori dijelaskan ada lima indikator yang mempengaruhi

kepuasan pelanggan Kotler et al., (2016) :

- a. Tangibles (berwujud, bukti langsung) artinya penampakan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, serta penampilan pegawai.
- b. Responsiveness (ketanggapan) artinya kecepatan pegawai dalam menangani transaksi dan keluhan konsumen, serta ketepatan dalam membantu dan melayani pelanggan.
- c. Reliability (keandalan) artinya kapasitas memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan oleh perusahaan.
- d. Assurance (kepastian/jaminan) artinya kemampuan karyawan untuk mengetahui produk dan layanan secara tepat, kualitas keramahan, perhatian terhadap detail, dan kesopanan saat memberikan layanan, keterampilan yang diperlukan untuk memberikan keamanan saat menggunakan produk dan layanan, dan kapasitas untuk menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
- e. Emphaty (empati) artinya perhatian perusahaan kepada pelanggannya, seperti memudahkan untuk berhubungan dengan mereka dan berusaha memahami apa yang mereka inginkan dan butuhkan.

Pelayanan pelanggan adalah interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam industri ritel, seperti yang dijalankan oleh PT Midi Utama Indonesia TBK, pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan menciptakan keunggulan kompetitif. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan dan persepsi mereka setelah menerima layanan tersebut.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk

atau layanan yang diterima dengan harapan mereka (Oliver, 1999). Kepuasan ini sangat penting karena dapat mempengaruhi keputusan pembelian di masa depan dan memberikan otorisasi produk kepada orang lain.

Pelayanan yang baik mencakup beberapa elemen kunci seperti kecepatan, ketepatan, jarak, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan seberapa baik ekspektasi mereka terpenuhi oleh layanan yang diberikan. Penelitian menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan cenderung kembali berbelanja dan merekomendasikan gerai kepada orang lain. Pelayanan yang cepat dan responsif dapat meningkatkan persepsi positif terhadap merek, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Pelayanan yang buruk yang dapat memunculkan berbagai dampak seperti Pada saat ini masalah yang dihadapi oleh PT Midi Utama Indonesia Tbk masalah paling mendasar akibat pelayanan yang buruk adalah hilangnya pelanggan. Hilangnya pelanggan dapat disebabkan Ketika pelanggan merasa tidak dihargai atau tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan, mereka cenderung berpindah ke pesaing yang menawarkan pengalaman belanja yang lebih baik. Hal ini dapat menyebabkan penurunan jumlah pelanggan setia dan mengurangi pangsa pasar Alfamidi. Dalam konteks ritel, kehilangan pelanggan tidak hanya berdampak pada penjualan saat ini, tetapi juga dapat mempengaruhi potensi pertumbuhan masa depan karena pelanggan yang tidak puas Bisa saja menyampaikan pengalaman negatif mereka kepada orang lain Dan ketika pelanggan lain mendapatkan informasi tersebut dari orang lain, itu akan mempengaruhi kurangnya pelanggan yang ingin membeli kebutuhan di alfamidi, khususnya alfamidi di kota gunungsitoli.

Pelanggan akan membandingkan layanan yang diberikan perusahaan dengan layanan yang mereka harapkan. Jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali menggunakan jasa

	perusahaan dan menjadi pelanggannya yang setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi itu, yaitu mendapatkan pelanggan yang loyal yang sekaligus membantu promosi perusahaan. Sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalamannya yang mengecewakan tersebut kepada orang lain, sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan yang akan berakibat menurunnya jumlah pengguna produk pada perusahaan Tony Wijaya (2011).
Tujuan Penelitian	1. Mengetahui bagaimana Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk di kota gunungsitoli 2. Mengetahui apakah pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan dalam berbelanja di PT Midi Utama Indonesia Tbk kota gunungsitoli 3. Menganalisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 4. Mengevaluasi Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan 5. Menilai Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan 6. Mengidentifikasi Masalah dalam Pelayanan 7. Memberikan Rekomendasi untuk Peningkatan Pelayanan
Manfaat Penelitian	1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang elemen-elemen pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dengan menganalisis faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, seperti pelatihan karyawan, pengelolaan keluhan, dan peningkatan fasilitas. 2. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Hasil penelitian dapat digunakan untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

	Dengan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, PT Midi Utama Indonesia TBK dapat lebih baik dalam memenuhi ekspektasi mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan. 3. Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, perusahaan berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, sehingga menciptakan basis pelanggan yang stabil dan menguntungkan. 4. Keunggulan Kompetitif Penelitian ini dapat membantu PT Midi Utama Indonesia TBK untuk memahami posisi mereka di pasar ritel. Dengan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mereka dibandingkan dengan pesaing, perusahaan dapat mengembangkan strategi diferensiasi yang memberikan keunggulan kompetitif. 5. Pengambilan Keputusan Berbasis Data Hasil penelitian menyediakan data dan analisis yang dapat digunakan oleh manajemen untuk membuat keputusan strategi. Dengan informasi yang akurat mengenai hubungan antara pelayanan dan kepuasan pelanggan, manajemen dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat dan efektif. 6. Mendorong Inovasi dalam Layanan Hasil penelitian dapat mendorong PT Midi Utama Indonesia TBK untuk berinovasi dalam cara mereka memberikan layanan kepada pelanggan. Inovasi ini bisa berupa penerapan teknologi baru atau prosedur pengembangan layanan yang lebih efisien.
Tinjauan Pustaka	PT Midi Utama Indonesia TBK, yang dikenal melalui jaringan minimarket Alfamidi, merupakan salah satu pemain utama dalam industri ritel di Indonesia. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor kunci untuk

mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak hanya berpengaruh pada loyalitas tetapi juga pada citra dan keinginan perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk memahami hubungan antara pelayanan dan kepuasan pelanggan serta teori-teori yang mendasarinya.

a. Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah proses interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks ritel, pelayanan mencakup berbagai aspek mulai dari interaksi langsung dengan karyawan hingga pengalaman berbelanja secara keseluruhan.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2006), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama:

1. Tangibles : Aspek fisik dari layanan, termasuk kebersihan dan penampilan karyawan.
2. Keandalan : kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan dengan konsisten.
3. Responsiveness : Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. Assurance : Pengetahuan dan sikap karyawan yang membangun kepercayaan pelanggan.
5. Empati : Perhatian individu kepada pelanggan dan pemahaman terhadap kebutuhan mereka.

b. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan mereka. Menurut Kotler (2017), kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesesuaian antara kinerja yang dirasakan dan harapan.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT

Midi Utama Indonesia TBK meliputi:

1. Kualitas Produk : Produk berkualitas tinggi cenderung meningkatkan kepuasan.
2. Harga : Harga yang kompetitif dapat meningkatkan nilai persepsi pelanggan.
3. Kualitas Pelayanan : Pelayanan yang baik dapat meningkatkan pengalaman berbelanja.
4. Emosi : Pengalaman emosional positif selama interaksi dapat meningkatkan kepuasan.

d. Hubungan Antara Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Hubungan antara pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat erat. Kualitas pelayanan yang baik memberikan kontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan dan kehilangan pelanggan.

Beberapa teori yang menjelaskan hubungan ini antara lain:

1. Teori Disconfirmation : Menurut Oliver (1999), kepuasan merupakan hasil dari evaluasi perbandingan antara harapan dan kinerja aktual. Jika kinerja melebihi harapan, maka kepuasan meningkat; sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, maka terjadi ketidakpuasan.
2. Teori Kontras : Teori ini menyatakan bahwa konsumen membandingkan kinerja produk dengan ekspektasi mereka sebelum pembelian. Jika hasil aktual sesuai atau melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa puas (Tjiptono, 2017).

e. Dampak Pelayanan Buruk terhadap Kepuasan Pelanggan

Pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan berbagai masalah bagi PT Midi Utama Indonesia TBK, seperti:

1. Hilangnya Pelanggan

Pelanggan yang tidak puas cenderung berpindah ke pesaing, mengakibatkan hilangnya pangsa pasar.

	2. Kerusakan Reputasi Ulasan negatif dari pelanggan dapat merusak citra merek Alfamidi, membuat calon pelanggan ragu untuk memilihnya. 3. Penurunan Loyalitas Ketidakpuasan dapat menyebabkan penurunan loyalitas pelanggan, sehingga sulit bagi perusahaan untuk mempertahankan basis pelanggan. f. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, PT Midi Utama Indonesia TBK perlu menerapkan beberapa strategi: 1. Pelatihan Karyawan Memberikan pelatihan secara berkala kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang baik. 2. Sistem Pengelolaan Keluhan Membangun sistem pengelolaan keluhan yang efektif agar pelanggan merasa ditangani dan ditangani dengan baik. 3. Penggunaan Teknologi Mengadopsi teknologi untuk mempermudah interaksi dengan pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional. g. Manfaat Kepuasan Pelanggan Kepuasan pelanggan memberikan berbagai manfaat bagi PT Midi Utama Indonesia TBK: 1. Loyalitas Pelanggan Pelanggan yang puas cenderung menjadi setia dan merekomendasikan produk kepada orang lain. 2. Peningkatan Penjualan Pelanggan yang puas mungkin melakukan pembelian ulang, meningkatkan pendapatan perusahaan.
--	---

	3. Citra Perusahaan Positif Kepuasan pelanggan berkontribusi pada citra positif perusahaan di mata publik. h. Penutup Pelayanan yang baik sangat penting dalam mencapai kepuasan pelanggan di PT Midi Utama Indonesia TBK. Dengan memahami hubungan antara keduanya serta menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan keinginan bisnisnya di pasar ritel yang kompetitif.
Kerangka Pemikiran	Latar Belakang 1. Pentingnya Pelayanan : Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Di sektor ritel, seperti yang dilakukan oleh PT Midi Utama Indonesia Tbk melalui jaringan Alfamidi, kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan pembelian dan loyalitas pelanggan. 2. Kepuasan Pelanggan : Kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan pengalaman nyata yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Alfamidi. Rumus Masalah 1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Midi Utama Indonesia Tbk? 2. Apa saja faktor-faktor dalam pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan? 3. Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Alfamidi? Tujuan Penelitian 1. Mengukur Kualitas Pelayanan : Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Midi Utama Indonesia Tbk.

	2. Analisis Pengaruh : Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. 3. Memberikan Rekomendasi : Untuk memberikan rekomendasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan pelanggan. 4. Kerangka Teoritis 5. Teori Kualitas Pelayanan : Menggunakan model SERVQUAL yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan. 6. Teori Kepuasan Pelanggan : Mengacu pada teori diskonfirmasi, di mana kepuasan pelanggan ditentukan oleh perbandingan antara harapan dan kinerja aktual dari pelayanan. Metodologi Penelitian 1. Jenis Penelitian : Penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. 2. Populasi dan Sampel : Pelanggan Alfamidi dengan teknik pengambilan sampel secara acak (random sampling). 3. Pengumpulan Data : Menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mereka. 4. Analisis Data : Menggunakan analisis regresi linier untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis a. Hipotesis Utama : Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Midi Utama Indonesia Tbk. b. Signifikansi Penelitian c. Manfaat Praktis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen PT Midi Utama Indonesia Tbk untuk meningkatkan strategi pelayanan. d. Kontribusi Akademis : Menambah khazanah literatur mengenai
--	--

	hubungan antara pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam konteks industri ritel di Indonesia.
Lokasi Penelitian	Alfamidi kota gunungsitoli
Alat Analisis	A. Metode Dan Alat Dalam Proses Penelitian, Peneliti Menggunakan Metode Kuantitatif dimana Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan prosedur statistik dan menekankan pada analisis data numerik (angka) yang berguna untuk menjawab rumusan masalah yaitu mengenai hubungan. antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam Metode penelitian kuantitatif bertujuan untuk Mendeskripsikan fenomena, Menjelaskan hubungan antar variabel, Membuat prediksi, dan Menguji teori. Menurut Beryman, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melibatkan teori, desain, hipotesis dan menentukan subjek. Kemudian didukung dengan pengumpulan data, pemrosesan data dan menganalisa data sebelum dilakukan penulisan kesimpulan. Dalam Metode Kuantitatif ada 6 Tahapan Dalam Proses Pelaksanaan Penelitian Sebagai berikut “ 1. Perumusan Masalah Penelitian: Tahap awal adalah merumuskan masalah penelitian dengan jelas dan spesifik. 2. Perancangan Studi: Menentukan desain penelitian, pemilihan sampel, dan teknik pengumpulan data seperti survei atau eksperimen. 3. Pengumpulan Data: Melakukan pengumpulan data sesuai dengan desain studi yang telah ditetapkan. 4. Analisis Data: Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode statistik untuk menguji hipotesis dan mencari hubungan antar variabel. 5. Interpretasi Hasil: Hasil analisis data diinterpretasikan untuk menarik kesimpulan terkait dengan hipotesis penelitian. 6. Penyusunan Laporan: Menyusun laporan penelitian yang

	berisi hasil temuan, analisis, kesimpulan, dan rekomendasi. Dalam proses penelitian alat yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan Penyebaran Kuesioner/Angket, Kuesioner/Angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab secara tertulis pula. Kuesioner/Angket merupakan kumpulan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang diri pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.
Daftar Pustaka	Alfriyadi, Muhamad Syafri, and Isti Pujiastuti. 2023. "Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus Minimarket Alfamidi Jababeka 2)." <i>Jurnal Manifest</i> 03(02):2. Purnama, Aan. 2023. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT ALFARIA TRIJAYA, Tbk." <i>Jurnal Ilmiah Publika</i> 11(1):329. doi: 10.33603/publika.v11i1.8468. Medya, Muhammad Fahlevi, Candra Putra, Muhammad Tohir, and Andri Primadi. 2024. "Optimalisasi Kinerja Distribusi Alfamart Melalui Evaluasi Manajemen Logistik." <i>Jurnal Siber Multi Disiplin (JSMD)</i> 1(4):187–92. Fauziah, Siti. 2023. "Pengaruh Service Quality Dan Store Image Terhadap Customer Satisfaction (Studi Pada Karyawan Di PT Midi Utama Indonesia Tbk)." <i>Journal of Economic, Management and Entrepreneurship</i> 1(2):73–77.

--	--

Gunungsitoli, November 2024

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing,

Disahkan Oleh
Ketua Program Studi,



Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
NIDN :0112099301



Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
NIDN :0112099301

Gunungsitoli, 10 Oktober 2025

Hal : Pengajuan Pembimbing Skripsi
Lampiran : 1 (satu) lembar

Kepada Yth.
Dekan FKIP, Universitas Nias
u.p Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jalan Yos Sudarso No. 118/E
Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Enjelisna Zebua
NIM	: 219901012
Program	: Sarjana
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi
Fakultas	: Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Jumlah sks yang telah diselesaikan	: 134 SKS

Sehubungan dengan rencana saya untuk menulis tugas akhir/skripsi pada tahun akademik 2024/2025, dengan hormat saya mengajukan topik/permasalahan tugas akhir/skripsi sebagai terlampir.

Berkenan dengan hal tersebut saya mengajukan nama-nama dosen sebagai calon pembimbing tugas akhir/skripsi:

7. Yearning Harefa, S.E., M.Si
8. Drs. Bezisokhi Laoli, M.M.
9. Arianto Lahagu, S.Pd., M.Pd.
10. Asali Lase, S.Pd., M.M.
11. Wahyutra A. Telaumbanua, S.Pd., M.Pd.E.
12. Eka Septianti Laoli S.Pd., M.Pd.E.

Demikian permohonan ini saya ajukan, atas perhatian, saya mengucapkan terima kasih.

Mahasiswa,



Enjelisna Zebua
NIM. 219901012



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN**

Alamat : Jalan Yos Sudarso 118 E/S Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📠 22812
Homepage: <https://fkip.ac.id> email: admin@fkip.unias.ac.id

SURAT PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING

Nomor : 02 /UN10.05/PP.10.06/2024

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Nias menetapkan

Nama : Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E

NIP/NIDN : 0112099301

Pangkat : Penata/III/c

Jabatan Akademik : Lektor

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Bidang Keahlian : Pendidikan Ekonomi

sebagai Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Nias:

Nama : Enjelisna Zebua

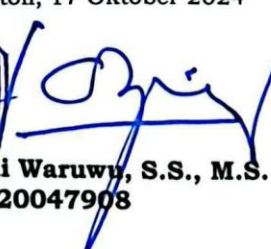
NIM : 219901012

Program : Sarjana

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Topik/Permasalahan Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Midi Utama Indonesia TBK Di Kota Gunungsitoli**

Demikian surat penetapan dosen pembimbing ini disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Gunungsitoli, 17 Oktober 2024

Eka Septianti Laoli, S.S., M.S.
NIDN. 0120047908

Tembusan disampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi
3. Mahasiswa yang dibimbing (Enjelisna Zebua)

NIM :
219901012

NAMA MAHASISWA :
ENJELISNA ZEBUA

PRODI :
Pendidikan Ekonomi

JUDUL :
pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pt midi utama indonesia tbk di kota gunungsitoli

Dosen Pembimbing :
Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E

Konsentrasi :
Pendidikan Ekonomi

Tema :
MASALAH EKONOMI

Riwayat Bimbingan Proposal

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	Bab 1 14 Nov 2024 20:22:32	Latar belakang, rumusan masalah, dan manfaat penelitian Download File Skripsi	1. Latar belakang masalah hendaknya berisi pokok permasalahan yang terjadi, silahkan diperbiki kembali 2. Rumusan masalah diperbaharui sebagian 3. Manfaat penelitian silahkan diperbaiki 13 Dec 2024 10:14:12
2	Bab 1 14 Nov 2024 20:24:55	Latar belakang masalah Download File Skripsi	latar belakang masalah masih kurang jelas, silahkan di perbaiki kembali. permasalahan hendaknya dari hal-hal umum ke khusus. 13 Dec 2024 10:15:31
3	Bab 2 14 Nov 2024 20:27:46	penomoran halaman dan cara mengutip langsung dan tidak langsung	Perbaiki penomoran halaman sesuaikan dengan penulisan karya tulis ilmiah kemudian perbaiki pengutipan anda

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
		Download File Skripsi	16 Dec 2024 09:22:29
4	bab 1 dan bab 2 02 Dec 2024 23:00:39	latar belakang dan kajian teori	1. Latar belakang anda ditambahkan lagi dan diperjelas sehingga kita mengerti apa sebenarnya permasalahan pada penelitian anda 2. Kajian teori masih kurang silahkan dicari referensi yang lain
		Download File Skripsi	16 Dec 2024 09:24:01
5	bab 2 05 Dec 2024 10:12:59	kajian teori	Untuk bab 2 silahkan ditambahkan penelitian yang relevan/terdahulu kemudian coba diperbaiki kembali pengutipan anda sesuai yang sudah saya coret di proposal anda
		Download File Skripsi	16 Dec 2024 09:25:23
6	bab 3 06 Dec 2024 10:26:02	metode penelitian	1. Perbaiki metode penelitian anda, buat sesuai bimbingan 2. Persiapkan berkas seminar
		Download File Skripsi	18 Dec 2024 10:14:23
7	bab 3 14 Dec 2024 12:55:48	metode penelitian	Acc seminar proposal, Lengkapi semua berkas
		Download File Skripsi	18 Dec 2024 10:15:12
8	bab 4 12 Mar 2025 16:13:55	gambaran umum lokasi penelitian	1. Cantumkan perbandingan antara teori dengan hasil penelitian

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
		Download File Skripsi	2. Cantumkan perbandingan antara hasil penelitian dengan penelitian terdahulu 3. Font tabel dan gambar 11, perbaiki tulisan dan tata letaknya dirapikan 4. Ubah struktur organisasi <i>22 Mar 2025 10:48:30</i>
9	bab 4 <i>14 Mar 2025 15:24:10</i>	hasil dan pembahasan Download File Skripsi	1. Cantumkan lampiran skripsi 2. Cantumkan abstrak <i>22 Mar 2025 10:48:57</i>
10	bab 1-5 <i>19 Mar 2025 15:11:58</i>	perbaikiu penomoran, perbaiki daftar gambar dan perbaiki abstrak Download File Skripsi	1. Perbaiki penomoran skripsi, perbaiki abstrak minimal 200 kata dan maksimal 250 kata 2. Spasi 1 font 10/11 <i>11 Apr 2025 11:02:48</i>
11	BAB 1-5 <i>20 Mar 2025 14:02:10</i>	CANTUMKAN LAMPIRAN PENELITIAN Download File Skripsi	1. Tulisan bahasa inggris dibuat miring 2. Perbaiki kata pengantar <i>11 Apr 2025 11:03:18</i>
12	Bab 1-5 <i>24 Mar 2025 18:30:39</i>	Hasil penelitian Download File Skripsi	1. Lengkapi hasil penelitian anda 2. Perbaiki pengetikan, baca buku pedoman 3. Lengkapi daftar pustaka <i>11 Apr 2025 11:04:01</i>

**N
O**

TOPIK

MATERI

CATATAN DOSEN

13 BAB 1-5
10 Apr 2025 11:39:04

hasil penelitian

Download File Skripsi

1. lengkapi kata pegntar, abstrak, lampiran
2. perbaiki abstrak
3. perbaiki daftar pustaka
4. perbaiki penulisan yang salah

14 Apr 2025 11:05:58

14 BAB 1-5
14 Apr 2025 11:12:45

hasil penelitian

Download File Skripsi

1. lengkapi yang kurang
2. ACC mengikuti ujian skripsi

14 Apr 2025 11:27:49

LEMBAR PERSETUJUAN RANCANGAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh :

Nama : Enjelisna Zebua

Program : Sarjana

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT
Midi Utama Indonesia Tbk. Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota
Gunungsitoli

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan.

Pembimbing,

Gunungsitoli, Desember 2024

Ketua Program Studi,



Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
NIDN. 0112099301



Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
NIDN. 0112099301



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
Alamat : Jalan Yos Sudarso 118 E/S Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📠 22812
Homepage: <https://pe.unias.ac.id> email: pe@unias.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Pada hari ini Rabu tanggal Delapan bulan Januari tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : Enjelisna Zebua
NIM : 219901012
Program : S-1
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli

Hari / Tanggal : Rabu, 08 Januari 2025
Waktu Pelaksanaan : 08.00 Wib s/d 09.00Wib

Susunan Dewan Pembimbing dan Penelaah:

Tanda Tangan

1. Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E

1.

2. Asali Lase. S.Pd., M.M

2.

Rekapitulasi Nilai

Susunan Dewan Pembimbing dan Penelaah:	Total Nilai
1. Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E	75
2. Asali Lase. S.Pd., M.M	83,6
Total Nilai	

Rata-rata nilai adalah: 79,3

Gunungsitoli, 08 Januari 2025
Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi



Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
NIDN.0112099301



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

Alamat : Jalan Yos Sudarso 118 E/S Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📠 22812
Homepage: <https://pe.unias.ac.id> email: pe@unias.ac.id

Lembar Perbaikan Seminar Rancangan Penelitian
Program Studi Pendidikan Ekonomi,
FKIP Universitas Nias

1. Dosen Penelaah

Nama : Asali Lase S.Pd., M.M
NIDN : 0120066502
Jabatan : Penelaah

2. Mahasiswa

Nama : Enjelisna Zebua
NIM : 219901012
Program : S-1
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli

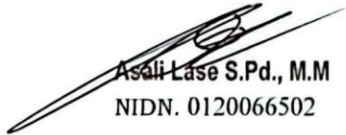
3. Waktu Pelaksanaan Ujian:

Hari/tanggal : Rabu, 08 Januari 2025
Pukul : 08.00 Wib s/d 09.00 Wib
Tempat : Prodi Pendidikan Ekonomi

4. Perbaikan Skripsi:

No	Bab/Halaman	Uraian
1	Bab 2.29	Buatkan Sempel, Kuesioner / Angket. Buatlah Identifikasi masalah

Gunungsitoli, 08 Januari 2025
Dosen Penelaah,


Asali Lase S.Pd., M.M
NIDN. 0120066502



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

Alamat : Jalan Yos Sudarso 118 E/S Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📠 22812
Homepage: <https://pe.unias.ac.id> email: pe@unias.ac.id

Lembar Perbaikan Seminar Rancangan Penelitian
Program Studi Pendidikan Ekonomi
FKIP Universitas Nias

1. Dosen Pembimbing

Nama : Eka Septianti Laoli, S.Pd.,M.Pd.E
NIDN : 0112099301
Jabatan : Pembimbing
Unit Kerja : Universitas Nias

2. Mahasiswa

Nama : Enjelisna Zebua
NIM : 219901012
Program : S-1
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli

3. Waktu Pelaksanaan Ujian:

Hari/tanggal : Rabu, 08 Januari 2025
Pukul : 08.00 Wib s/d 09.00 Wib
Tempat : Ruang Prodi Pendidikan Ekonomi

4. Perbaikan Skripsi:

No	Bab/Halaman	Uraian
		*. tambah identifikasi masalah * perbaikan kerangka berpikir.

Gunungsitoli, 08 Januari 2025
Dosen Pembimbing,


Eka Septianti Laoli, S.Pd.,M.Pd.E
NIP 0112099301

Rancangan Penelitian Yang Diajukan Oleh :

Nama : Enjelisna Zebua
Nim : 219901012
Program : Sarjana
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos
Sudarso 2 Kota Gunungsitoli

Telah Diseminarkan dan Disetujui Untuk Diteliti.

Gunungsitoli, 23 Januari 2025

Pembimbing,

Penelaah,



Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
NIDN. 0112099301



Asali Lase, S.Pd., M.M
NIDN. 0120066502

Ka. Prodi Pendidikan Ekonomi



Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
NIDN. 0112099301



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Alamat: Jalan Yos Sudarso 118 E/S Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias ✉ 22812
Home page : <https://fkip.unias.ac.id> email : fkip@unias.ac.id

Nomor : 030/UN10/PN.01.02/2025.
Lampiran : 1 (satu) set
Perihal : **Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian**

Gunungsitoli 24 Januari 2025

Yth.
Kepala PT Midi Utama Indonesia Tbk Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli
di
Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh:

Nama : **Enjelisna Zebua**
NIM : 219901012
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli
Lokasi Penelitian : Alfamidi Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli.
Jadwal Penelitian : 10 Februari – 10 Maret 2025

Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut di atas untuk melaksanakan Penelitian di lokasi penelitian tersebut di atas (rancangan skripsi terlampir).

2. Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Dekan,


Dr. Yaredi Waruwu, S.S., M.S.
NIDN 0126047708

Tembusan Yth:

1. Rektor Universitas Nias
2. Wakil Rektor Lingkup Universitas Nias
3. Kepala LPPM Universitas Nias
4. Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi
5. Peneliti yang bersangkutan (Enjelisna Zebua)
6. Arsip



PT MIDI UTAMA INDONESIA Tbk

Jl. Yos Sudarso ujung No.53,saewe, kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli Sumatera Utara

Telp : -, e-mail : -,Instagram : alfamidi_ku, Website: www.alfamidiku.com

Gunungsitoli, 10 Februari 2025

Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : **Izin Melaksanakan Penelitian**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Nias
di
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Surat Bapak Dekan Yayasan Perguruan Tinggi Nias Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Nomor : 030/UN 10/PN.01.02/2025 Tentang Permohonan Pelaksanaan Penelitian di alfamidi jalan yos sudarso 2, Kecamatan Gunungsitoli,Kota Gunungsitoli maka berdasarkan hal tersebut kepala toko alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli dengan ini memberikan Izin untuk melaksanakan Penelitian kepada :

Nama	: ENJELISNA ZEBUA
NIM	: 2199001012
Fakultas	: Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT MIDI UTAMA INDONESIA TBK DI JALAN YOS SUDARSO 2 KOTA GUNUNGSITOLI
Lokasi Penelitian	: Alfamidi Jalan Yos Sudarso 2
Jadwal Penelitian	: 10 Februari s/d 10 Maret 2025

Demikian surat Izin Pelaksanaan Penelitian ini dibuat atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dibuat di : Gunungsitoli
Pada Tanggal : 10 Februari 2025

Kepala Toko Alfamidi Jalan Yo Sudarso 2

PINTER RAHMAT JAYA LASE



PT MIDI UTAMA INDONESIA Tbk

Jl. Yos Sudarso ujung No.53,saewe, kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli Sumatera Utara
Telp : -, e-mail : -,Instagram : alfamidi_ku, Website: www.alfamidiku.com

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini kepala toko alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunugsitoli menerangkan dengan sesungguhnya :

Nama : ENJELISNA ZEBUA
NIM : 219901012
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Mahasiswa : Universitas Nias

Benar telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian di alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli sejak tanggal 10 Februari 2025 s.d 10 Maret 2025, untuk memperoleh data guna kepentingan penulisan skripsi dengan judul penelitian “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pt Midi Utama Indonesia Tbk di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan semestinya.

Dibuat di : Gunungsitoli
Pada Tanggal : 10 Maret 2025

Kepala Toko Alfamidi Jalan Yos Sudarso 2

PINTER RAHMAT JAYA LASE

NIM :
219901012

NAMA MAHASISWA :
ENJELISNA ZEBUA

PRODI :
Pendidikan Ekonomi

JUDUL :
pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pt midi utama indonesia tbk di kota gunungsitoli

Dosen Pembimbing :
Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E

Konsentrasi :
Pendidikan Ekonomi

Tema :
MASALAH EKONOMI

Riwayat Bimbingan Skripsi

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	bab 4 12 Mar 2025 16:13:55	gambaran umum lokasi penelitian Download File Skripsi	1. Cantumkan perbandingan antara teori dengan hasil penelitian 2. Cantumkan perbandingan antara hasil penelitian dengan penelitian terdahulu 3. Font tabel dan gambar 11, perbaiki tulisan dan tata letaknya dirapikan 4. Ubah struktur organisasi 22 Mar 2025 10:48:30
2	bab 4 14 Mar 2025 15:24:10	hasil dan pembahasan Download File Skripsi	1. Cantumkan lampiran skripsi 2. Cantumkan abstrak 22 Mar 2025 10:48:57
3	bab 1-5 19 Mar 2025 15:11:58	perbaiki penomoran, perbaiki daftar gambar dan perbaiki abstrak Download File Skripsi	1. Perbaiki penomoran skripsi, perbaiki abstrak minimal 200 kata dan maksimal 250 kata 2. Spasi 1 font 10/11

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
			11 Apr 2025 11:02:48
4	BAB 1-5 20 Mar 2025 14:02:10	CANTUMKAN LAMPIRAN PENELITIAN Download File Skripsi	1. Tulisan bahasa inggris dibuat miring 2. Perbaiki kata pengantar
			11 Apr 2025 11:03:18
5	Bab 1-5 24 Mar 2025 18:30:39	Hasil penelitian Download File Skripsi	1. Lengkapi hasil penelitian anda 2. Perbaiki pengetikan, baca buku pedoman 3. Lengkapi daftar pustaka
			11 Apr 2025 11:04:01
6	BAB 1-5 10 Apr 2025 11:39:04	hasil penelitian Download File Skripsi	1. lengkapi kata pegntar, abstrak, lampiran 2. perbaiki abstrak 3. perbaiki daftar pustaka 4. perbaiki penulisan yang salah
			14 Apr 2025 11:05:58
7	BAB 1-5 14 Apr 2025 11:12:45	hasil penelitian Download File Skripsi	1. lengkapi yang kurang 2. ACC mengikuti ujian skripsi
			14 Apr 2025 11:27:49



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

Alamat : Jalan Yos Sudarso 118 E/S Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📮 22812
Homepage: <https://pe.unias.ac.id> email: pe@unias.ac.id

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Midi Indonesia TBK Jalan Yosurdaso 2 Kota Gunungsitoli”, yang disusun oleh Enjelisna Zebua NIM. 219901012, Program Studi Pendidikan Ekonomi, telah dikoreksi oleh Pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang skripsi.

Gunungsitoli, 17 April 2025

Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
NIDN. 0112099301



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Rektorat : Jalan Pancasila No. 10 Kota Gunungsitoli ■ +626392620815 Nias ■ 22814
Homepage: <https://unias.ac.id> email: admin@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 027/UN06.01/TU.01.20/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini,

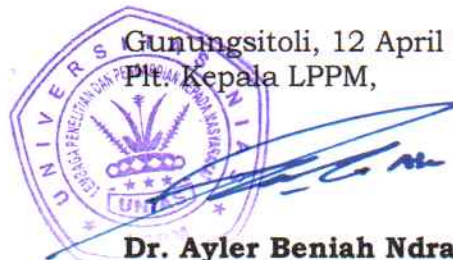
Nama : **Dr. Ayler Beniah Ndraha, S.STP., M.Si**
NIDN : 8934030021
Pangkat/Golongan : Penata /III/c
Jabatan : Plt. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian
kepada Masyarakat

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **ENJELISNA ZEBUA**
NIM : 219901012
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT MIDI UTAMA
INDONESIA Tbk. DI JALAN YOS SUDARSO 2 KOTA
GUNUNGSITOLI**

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme terhadap Skripsi mahasiswa tersebut di atas melalui aplikasi Turnitin, dan mendapat tingkat Similarity 16% dan tingkat Artificial Intelligence (AI) 0%, sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi.



Gunungsitoli, 12 April 2025
Plt. Kepala LPPM,

Dr. Ayler Beniah Ndraha, S.STP., M.Si., C.PS
NIDK. 8934030021

Tembusan :

1. Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi
2. Mahasiswa an. ENJELISNA ZEBUA



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
Alamat : Jalan Yos Sudarso 118 E/S Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📮 22812
Homepage: <https://pe.unias.ac.id> email: pe@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

Nomor: 172/UN10.05/PP.08.03/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Septianti Laoli, S.Pd.,M.Pd.E
NIDN : 0112099301
Pangkat : Penata/III/c
Jabatan Akademik : Lektor
Jabatan : Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Enjelisna Zebua
NIM : 219901012
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk. Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli

Yang bersangkutan dinyatakan telah menyelesaikan mata kuliah sebanyak: (144 SKS) di Program Studi Pendidikan Ekonomi, kecuali mata kuliah Penulisan Skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Gunungsitoli, 14 April 2025

Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi



Eka Septianti Laoli, S.Pd.,M.Pd.E
NIDN. 0112099301

Gunungsitoli, 14 April 2025

Perihal : Permohonan Ujian Skripsi
Lampiran : Satu Berkas

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
di
Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Enjelisna Zebua
NIM : 219901012
Program : Sarjana
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Dosen Pembimbing : Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk. Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli.

Mengajukan permohonan untuk diperkenankan menempuh Ujian Skripsi. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan :

1. Biodata Peserta Ujian Skripsi
2. Lembar persetujuan Dosen Pembimbing Skripsi
3. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi (Print Out SIMAT)
4. Fotokopi Surat Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi
5. Fotokopi KRS semester 1 sampai Semester Berkenaan
6. Fotokopi KHS dari semester 1 sampai terakhir
7. Fotokopi Pembayaran Uang Ujian Skripsi
8. Surat Keterangan telah menyelesaikan semua beban studi kecuali skripsi/penulisan skripsi/thesis writing*)
9. Transkrip Nilai yang telah ditandatangani ketua program Studi
10. Surat Keterangan telah melakukan pengecekan Plagiarisme dari LPPM.
11. Telah mengisi link bit.ly/MendaftarSidangSkripsiFKIP

Atas perhatian Bapak, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Pemohon


Enjelisna Zebua
NIM 219901012

Tembusan

Yth.
Dekan FKIP Universitas Nias



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

Alamat : Jalan Yos Sudarso 118 E/S Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias ✉ 22812
Homepage: <https://pe.unias.ac.id> email: pe@unias.ac.id

KESEDIAAN MENGHADIRI UJIAN SKRIPSI

Sehubungan dengan pelaksanaan ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias,

Nama : Enjelisna Zebua

NIM : 219901012

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Nias

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Midi
Indonesia TBK Jalan Yosurdaso 2 Kota Gunungsitoli

Waktu pelaksanaan ujian skripsi,

Hari/Tanggal : 17 April 2025

Pukul : 09.00 Wib s/d 11.00 Wib

Tempat : FKIP Universitas Nias

Dengan ini menyatakan **kesediaan/ketidaksediaan** menghadiri sidang skripsi pada waktu yang telah ditetapkan.

Gunungsitoli, 17 April 2025

Dewan Penguji,

1. Asali Lase, S.Pd., M.M
2. Yearning Harefa, S.E., M.Si
3. Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E

Tanda Tangan,

1. 
2. 
3. 

- Coret yang tidak perlu



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

Alamat : Jalan Yos Sudarso 118 E/S Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📠 22812
Homepage: <https://pe.unias.ac.id> email: pe@unias.ac.id

SURAT PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI

Nomor: 172/UN10.05/PP.08.03/2025

Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Nias menetapkan dewan penguji skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias:

Nama : Enjelisna Zebua
NIM : 219901012
Program : Sarjana
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Midi Indonesia TBK Jalan Yosurdaso 2 Kota Gunungsitoli

Waktu pelaksanaan ujian:

Hari/tanggal : Kamis, 17 April 2025
Pukul : 09.00-11.00 WIB
Tempat : Ruang Prodi Pendidikan Ekonomi

Dewan Penguji dan Dosen Saksi:

No	Nama	Jabatan Dalam Ujian*)	Ket
1.	Asali Lase, S.Pd., M.M	Penguji I	
2.	Yearning Harefa, S.E., M.Si	Penguji II	
3.	Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E	Pembimbing	

Gunungsitoli, 14 April 2025

Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi



Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
NIDN. 0112099301

Tembusan disampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Dekan FKIP Universitas Nias
3. Mahasiswa yang dibimbing (Enjelisna Zebua)



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

Alamat : Jalan Yos Sudarso 118 E/S Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📠 22812
Homepage: <https://pe.unias.ac.id> email: pe@unias.ac.id

Nomor : 176 /UN.10.10/PN.01.02/2025
Lampiran : 1 (satu) set
Perihal : Undangan Pelaksanaan Ujian Skripsi
atas nama **Enjelisna Zebua**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Dewan Penguji :

1. Asali Lase, S.Pd., M.M
2. Yearning Harefa, S.E., M.Si
3. Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E

Penguji I
Penguji II
Pembimbing

di

Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan Ujian Skripsi mahasiswa :

Nama : Enjelisna Zebua
NIM : 219901012
Program : Sarjana
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT
Midi Indonesia TBK Jalan Yosurdaso 2 Kota Gunungsitoli

Waktu pelaksanaan ujian skripsi,

Hari/Tanggal : 17 April 2025
Pukul : 09.00 Wib s/d 11.00 Wib
Tempat : FKIP Universitas Nias

Bersama ini turut terlampir: (1) Surat Penetapan Dewan Penguji Skripsi; (2) Naskah Skripsi; (3) Lembar Penilaian; dan (4) Lembar perbaikan; yang diserahkan langsung oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas perhatian Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Gunungsitoli, 14 April 2025

Ketua Program Studi,



Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
NIDN. 0112099301

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Nias
2. Dekan FKIP Universitas Nias
3. Mahasiswa yang diuji (**Enjelisna Zebua**)



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

Alamat : Jalan Yos Sudarso 118 E/S Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📠 22812
Homepage: <https://pe.unias.ac.id> email: pe@unias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

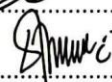
Pada hari ini, Kamis Tanggal Tujuh Belas Bulan April Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima telah diselenggarakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : Enjelisna Zebua
NIM : 219901012
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk. Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli
Waktu : 09.00 WIB – 11.00 WIB

Susunan Dewan Penguji

1. Asali Lase, S.Pd., M.M
2. Yearning Harefa, S.E., M.Si
3. Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

Berdasarkan penilaian para penguji, yang bersangkutan memperoleh nilai rata-rata Dengan demikian yang bersangkutan dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~**, dengan predikat kelulusan

YUDISIUM: SANGAT MEMUASKAN / ~~MEMUASKAN~~ / ~~CUKUP~~ / KURANG / SANGAT KURANG

Gunungsitoli, 17 April 2025

Dewan Ujian Skripsi

Ketua,



Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
NIDN. 01120993301



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

Alamat : Jalan Yos Sudarso 118 E/S Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📠 22812
Homepage: <https://pe.unias.ac.id> email: pe@unias.ac.id

LEMBAR PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NIAS

1. Dosen Penguji

Nama : Asali Lase, S.Pd.,M.M
NIDN : 0120066502
Jabatan : Penguji I
Unit Kerja : Universitas Nias

2. Mahasiswa

Nama : Enjelisna Zebua
NIM : 219901012
Program : Sarjana
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT
Midi Utama Indonesia Tbk. Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota
Gunungsitoli

3. Waktu Pelaksanaan Ujian:

Hari/tanggal : Kamis, 17 April 2025
Pukul : 09.00 WIB – 11.00 WIB
Tempat : Ruang Prodi Pendidikan Ekonomi

4. Perbaikan Skripsi:

No	Bab/Halaman	Uraian
1/		- langkapi surat - langkapi / perbaiki schedule penelitian -

Gunungsitoli, 17 April 2025

Penguji I


Asali Lase, S.Pd.,M.M
NIDN. 0120066502



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

Alamat : Jalan Yos Sudarso 118 E/S Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📠 22812
Homepage: <https://pe.unias.ac.id> email: pe@unias.ac.id

LEMBAR PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NIAS

1. Dosen Penguji

Nama : Yearning Harefa, S.E., M.Si
NIDN : 0118098002
Jabatan : Penguji II
Unit Kerja : Universitas Nias

2. Mahasiswa

Nama : Enjelisna Zebua
NIM : 219901012
Program : Sarjana
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT
Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota
Gunungsitoli

3. Waktu Pelaksanaan Ujian:

Hari/tanggal : Kamis, 17 April 2025
Pukul : 09.00 WIB – 11.00 WIB
Tempat : Ruang Prodi Pendidikan Ekonomi

4. Perbaikan Skripsi:

No	Bab/Halaman	Uraian
		perbaiki jlh populasi, diambil dr mana? Rumusan & tug. penelitian tidak sejalan dgn ident. masalah

Gunungsitoli, 17 April 2025

Penguji II

Yearning

Yearning Harefa, S.E., M.Si
NIDN. 0118098002-



LEMBAR PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Enjelisna Zebua
NIM : 219901012
Program : Sarjana
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk. Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli

No.	Nama	Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan	Keterangan
1.	Asali Iase, S.Pd., M.M	Penguji I	28/04/25		Telah diperiksa/ Belum diperiksa
2.	Yearning harefa, S.E., M.Si	Penguji II	30/04/25		Telah diperiksa/ Belum diperiksa
3.	Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E	Pembimbing	30/04/25		Telah diperiksa/ Belum diperiksa

Telah dipertahankan di depan dewan penguji skripsi pada tanggal 17 April 2025.

Gunungsitoli, 30 April 2025

Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi



Eka Septianti Laoli, S.Pd., M.Pd.E
NIDN. 0112099301

BIODATA PENULIS



Enjelisna Zebua lahir Di Desa Mondrali, Kecamatan Idanogawo, Kabupaten Nias pada tanggal 21 Desember 2002, anak ke 1 dari 4 bersaudara, pasangan dari **Fahela Zebua** (Ayah) dan **Syuriawati Waruwu** (Ibu). Awal mengenal lingkungan pendidikan Sekolah Dasar (SD) pada tahun 2008 dan selesai tahun 2015 di SD Negeri 071052 Mondrali. Kemudian setelah tamat SD, penulis melanjutkan studi di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Gido

Dari tahun 2015-2018. Setelah tamat SMP, Penulis melanjutkan studi di Sekolah Menengah Atas (SMK) Swasta Advent Nias dari tahun 2018-2021. Setelah tamat dari bangku SMK, Penulis melanjutkan pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Nias, Universitas Nias dan mengambil jurusan Program Studi Pendidikan Ekonomi , Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan.

Pada awal tahun 2025, penulis memulai melaksanakan penelitian ilmiah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Universitas Nias. Setelah beberapa lama melaksanakan penelitian dan oleh karena Kuasa dan Berkat Tuhan, tepatnya pada tanggal 17 April 2025 telah mampu mempertahankan di depan Dosen Penguji Skripsi dan dinyatakan “LULUS” dengan predikat Yudisium “SANGAT MEMUASKAN” dan berhak mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Selama menempuh pendidikan di Universitas Nias banyak pengalaman belajar yang didapatkan dan terlibat dalam berbagai kegiatan sebagai mahasiswa, baik dibidang pendidikan dan pengajaran , bidang penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat.