

LAMPIRAN I

Nomor Angket:

KUESIONER (ANGKET)

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli

I. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan prodi S1-Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
2. Berilah tanda lingkaran (√) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu atas partisipasinya dalam hal berguna mensukseskan penelitian ini.

II. Deskripsi Responden

Nama	:	
Usia	:	
Jenis Kelamin	:	
Pendidikan	:	
Alamat	:	

III. Skor Nilai Kuesioner (ANGKET)

Petunjuk isian Kuesioner:

Ada lima (5) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (√) yaitu:

- a. Opsi (SS) sangat setuju diberi skor = 5
- b. Opsi (S) setuju diberi skor = 4
- c. Opsi (KS) kurang setuju = 3
- d. Opsi (TS) tidak setuju = 2
- e. Opsi (STS) sangat tidak setuju = 1

Variabel (X)
(Sistem Manajemen Kualitas)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Fokus pada pelanggan (<i>Customer Focus</i>)					
a.	Keluhan pelanggan ditanggapi dengan cepat dan profesional.					
b.	Produk dan layanan yang ditawarkan sesuai dengan keinginan pelanggan.					
c.	UD. Wiramas Karya secara rutin menerima keluhan dari pelanggan untuk perbaikan yang akan datang					
2.	Kepemimpinan (<i>Leadership</i>)					
a.	Pimpinan usaha dan karyawan untuk terus meningkatkan kualitas manajemen layanan kepada pelanggan.					
b.	Pimpinan usaha secara aktif terlibat dalam mereview produk baru kepada pelanggannya mendapat respon balik terkait dengan manajemen kualitas usaha.					
c.	Pimpinan usaha memberikan arahan kepada karyawan terkait dengan sistem manajemen kualitas guna diteruskan kepada setiap pelanggan.					
3.	Keterlibatan sumber daya manusia (<i>Engagement of People</i>)					
a.	Setiap karyawan memahami perannya dalam menjaga mutu produk dan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan					
b.	Pelanggan diberi kesempatan untuk menyampaikan ide atau masukan untuk meningkatkan kualitas manajemen usaha.					

c.	Pelanggan diberi ruang berupa saran dan keluhan bila manajemen usaha tidak sesuai dengan harapan pelanggan.					
4.	Pendekatan proses (<i>Process Approach</i>)					
a.	Proses pembelian produk dan pelayanan berjalan secara efisien dan terkontrol. Pada tiap pembelian barang yang di beli pelanggan.					
b.	Proses pemesanan barang dan pengantaran dilakukan dengan baik sehingga dapat dirasakan oleh pelanggan					
c.	Proses kerja karyawan mencapai kepuasan pelanggan secara konsisten terhadap kualitas manajemen yang diberikan					
5.	Peningkatan secara terus menerus (<i>Improvement</i>)					
a.	Pimpinan usaha berusaha memperbaiki kekurangan yang ditemukan. Terkait kerusakan barang yang di beli pelanggan					
b.	Pimpinan usaha secara rutin mengawasi kinerja karyawan toko.					
c.	Pimpinan usaha memberikan apresiasi kepada karyawan pada layana pelanggan					
6.	Pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta (<i>Evidence-Based Decision Making</i>)					
a.	Pimpinan usaha menggunakan data pelanggan sebagai dasar perbaikan manajemen layanan.					
b.	Pimpinan usaha memberikan teguran kepada karyawan bila terbukti mengurangi jumlah dan kualitas barang					

	pada pelanggan.					
c.	Setiap keputusan pimpinan terkait kebijakan usaha selalu dipatuhi karyawan guna menjaga kualitas manajemen usaha, karena pelanggan sebagai mitra bisnis.					
7.	Manajemen Hubungan (<i>Relationship Management</i>)					
a.	Pimpinan usaha menjalin kerjasama kepada pelanggan toko					
b.	Pimpinan usaha secara rutin mengevaluasi kinerja sistem manajemen kualitas terhadap karyawan.					
c.	Pimpinan usaha melakukan inovasi dan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi dari keluhan dan saran pelanggan.					

**Indikator Variabel Y
(Kepuasan Pelanggan)**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Mutu Barang					
a.	Produk yang saya terima sesuai dengan spesifikasi yang dipesan pelanggan					
b.	Produk dari UD. Wiramas Karya tahan lama dan berkualitas baik.					
c.	Mutu produk selalu konsisten dari waktu ke waktu.					
2.	Mutu Layanan					
a.	Pelayanan dari karyawan sangat ramah dan sopan.					
b.	Pelayanan pelanggan dilakukan dengan cepat dan tanggap.					

c.	Pelayanan yang saya terima memenuhi harapan saya sebagai pelanggan.					
3.	Harga					
a.	Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.					
b.	Harga yang ditawarkan UD. Wiramas Karya kompetitif dibandingkan pesaing.					
c.	Informasi tentang harga disampaikan secara jelas dan transparan.					
4.	Waktu Penyerahan					
a.	Produk selalu dikirim tepat waktu sesuai dengan jadwal yang disepakati..					
b.	Proses pengiriman dilakukan dengan efisien dan profesional..					
c.	UD. Wiramas Karya memberikan informasi yang jelas jika ada keterlambatan pengiriman.					
5.	Keamanan					
a.	Produk dikemas dengan baik dan aman saat diterima.					
b.	UD. Wiramas memiliki sistem pengamanan produk yang baik selama pengiriman.					
c.	Produk yang rusak/kadarluarsa akan diganti sesuai dengan pemesanan					

LAMPIRAN I

Nomor Angket:49.....

KUESIONER (ANGKET)

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli

I. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan prodi SI-Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
2. Berilah tanda lingkaran (√) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu atas partisipasinya dalam hal berguna mensukseskan penelitian ini.

II. Deskripsi Responden

Nama	:	Marlinus Zebra
Usia	:	39 tahun
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
Pendidikan	:	SMA
Alamat	:	Desa hitinala

III. Skor Nilai Kuesioner (ANGKET)

Petunjuk isian Kuesioner:

Ada lima (5) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (√) yaitu:

- a. Opsi (SS) sangat setuju diberi skor = 5
- b. Opsi (S) setuju diberi skor = 4
- c. Opsi (KS) kurang setuju = 3
- d. Opsi (TS) tidak setuju = 2
- e. Opsi (STS) sangat tidak setuju = 1

Variabel (X)
(Sistem Manajemen Kualitas)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Fokus pada pelanggan (<i>Customer Focus</i>)					
a.	Keluhan pelanggan ditanggapi dengan cepat dan profesional.	✓				
b.	Produk dan layanan yang ditawarkan sesuai dengan keinginan pelanggan.	✓				
c.	UD. Wiramas Karya secara rutin menerima keluhan dari pelanggan untuk perbaikan yang akan datang	✓				
2.	Kepemimpinan (<i>Leadership</i>)					
a.	Pimpinan usaha dan karyawan untuk terus meningkatkan kualitas manajemen layanan kepada pelanggan.	✓				
b.	Pimpinan usaha secara aktif terlibat dalam mereview produk baru kepada pelanggan guna mendapat respon balik terkait dengan manajemen kualitas usaha.	✓				
c.	Pimpinan usaha memberikan arahan kepada karyawan terkait dengan sistem manajemen kualitas guna diteruskan kepada setiap pelanggan.	✓				
3.	Keterlibatan sumber daya manusia (<i>Engagement of People</i>)					
a.	Setiap karyawan memahami perannya dalam menjaga mutu produk dan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan	✓				
b.	Pelanggan diberi kesempatan untuk menyampaikan ide atau masukan untuk meningkatkan kualitas manajemen usaha.	✓				

c.	Pelanggan diberi ruang berupa saran dan keluhan bila manajemen usaha tidak sesuai dengan harapan pelanggan.	✓				
4.	Pendekatan proses (<i>Process Approach</i>)					
a.	Proses pembelian produk dan pelayanan berjalan secara efisien dan terkontrol. Pada tiap pembelian barang yang di beli pelanggan.	✓				
b.	Proses pemesanan barang dan pengantaran dilakukan dengan baik sehingga dapat dirasakan oleh pelanggan	✓				
c.	Proses kerja karyawan mencapai kepuasan pelanggan secara konsisten terhadap kualitas manajemen yang diberikan	✓				
5.	Peningkatan secara terus menerus (<i>Improvement</i>)	✓				
a.	Pimpinan usaha berusaha memperbaiki kekurangan yang ditemukan. Terkait kerusakan barang yang di beli pelanggan	✓				
b.	Pimpinan usaha secara rutin mengawasi kinerja karyawan toko.	✓				
c.	Pimpinan usaha memberikan apresiasi kepada karyawan pada layana pelanggan	✓				
6.	Pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta (<i>Evidence-Based Decision Making</i>)					
a.	Pimpinan usaha menggunakan data pelanggan sebagai dasar perbaikan manajemen layanan.	✓				
b.	Pimpinan usaha memberikan teguran kepada karyawan bila terbukti mengurangi jumlah dan kualitas barang	✓				

	pada pelanggan.					
c.	Setiap keputusan pimpinan terkait kebijakan usaha selalu dipatuhi karyawan guna menjaga kualitas manajemen usaha, karena pelanggan sebagai mitra bisnis.	✓				
7.	Manajemen Hubungan (<i>Relationship Management</i>)					
a.	Pimpinan usaha menjalin kerjasama kepada pelanggan toko	✓				
b.	Pimpinan usaha secara rutin mengevaluasi kinerja sistem manajemen kualitas terhadap karyawan.	✓				
c.	Pimpinan usaha melakukan inovasi dan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi dari keluhan dan saran pelanggan.	✓				

**Indikator Variabel Y
(Kepuasan Pelanggan)**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Mutu Barang					
a.	Produk yang saya terima sesuai dengan spesifikasi yang dipesan pelanggan	✓				
b.	Produk dari UD. Wiramas Karya tahan lama dan berkualitas baik.	✓				
c.	Mutu produk selalu konsisten dari waktu ke waktu.	✓				
2.	Mutu Layanan					
a.	Pelayanan dari karyawan sangat ramah dan sopan.	✓				
b.	Pelayanan pelanggan dilakukan dengan cepat dan tanggap.	✓				

c.	Pelayanan yang saya terima memenuhi harapan saya sebagai pelanggan.	✓					
3.	Harga						
a.	Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.	✓					
b.	Harga yang ditawarkan UD. Wiramas Karya kompetitif dibandingkan pesaing.	✓					
c.	Informasi tentang harga disampaikan secara jelas dan transparan.	✓					
4.	Waktu Penyerahan						
a.	Produk selalu dikirim tepat waktu sesuai dengan jadwal yang disepakati..	✓					
b.	Proses pengiriman dilakukan dengan efisien dan profesional..	✓					
c.	UD. Wiramas Karya memberikan informasi yang jelas jika ada keterlambatan pengiriman.	✓					
5.	Keamanan						
a.	Produk dikemas dengan baik dan aman saat diterima.	✓					
b.	UD. Wiramas memiliki sistem pengamanan produk yang baik selama pengiriman.	✓					
c.	Produk yang rusak/kadarluarsa akan diganti sesuai dengan pemesanan	✓					

ket: 50

Kualitas
mas Karya

ian dalam
Ekonomi

h sesuai

ak/Tbu

atas

7

LAMPIRAN I

Nomor Angket: ...50.....

KUESIONER (ANGKET)

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli

I. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan prodi S1-Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
2. Berilah tanda lingkaran (√) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu atas partisipasinya dalam hal berguna mensukseskan penelitian ini.

II. Deskripsi Responden

Nama	:	Ahmad Albar Tanjung
Usia	:	46 tahun
Jenis Kelamin	:	laki laki
Pendidikan	:	SMA
Alamat	:	Jl. Sirao

III. Skor Nilai Kuesioner (ANGKET)

Petunjuk isian Kuesioner:

Ada lima (5) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (√) yaitu:

- a. Opsi (SS) sangat setuju diberi skor = 5
- b. Opsi (S) setuju diberi skor = 4
- c. Opsi (KS) kurang setuju = 3
- d. Opsi (TS) tidak setuju = 2
- e. Opsi (STS) sangat tidak setuju = 1

Variabel (X)
(Sistem Manajemen Kualitas)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Fokus pada pelanggan (<i>Customer Focus</i>)					
a.	Keluhan pelanggan ditanggapi dengan cepat dan profesional.	✓				
b.	Produk dan layanan yang ditawarkan sesuai dengan keinginan pelanggan.	✓				
c.	UD. Wiramas Karya secara rutin menerima keluhan dari pelanggan untuk perbaikan yang akan datang	✓				
2.	Kepemimpinan (<i>Leadership</i>)					
a.	Pimpinan usaha dan karyawan untuk terus meningkatkan kualitas manajemen layanan kepada pelanggan.	✓				
b.	Pimpinan usaha secara aktif terlibat dalam mereview produk baru kepada pelanggan guna mendapat respon balik terkait dengan manajemen kualitas usaha.		✓			
c.	Pimpinan usaha memberikan arahan kepada karyawan terkait dengan sistem manajemen kualitas guna diteruskan kepada setiap pelanggan.	✓				
3.	Keterlibatan sumber daya manusia (<i>Engagement of People</i>)					
a.	Setiap karyawan memahami perannya dalam menjaga mutu produk dan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan	✓				
b.	Pelanggan diberi kesempatan untuk menyampaikan ide atau masukan untuk meningkatkan kualitas manajemen usaha.		✓			

c.	Pelanggan diberi ruang berupa saran dan keluhan bila manajemen usaha tidak sesuai dengan harapan pelanggan.	✓					
4.	Pendekatan proses (<i>Process Approach</i>)						
a.	Proses pembelian produk dan pelayanan berjalan secara efisien dan terkontrol. Pada tiap pembelian barang yang di beli pelanggan.		✓				
b.	Proses pemesanan barang dan pengantaran dilakukan dengan baik sehingga dapat dirasakan oleh pelanggan	✓					
c.	Proses kerja karyawan mencapai kepuasan pelanggan secara konsisten terhadap kualitas manajemen yang diberikan	✓					
5.	Peningkatan secara terus menerus (<i>Improvement</i>)						
a.	Pimpinan usaha berusaha memperbaiki kekurangan yang ditemukan. Terkait kerusakan barang yang di beli pelanggan	✓					
b.	Pimpinan usaha secara rutin mengawasi kinerja karyawan toko.		✓				
c.	Pimpinan usaha memberikan apresiasi kepada karyawan pada layana pelanggan	✓					
6.	Pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta (<i>Evidence-Based Decision Making</i>)						
a.	Pimpinan usaha menggunakan data pelanggan sebagai dasar perbaikan manajemen layanan.	✓					
b.	Pimpinan usaha memberikan teguran kepada karyawan bila terbukti mengurangi jumlah dan kualitas barang		✓				

	pada pelanggan.					
c.	Setiap keputusan pimpinan terkait kebijakan usaha selalu dipatuhi karyawan guna menjaga kualitas manajemen usaha, karena pelanggan sebagai mitra bisnis.	✓				
7.	Manajemen Hubungan (<i>Relationship Management</i>)					
a.	Pimpinan usaha menjalin kerjasama kepada pelanggan toko		✓			
b.	Pimpinan usaha secara rutin mengevaluasi kinerja sistem manajemen kualitas terhadap karyawan.	✓				
c.	Pimpinan usaha melakukan inovasi dan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi dari keluhan dan saran pelanggan.	✓				

**Indikator Variabel Y
(Kepuasan Pelanggan)**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Mutu Barang					
a.	Produk yang saya terima sesuai dengan spesifikasi yang dipesan pelanggan	✓				
b.	Produk dari UD. Wiramas Karya tahan lama dan berkualitas baik.	✓				
c.	Mutu produk selalu konsisten dari waktu ke waktu.	✓				
2.	Mutu Layanan					
a.	Pelayanan dari karyawan sangat ramah dan sopan.		✓			
b.	Pelayanan pelanggan dilakukan dengan cepat dan tanggap.	✓				

c.	Pelayanan yang saya terima memenuhi harapan saya sebagai pelanggan.	✓				
3.	Harga					
a.	Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.		✓			
b.	Harga yang ditawarkan UD. Wiramas Karya kompetitif dibandingkan pesaing.	✓				
c.	Informasi tentang harga disampaikan secara jelas dan transparan.		✓			
4.	Waktu Penyerahan					
a.	Produk selalu dikirim tepat waktu sesuai dengan jadwal yang disepakati..	✓				
b.	Proses pengiriman dilakukan dengan efisien dan profesional..	✓				
c.	UD. Wiramas Karya memberikan informasi yang jelas jika ada keterlambatan pengiriman.	✓				
5.	Keamanan					
a.	Produk dikemas dengan baik dan aman saat diterima.	✓				
b.	UD. Wiramas memiliki sistem pengamanan produk yang baik selama pengiriman.		✓			
c.	Produk yang rusak/kadarluarsa akan diganti sesuai dengan pemesanan	✓				

No. Res	Daftar Skor Item Pengetahuan																				XTotal
	PX1	PX2	PX3	PX4	PX5	PX6	PX7	PX8	PX9	PX10	PX11	PX12	PX13	PX14	PX15	PX16	PX17	PX18	PX19	PX20	
1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	99
2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	94
3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	92
4	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	90
5	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	82
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
7	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	99
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	103
9	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	82
10	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	82
11	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	50
12	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	67
13	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
14	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	96
15	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	93
16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	103
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	65
18	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	97
19	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	91
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	103
22	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	89
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
24	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	82
25	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	96
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	59
27	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	89
28	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	99
29	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	72
30	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	90
31	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	90
32	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	88
33	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	96
34	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	93
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	103
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
37	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	97
38	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	91
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
40	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	103
41	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	89
42	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	91
43	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	93
44	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	99
45	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	94
46	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	92
47	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	90
48	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	82
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
50	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	99
51	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	103
52	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	82
53	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	82
54	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	50
55	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
56	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
57	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	96
58	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	93
59	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	103
60	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	65
61	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	97
62	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	4	4	87
63	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
64	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	103
65	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	89
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
67	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	82
68	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	1	92
69	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	59
70	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	89
71	1	5	5	4	1	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	1	4	5	83
72	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	72
73	5	4	4	1	5	4	5	5	5	5	1	4	4	5	4	5	5	5	5	4	90
74	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	90
75	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	84
76	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	4	92
77	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	1	4	4	4	5	4	4	5	4	5	89
78	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	91
79	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	65
80	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	97
81	4	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	88
82	1	5	1	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	81
83	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	103
84	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	4	4	4	4	1	78
85	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	91
86	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	92

</

No. Res	Daftar Skor Item Pernyataan															Total Y
	PV1	PV2	PV3	PV4	PV5	PV6	PV7	PV8	PV9	PV10	PV11	PV12	PV13	PV14	PV15	
1	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	69
2	2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	64
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	63
4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	64
5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	59
6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
7	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	71
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73
9	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	59
10	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	58
11	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	38
12	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
13	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	71
15	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	66
16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	47
18	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	68
19	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	66
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
22	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	64
23	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	47
24	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	60
25	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	68
26	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	43
27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	64
28	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	71
29	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	52
30	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	67
31	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	63
32	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	64
33	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	71
34	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	66
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	47
37	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	68
38	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	66
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
41	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	64
42	4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	63
43	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	68
44	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	71
45	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	67
46	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	64
47	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	65
48	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	60
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
50	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	71
51	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73
52	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	59
53	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	58
54	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	38
55	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
56	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
57	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	71
58	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	66
59	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	47
61	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	68
62	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	66
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
64	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
65	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	62
66	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	45
67	5	4	2	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	58
68	5	5	2	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	65
69	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	42
70	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	64
71	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	68
72	4	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	50
73	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	66

74	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	63
75	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	62
76	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	70
77	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	65
78	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
79	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	46
80	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	67
81	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	65
82	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
83	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
84	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	64
85	4	5	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	61
86	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	67

		Correlations																					Xt ot al
		X 01	X0 2	X 03	X 04	X 05	X 06	X0 7	X 08	X 09	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X1 6	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	
X0 1	Pear son Corr elatio n	1	.39 3	.5 59	.3 25	.3 55	.6 25	.31 1	.5 94	.6 87	.4 66	.6 20	.3 02	.4 96	.1 19	.3 93	.31 1	.3 86	.7 00	.4 73	.5 88	.39 3	.6 87
	Sig. (2- tailed) N		.00 0	.0 00	.0 02	.0 01	.0 00	.00 4	.0 00	.0 00	.0 00	.0 05	.0 00	.0 00	.2 76	.0 00	.00 4	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.00 0	.0 00
		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X0 2	Pear son Corr elatio n	.3 93	1	.4 41	.5 70	.2 26	.6 02	.45 6	.5 44	.6 01	.6 15	.4 69	.5 86	.4 49	.6 13	.7 22	.45 6	.5 44	.4 65	.5 48	.5 26	1.0 00	.7 77
	Sig. (2- tailed) N	.0 00		.0 00	.0 00	.0 36	.0 00	.00 0	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.00 0	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.00 0	.0 00
		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X0 3	Pear son Corr elatio n	.5 59	.44 1	1	.4 98	.2 25	.2 22	.36 8	.5 80	.3 69	.4 27	.4 86	.5 66	.1 90	.1 66	.5 02	.36 8	.3 55	.2 37	.3 63	.2 97	.44 1	.6 20
	Sig. (2- tailed) N	.0 00	.00 0		.0 00	.0 38	.0 40	.00 0	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.1 28	.0 00	.00 0	.0 01	.0 28	.0 01	.0 05	.0 00	.0 00
		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X0 4	Pear son Corr elatio n	.3 25	.57 0	.4 98	1	.1 42	.4 63	.41 4	.4 61	.5 13	.5 45	.5 68	.6 90	.6 99	.3 24	.5 70	.41 4	.4 61	.4 14	.4 70	.4 28	.57 0	.6 98
	Sig. (2- tailed) N	.0 02	.00 0	.0 00		.1 94	.0 00	.00 0	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 02	.0 00	.00 0	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.00 0	.0 00
		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X0 5	Pear son Corr elatio n	.3 55	.22 6	.2 25	.1 42	1	.3 89	.19 9	.4 04	.1 77	.2 54	.2 35	.1 46	.3 35	.4 78	.2 26	.19 9	.4 04	.4 67	.1 90	.1 59	.22 6	.4 33
	Sig. (2- tailed) N	.0 01	.03 6	.0 38	.1 94		.0 00	.06 7	.0 00	.1 04	.0 18	.0 30	.1 81	.0 02	.0 00	.0 36	.06 7	.0 00	.0 00	.0 80	.0 44	.03 6	.0 00
		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X0 6	Pear son Corr elatio n	.6 25	.60 2	.2 22	.4 63	.3 89	1	.41 6	.5 10	.6 52	.5 93	.4 74	.3 60	.3 94	.3 40	.5 34	.41 6	.5 10	.7 17	.5 18	.6 22	.60 2	.7 30
	Sig. (2- tailed) N	.0 00	.00 0	.0 40	.0 00	.0 00		.00 0	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 01	.0 00	.0 01	.0 00	.00 0	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.00 0	.0 00
		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X0 7	Pear son Corr elatio n	.3 11	.45 6	.3 68	.4 14	.1 99	.4 16	1	.4 78	.5 68	.5 69	.3 87	.5 52	.3 90	.3 51	.4 56	1.0 00	.5 48	.4 59	.4 88	.5 43	.6 6	.7 77
	Sig. (2- tailed) N	.0 04	.00 0	.0 00	.0 00	.0 67	.0 00		.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 01	.0 00	.00 0	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.00 0	.0 00
		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X0 8	Pear son Corr elatio n	.5 94	.54 4	.5 80	.4 61	.4 04	.5 10	.47 8	1	.5 91	.8 78	.6 00	.5 41	.6 50	.3 50	.5 44	.47 8	.7 64	.4 65	.4 17	.5 51	.54 4	.8 24
	Sig. (2- tailed) N	.0 00	.00 0	.0 00	.0 00	.0 00	.00 0		.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 01	.0 00	.00 0	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.00 0	.0 00
		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X0 9	Pear son Corr elatio n	.6 87	.60 1	.3 69	.5 13	.1 77	.6 52	.56 8	.5 91	1	.6 86	.6 90	.5 44	.4 81	.3 93	.6 01	.56 8	.5 91	.7 76	.6 47	.77	.60 1	.8 39
	Sig. (2- tailed) N	.0 00	.00 0	.0 00	.0 00	.1 04	.0 00	.00 0	.0 00		.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.00 0	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.00 0	.0 00
		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1 0	Pear son Corr elatio n	.4 66	.61 5	.4 27	.5 45	.2 54	.5 93	.56 9	.8 78	.6 86	1	.4 70	.6 28	.5 02	.4 38	.6 15	.56 9	.8 78	.5 49	.9 33	.6 42	.61 5	.8 52

[illegible]

[illegible]

	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y10	Pearson Correlation	.512 ^{**}	.558 ^{**}	.565 ^{**}	.425 ^{**}	.675 ^{**}	.568 ^{**}	.686 ^{**}	1.000 ^{**}	.686 ^{**}	1	.662 ^{**}	.544 ^{**}	.605 ^{**}	.425 ^{**}	.774 ^{**}	.835 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y11	Pearson Correlation	.789 ^{**}	.700 ^{**}	.587 ^{**}	.511 ^{**}	.689 ^{**}	.494 ^{**}	.687 ^{**}	.662 ^{**}	.687 ^{**}	.662 ^{**}	1	.717 ^{**}	.652 ^{**}	.511 ^{**}	.758 ^{**}	.866 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y12	Pearson Correlation	.619 ^{**}	.965 ^{**}	.620 ^{**}	.425 ^{**}	.419 ^{**}	.552 ^{**}	.628 ^{**}	.544 ^{**}	.628 ^{**}	.544 ^{**}	.717 ^{**}	1	.739 ^{**}	.425 ^{**}	.448 ^{**}	.797 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y13	Pearson Correlation	.549 ^{**}	.682 ^{**}	.814 ^{**}	.440 ^{**}	.498 ^{**}	.500 ^{**}	.645 ^{**}	.605 ^{**}	.645 ^{**}	.605 ^{**}	.652 ^{**}	.739 ^{**}	1	.440 ^{**}	.520 ^{**}	.805 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y14	Pearson Correlation	.392 ^{**}	.410 ^{**}	.467 ^{**}	1.000 ^{**}	.427 ^{**}	.374 ^{**}	.482 ^{**}	.425 ^{**}	.482 ^{**}	.425 ^{**}	.511 ^{**}	.425 ^{**}	.440 ^{**}	1	.479 ^{**}	.648 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y15	Pearson Correlation	.553 ^{**}	.453 ^{**}	.571 ^{**}	.479 ^{**}	.890 ^{**}	.519 ^{**}	.645 ^{**}	.774 ^{**}	.645 ^{**}	.774 ^{**}	.758 ^{**}	.448 ^{**}	.520 ^{**}	.479 ^{**}	1	.817 ^{**}

	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
YTo tal	Pearson	.710**	.779**	.764**	.648**	.767**	.679**	.850**	.835**	.850**	.835**	.866**	.797**	.805**	.648**	.817**	1
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reabilitas X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.952	21

Hasil Uji Reabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.953	15

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.956 ^a	.915	.914	2.732
a. Predictors: (Constant), Sistem Manajemen Kualitas				

Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.482	2.019		1.725	.088
	Sistem Manajemen Kualitas	.682	.023	.956	30.027	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Normalitas Data

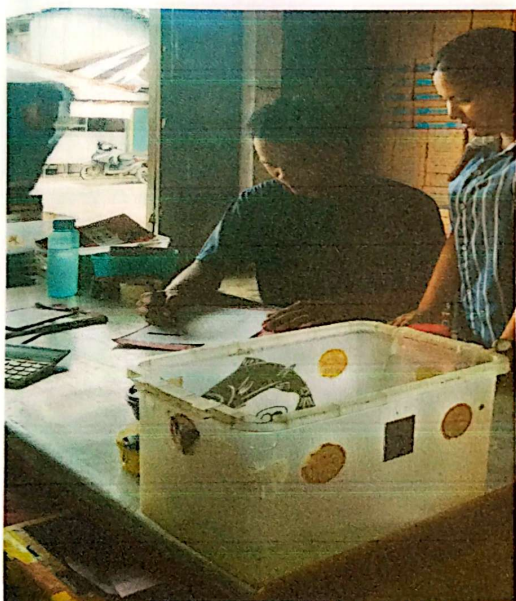
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.43760036
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.060
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		Sistem Manajemen Kualitas	Kepuasan Pelanggan
Sistem Manajemen Kualitas	Pearson Correlation	1	.996**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	86	86
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.996**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	86	86

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

FOTO DOKUMENTASI





YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan karet No.30 Kelurahan Ilir. Kec. Gunungsitoli Kota Gunungsitoli
Homepage : <https://mnj.unias.ac.id> email : mnj.unias.aj.id

Gunungsitoli, 12 November 2024

Hal : Pengajuan Judul Rancangan penelitian

Kepada Yth.Bapak/Ibu Dosen
Pembimbing Akademik

Dengan hormat.

1. Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mega Vebriniyanti Gea

NIM : 2321251

Jumlah SKS yang telah diselesaikan : 130 SKS

Dengan ini mengajukan judul rancangan penelitian dan memohon kepada Bapak/Ibu
Kiranya dapat berkenan menyetujui salah satu judul yang saya ajukan dibawah ini:

No	Rancangan Judul Penelitian	Persetujuan	
		Tanggal	Paraf
1.	Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli	12/11/24	
2.	Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Kualitas Pelayanan Konsumen Pada UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli		
3.	Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Reduksi Produk Rusak Pada UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli		

Demikian permohonan ini saya ajukan dengan harapan semoga Bapak/Ibu dapat mempertimbangkannya.

Hormat saya
Pemohon

Mega Vebriniyanti Gea
NIM. 2321251



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan karet No.30 Kelurahan Ilir. Kec. Gunungsitoli Kota Gunungsitoli
Homepage : <https://mnj.unias.ac.id> email : mnj.unias.aj.id

TOPIK PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Mega Vebriniyanti Gea
NIM : 2321251
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Tema Penelitian : Total Quality Management (TQM)

Judul	Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli
Lokus	UD. Wiramas Karya
Alamat	Afilaza Jl. Sudirman No. 116 Kota Gunungsitoli
Fenomena	Permasalahan ini mengacu pada kurangnya penerapan manajemen kualitas terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks industri kecil atau menengah seperti di UD. Wiramas Karya yang beroperasi di Kota Gunungsitoli. Permasalahan yang sering terjadi yaitu ketidaksesuaian waktu pengantataran pesanan barang dan sebagian produk tidak sesuai harapan pelanggan pada UD. Wiarmas Karya. Selain itu, meskipun konsep sistem manajemen kualitas sudah banyak diterapkan di perusahaan besar, pengaruh nyata yang sering terjadi terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan kecil belum cukup banyak dibahas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi bagaimana penerapan sistem manajemen kualitas mempengaruhi kepuasan pelanggan pada UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli.



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan karet No.30 Kelurahan Ilir. Kec. Gunungsitoli Kota Gunungsitoli
Homepage : <https://mnj.unias.ac.id> email : mnj.unias.aj.id

Latar Belakang

Dalam dunia bisnis yang kompetitif saat ini, perusahaan harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas produk maupun layanan yang diberikan kepada pelanggan. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mencapai tujuan ini adalah Penerapan Sistem Manajemen Kualitas yang terstruktur, seperti Total Quality Management (TQM) untuk memastikan bahwa kualitas produk dan layanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan pelanggan. TQM melibatkan seluruh aspek organisasi dalam perbaikan kualitas secara berkelanjutan dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan harapan pelanggan dan meningkatkan pengalaman pelanggan.

Sistem Manajemen Kualitas atau manajemen mutu adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa produk atau layanan sesuai yang diharapkan (Philip B. Crosby 1979). Namun meskipun berbagai upaya perbaikan yang dilakukan, masih terdapat perbedaan manajemen perusahaan dan pelanggan mengenai kualitas kepuasan pelanggan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan. Oleh karena itu, Penting untuk menganalisis apakah penerapan sistem manajemen kualitas yang dilakukan oleh UD. Wiramas Karya dapat benar-benar berpengaruh meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menggali hubungan antara penerapan sistem manajemen kualitas dan tingkat kepuasan pelanggan di perusahaan tersebut.

Goetsch & Davis (2014) menyebutkan bahwa Total Quality Management TQM merupakan suatu filosofi yang melibatkan peningkatan kualitas terus-menerus, berfokus pada pelanggan, dan melibatkan seluruh karyawan serta pengelolaan proses secara menyeluruh.

Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor industri kecil dan menengah, UD. Wiramas Karya perlu memahami apakah implementasi Total Quality Management (TQM) dapat memberikan



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan karet No.30 Kelurahan Ilir. Kec. Gunungsitoli Kota Gunungsitoli
Homepage : <https://mnj.unias.ac.id> email : mnj.unias.aj.id

	dampak positif terhadap kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya akan mempengaruhi loyalitas dan peningkatan pendapat perusahaan. Maka penelitian ini sangat relevan untuk menilai efektivitas sistem manajemen kualitas yang diterapkan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang lebih baik.
Perumusan masalah	1. Bagaimana penerapan Sistem Manajemen Kualitas di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli? 2. Apakah penerapan Sistem Manajemen Kualitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli? 3. Faktor-faktor apa saja Sistem Manajemen Kualitas yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terkait penerapan Total Quality Management (TQM) di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli?
Tujuan penelitian	1. Untuk mengetahui penerapan Sistem Manajemen Kualitas di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli. 2. Untuk mengetahui penerapan Sistem Manajemen Kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli. 3. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor dalam Sistem Manajemen Kualitas yang mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan terkait penerapan Total Quality Management TQM di UD. Wiramas Karya kota Gunungsitoli.
Metode penelitian	Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang mengandalkan pengukuran objektif dan analisis matematis (statistik) terhadap sampel data yang diperoleh melalui kuesioner, jejak pendapat, tes, atau instrumen penelitian lainnya untuk membuktikan atau menguji hipotesis (dugaan sementara) yang diajukan dalam penelitian.



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan karet No.30 Kelurahan Ilir. Kec. Gunungsitoli Kota Gunungsitoli
Homepage : <https://mnj.unias.ac.id> email : mnj.unias.aj.id

Daftar Pustaka	Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1993). <i>Quality Control Handbook</i> . McGraw-Hill. Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). <i>Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality</i> . Pearson Education. Oakland, J. S. (2014). <i>Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases</i> . Routledge.
----------------	--

Gunungsitoli, 12 November 2024

Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing Skripsi

Tri Hartati Hulu, S.E., M.Si
NIDN. 0121049602

Tembusan :

1. Kepala LPPM Universitas Nias
2. Dekan Fakultas Ekonomi

Disahkan Oleh :

Plt. Ketua Prodi Studi Manajemen,

Idarni Harefa, S.E., M.E
NIDN. 01128129102

NIM :

2321251

NAMA MAHASISWA :

MEGA VEBRINIYANTI GEA

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli

LOKUS :

UD. Wiramas Karya

Dosen Pembimbing :

Tri Hartati Hulu, M.Si

Konsentrasi :

Operasional

Tema :

TQM

[Ubah Judul](#)

Riwayat Bimbingan Proposal

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	RANCANGAN PENELITIAN BAB I- BAB III <i>06 Apr 2025 22:36:54</i>	Revisi bab I (Latar belakang, Rumusan masalah dan tujuan) Bab II (Kerangka Berpikir) File Skripsi	Catatan perbaikan ada di dalam draft File Skripsi <i>11 Apr 2025 16:13:21</i>
2	Proposal penelitian <i>19 Apr 2025 20:08:45</i>	Bab I, Bab II, Bab III File Skripsi	Catatan perbaikan ada di dalam draft File Skripsi <i>24 Apr 2025 12:38:32</i>

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
3	Rancangan penelitian 24 Apr 2025 21:21:39	Revisi Bab I - III File Skripsi	Catatan perbaikan ada di dalam draft File Skripsi 28 Apr 2025 10:42:19
4	Proposal Penelitian 28 Apr 2025 14:36:19	Perbaikan Bab I - Bab III File Skripsi	Acc untuk di seminarkan File Skripsi 28 Apr 2025 19:40:10

Selesai

Proses pembimbingan proposal ini telah selesai dan telah dilanjutkan pada tahapan selanjutnya.

LEMBAR PERSETUJUAN

Rancangan penelitian yang diajukan oleh :

Nama : Mega Vebriniyanti Gea
NIM : 2321251
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Bidang Kosentrasi : Manajemen Operasional
Fakultas : Ekonomi
Judul Rancangan : Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan.

Gunungsitoli, 30 April 2025

Disetujui oleh :

Plt. Ketua Prodi Studi Manajemen,



Idarni Harefa, S.E., M.E
NIDN. 01128129102

Dosen Pembimbing,



Tri Hartati S. Hulu, S.E., M.Si
NIDN. 0121049602



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jl. Karet No. 30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Pada hari ini Sabtu tanggal Sepuluh bulan Mei tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : **MEGA VEBRINIYANTI GEA**
NIM : **2321251**
Program : **Sarjana**
Program Studi : **Manajemen**
Fakultas : **Ekonomi**
Judul Skripsi : **Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli.**

W a k t u Pelaksanaan : 08.00 wib-selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Tri Hartati Sukartini Hulu, S.E., M.Si
(Pembimbing)
2. Aferiaman Telaumbanua, SE., MM
(Penelaah)

Tanda Tangan

1.

2.

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Tri Hartati Sukartini Hulu, S.E., M.Si (Pembimbing)	85
2. Aferiaman Telaumbanua, SE., MM (Penelaah)	80
Total Nilai	165

Rata-rata nilai adalah: 82,5

Gunungsitoli, 10 Mei 2025
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,

Idarni Harefa, S.E., M.E.
NIDN. 0128129102



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA KETERANGAN SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias
menerangkan bahwa :

Nama	: MEGA VEBRINIYANTI GEA
NIM	: 2321251
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :

hari / tanggal	: Sabtu, 10 Mei 2025
Pukul	: 08.00 wib-selesai
tempat	: Ruang 8

Dengan hasil penilaian :

☐

Rancangan penelitian telah cukup baik dan lengkap sehingga telah dapat dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(90-100)

☒

Rancangan penelitian telah cukup baik, namun masih perlu disempurnakan dan dilengkapi dengan instrumen sebelum dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(70-89)

☐

Rancangan rancangan penelitian masih perlu dikembangkan, namun masalah penelitian masih dianggap cukup baik untuk dijadikan topik permasalahan skripsi. Dianjurkan seminar perbaikan.
(55-69)

☐

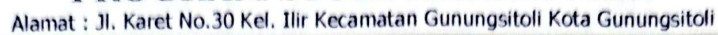
Rancangan penelitian tidak memenuhi syarat untuk dikembangkan sebagai bahan skripsi. Mahasiswa perlu memikirkan untuk memilih topik lain dan wajib mengikuti seminar rancangan skripsi.
(0-5)

Gunungsitoli, 10 Mei 2025

Plt. Ketua Program Studi Manajemen,

Idarni Harefa, S.E., M.E
NIDN. 0128129102

*Catatan:
Beri tanda centang (✓)
Pada salah satu kotak.*



Tri Hartati Sukartini Hulu, S.E., M.Si
NIDN. 0121049602

LEMBAR PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan Oleh :

Nama : MEGA VEBRINIYANTI GEA
Nim : 2321251
Program : Sarjana
Program Studi : S-1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN
KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI UD. WIRAMAS KARYA KOTA GUNUNGSITOLI

Telah diperiksa disetujui untuk meneliti

Gunungsitoli, Mei 2025

Dosen Penelaah,



Aferi Aman Telaumbanua, S.E., M.M
NIDN. 0116047202

Dosen Pembimbing,



Tri Hartati S. Hulu, S.E., M.Si
NIDN. 0121049602

Plt. Ketua Program Studi Manajemen,



Idarni Harefa, S.E., M.E
NIDN. 0128129102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

31 Mei 2025

Nomor : 759 /UN11/PN.01.02/2025
Lampiran : 1 (set)
Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan UD Wiramas Karya Kota Gunungsitoli
di
Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :
Nama : **Mega Vebriniyanti Gea**
NIM : 2321251
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh penerapan sistim manajemen kualitas terhadap kepuasan pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli
Lokasi Penelitian : UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli
Jadwal Penelitian : 31 Mei 2025 sampai selesai

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 kerjasama diucapkan terima kasih.

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Serniati Zebua, S.E., M.Si
NIDN. 0103098702

Tembusan :

- Yth.
1. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan)
 2. Warek Lingkup Universitas Nias
 3. Kepala LPPM Universitas Nias
 4. Ketua Program Studi Manajemen
 5. Peneliti yang bersangkutan (**Mega Vebriniyanti Gea**)
 6. Arsip

UD. WIRAMAS KARYA

Sudirman, Gunungsitoli – Nias

Gunungsitoli, 02 Juni 2025

Perihal : Konfirmasi Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth
Dekan Universitas Nias Fakultas Ekonomi

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat Nomor : 759 /UN11/PN.01.02/2025 tanggal 31 Mei 2025 perihal
Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian Mahasiswa kepada mahasiswa :

Nama : Mega Vebriniyanti Gea

NPM : 2321251

Jurusan : Manajemen

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut diatas dapat kami terima untuk
Pelaksanaan Penelitian di UD. WIRAMAS KARYA terhitung mulai 02 juni 2025 s/d selesai.

Demikian surat ini kami sampaikan dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami

HRD

 
Nilawati

UD. WIRAMAS KARYA

Alamat : Jl. Sudirman No. 116 Kota Gunungsitoli

No : -

Perihal : Selesai Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.

Dekan Universitas Nias Fakultas

Ekonomi

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat nomor: 759/UN11/PN.01.02/2025 tanggal 31 Mei 2025, perihal Permohonan Izin Melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi atas nama mahasiswa:

Nama : Mega Vebriniayanti Gea

NIM : 2321251

Semester : 8

Program Studi : Manajemen

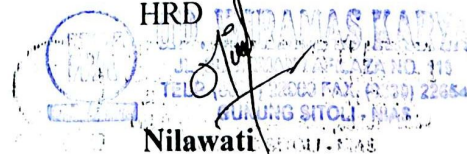
Judul : Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut **TELAH SELESAI MELAKSANAKAN PENELITIAN** di UD. Wiramas Karya.

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gunungsitoli, 02 Juli 2025

HRD


Nilawati

NIM :

2321251

NAMA MAHASISWA :

MEGA VEBRINIYANTI GEA

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli

LOKUS :

UD. Wiramas Karya

Dosen Pembimbing :

Nanny A. Buulolo, SE.,M.Si

Konsentrasi :

Operasional

Tema :

TQM

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UD WIRAMAS KARYA KOTA GUNUNGSITOLI 04 Jul 2025 21:37:36	PEMBAHASAN BAB IV - BAB V File Skripsi	SILAHKAN PERBAIKI SESUAI COMENT DI WORD File Skripsi 10 Jul 2025 19:41:43
2	Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli 16 Jul 2025 09:00:01	Bab IV - Bab V File Skripsi	ACC UJIAN SKRIPSI File Skripsi 21 Jul 2025 08:13:36

Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir Gunungsitoli

HP. 081262459445 Kode Pos 22812

Homepage: <https://unias.ac.id> email : pb@unias.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli** disusun oleh **Mega Vebriniyanti Gea** NIM. 2321251, program studi manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, **24** Juli 2025

Dosen Pembimbing,

Nanny A. Buulolo, S.E., M.Si
NIDN. 0112049701



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 : 430/UN06.01/TU.01.20/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M**
NIDN : 0112078103
Pangkat/Golongan : Penata Tk.I /III/d
Jabatan : Plh. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Nias

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **Mega Vebriniyanti Gea**
NIM : 2321251
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UD. WIRAMAS KARYA KOTA GUNUNGSITOLI

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme terhadap Skripsi mahasiswa tersebut di atas melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* 19% dan tingkat *Artificial Intelligence* (AI) 0%, sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi.

Gunungsitoli, 5 Agustus 2025

Plh. Kepala LPPM,

Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M.
NIDN. 0112078103

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Manajemen
2. Mahasiswa an. **Mega Vebriniyanti Gea.**



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

No: 072 / UN . 1 / . 02 / PP - 09 - 01 / 2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Universitas Nias, menerangkan bahwa:

Nama : Mega Vebriniyanti Gea

NIM : 2321251

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan DI UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli

Bahwa yang bersangkutan Lulus semua Mata Kuliah di Program Studi S-1 Manajemen, kecuali Mata Kuliah Penulisan Skripsi. Untuk itu, dimohon untuk kiranya untuk diterbitkan Transkrip Nilai kepada yang bersangkutan. Atas kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Gunungsitoli, 6 Agustus 2025

Ketua Program Studi Manajemen

Heniwati Gulo, S.E., M.E.
NUPTK. 2839774675230262



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, 06 Agustus 2025

Hal : Permohonan Ujian Skripsi
Lampiran : dua Berkas
Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
c.q. Ketua Program Studi Manajemen
Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli - Kota Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Mega Vebriniyanti Gea**
NIM : 2321251
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi (FE)

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

1. Surat Permohonan Ujian Skripsi
2. Surat Kesiapan Menghadiri Ujian Skripsi
3. Bukti Skripsi Telah Melewati Cek *Plagiat* Dari LPPM
4. Surat Keterangan Bebas Matakuliah
5. Surat Pengesahan Skripsi yang di tandangani oleh Pembimbing
6. Surat Keterangan Telah Berakhir Meneliti Dari Tempat Penelitian
7. Surat Pernyataan Keaslian Skripsi Yang Di Tandatangani Oleh Mahasiswa
Diatas Meterai 10.000
8. Menggandakan *Hardcopy* Skripsi Yang Telah di Jilid Sebanyak 3 (Tiga)
Rangkap
9. Riwayat Bimbingan SKRIPSI di SIMAT Dari Dosen Pembimbing
10. Menunjukkan KRS/KHS Asli Semester 1 Sampai Terakhir
11. Fotokopi KHS Terakhir
12. Transkrip Nilai Sementara Dari SIMAT
13. Slip Pembayaran Uang Kuliah Terakhir
14. Map Merah 3 Buah

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya
Pemohon,

Mega Vebriniyanti Gea
NIM. 2321251

Tembusan disampaikan kepada
Rektor Universitas Nias
c.q. Wakil Rektor I



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

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

Hal : Ketersediaan Menghadiri Sidang Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
c.q. Ketua Program Studi Manajemen
Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunung Sitoli
Kota Gunung Sitoli

Nama : **Mega Vebriniyanti Gea**
NIM : 2321251
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di UD. Wiramas Karya Kota
Gunung Sitoli

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menghadiri sidang skripsi pada waktu yang telah ditetapkan.

Gunung Sitoli, 06 Agustus 2025

Hormat saya

Mega Vebriniyanti Gea
NIM. 2321251



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

8 Agustus 2025

Nomor : 1020/UN11.02/PP.08.03/2025
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **MEGA VEBRINIYANTI GEA**

Kepada Yth.

- | | |
|--|------------|
| 1. Aferiaman Telaumbanua, S.E., MM. | Penguji I |
| 2. Idarni Harefa, SE., ME | Penguji II |
| 3. Nanny Artatina Buulolo, S.E., M.Si. | Pembimbing |

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **MEGA VEBRINIYANTI GEA**
NIM : 2321251
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap
Kepuasan Pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli

diharapkan kehadiran Bapak/ibu pada acara dimaksud yang
diselenggarakan:
hari/tanggal : Selasa, 12 Agustus 2025
pukul : 17.00 Wib s/d selesai
tempat : Ruang 7

Naskah skripsi yang diujikan, disampaikan langsung oleh Program Studi.
Atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terima kasih.

Kaprodi Manajemen

Heniwati Gulo, S.E., M.E
NUPTK. 2839774675230262

Tembusan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Dekan Fakultas Ekonomi
- ③ Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

NB. Diharapkan kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing/Penguji berpakaian rapi, khusus untuk Bapak Dosen diwajibkan memakai kemeja non batik pakai dasi



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal Dua belas Agustus tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

N a m a : **MEGA VEBRINIYANTI GEA**
NIM : 2321251
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap
Kepuasan Pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota
Gunungsitoli

W a k t u Pelaksanaan : 17.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

1. Nanny Artatina Buulolo, S.E., M.Si
2. Aferiaman Telaumbanua, SE.,MM
3. Idarni Harefa, SE.,ME

TandaTangan

1. 
2. 
3. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Nanny Artatina Buulolo, S.E., M.Si	90
2. Aferiaman Telaumbanua, SE.,MM	86
3. Idarni Harefa, SE.,ME	85
Total Nilai	263

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah **87**.....

(.....)

Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/Tidak Lulus dengan Predikat Kelulusan... **A-**.....

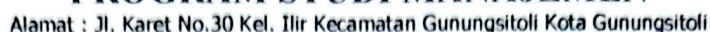
Keterangan:
Nilai Yudisium:

90.00-100. = A
85.00-89.99 = A-
80.00-84.99 = B+
75.00-79.99 = B
70.00-74.99 = B-
65.00-69.99 = C+
60.00-64.99 = C
55.00-59.99 = C-
50.00-54.99 = D
< 40.99 = E

Gunungsitoli, 12 Agustus 2025
Ketua Program Studi,

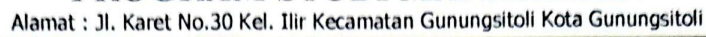


Heniwati Gulo, S.E., M.E.
NUPTK. 2839774675230262



NIDN. 0112049701

Aferiaman Telaumbanua, SE.,MM
NIDN. 0116047202



NIDN. 0111038208

BIODATA PENULIS



Mega Vebriniayanti Gea (Mega Vebri) dilahirkan di Ombolata, pada tanggal 24 Januari 1999, anak keempat dari 5 bersaudara dari pasangan Sinehe Gea dan Otiliba Laoli. Saya menempuh pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 071076 Ombolata, Kota Gunungsitoli dan lulus pada tahun 2011. Kemudian Selanjutnya melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Gunungsitoli Idanoi, Kota Gunungsitoli dan lulus pada tahun 2014.

dan setelah tamat, melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Namohalu Esiwa Kabupaten Nias Utara dengan jurusan Administrasi Perkantoran dan lulus pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan studi pendidikan di salah satu universitas yang ada di Nias yaitu di Universitas Nias dengan program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi. yang dimana kampus ini sebelumnya bernama STIE Pembangunan Nasional Nias.

Pada awal bulan November 2024, mencoba memulai penelitian ilmiah di di UD. Wiramas Karya Gunungsitoli sebagai syarat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Universitas Nias. Setelah melaksanakan penelitian berkat dan pertolongan Tuhan akhirnya bisa mempertahankan ujian skripsi di depan dosen penguji dan dinyatakan "LULUS" pada tanggal 12 Agustus 2025 dengan predikat memuaskan dan berhak menyandang Gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Selama menempuh pendidikan di Universitas Nias banyak pengalaman dan pembelajaran yang didapatkan baik di bidang pendidikan, bidang penelitian dan juga pengabdian kepada masyarakat.