

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Drediano Harawa

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 32 tahun

Jabatan : Petani

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : Miga

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet	✓				
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan		✓			
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.	✓				
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.		✓			
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.	✓				
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya		✓			
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.	✓				
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli	✓				
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung	✓				
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan	✓				

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan	✓				
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya	✓				
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.	✓				
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi		✓			
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan	✓				
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.		✓			
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.	✓				
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.		✓			
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.	✓				
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.		✓			

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima	✓				
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan	✓				
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.		✓			
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.	✓				
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.		✓			
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.	✓				

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Ones Harfa

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 21

Jabatan : Wiraswasta

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : Pasar Gunungsitoli

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet	✓				
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan		✓			
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.				✓	
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.				✓	
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.				✓	
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya					✓
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.			✓		
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli				✓	
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung			✓		
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan					✓

**Kepuasan Pelanggan
(Y)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima		✓			
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓		
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.		✓			
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.			✓		
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.			✓		
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.				✓	

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Intan Zai

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☒

Umur : 24 tahun

Jabatan : Wiraswasta

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : Pasar Gunungsitoli

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet		✓			
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan			✓		
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.				✓	
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.					✓
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.			✓		
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.				✓	
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli					✓
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung				✓	
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan					✓

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan			✓		
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya				✓	
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.					✓
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan					✓
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.				✓	
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.					✓
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.			✓		
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.					✓
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.			✓		

Kepuasan Pelanggan
(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima				✓	
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan					✓
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.				✓	
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.			✓		
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.				✓	

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Lilis Laambanka

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☒

Umur : 23 tahun

Jabatan : Wiraswasta

Pendidikan terakhir : Smn

Tempat bekerja : Pasar Gunungsitoli

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujurnya dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima			✓		
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.				✓	
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.					✓
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.			✓		
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.			✓		

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Wanni halawa

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☒

Umur : 23 tahun

Jabatan : Wiraswasta

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : Pasar Gunastoli

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet			✓		
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.		✓			
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.				✓	
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.				✓	
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya					✓
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.			✓		
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli					✓
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung				✓	
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan				✓	

Kepuasan Pelanggan
(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima	✓				
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan	✓				
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.		✓			
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.			✓		
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.				✓	
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.			✓		

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : N. Idris Harafa

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 24 tahun

Jabatan : Wiraswasta

Pendidikan terakhir : SMP

Tempat bekerja : Pasar Gunung Sitoli

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet				✓	
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan			✓		
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.				✓	
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.					✓
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.			✓		
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya					✓
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.			✓		
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli					✓
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung			✓		
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan					✓

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan				✓	
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya					✓
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.				✓	
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi					✓
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan				✓	
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.					✓
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.				✓	
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.					✓
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.			✓		
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.					✓

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima	✓				
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan	✓				
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.		✓			
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.		✓			
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.			✓		
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.			✓		

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Seryani Wawu

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☒

Umur : 25 tahun

Jabatan : Wiraswasti

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : Pasar Gunungsitoli

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet			✓		
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.		✓			
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.				✓	
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.		✓			
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.		✓			
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli				✓	
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung		✓			
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan				✓	

Kepuasan Pelanggan
(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima					✓
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan					✓
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.		✓			
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.		✓			
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.			✓		
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.				✓	

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Wahis Harefa

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☒

Umur : 25 tahun

Jabatan : Wira Swasta

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : Pasar Gunungsitoli

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet			✓		
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.			✓		
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.					✓
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.			✓		
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.			✓		
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli					✓
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung			✓		
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan				✓	

**Kepuasan Pelanggan
(Y)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima			✓		
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.					✓
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.			✓		
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.					✓
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.			✓		

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Yanto Zai

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 22

Jabatan : Wiraswasta

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : Pasar Gunungsitoli

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet					✓
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan			✓		
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.					✓
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.			✓		
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.				✓	
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya					✓
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.			✓		
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli				✓	
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung					✓
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan			✓		

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan				✓	
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya					✓
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.				✓	
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi					✓
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan				✓	
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.					✓
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.				✓	
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.					✓
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.				✓	
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.					✓

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima					✓
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.			✓		
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.					✓
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.				✓	
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.					✓

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Fandi Zaiukhu

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 22 tahun

Jabatan : Wiraswasta

Pendidikan terakhir : SMP

Tempat bekerja : Pasar Gunungsitoli

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban “sangat Setuju”

Skor 4 = untuk kategori jawaban “Setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “netral”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “Tidak Setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “Sangat Tidak Setuju”

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet			✓		
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.			✓		
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.				✓	
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.			✓		
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya					✓
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.			✓		
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli					✓
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung			✓		
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan					✓

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima					✓
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.					✓
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.					✓
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.			✓		

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Tiwan Zalukhu

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 22 tahun

Jabatan : Wiraswasta

Pendidikan terakhir : Smp

Tempat bekerja : Iir

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujurnya dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet			✓		
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan		✓			
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.	✓				
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.			✓		
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.				✓	
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya		✓			
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.				✓	
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli					✓
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung				✓	
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan					✓

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan					✓
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya				✓	
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.					✓
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan					✓
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.				✓	
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.					✓
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.				✓	
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.					✓
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.				✓	

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima					✓
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.					✓
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.					✓
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.			✓		

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Bertat Zega

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 21 tahun

Jabatan : Witaswasta

Pendidikan terakhir : Smp

Tempat bekerja : Lir

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet		✓			
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan			✓		
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.				✓	
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.			✓		
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.				✓	
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya			✓		
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.					✓
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli			✓		
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung					✓
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan			✓		

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan					✓
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya				✓	
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.					✓
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan					✓
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.				✓	
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.					✓
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.			✓		
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.				✓	
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.				✓	

Kepuasan Pelanggan
(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima			✓		
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.			✓		
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.			✓		
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.					✓

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Setianus Batee

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 20 tahun

Jabatan : wiraswasta

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : ILIR

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujurnya dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet				✓	
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.					✓
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.				✓	
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.					✓
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.					✓
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli					✓
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung					✓
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan					✓

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan			✓		
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya			✓		
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.				✓	
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan			✓		
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.					✓
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.			✓		
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.				✓	
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.					✓
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.				✓	

Kepuasan Pelanggan
(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima					✓
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan					✓
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.					✓
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.					✓
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.				✓	

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Iwan Larasi

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 20

Jabatan : Buruh

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : Lir

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban “sangat Setuju”

Skor 4 = untuk kategori jawaban “Setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “netral”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “Tidak Setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “Sangat Tidak Setuju”

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet				✓	
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.					✓
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.				✓	
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.					✓
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.					✓
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli					✓
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung					✓
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan					✓

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan			✓		
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya			✓		
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.				✓	
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan			✓		
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.					✓
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.			✓		
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.				✓	
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.					✓
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.				✓	

Kepuasan Pelanggan
(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima					✓
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan					✓
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.					✓
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.					✓
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.				✓	

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Ikan Latu

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 15 tahun

Jabatan : Wiraswasta

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : Alir

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet				✓	
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.					✓
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.				✓	
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.					✓
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.					✓
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli					✓
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung					✓
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan					✓

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan			✓		
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya			✓		
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.				✓	
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan			✓		
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.					✓
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.			✓		
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.				✓	
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.					✓
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.				✓	

**Kepuasan Pelanggan
(Y)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima					✓
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan					✓
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.					✓
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.					✓
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.				✓	

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Setiawanus Harefa

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 20 tahun

Jabatan : Wiraswasta

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : ILIR

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban “sangat Setuju”

Skor 4 = untuk kategori jawaban “Setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “netral”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “Tidak Setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “Sangat Tidak Setuju”

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet				✓	
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.					✓
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.				✓	
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.					✓
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.					✓
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli					✓
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung					✓
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan					✓

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan			✓		
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya			✓		
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.				✓	
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan			✓		
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.					✓
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.			✓		
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.				✓	
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.					✓
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.				✓	

**Kepuasan Pelanggan
(Y)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima					✓
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan					✓
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.					✓
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.					✓
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.				✓	

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Doklasman Kharawa

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 21 tahun

Jabatan : Sekretaris Buruh

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : ILIR

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujurnya dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet				✓	
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.					✓
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.				✓	
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.					✓
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.					✓
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli					✓
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung					✓
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan					✓

Kepuasan Pelanggan
(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima					✓
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan					✓
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.					✓
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.					✓
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.				✓	

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan			✓		
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya			✓		
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.				✓	
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan			✓		
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.					✓
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.			✓		
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.				✓	
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.					✓
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.				✓	

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Tri Laoli

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 20 tahun

Jabatan : Wiraswasta

Pendidikan terakhir : SMN

Tempat bekerja : ILIR

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban “sangat Setuju”

Skor 4 = untuk kategori jawaban “Setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “netral”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “Tidak Setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “Sangat Tidak Setuju”

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet		✓			
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan	✓				
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.			✓		
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.	✓				
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.			✓		
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.					✓
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli			✓		
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung				✓	
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan			✓		

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan		✓			
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya				✓	
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.					✓
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan					✓
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.				✓	
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.					✓
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.				✓	
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.					✓
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.				✓	

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima				✓	
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan					✓
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.				✓	
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.					✓
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.				✓	
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.					✓

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Tomson 2A1

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 22 tahun

Jabatan : Wakil

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : Lib

Pengantar

Instrumen ini didarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet	✓				
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan			✓		
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.				✓	
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.					✓
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.				✓	
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya			✓		
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.				✓	
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli			✓		
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung				✓	
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan					✓

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan					✓
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya				✓	
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.					✓
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan		✓			
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.				✓	
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.		✓			
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.				✓	
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.		✓			
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.				✓	

**Kepuasan Pelanggan
(Y)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima					✓
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.					✓
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.					✓
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.			✓		

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Septian Hira

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 27 tahun

Jabatan : BPd

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : lib

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet	✓				
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan	✓				
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.	✓				
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.		✓			
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.	✓				
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya		✓			
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.	✓				
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli		✓			
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung	✓				
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan		✓			

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan	✓				
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya	✓				
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.		✓			
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi		✓			
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan		✓			
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.		✓			
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.		✓			
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.		✓			
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.	✓				
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.		✓			

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima	✓				
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan	✓				
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.	✓				
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.	✓				
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.	✓				
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.	✓				

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Trimer Hulu

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 22 tahun

Jabatan : Pekerja

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : miga

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujurnya dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban “sangat Setuju”

Skor 4 = untuk kategori jawaban “Setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “netral”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “Tidak Setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “Sangat Tidak Setuju”

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet	✓				
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan	✓				
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.	✓				
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.	✓				
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.		✓			
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya	✓				
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.		✓			
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli	✓				
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung		✓			
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan	✓				

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan	✓				
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya	✓				
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.		✓			- -
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi	✓				
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan		✓			
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.	✓				
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.		✓			
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.	✓				:
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.		✓			
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.	✓				

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima	✓				
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan		✓			
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.	✓				
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.		✓			
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.	✓				
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.		✓			

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Depi Setrawan Gea

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 20 tahun

Jabatan : wiraswasta

Pendidikan terakhir : Smp

Tempat bekerja : Sifatade labaloho

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban “sangat Setuju”

Skor 4 = untuk kategori jawaban “Setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “netral”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “Tidak Setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “Sangat Tidak Setuju”

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet		✓			
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan			✓		
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.				✓	
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.			✓		
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.				✓	
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya			✓		
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.				✓	
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli			✓		
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung				✓	
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan		✓			

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan		✓			
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya			✓		
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.				✓	
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi					✓
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan			✓		
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.				✓	
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.			✓		
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.				✓	
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.			✓		
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.				✓	

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima				✓	
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan					✓
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.			✓		
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.					✓
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.			✓		
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.					✓

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Lesli Zal

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 20 tahun

Jabatan : Wirausaha

Pendidikan terakhir : SMK

Tempat bekerja : Siapa saja labuloko

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban “sangat Setuju”

Skor 4 = untuk kategori jawaban “Setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “netral”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “Tidak Setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “Sangat Tidak Setuju”

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet			✓		
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.			✓		
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.				✓	
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.			✓		
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.			✓		
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli					✓
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung			✓		
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan					✓

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan					✓
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya					✓
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.					✓
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi			✓		
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan	✓				
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.		✓			
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.		✓			
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.			✓		
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.	✓				
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.		✓			

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima				✓	
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.		✓			
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.		✓			
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.			✓		
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.			✓		

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Yenti Waruwu

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☒

Umur : 29 tahun

Jabatan : Ibu rumah tangga

Pendidikan terakhir : SMK

Tempat bekerja : Sikarite Kab. Obo

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujurnya dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet	✓				
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan		✓			
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.			✓		
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.				✓	
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.			✓		
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya					✓
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.			✓		
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli					✓
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung			✓		
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan					✓

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan			✓		
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya				✓	
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.					✓
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan					✓
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.			✓		
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.					✓
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.			✓		
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.					✓
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.			✓		

Kepuasan Pelanggan
(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima			✓		
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.					✓
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.	✓				
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.	✓				
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.	✓				

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Drs

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☒

Umur : 28 tahun

Jabatan : PNS

Pendidikan terakhir : S-1

Tempat bekerja : Podo

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet				✓	
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.					✓
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.				✓	
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.					✓
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.					✓
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli				✓	
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung					✓
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan				✓	

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima			✓		
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.			✓		
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.			✓		
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.				✓	

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Wans Ielambardei

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☒

Umur : 30

Jabatan : Ibu rumah tangga

Pendidikan terakhir : SM A

Tempat bekerja : SIFALETE Kabaioho

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet	✓				
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan		✓			
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.				✓	
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.			✓		
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.			✓		
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya		✓			
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.				✓	
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli			✓		
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung				✓	
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan			✓		

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan	✓				
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya				✓	
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.			✓		
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan			✓		
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.				✓	
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.			✓		
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.				✓	
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.			✓		
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.					✓

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima					✓
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan					✓
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.				✓	
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.					✓
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.				✓	

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : AFRIK Lase

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☒

Umur : 30 tahun

Jabatan : Ibu rumah tangga

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : Sifatate Labaloho

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet	✓				
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan					✓
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.	✓				
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.			✓		
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.			✓		
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.			✓		
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli				✓	
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung			✓		
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan				✓	

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan			✓		
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya				✓	
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.					✓
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan				✓	
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.				✓	
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.					✓
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.			✓		
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.				✓	
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.				✓	

Kepuasan Pelanggan
(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima					✓
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.					✓
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.					✓
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.		✓			

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Lisra Njulu

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☒

Umur : 27

Jabatan : PNS

Pendidikan terakhir : S-1

Tempat bekerja : Fodo

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet		✓			
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan			✓		
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.					✓
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.				✓	
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.					✓
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.					✓
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli				✓	
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung					✓
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan				✓	

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan				✓	
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya					✓
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.				✓	
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi					✓
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan				✓	
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.					✓
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.				✓	
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.					✓
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.				✓	
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.					✓

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima				✓	
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓		
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.				✓	
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.					✓
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.				✓	
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.					✓

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Yahima harefa

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☒

Umur : 35 tahun

Jabatan : Ibu rumah tangga

Pendidikan terakhir : SMP

Tempat bekerja : Sipalate tabaloho

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujurnya dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet			✓		
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.					✓
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.			✓		
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.				✓	
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya			✓		
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.				✓	
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli				✓	
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung			✓		
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan				✓	

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan				✓	
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya			✓		
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.					✓
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan			✓		
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.					✓
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.			✓		
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.					✓
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.			✓		
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.					✓

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima			✓		
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓	
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.					✓
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.					✓
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.				✓	

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Arman Giawa

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 23 tahun

Jabatan : Wiraswasta

Pendidikan terakhir : Smp

Tempat bekerja : lir

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet				✓	
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan			✓		
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.					✓
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.			✓		
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.					✓
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya			✓		
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.					✓
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli			✓		
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung					✓
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan			✓		

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan				✓	
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya					✓
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.				✓	
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi					✓
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan			✓		
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.					✓
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.			✓		
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.					✓
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.			✓		
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.					✓

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima	✓				
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan		✓			
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.	✓				
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.		✓			
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.			✓		
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.		✓			

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI**

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : Risman Hita

Jenis Kelamin : Laki-laki ☒ Perempuan ☐

Umur : 33 tahun

Jabatan : PNS

Pendidikan terakhir : SMA

Tempat bekerja : LLK

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu pegawai untuk mengisi angket yang saya ajukan ini sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak dan Ibu berikan sangat berarti dalam penelitian ini. Bapak/Ibu Pegawai tidak perlu ragu-ragu untuk menjawab semua pernyataan yang disediakan dengan sejujur-jujura dan apa adanya, karena data ini akan dijadikan sebagai informasi yang bersifat rahasia.

.Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memberikan jawaban atas pertanyaan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu untuk mengisi identitas sesuai dengan formulir isian yang disediakan.
2. Mohon kesediaan untuk memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) salah satu dari lima kolom,

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet		✓			
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan			✓		
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.				✓	
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.			✓		
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.				✓	
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.				✓	
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli				✓	
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung					✓
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan				✓	

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan			✓		
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya			✓		
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.				✓	
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi					✓
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan			✓		
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.				✓	
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.			✓		
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.					✓
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.			✓		
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.				✓	

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima			✓		
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan					✓
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.					✓
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.				✓	
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.					✓

Kepuasan Pelanggan

(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan PT. Narindo sesuai dengan layanan yang saya terima			✓		
2	Kualitas layanan PT. Narindo memenuhi harapan saya sebagai pelanggan					✓
3	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan PT. Narindo berdasarkan pengalaman saya saat ini.					✓
4	Promosi PT. Narindo membuat saya berminat untuk terus menggunakan produk atau jasa mereka.				✓	
5	Saya bersedia merekomendasikan PT. Narindo kepada teman atau keluarga karena kualitas layanannya.				✓	
6	Saya akan merekomendasikan PT. Narindo karena informasi promosi yang jelas dan menarik.					✓

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan					✓
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya			✓		
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.				✓	
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi			✓		
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan					✓
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.			✓		
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.				✓	
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.					✓
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.				✓	
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.				✓	

dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 5 = untuk kategori jawaban "sangat Setuju"

Skor 4 = untuk kategori jawaban "Setuju"

Skor 3 = untuk kategori jawaban "netral"

Skor 2 = untuk kategori jawaban "Tidak Setuju"

Skor 1 = untuk kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju"

Variabel Promosi (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui produk dan layanan PT. Narindo Solusi Komunikasi melalui iklan di media sosial, televisi, atau internet	✓				
2	Iklan yang ditayangkan oleh PT. Narindo menarik dan mudah dipahami oleh saya sebagai pelanggan		✓			
3	Saya merasa terbantu dengan adanya diskon atau bonus yang ditawarkan PT. Narindo dalam periode tertentu.				✓	
4	Program promosi seperti cashback atau paket bundling dari PT. Narindo mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan layanan mereka.					✓
5	Petugas penjualan PT. Narindo menjelaskan produk secara jelas dan mudah dimengerti saat saya bertanya langsung.			✓		
6	Saya merasa nyaman dan terbantu ketika staf PT. Narindo menawarkan layanan secara langsung kepada saya				✓	
7	Kegiatan atau citra perusahaan yang ditampilkan kepada masyarakat membuat saya percaya terhadap PT. Narindo.			✓		
8	Saya melihat bahwa PT. Narindo aktif dalam kegiatan sosial atau event publik di Kota Gunungsitoli				✓	
9	Saya pernah menerima informasi promosi atau produk PT. Narindo melalui SMS, email, atau WhatsApp secara langsung			✓		
10	Informasi yang saya terima secara langsung dari PT. Narindo (melalui pesan atau panggilan) membantu saya memahami layanan yang ditawarkan				✓	

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Narindo Solusi Komunikasi selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan					✓
2	Layanan yang saya terima dari PT. Narindo Solusi Komunikasi konsisten dan dapat dipercaya				✓	
3	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.					✓
4	Saya merasa mendapat bantuan yang tepat waktu saat membutuhkan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi				✓	
5	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi menunjukkan sikap profesional dan kompeten dalam memberikan layanan					✓
6	Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan dari PT. Narindo Solusi Komunikasi.				✓	
7	Petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya secara pribadi.					✓
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas selama proses layanan.				✓	
9	Fasilitas dan perangkat yang digunakan PT. Narindo Solusi Komunikasi terlihat modern dan memadai.					✓
10	Kondisi kantor dan tampilan petugas PT. Narindo Solusi Komunikasi memberikan kesan profesional.				✓	

X1_7	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.405*	.356	.411*	.192	.207	.021	1	.598**	.220	.361*								
X1_8	Sig. (2-tailed)	.026	.053	.024	.310	.272	.912		.000	.242	.050								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_9	Pearson Correlation	.443*	.256	.384*	.256	.332	.242	.598**	1	.206	.338								
	Sig. (2-tailed)	.014	.172	.036	.172	.073	.197	.000		.275	.068								
X1_10	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.057	.114	.270	.114	.287	.176	.220	.206	1	.354								
X1	Sig. (2-tailed)	.765	.548	.149	.548	.124	.352	.242	.275		.055								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_10	Pearson Correlation	.246	.151	.469**	-.030	.474**	.432*	.361*	.338	.354	1								
	Sig. (2-tailed)	.189	.425	.009	.874	.008	.017	.050	.068	.055									
X1	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.725**	.634**	.716**	.490**	.542**	.606**	.635**	.688**	.425*	.617**								
X1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006	.002	.000	.000	.000	.019	.000								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Validitas X2

Correlations

	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	X2_10
X2_1										
Pearson Correlation	1	.622 ^{**}	.550 ^{**}	.072	.391 [*]	.090	.312	.223	.262	.072
Sig. (2-tailed)		.000	.002	.705	.033	.637	.093	.235	.161	.705
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_2										
Pearson Correlation	.622 ^{**}	1	.207	.459 [*]	.578 ^{**}	.209	.441 [*]	.593 ^{**}	.391 [*]	.459 [*]
Sig. (2-tailed)	.000		.272	.011	.001	.267	.015	.001	.032	.011
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_3										
Pearson Correlation	.550 ^{**}	.207	1	.107	.152	-.047	.049	-.083	.008	.107
Sig. (2-tailed)	.002	.272		.573	.424	.805	.798	.662	.965	.573
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_4										
Pearson Correlation	.072	.459 [*]	.107	1	.336	-.154	.479 ^{**}	.546 ^{**}	.277	1.000 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.705	.011	.573		.070	.417	.007	.002	.138	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_5										
Pearson Correlation	.391 [*]	.578 ^{**}	.152	.336	1	.268	.408 [*]	.364 [*]	.642 ^{**}	.336
Sig. (2-tailed)	.033	.001	.424	.070		.153	.025	.048	.000	.070
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_6										
Pearson Correlation	.090	.209	-.047	-.154	.268	1	.190	.305	.552 ^{**}	-.154
Sig. (2-tailed)	.637	.267	.805	.417	.153		.316	.101	.002	.417
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

K2_8	Pearson Correlation	.312	.441 [*]	.049	.479 ^{**}	.408 [*]	.180	1	.645 ^{**}	.317	.479 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.093	.015	.798	.007	.025	.316		.000	.088	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K2_9	Pearson Correlation	.223	.593 ^{**}	-.083	.546 ^{**}	.364 [*]	.305	.645 ^{**}	1	.523 ^{**}	.546 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.235	.001	.662	.002	.048	.101	.000		.003	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K2_10	Pearson Correlation	.262	.391 [*]	.008	.277	.642 ^{**}	.552 ^{**}	.317	.523 ^{**}	1	.277
	Sig. (2-tailed)	.161	.032	.965	.138	.000	.002	.088	.003		.138
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K2_11	Pearson Correlation	.072	.459 [*]	.107	1.000 ^{**}	.336	-.154	.479 ^{**}	.546 ^{**}	.277	1
	Sig. (2-tailed)	.705	.011	.573	.000	.070	.417	.007	.002	.138	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K2_12	Pearson Correlation	.631 ^{**}	.754 ^{**}	.449 [*]	.509 ^{**}	.730 ^{**}	.482 ^{**}	.624 ^{**}	.660 ^{**}	.711 ^{**}	.509 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.013	.004	.000	.007	.000	.000	.000	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Validitas Y

Correlations

	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y1
Y_1							
Pearson Correlation	1	.207	.496**	.848**	.496**	.848**	.867**
Sig. (2-tailed)		.272	.005	.000	.005	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Y_2							
Pearson Correlation	.207	1	.097	.215	.097	.215	.368*
Sig. (2-tailed)	.272		.608	.254	.608	.254	.046
N	30	30	30	30	30	30	30
Y_3							
Pearson Correlation	.496**	.097	1	.502**	1.000**	.502**	.766**
Sig. (2-tailed)	.005	.608		.005	.000	.005	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Y_4							
Pearson Correlation	.848**	.215	.502**	1	.502**	1.000**	.907**
Sig. (2-tailed)	.000	.254	.005		.005	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Y_5							
Pearson Correlation	.496**	.097	1.000**	.502**	1	.502**	.766**
Sig. (2-tailed)	.005	.608	.000	.005		.005	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Y_6							
Pearson Correlation	.848**	.215	.502**	1.000**	.502**	1	.907**
Sig. (2-tailed)	.000	.254	.005	.000	.005		.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Y1							
Pearson Correlation	.867**	.368*	.766**	.907**	.766**	.907**	1
N	30	30	30	30	30	30	30

Sig. (2-tailed)	.000	.046	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
.814	10

Reliabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's

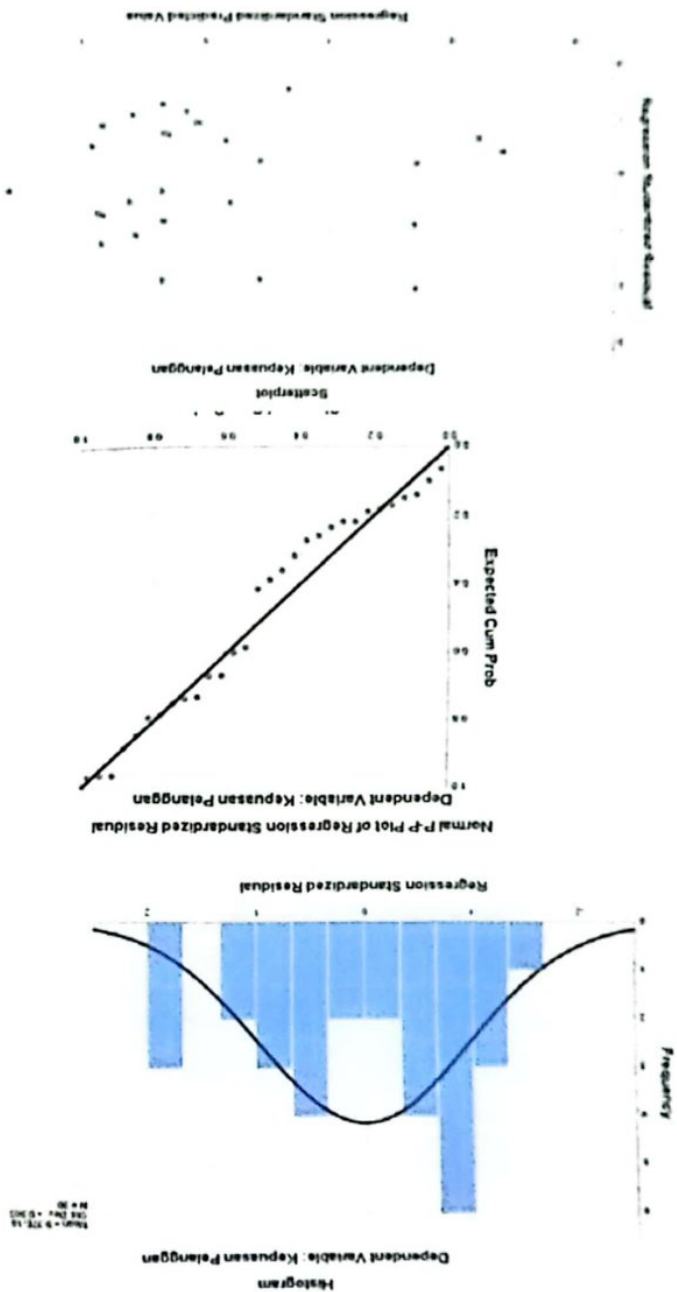
Alpha	N of Items
.745	10

Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
.868	6



Coefficients^a

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1							
(Constant)	1.297	5.035		-.258	.799		
Promosi	.630	.091	.801	6.949	.000	1.000	1.000
Kualitas	-.013	.073	-.021	-.182	.857	1.000	1.000
Layanan							

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	179.134	2	89.567	24.167	.000 ^b
Residual	100.066	27	3.706		
Total	279.200	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Promosi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.642	.615	1.92514

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Promosi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

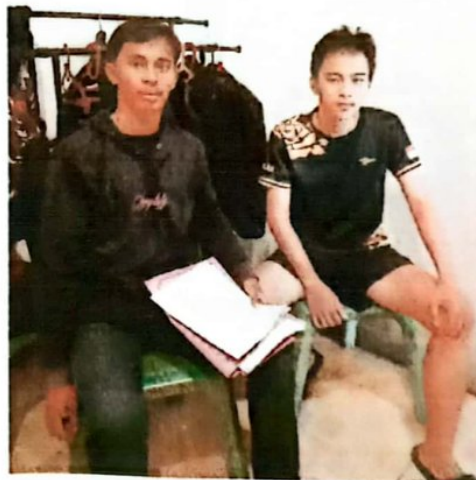
Wilcoxon XI

OUTPUT SPSS 25

Correlations

	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10
X1_1	1									
Sig. (2-tailed)		.000	.005	.126	.606	.000	.026	.014	.765	.189
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_2		1								
Sig. (2-tailed)	.000		.028	.016	.658	.032	.053	.172	.548	.425
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_3			1							
Sig. (2-tailed)	.502	.401		.216	.289	.434	.411	.384	.270	.459
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_4				1						
Sig. (2-tailed)	.005	.028	.252		.108	.017	.024	.036	.149	.009
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_5					1					
Sig. (2-tailed)	.126	.016	.252	.069		.263	.310	.172	.548	.874
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_6						1				
Sig. (2-tailed)	.098	.084	.299	.337	.195		.207	.332	.287	.474
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_7							1			
Sig. (2-tailed)	.611	.392	.434	.211	.195	.1		.242	.176	.432
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_8								1		
Sig. (2-tailed)	.000	.032	.017	.263	.302	.912	.197	.352		.017
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

DOKUMENTASI PENYEBARAN KUESIONER





**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota
Gunungsitoli

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

Gunungsitoli, Oktober 2024

Perihal : Pengajuan Judul Rancangan Penelitian

Kpd Yth. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing

Dengan hormat,

1. Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : CHRYSOSTOMUS HIA

NIM : 2321066

Jumlah SKS yang sudah diselesaikan : 130 SKS

Dengan ini mengajukan Judul Rancangan Penelitian dan memohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat berkenan menyetujui salah satu judul yang saya ajukan di bawah ini :

No	Rancangan Judul Penelitian	Persetujuan	
		Tanggal	Paraf
1	PENGARUH PROMOSI DAN PRODUK LAYANAN TELEKOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI.	29/10 2024	

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

Hormat saya,

Pemohon

CHRYSOSTOMUS HIA

NIM. 2321066



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota
Gunungsitoli

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

OUTLINE TOPIK PENELITIAN SKRIPSI

Nama : CHRYSOSTOMUS HIA
NIM : 2321066
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Judul	Pengaruh Promosi Dan Produk Layanan Telekomunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli.
Lokasi Penelitian	PT. Narindo Solusi Telekomunikasi
Alamat	Jalan Diponegoro 106 Sihareo II, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara.
Latar Belakang Masalah	Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat. Kemajuan ini telah mengubah cara masyarakat berinteraksi, bekerja, dan menjalankan berbagai aktivitas sehari-hari. Telekomunikasi menjadi salah satu sektor yang sangat penting dalam mendukung kebutuhan komunikasi modern. Perusahaan penyedia layanan telekomunikasi dituntut untuk terus berinovasi dalam menghadirkan produk dan promosi yang menarik untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Promosi menjadi salah satu strategi utama dalam menarik perhatian pelanggan. Dengan berbagai bentuk promosi, seperti diskon, bonus kuota, atau program loyalitas, perusahaan dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Selain itu, promosi juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran pelanggan terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Namun, promosi yang baik harus didukung dengan kualitas produk dan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Produk layanan telekomunikasi, seperti paket data, layanan panggilan, dan jaringan internet, menjadi kebutuhan utama masyarakat modern. Pelanggan cenderung memilih

produk yang memiliki kualitas baik, harga terjangkau, dan kemudahan akses. Oleh karena itu, kombinasi antara promosi yang efektif dan produk berkualitas menjadi faktor kunci dalam mencapai kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2020), promosi adalah salah satu elemen dalam bauran pemasaran yang bertujuan untuk memberikan informasi, membujuk, dan mengingatkan pelanggan tentang produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Promosi yang dirancang dengan baik dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap nilai produk yang ditawarkan.

Sedangkan menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2021), kualitas produk dan layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas yang baik menciptakan pengalaman positif yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam konteks telekomunikasi, kualitas produk dapat diukur dari kecepatan internet, jangkauan sinyal, dan keandalan jaringan.

Sementara itu, Lovelock dan Wirtz (2022) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan pengalaman aktual yang dirasakan. Apabila produk dan layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Namun, jika terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan, maka tingkat kepuasan akan menurun.

Dalam penelitian lain, Homburg et al. (2019) menegaskan bahwa promosi yang menarik harus disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan mereka terhadap produk dan layanan.

Pentingnya kepuasan pelanggan tidak hanya berdampak pada loyalitas, tetapi juga pada keberlanjutan bisnis perusahaan. Pelanggan yang puas cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain, sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan dari pemasaran mulut ke mulut yang efektif. Di sisi lain, ketidakpuasan pelanggan dapat berdampak negatif, seperti meningkatnya jumlah keluhan atau berpindahnya pelanggan ke pesaing.

PT. Narindo Solusi Komunikasi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi dan teknologi informasi di Kota Gunungsitoli. Perusahaan ini berfokus pada penyediaan layanan komunikasi, seperti paket

	data internet, pulsa, dan perangkat komunikasi lainnya, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital. Sebagai bagian dari industri telekomunikasi yang berkembang pesat, PT. Narindo Solusi Komunikasi berkomitmen untuk menghadirkan solusi inovatif dengan layanan berkualitas, harga kompetitif, dan jaringan yang andal. Perusahaan ini juga aktif menjalin kemitraan dengan berbagai pihak untuk memperluas jangkauan layanannya, sekaligus memberikan kontribusi dalam mendorong transformasi digital di wilayah Nias dan sekitarnya. Berdasarkan pengamatan awal peneliti, ditemukan beberapa fenomena masalah pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah kurangnya pemahaman pelanggan terhadap program promosi yang ditawarkan. Hal ini disebabkan oleh informasi mengenai promosi yang tidak disampaikan secara jelas atau hanya disebarluaskan melalui media, sehingga banyak pelanggan tidak mengetahui atau memahami manfaat promosi tersebut. Selain itu, beberapa pelanggan merasa bahwa produk layanan yang ditawarkan, seperti paket internet, telepon, atau SMS, belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka. Keluhan yang sering muncul mencakup harga yang dianggap kurang kompetitif serta kualitas jaringan yang kurang stabil di beberapa wilayah. Kondisi ini membuat pelanggan merasa tidak puas dan cenderung beralih ke penyedia layanan telekomunikasi lain yang dianggap lebih baik. Fenomena ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam strategi promosi yang lebih efektif dan pengembangan produk layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar tingkat kepuasan tetap terjaga dan pelanggan tetap loyal terhadap perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul “PENGARUH PROMOSI DAN PRODUK LAYANAN TELEKOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI.”
Perumusan Masalah	1. Apakah ada Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli? 2. Apakah ada Pengaruh Produk Layanan

	Telekomunikasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli? 3. Apakah ada Pengaruh Promosi dan Produk Layanan Telekomunikasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli?
Tujuan Penelitian	1. Untuk apakah ada Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan mengetahui Pelanggan pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli. 2. Untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli. 3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh promosi dan produk layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli.
Metode Penelitian	Menurut Soekanto (2020: 75), mengatakan bahwa penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berdasarkan pada suatu analisis dan konstruksi yang harus dilakukan dengan sistematis, metodologis dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu kebenaran. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian Kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan data numerik atau angka untuk menganalisis fenomena yang sedang diteliti. Penelitian ini berfokus pada pengumpulan dan pengolahan data yang dapat diukur secara objektif dan dihitung menggunakan statistik. Tujuan utama dari penelitian kuantitatif adalah untuk menguji hipotesis, mengidentifikasi hubungan antar variabel, dan menghasilkan temuan yang dapat digeneralisasi kepada populasi yang lebih luas. Metode yang digunakan dalam penelitian kuantitatif sering kali melibatkan survei, eksperimen, atau analisis data sekunder yang diolah dengan teknik statistik untuk mengukur

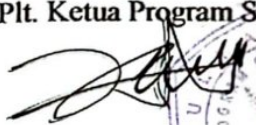
	frekuensi, hubungan sebab-akibat, atau perbandingan antar kelompok. Penelitian ini cenderung bersifat sistematis, terstruktur, dan terukur, serta menekankan pada validitas dan reliabilitas data untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.
Daftar Pustaka	Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). <i>Manajemen Pemasaran</i> (edisi ke-15). Pearson Education. Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). <i>Pemasaran Layanan: Orang, Teknologi, Strategi</i> (edisi ke-9). Pearson Education. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). <i>Pemasaran Layanan: Mengintegrasikan Fokus Pelanggan di Seluruh Perusahaan</i> (edisi ke-7). McGraw-Hill Education. Homburg, C., Jozić, D., & Kuehn, C. (2019). <i>Manajemen Pengalaman Pelanggan: Agenda Riset</i>. Jurnal Akademi Ilmu Pemasaran,

Gunungsitoli, Oktober 2024

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing Akademik


Nov Elhan Gea, S.E., M.M
NIDN.0120118505

Disahkan oleh
Plt. Ketua Program Studi


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



Ada **1 orang** mahasiswa yang belum dikoreksi. Klik [disini](#) untuk melihat detailnya.

BELUM ISI OUTLINE

OUTLINE

PROPOSAL

SKRIPSI

SELESAI (LULUS)

Show **10** entries

Search:

No	NIM	NAMA MAHASISWA	FENOMENA	LOKUS	STATUS OUTLINE	STATUS PROPOSAL	STATUS SKRIPSI
1	2318249	MARTINUS ZEGA		Kantor Plaza Telkom Nias	Disetujui	Sedang Proses	
2	2321066	CHRYSOSTOMUS HIA	Berdasarkan pengamatan awal peneliti, ditemukan beberapa fenomena masalah pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah kurangnya pemahaman pelanggan terhadap program promosi yang ditawarkan. Hal ini disebabkan oleh Informasi mengenai promosi yang tidak disampaikan secara jelas atau hanya disebarkan melalui media, sehingga banyak pelanggan tidak mengetahui atau memahami manfaat promosi tersebut. Selain itu, beberapa pelanggan merasa bahwa produk layanan yang ditawarkan, seperti paket internet, telepon, atau SMS, belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka. Keluhan yang sering muncul mencakup harga yang dianggap kurang kompetitif serta kualitas jaringan yang kurang stabil di beberapa wilayah. Kondisi ini membuat	PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli	Disetujui	Sedang Proses	

LEMBAR PERSETUJUAN RANCANGAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh:

Nama : Chrysostomus Hia
NIM : 2321066
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli.

Telah disetujui dan selanjutnya diseminarkan

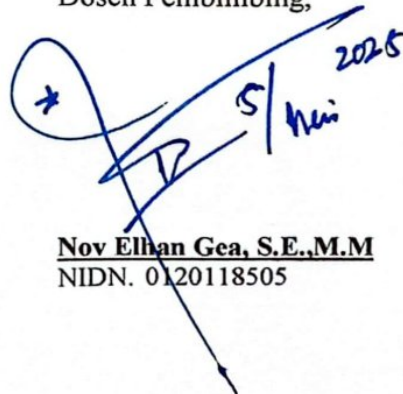
Gunungsitoli, April 2025

Plt. Ketua Prodi Manajemen



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

Dosen Pembimbing,



Nov Elhan Gea, S.E., M.M
NIDN. 0120118505



**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

21 Mei 2025

Nomor : 449/UN11.02/PP.08.03/2025
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Seminar Rancangan
Penelitian atas nama : **CHRYSTOMUS HIA**

Kepada Yth.

1. Nanny A. Buulolo, S.E., M.Si (Penelaah)
2. Nov Elhan Gea, SE.,MM (Pembimbing)

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan Seminar Rancangan Penelitian mahasiswa:

Nama : **CHRYSTOMUS HIA**
NIM : 2321006
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Rancangan Penelitian : Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli

diharapkan kehadiran Bapak/Ibu pada acara seminar dimaksud yang diselenggarakan pada:

Hari/tanggal : Jumat, 23 Mei 2025
Pukul : 13.00 wib-selesai
Tempat : Ruang 2

Bersama ini kami sampaikan lembar perbaikan dan lembar penilaian rancangan penelitian serta naskah rancangan penelitian yang akan diseminarkan. Atas perhatian Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Plt. Kaprodi Manajemen,



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

Tembusan disampaikan kepada:

1. Yth. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
3. Arsip



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

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

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

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

Nama : **CHRYSTOMUS HIA**
NIM : 2321006
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli

W a k t u Pelaksanaan : 15. 00 wib-selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Nov Elhan Gea, SE.,MM
(Pembimbing)
2. Nanny A. Buulolo, S.E., M.Si
(Penelaah)

1.
2.

Tanda Tangan

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Nov Elhan Gea, SE.,MM (Pembimbing)	77
2. Nanny A. Buulolo, S.E., M.Si. (Penelaah)	78
Total Nilai	155

Rata-rata nilai adalah: 78,5



Gunungsitoli, 23 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	: CHRYSOSTOMUS HIA
NIM	: 2321006
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :

hari / tanggal	: Jumat, 23 Mei 2025
Pukul	: 15.00 wib-selesai
tempat	: Ruang 7

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, 23 Mei 2025

Plt. Ketua Program Studi Manajemen,

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

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



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : CHRYSOSTOMUS HIA

NIM : 2321006

Judul Penelitian : Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
1.		Perbaiki ada fenomena di latar belakang
2.		Lampirkan sumber indikator setiap variabel
3.		Pastikan populasi
4.		Buat kriteria sampel
5.		Pastikan uji normalitas yg digunakan.
6.		Buat kuesioner sesuai indikator.
7.		Pahami dan Pelajari judul Anda !!!

Gunungsitoli, 23 Mei 2024

Dosen Penelaah,

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

LEMBAR PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nama : Chrysostomus Hia
NIM : 2321006
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli.

Telah diseminarkan dan disetujui untuk melaksanakan penelitian.

Gunungsitoli, Juni 2025

Dosen Penelaah,



Nanny Artatina Buulolo, S.E., M.Si

NIDN. 0112049701

Dosen Pembimbing,



Nov Elhan Gea, S.E., M.M

NIDN. 0120118505

Ketua Prodi Studi Manajemen



Heniwati Gulo, S.E., M.E

NUPTK. 2839774675230262





**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

12 Juni 2025

Nomor : 819/UN11/PN.01.02/2025
Lampiran : 1 (set)
Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan PT. Narindo Solusi Komunikasi
Kota Gunungsitoli
di
Tempat

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

Nama : **Chrysostomus Hia**
NIM : 2321006
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli
Lokasi Penelitian : PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli
Jadwal Penelitian : 12 Juni 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.

Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M
NIDN. 0111038208

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 (**Chrysostomus Hia**)
6. Arsip



**PT. NARINDO SOLUSI TELEKOMUNIKASI KOTA
GUNUNGSITOLI**

Alamat : JL. Diponegoro, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli

17 Juni 2025

Nomor :

Lampiran : -

Perihal : Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Nias

di

Tempat

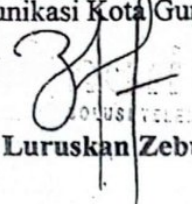
Sehubungan dengan surat Nomor : 640/UN11/PN.01.02/2025¹ perihal Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian, maka bersama ini disampaikan bahwa kami memberikan izin kepada Mahasiswa atas nama sebagai berikut :

Nama : **CHRYSTOMUS HIA**
NIM : 2321066
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Dan Produk Layanan Telekomunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli

Untuk melaksanakan penelitian dimaksud pada PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Pimpinan PT. Narindo Solusi
Telekomunikasi Kota Gunungsitoli


Luruskan Zebua



**PT. NARINDO SOLUSI TELEKOMUNIKASI KOTA
GUNUNGSITOLI**

Alamat : JL. Diponegoro, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Nias

di

Tempat

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa atas nama sebagai berikut :

Nama : **CHRYSTOMUS HIA**
NIM : 2321066
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Di Kota Gunungsitoli.

Kami menyampaikan bahwa saudara dengan identitas di atas telah selesai melaksanakan penelitian di PT. Narindo Solusi Komunikasi Di Kota Gunungsitoli. terhitung sejak tanggal 17 Juni 2025 sampai dengan 18 Juli 2025.

Demikian disampaikan untuk dapat digunakan seperlunya, atas perhatian diucapkan terimakasih.

Pimpinan PT. Narindo Solusi
Telekomunikasi Kota Gunungsitoli



Luruskan Zebua

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :

2321066

NAMA MAHASISWA :

CHRYSOSTOMUS HIA

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

PENGARUH PROMOSI DAN PRODUK LAYANAN TELEKOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NARINDO SOLUSI KOMUNIKASI KOTA GUNUNGSITOLI.

LOKUS :

PT. Narindo Solusi Komunikatos Kota Gunungsitoli

Dosen Pembimbing :

NOV ELHAN GEA, S.E, M.M.

Konsentrasi :

Pemasaran

Tema :

Bauran Pemasaran

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	Skripsi 04 Aug 2025 10:12:49	BAB 4 DAN 5 File Skripsi	Judul: Perbaiki kapitalisasi: cukup kapital di awal kata dan nama khusus. Gunakan penulisan baku: <i>"di Kota Gunungsitoli"</i>, bukan hanya "Kota Gunungsitoli". Kata Pengantar: Gunakan huruf kapital yang benar (contoh: "Tuhan Yang Maha Esa"). Hindari bahasa terlalu informal, seperti "buat kalian semua". Bab I (Pendahuluan): Hindari pengulangan ide dalam latar belakang. Pastikan istilah perusahaan konsisten: "PT Narindo Solusi Komunikasi", bukan berganti-ganti. Rumusan Masalah & Tujuan: Sudah sesuai, hanya perlu sedikit perbaikan kalimat agar lebih singkat dan fokus.

No	Topik	Materi	Catatan Dosen
			Bab II (Tinjauan Pustaka): Banyak kutipan yang perlu dirapikan penulisannya. Hindari penjelasan berulang pada dimensi layanan. Periksa ulang bagian yang tidak relevan (contoh: deskripsi empati yang keluar konteks). Bab III (Metodologi): Tambahkan metode pengambilan sampel yang digunakan (acak, purposive, dsb). Penjelasan alat ukur dan analisis sudah cukup, hanya perlu dirapikan formatnya. Tabel skala Likert perlu diformat lebih rapi. Kesalahan Umum: Banyak kesalahan ketik (ejaan, istilah, huruf kapital). Periksa kembali penulisan istilah teknis (contoh: "Public Relations", bukan "Piblic Relations"). Gunakan kalimat aktif dan hindari narasi yang terlalu panjang.
			04 Aug 2025 10:24:40
2	Skripsi 04 Aug 2025 19:08:15	Bab 1-5 File Skripsi	Kerangka Berpikir – Perjelas diagram, konsisten penulisan hipotesis. Metode Penelitian – Padatkan uraian teknik analisis, sesuaikan dengan data di Bab IV. Hasil & Pembahasan – Tambahkan interpretasi data, hubungkan dengan teori/penelitian terdahulu. Kesimpulan & Saran – Jawab semua rumusan masalah, saran berbasis temuan. Daftar Pustaka – Konsistensi format, pastikan semua dikutip. Bahasa & Tata Tulis – Perbaiki ejaan, konsistensi istilah, hindari pengulangan.

06 Aug 2025 12:51:43

3 Skripsi

07 Aug 2025 11:04:20

BAB 1-5

File Skripsi

Konsistensi – Samakan istilah, penomoran tabel/gambar, dan format.

Bahasa – Perbaiki ejaan/typo, rapikan tanda baca, hindari pengulangan.

Teori – Perkuat analisis dengan perbandingan teori dan sumber terbaru.

Metodologi – Jelaskan alasan jumlah & teknik sampel, turunkan indikator jadi butir kuesioner jelas.

Pembahasan – Hubungkan hasil dengan teori & riset terdahulu, beri interpretasi mendalam.

Penutup – Saran harus aplikatif, sertakan batasan penelitian & rekomendasi lanjut.

08 Aug 2025 12:41:58

4 Skripsi

09 Aug 2025 05:52:36

Bab 1 - 5

File Skripsi

1. Struktur & Konsistensi

Pastikan penulisan judul, subjudul, dan format BAB konsisten (misalnya "Defenisi" → "Definisi" agar seragam).

Sesuaikan penomoran tabel/gambar dengan posisi dalam naskah (misalnya tabel pada BAB IV diberi nomor sesuai urutan kemunculan).

Periksa kembali tata letak **Daftar Tabel** dan **Daftar Gambar**, pastikan semua halaman tercantum benar.

Periksa konsistensi penulisan istilah, contoh: "Direct Markrtling" → "Direct Marketing".

2. Bahasa & Tata Tulis

Perbaiki ejaan sesuai PUEBI:

"di Kota Gunungsitoli" → "Kota Gunungsitoli"
jika tidak perlu "di"

"promis" → "promosi"

"defenisi" → "definisi"

"miskipun" → "meskipun"

"menajdi" → "menjadi".

Hindari pengulangan berlebihan pada kalimat. Misalnya, dalam KATA PENGANTAR ada pengulangan ucapan terima kasih yang bisa diringkas.

Rapikan tanda baca, terutama koma sebelum "dan" serta penggunaan titik koma yang tidak perlu.

Gunakan istilah yang baku untuk variabel, misalnya "Kepuasan Responde" → "Kepuasan Responden".

3. Isi & Substansi

Latar Belakang:

Buat alur yang lebih mengerucut dari kondisi umum → permasalahan → fokus penelitian, agar pembaca cepat memahami urgensi penelitian.

Hindari paragraf terlalu panjang; pecah menjadi beberapa paragraf.

Identifikasi Masalah: Rumuskan lebih ringkas, gunakan kalimat efektif.

Rumusan Masalah: Gunakan kalimat tanya yang sejajar strukturnya.

Tujuan & Manfaat Penelitian: Pastikan tujuan dan manfaat praktis/teoritis tidak saling tumpang tindih.

Tinjauan Pustaka:

Pastikan kutipan teori memiliki sumber dan tahun yang jelas.

Hindari copy-paste panjang dari literatur; ringkas dan jelaskan dengan kata sendiri.

Ada beberapa bagian yang terlalu panjang menjelaskan definisi (misalnya "bukti fisik" di dimensi kualitas pelayanan malah menjelaskan contoh di ranah hukum, tidak relevan dengan konteks layanan; sebaiknya dipangkas).

Kerangka Berpikir: Pastikan gambar kerangka berpikir jelas, beresolusi baik, dan dilabeli dengan keterangan singkat.

Hipotesis: Tulis dengan format yang lebih ringkas, tanpa pengulangan "ada" dan "tidak ada" terlalu detail di satu halaman.

Metode Penelitian:

Jelaskan alasan pemilihan sampel dan metode sampling lebih ringkas.

Periksa kembali apakah jumlah sampel 30 orang cukup untuk uji regresi berganda (umumnya minimal 50-100 responden untuk model dengan 2 variabel bebas).

Instrumen Penelitian: Lengkapi contoh butir angket atau kisi-kisi instrumen pada lampiran.

Analisis Data:

Singkatkan penjelasan teknis yang terlalu panjang (uji t, uji F, dll) karena sebagian besar sudah diketahui pembaca akademik.

Fokuskan pada relevansi uji dengan penelitian Anda.

Pembahasan (BAB IV): Pastikan hasil penelitian benar-benar dibandingkan dengan teori/penelitian terdahulu, bukan hanya menyajikan angka.

Kesimpulan & Saran (BAB V):

Kesimpulan harus menjawab rumusan masalah secara ringkas dan langsung.

Saran disusun spesifik untuk pihak-pihak yang berkepentingan (perusahaan, peneliti selanjutnya, dll.).

4. Referensi

Pastikan semua sitasi di teks tercantum di Daftar Pustaka dan sebaliknya.

Gunakan format penulisan daftar pustaka yang konsisten (APA/Chicago/Harvard), misalnya perhatikan urutan: Nama Penulis. Tahun. Judul. Kota: Penerbit.

Perbaiki penulisan nama penulis asing agar sesuai format baku (misalnya Kotler & Keller).

bukan "Kotler dan Keller" jika mengikuti format internasional).

5. Lampiran

Lampirkan:

Kuesioner penelitian.

Hasil output SPSS lengkap (uji validitas, reliabilitas, regresi, uji asumsi klasik).

Dokumentasi foto kegiatan penelitian.

Pastikan semua lampiran dirujuk di isi skripsi.

09 Aug 2025 10:08:58

5 Skripsi

10 Aug 2025 19:45:29

BAB 1 - 5

File Skripsi

1. Konsistensi Penulisan

Periksa keseragaman penulisan nama perusahaan: di beberapa bagian tertulis *PT. Narindo Solusi Komunikasi* dan di bagian lain *PT. Narindo Solusi Telekomunikasi*.

Pastikan istilah seperti "skripsi" ditulis benar menjadi "skripsi" di seluruh dokumen.

Konsisten dalam penulisan kapitalisasi, misalnya "Promosi" vs "promosi".

2. Struktur & Keterhubungan Bab

Pastikan setiap subbab di BAB II (Tinjauan Pustaka) memiliki keterkaitan langsung dengan variabel penelitian dan indikator yang dipakai di BAB III.

Kerangka berpikir (Gambar 2.1) sebaiknya dibuat jelas dan proporsional, tanpa pengulangan teks yang sama di bawah gambar.

3. Metodologi

Pastikan metode pengambilan sampel *purposive sampling* sudah dijustifikasi dengan alasan spesifik, misalnya kriteria responden yang relevan.

Tabel jadwal penelitian di BAB III tampak belum lengkap terisi di beberapa kegiatan (banyak

kotak kosong), sebaiknya diisi atau disesuaikan dengan realisasi penelitian.

4. Analisis Data

Hasil uji validitas dan reliabilitas sebaiknya diberikan interpretasi singkat, bukan hanya tabel angka.

Saat membahas Uji t dan Uji F di BAB IV, sertakan penjelasan ringkas apa arti hasil tersebut terhadap hipotesis penelitian.

5. Pembahasan & Penutup

Pembahasan (BAB IV) perlu lebih mengaitkan hasil penelitian dengan teori di BAB II dan penelitian terdahulu.

Saran (BAB V) sebaiknya dibedakan antara saran praktis untuk perusahaan, saran teoritis, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

6. Daftar Pustaka & Kutipan

Pastikan seluruh referensi di daftar pustaka sudah dikutip di teks, dan formatnya konsisten (tahun, penulisan nama, judul buku/jurnal).

Cek penulisan sumber asing agar sesuai kaidah, misalnya italic untuk judul buku/jurnal.

11 Aug 2025 07:41:50

Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai



**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

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Komunikasi di Kota Gunungsitoli” oleh CHRYSOSTOMUS HIA dengan NIM 2321066 Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing, sehingga dapat dilanjutkan untuk Sidang Skripsi.

Gunungsitoli, 12 Agustus 2025
Dosen Pembimbing,


Nov Elhan Gea, S.E., M.M
NIDN. 0120118505



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Rektorat . Jalan Pancasila No. 10 Kota Gunungsitoli ■ +626392620815 Nias -1 22814
Homepage: <https://unias.ac.id> email: admin@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 531/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 : **Chrysostomus Hia**
NIM : 2321066
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Komunikasi di Kota Gunungsitoli

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme terhadap Skripsi mahasiswa tersebut di atas melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* 29% dan tingkat *Artificial Intelligence (AI)* 0%, sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi.

Gunungsitoli,

Plh. Kepala LPPM

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

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Manajemen
2. Mahasiswa an. **Chrysostomus Hia.**



**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

NOMOR: 1071/04.404 PP.09.01/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini, Ketua Program Studi S1 Manajemen, Universitas Nias, menerangkan bahwa :

Nama : **CHRYSOSTOMUS HIA**
Nim : 2321066
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Komunikasi di Kota Gunungsitoli

Bahwa yang bersangkutan dinyatakan lulus semua mata kuliah di Program Studi S-1 Manajemen. Untuk itu dimohon kiranya untuk diterbitkan transkrip nilai kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Atas kerjasama yang baik di ucapkan terimakasih.

Gunungsitoli, 14 Agustus 2025
Ketua Program Studi Manajemen,

HENIWATI GULO, SE.,ME.
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://nnj.unias.ac.id> email: nnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, 4 Agustus 2025

Hal : **Permohonan Ujian Skripsi**
Lampiran : Satu 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 : **CHRYSOSTOMUS HIA**
NIM : 2321066
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 Kesediaan Menghadiri Ujian Skripsi
3. Bukti skripsi telah melewati cek *plagiat* dari LPPM
4. Surat Keterangan bebas mata kuliah
5. Surat Pengesahan Skripsi yang ditanda-tangani oleh Pembimbing
6. Surat Keterangan telah berakhir meneliti di tempat penelitian
7. Surat Pernyataan keaslian skripsi yang ditanda-tangani oleh mahasiswa di atas materai.
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 KRS/KHS semester 1 sampai 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,

CHRYSOSTOMUS HIA
NIM 2321066

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



**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

KESEDIAAN MENGHADIRI UJIAN SKRIPSI

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias

Nama : CHRYSOSTOMUS HIA
Nim : 2321066
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada PT. Narindo Solusi Komunikasi di Kota Gunungsitoli

Waktu pelaksanaan

Hari/Tanggal :

Pukul :

Tempat : Fakultas Ekonomi Ruang

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

Gunungsitoli, 14 Agustus 2025

Tanda Tangan,

**CHRYSOSTOMUS HIA
NIM. 2321066**



**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

19 Agustus 2025

Nomor : 1116/UN11.02/PP.08.03/2025
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **CHRYSTOMUS HIA**

Kepada Yth.

1 Nanny Artatina Buulolo, S.E., M.Si	Penguji I
2 Tiarni Duha, SE.,MM	Penguji II
3. Nov Elhan Gea, S.E., M.M.	Pembimbing

di Gunungsitoli

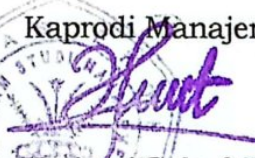
Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **CHRYSTOMUS HIA**
NIM : 2321066
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Komukasi di Kota Gunungsitoli

diharapkan kehadiran Bapak/ibu pada acara dimaksud yang diselenggarakan:

hari/tanggal : Rabu, 20 Agustus 2025
pukul : 17.00 Wib s/d selesai
tempat : Ruang 5

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: mnja.unias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

N a m a : **CHRYSOSTOMUS HIA**
NIM : 2321066
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Komukasi di
Kota Gunungsitoli

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

Susunan Dewan Penguji :

1. Nov Elhan Gea, S.E., M.M.
2. Nanny Artatina Buulolo, S.E., M.Si
3. Tiarni Duha, SE.,MM

TandaTangan

1. 
2. 
3. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Nov Elhan Gea, S.E., M.M	90
2. Nanny Artatina Buulolo, S.E., M.Si	86
3. Tiarni Duha, SE.,MM	85
Total Nilai	261

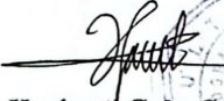
Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah 87 :
(keluaran telah selesai)

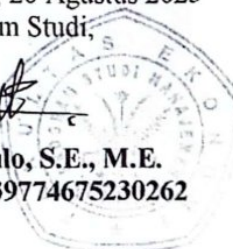
Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/Tidak Lulus dengan Predikat Kelulusan A

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, 20 Agustus 2025
Ketua Program Studi,


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



Nov Elhan Gea, S.E., M.M.
NIDN. 0120118505

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



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

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

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : CHRYSOSTOMUS HIA

NIM : 2321136

Judul Penelitian : Strategi Pengembangan Kompetensi Digital Pegawai Pada BKPSDM Kota Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN				
1.	8	Perbaiki tata tulis dan kata pengantar				
2.	12	Dulukan penulisan bahasa Indonesia baru dibuat dalam kurung bahasa Inggris.				
3.	32	perbaiki variabel penelitian, buat dalam bentuk tabel, yaitu sbb: <table><tr><td>Variabel</td><td>Defenisi</td><td>Indikator</td><td>Skala</td></tr></table>	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Variabel	Defenisi	Indikator	Skala			
4.	39	perbaiki sampul, gunakan rumus slovin: $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$				
5.	40	perbaiki penulisan Uji t $\rightarrow$ buat huruf kecil t				
6.	42	perbaiki jadwal penelitian				
7.	60	perbaiki penulisan uji koefisien Determinasi (R^2)				
8.	68	perbaiki Kesimpulan dan saran				
9.	79	perbaiki Daftar pustaka, buat beruruf dari A-Z				

Gunungsitoli, 20 Agustus 2025

Dosen Penguji II

Tiarni Duma, SE., MM
NIDN. 0123128201

BIODATA PENULIS



CHRYSTOMUS HIA, Yang Sehari Harinya Di Panggil “Tomi” Lahir Di Desa Awoni Lauso Kecamatan Idanogawo Kabupaten Nias Pada Tanggal 18 Januari 2003 Dan Merupakan Anak Ke Dua Dari Lima Bersaudarah. Pada Tahun 2015 Menamatkan Pendidikan Sekolah Dasar Di SD N. 075040 Awoni Lauso Kemudian Melanjutkan Jenjang Pendidikan Menengah Pertama Di SMP Swasta GBKP Kabanjahe, Dan Telah Menamatkan Diri Pada Tahun 2018, Setelah Tamat Dari Pendidikan SMP Kemudian Melanjutkan Pendidikan Di SMA Swasta Hoya Fana Dan Menamatkan Diri Pada Tahun 2021.

Semenjak Tamat Dari Bangku SMA, Kemudian Pada Tahun 2021 Atas Doa Keluarga Dan Ijin Dari Tuhan Bisa Melanjutkan Kembali Pendidikan Di Salah Satu Perguruan Tinggi Yang Ada Di Kepulauan Nias, Yakni Di STIE PEMBNAS NIAS Atau Yang Sekarang Telah Berdiri Menjadi Sebuah Universitas Yakni UNIVERSITAS NIAS. Adapun Program Studi Yang Diambil Adalah Pendidikan Strata 1 (S-1) Di Bidang Manajemen Fakultas Ekonomi

Pada Tahun 2025, Untuk Memenuhi Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Di Universitas Nias, Fakultas Ekonomi. Kemudian Melakukan Penelitian Untuk Syarat Penyusunan Tugas Akhir, Walaupun Dengan Begitu Banyak Rintangan Yang Dihadapi Namun Atas Kehendak Tuhan, Pada Tanggal 20 Agustus 2025 Di Nyatakan LULUS Dan Berhak Mendapatkan Gelar Sarjana, Setelah Mengikuti Serangkaian Proses Pengujian Baik Dari Ujian Seminar Proposal Maupun Ujian Meja Hijau.

Selama Menempuh Pendidikan Di Universitas Nias, Banyak Pengalaman Dan Ilmu Yang Di Peroleh Baik Dari Sisi Akademis Maupun Non Akademis. Semoga Kedepan Dapat Melanjutkan Pendidikan Kejenjang Berikutnya.