

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☐

Umur :

Jabatan :

Pendidikan terakhir :

Tempat bekerja :

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat baik”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “baik”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak baik”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak baik”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	TB	STB
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern				
2	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan				
3	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik				
4	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan				
5	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan				
6	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya				
B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien				

2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya				
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika				
4	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika				
5	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan				
6	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya				
7	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika				

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☒ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☒ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☒ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☐ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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* ($\checkmark$) salah satu dari empat kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* ($\checkmark$) salah satu dari empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SJ	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern		✓		
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan	✓			
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan		✓		
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik		✓		
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan	✓			
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan	✓			
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika		✓		
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan		✓		
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan	✓			
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya		✓		

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien		✓		
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya		✓		
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika	✓			
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika	✓			
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan	✓			
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya	✓			
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya	✓			
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika	✓			
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan	✓			

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☒ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☒ Diploma
☐ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☒ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☐ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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* ($\checkmark$) salah satu dari empat kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* ($\checkmark$) salah satu dari empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern	✓			
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan		✓		
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan	✓			
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik	✓			
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan		✓		
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan		✓		
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika	✓			
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan	✓			
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan		✓		
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya	✓			

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien	✓			
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya		✓		
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika	✓			
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika		✓		
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan		✓		
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya	✓			
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya	✓	✓		
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika		✓		
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan		✓		

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☐ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☒ > 35
- Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☒ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☒ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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* ($\checkmark$) salah satu dari empat kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* ($\checkmark$) salah satu dari empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern	✓			
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan		✓		
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan		✓		
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik		✓		
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan	✓			
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan		✓		
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika		✓		
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan	✓			
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan		✓		
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya		✓		

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien	✓			
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya	✓			
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika		✓		
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika	✓			
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan	✓			
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya		✓		
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya	✓			
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika	✓			
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan		✓		

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
- Usia : ☒ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☐ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☒ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☐ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☒ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☐ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)			.	
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern			✓	
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan		✓		
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan			✓	
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik	✓			
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan		✓		
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan			✓	
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika		✓		
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan		✓		
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan			✓	
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya		✓		

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien		✓		
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya		✓		
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika		✓		
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika		✓		
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan		✓		
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya		✓		
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya		✓		
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika		✓		
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan		✓		

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☒ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☒ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☒ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern		✓		
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan	✓			
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan		✓		
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik		✓		
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan		✓		
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan	✓			
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika	✓			
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan		✓		
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan	✓			
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya		✓		

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien	✓			
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya	✓			
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika	✓			
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan			✓	
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika		✓		
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan	✓			
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya	✓			
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya	✓			
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika		✓		
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan	✓			

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☒ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☒ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☒ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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* ($\checkmark$) salah satu dari empat kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* ($\checkmark$) salah satu dari empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern	✓			
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan	✓			
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan	✓			
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik	✓			
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan	✓			
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan	✓			
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika		✓		
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan	✓			
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan	✓			
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya		✓		

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien	✓			
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya		✓		
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika		✓		
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika	✓			
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan		✓		
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya	✓			
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya	✓			
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika	✓			
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan	✓			

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☒ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☒ Diploma
☐ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☒ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☐ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern		✓		
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan		✓		
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan		✓		
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik		✓		
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan			✓	
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan		✓		
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika		✓		
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan		✓		
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan		✓		
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya		✓		

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien	✓	✓		
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya	✓			
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika	✓			
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan	✓			
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika		✓		
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan	✓			
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya		✓		
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya		✓		
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika		✓		
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan		✓		

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
- Usia : ☒ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☐ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☒ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☐ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☒ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☐ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern			✓	
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan			✓	
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan		✓		
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik	✓			
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan			✓	
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan		✓		
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika			✓	
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan			✓	
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan		✓		
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya			✓	

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien			✓	
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya		✓		
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika	✓			
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika	✓			
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan		✓		
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya	✓			
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya	✓			
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika	✓			
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan			✓	

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☐ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☒ > 35
- Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☒ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☒ Lainnya
☐ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern	✓			
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan		✓		
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan	✓			
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik	✓			
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan	✓			
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan		✓		
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika	✓			
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan	✓			
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan		✓		
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya	✓			

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien	✓			
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya	✓			
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika		✓		
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika		✓		
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan		✓		
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya		✓		
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya		✓		
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika		✓		
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan		✓		

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☒ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☒ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☒ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern		✓		
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan		✓		
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan	✓			
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik		✓		
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan		✓		
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan	✓			
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika		✓		
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan		✓		
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan	✓			
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya		✓		

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien		✓		
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya		✓		
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika	✓			
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika	✓			
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan	✓			
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya		✓		
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya	✓			
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika	✓			
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan		✓		

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☒ 21 – 25
☐ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☒ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☒ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern	✓			
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan	✓			
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan	✓			
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik		✓		
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan		✓		
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan	✓			
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika	✓			
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan	✓			
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan	✓			
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya		✓		

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien	✓			
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya	✓			
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika	✓			
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika		✓		
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan		✓		
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya	✓			
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya	✓			
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika		✓		
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan	✓			

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☒ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☒ Diploma
☐ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☒ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☐ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern			✓	
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan		✓		
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan			✓	
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik	✓			
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan		✓		
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan			✓	
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika		✓		
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan			✓	
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan			✓	
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya		✓		

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien			✓	
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya			✓	
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika		✓		
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika		✓		
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan	✓			
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya		✓		
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya		✓		
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika	✓			
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan			✓	

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
- Usia : ☒ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☐ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☒ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☐ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☒ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern		✓		
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan	✓			
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan		✓		
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik		✓		
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan	✓			
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan		✓		
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika	✓			
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan		✓		
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan		✓		
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya	✓			

B. KEPUTUSAN PEMBELI (Y)					
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien		✓		
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya	✓			
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika		✓		
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika		✓		
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan		✓		
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya	✓			
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya		✓		
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika		✓		
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan		✓		

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☐ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☒ > 35
- Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☒ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☒ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern	✓			
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan		✓		
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan	✓			
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik	✓			
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan		✓		
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan	✓			
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika		✓		
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan	✓			
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan	✓			
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya		✓		

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien	✓			
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya		✓		
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika	✓			
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika	✓			
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan	✓			
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya		✓		
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya	✓			
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika	✓			
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan	✓			

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☒ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☒ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☐ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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* ($\checkmark$) salah satu dari empat kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* ($\checkmark$) salah satu dari empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern		✓		
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan		✓		
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan		✓		
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik		✓		
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan		✓		
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan		✓		
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika		✓		
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan		✓		
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan		✓		
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya		✓		

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien		✓		
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya	✓			
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika		✓		
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan			✓	
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika	✓			
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan		✓		
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya	✓			
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya	✓			
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika	✓			
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan		✓		

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
Usia : ☐ ≤ 20 ☒ 21 – 25
☐ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☒ Diploma
☐ Sarjana ☐ Lainnya
Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☒ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☐ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern				✓
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan			✓	
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan				✓
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik	✓			
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan			✓	
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan				✓
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika		✓		
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan				✓
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan			✓	
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya			✓	

B. KEPUTUSAN PEMBELI (Y)					
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien				✓
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya			✓	
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika	✓			
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika		✓		
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan		✓		
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya		✓		
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya		✓		
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika		✓		
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan				✓

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☒ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☒ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☐ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☒ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☐ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern	✓			
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan	✓			
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan	✓			
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik		✓		
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan	✓			
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan	✓			
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika	✓			
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan	✓			
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan	✓			
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya	✓			

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien	✓			
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya	✓			
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika	✓			
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika	✓			
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan	✓			
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya	✓			
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya	✓			
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika	✓			
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan	✓			

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
- Usia : ☒ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☐ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☒ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☐ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☒ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☐ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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* ($\checkmark$) salah satu dari empat kolom.
3. berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* ($\checkmark$) salah satu dari empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern		✓		
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan			✓	
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan		✓		
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik	✓			
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan			✓	
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan		✓		
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika			✓	
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan		✓		
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan		✓		
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya			✓	

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien		✓		
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya		✓		
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika		✓		
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika	✓			
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan		✓		
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya		✓		
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya		✓		
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika		✓		
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan		✓		

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☐ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☒ > 35
- Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☐ Diploma
☒ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☒ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern		✓		
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan	✓			
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan		✓		
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik		✓		
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan		✓		
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan		✓		
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika	✓			
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan		✓		
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan		✓		
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya	✓			

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien		✓		
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya		✓		
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika		✓		
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan		✓		
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika		✓		
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan	✓			
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya		✓		
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya		✓		
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika	✓			
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan	✓			

ANGKET PENELITIAN

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
- Usia : ☐ ≤ 20 ☐ 21 – 25
☒ 26 – 30 ☐ 31 – 35
☐ > 35
- Pendidikan terakhir : ☐ SMA/Sederajat ☒ Diploma
☐ Sarjana ☐ Lainnya
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☒ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☐ PNS

Pengantar

Instrumen ini diedarkan kepada Bapak/Ibu Pegawai dengan maksud mendapatkan informasi sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT zpay komunika 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 pernyataan, 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 empat 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 empat

kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

Skor 4 = untuk kategori jawaban “sangat setuju”

Skor 3 = untuk kategori jawaban “setuju”

Skor 2 = untuk kategori jawaban “tidak setuju”

Skor 1 = untuk kategori jawaban “sangat tidak setuju”

No	Uraian/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		ST	S	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN (X)				
1	PT ZPAY komunika memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern			✓	
2	Peralatan dan teknologi yang di gunakan mendukung kenyamanan pelanggan		✓		
3	PT ZPAY komunika selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan			✓	
4	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik		✓		
5	Karyawan PT ZPAY komunika cepat merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan		✓		
6	Pelanggan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi kesulitan			✓	
7	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan PT ZPAY komunika		✓		
8	Pelanggan percaya terhadap integritas dan kejujuran perusahaan			✓	
9	Karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan pelanggan		✓		
10	PT ZPAY komunika memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggannya		✓		

B.	KEPUTUSAN PEMBELI (Y)				
1	Saya menyadari kebutuhan layanan komunikasi yang lebih cepat dan efisien			✓	
2	Saya merasa perlu meningkatkan sistem pembayaran bisnis saya	✓			
3	Saya mencari informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh PT ZPAY komunika	✓			
4	Saya mengakses media sosial dan website resmi perusahaan untuk informasi tambahan	✓			
5	Saya mempertimbangkan reputasi dan kualitas layanan PT ZPAY komunika	✓			
6	Saya mengevaluasi apakah harga sebanding dengan manfaat yang di berikan		✓		
7	Saya menggunakan layanan PT ZPAY komunika berdasarkan kualitas pelayanannya	✓			
8	Saya memilih PT ZPAY komunika karena merasa yakin terhadap pelayanannya	✓			
9	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan dari PT ZPAY komunika		✓		
10	Saya merasa keputusan pembelian saya tepat setelah menerima layanan			✓	

DOKUMENTASI









YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

Gunungsitoli, 2 Februari 2025

Hal : Pengajuan Judul Rancangan penelitian

Kepada Yth.Bapak/Ibu Dosen
Pembimbing Akademik

Dengan hormat.

1. Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RATNA SARI HULU

NIM : 2321329

Jumlah SKS yang telah diselesaikan : 131 SKS

Dengan ini mengajukan judul rancangan penelitian dan memohon kepada Bapak/Ibu

Kiranya dapat berkenan menyetujui salah satu judul yang saya ajukan dibawah ini:

No	Rancangan Judul Penelitian	Persetujuan	
		Tanggal	Paraf
1.	ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI ZPAY KOMUNIKA		
2.	PENGARUH FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN DALAM TRANSAKSI MENGGUNAKAN ZPAY KOMUNIKA		
3.	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI PT ZPAY KOMUNIKA	2/2 2025	

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

Hormat saya
Pemohon



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

RATNA SARI HULU
NIM.2321329

TOPIK PENELITIAN SKRIPSI

Nama : RATNA SARI HULU
NIM : 2321329
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Tema Penelitian : Perilaku konsumen

Judul	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI PT ZPAY KOMUNIKA
Lokus	TOKO ZPAY KOMUNIKA INDONESIA
Alamat	JLN. Diponegoro No 78 Simpang Meriam Depan Masjid Jami Ilir Gunungsitoli- Kota Gunungsitoli Sumatera Utara
Fenomena	Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus dikedepankan oleh perusahaan baik skala kecil maupun menengah dengan tujuan untuk memperhankan loyalitas pelanggan, namun kualitas pelayanan di zpay komunika masih relative kurang menyenangkan pelanggan sehingga hal ini mengakibatkan keputusan pembelian konsumen di zpay komunika tidak bertahan lama, dan hal ini di sebabkan karena jaringan yang kurang stabil sehingga kualitas pelayanan dalam melayani konsumen relative masih belum memuaskan..
Latar Belakang	•Kegiatan pemasaran merupakan fungsi yang penting dari kesuksesan perusahaan dalam mendapatkan laba atau keuntungan dari penjualan produknya, sehingga kelangsungan hidup suatu perusahaan sangat bergantung pada kebijakan strategi pemasarannya.produk, harga, distribusi dan promosi merupakan variabel yang dapat mempengaruhi konsumen untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

	perusahaan. Salah satu variabel yang penting dan harus diperhatikan perusahaan adalah variabel harga. Dimana dalam variabel tersebut, keputusan yang selalu diharapkan oleh perusahaan yaitu apakah harga yang ditetapkan telah sesuai dengan manfaat maka secara tidak langsung dapat mempengaruhi konsumen dalam membeli sebuah produk. Harga merupakan variabel yang dianggap paling menarik bagi konsumen dalam menentukan keputusan untuk membeli suatu produk. Penetapan harga yang tepat dapat mempengaruhi jumlah produk yang mampu dijual perusahaan. Dalam sebagian besar kasus, biasanya permintaan dan harga berbandingan terbalik, yakni semakin tinggi harga, semakin rendah permintaan terhadap produk. Melalui kualitas layanan yang optimal dalam perusahaan akan mewujudkan kepuasan pada konsumen. Sesudah konsumen merasakan kepuasan dengan layanan yang di terima, maka konsumen akan melakukan perbandingan kepada layanan yang di terima. Jika konsumen merasakan kepuasan, maka konsumen selanjutny membeli secara berulang dan mereverensikan pada orang yan lain agar membeli juga di tempat yang sama denganya. Maka dari itu perusahaan perlu memikirkan betapa penting layanan konsumen dengan lebih mendalam melalui pemberian kualitas pelayanan, Hal ini dikarenakan semakin dipahami bahwasanya kepuasan pelanggan adalah faktor krusila sebagai upaya untuk mempertahankan bisnis untuk dapat bersaing (Tjiptono,2004). Kualiatas pelayanan merupakan hal yang harus dikedepankan oleh perusahaan baik skala kecil msupun menengah dengan tujuan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, namun kualitas pelayanan di zpay komunika masih relative kurang menyenangkan pelanggan sehingga ini mengakibatkan keputusan pembelian konsumen di zpay komunika tidak bertahan lama, dan hal ini disebabkan karena jaringan yang kurang stabil sehingga kualitas pelayanan dalam melayani konsumen relative masih bekum memuaskan. Dari latar belakang diatas maka mengangkat judul dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pada konsumen Di Pt Zpay Komunika”
Perumusan masalah	Yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pada konsumen di Pt zpay komunika.



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

Tujuan penelitian	Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pada konsumen Di Pt Zpay Komunika
Metode penelitian	Penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif Deskriptif. Menurut Sugiyono (2017;13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic(Data Konkrit), data penelitian berupa angka angka yang akan di ukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang di teliti untuk menghasilkan sebuah kesimpulan.Filsafat positivistic digunakan pada populasi atau sample tertentu. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : Teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah : 1.wawancara 2. Kuesioner Teknik analisis data yang digunakan, yaitu 1. Uji validitas dan reabilitas 2. Analisis data 3. Uji regresi linier, Uji determinasi, dan Uji t untuk melihat pengaruh antara variabel X terhadap y
Daftar Pustaka	Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Penerbit Andi Edisi Kedua: Sugiyono. (2018). <i>Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D</i>. Bandung: CV Alfabeta.

Gunungsitoli, 16 Februari 2025



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing Skripsi

Otanius Laia, SE.MM

NIDN 0127059501

Disahkan Oleh

 Ketua Program Studi

. Idarni Harefa, SE.MM.

NIDN 0128129102

NIM :

2321329

NAMA MAHASISWA :

RATNA SARI HULU

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI PT ZPAY KOMUNIKA

LOKUS :

PT ZPAY KOMUNIKA INDONESIA

Dosen Pembimbing :

Otanius Laia, SE.,MM

Konsentrasi :

Pemasaran

Tema :

PERILAKU KONSUMEN

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Proposal

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	Bab 1,2 dan 3 08 Mar 2025 14:29:30	Bab 1,2 dan 3 File Skripsi	• latar belakang di perbaiki dan di tambahkan narasinya • fenomena di sempurnakan kemabli • rumusan dan tujuan penelitian di sempurnakan • kajian pustaka di perbaiki dan di tambahkan teori yang anda gunakan • lengkapi bab 2 File Skripsi 08 Mar 2025 14:39:49
2	Bab 1,2 dan 3 15 Mar 2025 14:39:24	Bab 1, 2 dan 3 File Skripsi	1. perbaiki dan kembangkan kembali fenomena di latar belakang anda. 2. hipotesis di sempurnakan 3. tambahkan indikator di variabel penelitian

4. lengkapi draf penelitian anda sesuai buku pedoman pembuatan skripsi/karya ilmiah
5. tata tulis di lengkapi

File Skripsi

15 Mar 2025 15:11:59

3 Bab 1, 2 dan 3

20 Mar 2025 13:51:47

Bab 1, 2 dan 3

File Skripsi

1. fenomena di latar belakang di sempurnakan kembali
2. tata tulis di perbaiki
3. bahasa asing di cetak miring
4. pastikan sampel anda kembali
5. lengkapi draf proposalnya dan sesuaikan dengan buku pedoman pembuatan skripsi.

File Skripsi

20 Mar 2025 14:29:06

4 Bab 1,2 dan 3

21 Mar 2025 14:52:37

Bab 1, 2 dan 3

File Skripsi

1. tata tulis di sempurnakan kembali
2. lengkapi draf Quesioner.

File Skripsi

22 Mar 2025 10:05:55

5 Bab 1,2 dan 3

10 Apr 2025 13:03:31

Bab 1, 2 dan 3

File Skripsi

1. Sempurnakan kerangka Konseptual
2. Tata tulis di sempurnakan kembali
- 3.

11 Apr 2025 12:42:37

6 Bab 1,2 dan 3

12 Apr 2025 11:33:11

Bab 1,2 dan 3

File Skripsi

1. rancangan proposal anda ACC untuk diseminarkan.
2. silahkan pahami dengan baik.

12 Apr 2025 11:34:20

LEMBAR PERSETUJUAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh:

Nama : Ratna Sari Hulu
NIM : 2321329
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Rancangan : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT ZPAY
KOMUNIKA

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan.

Disetujui oleh:

Plt. Ketua Prodi Studi Manajemen

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

Gunungsitoli, Maret 2025

Dosen Pembimbing

Otanius Laia, SE.,MM
NIDN. 0127039501



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

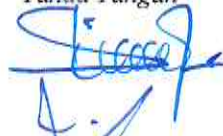
Pada hari ini Rabu tanggal enan belas bulan April tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : **RATNA SARI HULU**
NIM : 2321329
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di PT. ZPAY Komunika

W a k t u Pelaksanaan : 13.00 wib-selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Otanius Laia, S.E., M.M.
(Pembimbing)
2. Yupiter Mendrofa, S.E., M.M.
(Penelaah)

Tanda Tangan
1. 
2. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Otanius Laia, S.E., M.M. (Pembimbing)	78
2. Yupiter Mendrofa, S.E., M.M. (Penelaah)	78
Total Nilai	156

Rata-rata nilai adalah: 78

Gunungsitoli, 16 April 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

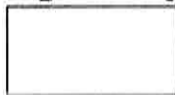
Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias
menerangkan bahwa :

Nama	: RATNA SARI HULU
NIM	: 2321329
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di PT. ZPAY Komunika

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :

hari / tanggal	: Rabu, 16 April 2025
Pukul	: 13.00 wib-selesai
tempat	: Ruang 4

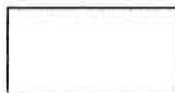
Dengan hasil penilaian :



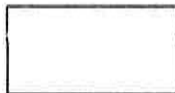
Rancangan penelitian telah cukup baik dan lengkap sehingga telah dapat dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(90-100)



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, 16 April 2025
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,

Idarni Halefa, S.E., M.E
NIDN. 0128179102

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 : RATNA SARI HULU

NIM : 2321329

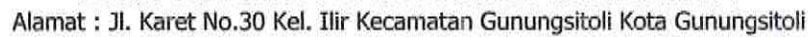
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di PT. ZPAY Komunika

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
1.		Sempurnakan permasalahan penelitian.
2.		Sempurnakan variabel penelitian.
3.		Perbaiki populasi dan sampel.
4.		Sempurnakan instrumen penelitian.
5.		Perbaiki teknik analisis data.
6.		Sempurnakan sistematika penulisan dan tata tulis.
7.		Perbaiki Daftar pustaka.
8.		Sempurnakan matrik wawancara.

Gunungsitoli, 16 April 2024
Dosen Penelaah,

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



NIDN. 0127059501

LEMBAR PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh:

Nama : RATNA SARI HULU

NIM : 2321329

Program : Sarjana

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT ZPAY KOMUNIKA**

Telah diseminarkan dan disetujui untuk meneliti.

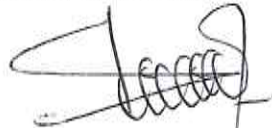
Gunungsitoli, Mei 2025

Dosen Penelaah



Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN.01128129102

Dosen Pembimbing



Otanius Laia, S.E., M.M
NIDN. 0127059501

Plt. Ketua Prodi Manajemen



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



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

19 Mei 2025

Nomor : 704/UN11/PN.01.02/2025
Lampiran : 1 (set)
Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan PT. ZPAY Komunika
di
Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :
Nama : **Ratna Sari Hulu**
NIM : 2321329
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di PT. ZPAY Komunika
Lokasi Penelitian : PT. ZPAY Komunika
Jadwal Penelitian : 19 Mei 2025 sampai selesai

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

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

Dekan,



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 (**Ratna Sari Hulu**)
 6. Arsip



PT ZPAY KOMUNIKA INDONESIA

**DISTRIBUTOR PULSA, DATA, VOUCHER, GAME, E-MONEY, PPOB
DAN TIKET YANG BISA DIGUNAKAN DI SELURUH INDONESIA**

**Jln. Diponegoro No 78 Simpang Meriam Depan Masjid Jami ilir-
Gunungsitoli - Kota Gunungsitoli Sumatera Utara**

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

Nomor : 015/Zpay/V/2025

Lampiran : -

Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Saya yang bertanda tangan dibawah ini DIREKTUR PT.ZPAY KOMUNIKA INDONESIA,
dengan ini memberikan izin penelitian kepada mahasiswa :

Nama : Ratna Sari Hulu

Nim : 2321329

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Jenjang Pendidikan : Sarjana S1

Untuk melakukan penelitian / pengumpulan data dalam rangka penyusunan skripsi, dengan
judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di PT.ZPAY
KOMUNIKA"**.

Demikian surat izin penelitian ini dibuat untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Gunungsitoli, 31 Mei 2025

Direktur PT. Zpay Komunika Indonesia

WIDERMAN ZEGA, S.Pd



PT ZPAY KOMUNIKA INDONESIA
DISTRIBUTOR PULSA, DATA, VOUCHER, GAME, E-MONEY, PPOB
DAN TIKET YANG BISA DIGUNAKAN DI SELURUH INDONESIA
Jln. Diponegoro No 78 Simpang Meriam Depan Masjid Jami Ilir-
Gunungsitoli - Kota Gunungsitoli Sumatera Utara

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Widerman Zega
Jabatan : Direktur PT. Zpay Komunika Indonesia
Alamat : Jln. Diponegoro No 78 Simpang Meriam Depan Masjid
Jami Ilir Kota Gunungsitoli

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Ratna Sari Huli
Nim : 2321329
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana S1

Telah menyelesaikan penelitian Di PT Zpay Komunika Indonesia Kota Gunungsitoli, selama 1 (Satu) bulan, terhitung dari tanggal 31 Mei 2025, sampai 31 Juni 2025, untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di PT Zpay Komunika**"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Gunungsitoli Juni 2025

WIDERMAN ZEGA

NIM :

2321329

NAMA MAHASISWA :

RATNA SARI HULU

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI PT ZPAY KOMUNIKA

LOKUS :

PT ZPAY KOMUNIKA INDONESIA

Dosen Pembimbing :

Otanius Laia, SE.,MM

Konsentrasi :

Pemasaran

Tema :

PERILAKU KONSUMEN

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	Pembahasan 26 Jul 2025 12:24:20	Bab 4 File Skripsi	1. sempurnkan kembali hasil penelitian anda dan pembahasan 2. tata tulis di perbaiki semua 3. lengkapi draf skripsi denagn mengikuti pedoman yang ada. 4. pastikan setiap hasil sudah sesuai 5. buat kesimpulan dan saran anda. File Skripsi 26 Jul 2025 13:27:54
2	Pembahasan bab 4 dan 5 31 Jul 2025 12:29:14	Pembahasan bab 4 dan 5 File Skripsi	1. perbaiki kembali pembahasan hasil penelitian 2. kesimpulan dan saran di perbaiki 3. lengkapi Skripsi anda sesuai dengan buku pedoman pembuatan Skripsi 4. abstrak dilengkapi

5. lampirkan dokumen.

[File Skripsi](#)

31 Jul 2025 12:46:28

3 Pembahasan bab 4 dan 5
04 Aug 2025 12:22:48

Pembahasan bab 4 dan 5

[File Skripsi](#)

1. perbaiki hasil pembahasan penelitian
2. perbaiki kembali kata pengantar
3. hasil pembahasan di perbaiki.
4. kesimpulan dan saran di sempurnakan.

[File Skripsi](#)

04 Aug 2025 12:40:45

4 pembahasan bab 4 dan 5
08 Aug 2025 11:13:48

pembahasan bab 4 dan 5

[File Skripsi](#)

1. silahkan perbaiki semua tata tulis.
2. silahkan cek plagiasi anda.
3. skripsi anda ACC untuk mejahijau.
4. pahami dengan baik dan benar.
terimakasih

[File Skripsi](#)

08 Aug 2025 14:08:35

5 Pembahasan bab 4 dan 5
12 Aug 2025 15:46:38

Bab 4 dan 5

[File Skripsi](#)

1. skripsi anda ACC, silahkan mendaftar di Prodi
2. pahami dan pelajari dengan baik.
Terimakasih!!.

[File Skripsi](#)

13 Aug 2025 09:33:35

Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai

Perhatian

Jika proposal skripsi telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diseminarkan maka silahkan klik tombol dibawah ini.

Klik disini



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 Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Zpay Komunika” oleh Ratna Sari Hulu dengan NIM 2321329 Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing, sehingga dapat dilanjutkan untuk Sidang Skripsi.

Gunungsitoli, Agustus 2025

Dosen Pembimbing,

Otanius Laia, S.E., M.M

NIDN 0127059501



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

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

SURAT KETERANGAN

Nomor : 510/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

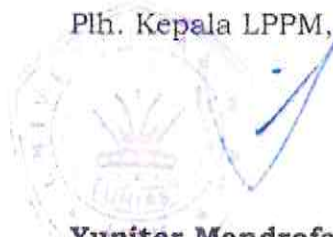
dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **Ratna Sari Hulu**
NIM : 2321329
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT ZPAY KOMUNIKA

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme terhadap Skripsi mahasiswa tersebut di atas melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* 30% dan tingkat *Artificial Intelligence* (AI) 0%, sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi.

Gunungsitoli, 12 Agustus 2025

Plh. Kepala LPPM,



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

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Manajemen
2. Mahasiswa an. **Ratna Sari Hulu.**



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

No. 1078 / 09.11.02 / P.S.09.01 / 2025

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

Nama : **Ratna Sari Hulu**
NPM : 2321329
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Zpay Komunika

Bahwa yang bersangkutan dinyatakan lulus semua Mata Kuliah di Program Studi S1 Manajemen, kecuali Mata Kuliah Penulisan Skripsi. Untuk itu, dimohon kiranya untuk diterbitkan Transkrip Nilai kepada yang bersangkutan.

Atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Gunungsitoli, Agustus 2025
Ketua Program Studi Manajemen

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



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

Gunungsitoli, 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 : **Ratna Sari Hulu**

NIM : 2321392

Program : Sarjana

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi (FE)

Mengajukan permohonan untuk diperkenankan menempuh ujian Skripsi.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan:

1. Surat Permohonan Ujian Skripsi
2. Surat Kesiapan Menghadiri Ujian Skripsi
3. Bukti Skripsi Telah Melewati Cek *Plagiat* Dari LPPM
4. Surat keterangan bebas mata kuliah
5. Surat pengesahan skripsi yang ditandatangani oleh pembimbing
6. Surat keterangan telah berakhir meneliti dari tempat penelitian
7. Surat pernyataan keaslian skripsi yang ditandatangani oleh mahasiswa
8. Menggandakan *Hardcopy* Skripsi Yang Telah di Jilid Sebanyak 3 (Tiga) Rangkap
9. Riwayat Bimbingan SKRIPSI di SIMAT Dari Dosen Pembimbing
10. Menunjukkan KRS/KHS Asli Semester 1 Sampai Terakhir
11. Fotokopi KHS Terakhir
12. Transkrip Nilai Sementara Dari SIMAT
13. Slip Pembayaran Uang Kuliah Terakhir
14. Map Merah 3 Buah

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya
Pemohon,

Ratna Sari Hulu
NIM. 2321392

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

Hal : Kesedian Menghadiri Sidang Skripsi

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

Nama : **Ratna Sari Hulu**
Nim : 2321329
Program : Sarjana
Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi (FE)

Manyatakan bahwa saya bersedia untuk menghadri ujian Skripsi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya Pemohon,

Ratna Sari Hulu
NIM. 2321392

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

19 Agustus 2025

Nomor : 1143/UN11.02/PP.08.03/2025
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **RATNA SARI HULU**

Kepada Yth.

1. Yupiter Mendrofa, S.E., M.M	Penguji I
2. Robin Markus putra waruwu S.AP.,M.A.P	Penguji II
3. Otanius Laia, SE.,MM	Pembimbing

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **RATNA SARI HULU**
NIM : 2321329
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Zpay Komunika

diharapkan kehadiran Bapak/ibu pada acara dimaksud yang diselenggarakan:

hari/tanggal : Jumat, 22 Agustus 2025
pukul : 11.00 Wib s/d selesai
tempat : Ruang Rapat

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

Kaprodi Manajemen

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

Tembusan disampaikan kepada

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

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



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

N a m a : **RATNA SARI HULU**
NIM : 2321329
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Zpay Komunika

W a k t u Pelaksanaan : 11.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

1. Otanius Laia, SE.,MM
2. Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
3. Robin Markus putra waruwu S.AP.,M.A.P

Tanda Tangan
1. 
2. 
3. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Otanius Laia, SE.,MM	87
2. Yupiter Mendrofa, S.E., M.M	84
3. Robin Markus putra waruwu S.AP.,M.A.P	86
Total Nilai	257

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah 85,6

(Delapan puluh lima koma enam)

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, 22 Agustus 2025
Ketua Program Studi,


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



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 : RATNA SARI HULU

NIM : 2321329

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT.
Zpay Komunika

2. Materi Perbaikan

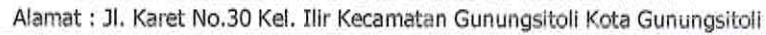
NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
1.		Sempurnakan Abstrak.
2.		Sempurnakan Analisis hasil pembahasan.
3.		Sempurnakan kesimpulan dan saran.
4.		Perbaiki Daftar Pustaka.
5.		Sempurnakan foto penelitian.
6.		Tambahkan teori di tiga paragraf.
7.		

Gunungsitoli, 22 Agustus 2025

Dosen Penguji I,

Yupiter Mendrofa, S.E., M.M

NIDN. 0112078103



Robin Markus putra waruwu S.AP.,M.A.P
NUPTK. 4660777678130102



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 : RATNA SARI HULU

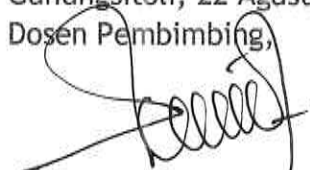
NIM : 2321329

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT.
Zpay Komunika

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN

Gunungsitoli, 22 Agustus 2025
Dosen Pembimbing,


Otanius Laia, SE.,MM
NIDN. 0127059501

BIODATA PENULIS



Penulis yang bernama lengkap Ratna Sari Hulu, lahir di Sisobahili Siwalawa 13 oktober 2002. Penulis merupakan anak ke tiga dari pasangan Famoni Hulu dan Yasida Gulo. Memulai pendidikan formal di SD Negeri 076723 Talio dan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Hilisalawa'ahe dan berhasil menyelesaikan pada tahun 2017. Pendidikan menengah atas di tempuh di SMA Negeri 1 Hilisalawa'ahe dan lulus pada tahun 2020.

Setelah Tamat dari bangku SMA, pada Tahun 2021, atas Doa Orang Tua dan penyertaan Tuhan Yang Maha Esa, dapat melanjutkan pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi yang ada di Kepulauan Nias, di STIE PEMBNAS NIAS atau yang sekarang telah berdiri menjadi Universitas yakni UNIVERITAS NIAS, ada pun Program Studi yang di ambil adalah Strata 1 dibidang Manajemen Fakultas Ekonomi.

Pada tahun 2025, melakukan penelitian untuk syarat penyusunan tugas akhir yang di sebut Karya Ilmiah untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana di Universitas Nias. Setelah melakukan penelitian dan oleh kasih dan karunia serta atas kehendak Tuhan pada tanggal 21 Agustus 2025, telah mampu mempertahankan di depan Dosen Penguji Skripsi dan di nyatakan "LULUS", dengan predikat A- dan berhak mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Selama menempuh pendidikan di Universitas Nias, banyak pengalaman dan ilmu yang di peroleh baik dari sisi akademis maupun non akademis. Semoga kedepan dapat melanjutkan kejenjang selanjutnya.