

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis, T. (2013). *Manajemen Pemasaran* (cet. II). PT RajaGrafindo Persada.
- Achmad Hasnin Wildani, R. M. M. dan M. B. (2019). *Pengaruh Product Quality, Price, Location Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction CFC (California Fried Chicken) Malang (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang Angkatan 2019)*. 12(02), 221–232.
- Andayani, N., & Anggraini, T. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Complaint Handling Terhadap Customer Satisfaction pada Nasabah yang Melakukan Transaksi di PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 780–787.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta.
- Arina, Y., Japarianto, E., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2013). Experience terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 1–7.
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pres.
- Azhari; Fanani and Mawardi. (2015). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Kfc Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 28(1), 143–148. <https://media.neliti.com/media/publications/86437-ID-pengaruh-customer-experience-terhadap-ke.pdf>
- Barahama, T., Wijastuti, R. D., Rawi, R. D. P., & Lewenussa, R. (2022). Citra Perusahaan, Customer Experience Dan Fasilitas: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelni Cabang Sorong. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 1(2), 142–149. <https://doi.org/10.54371/jms.v1i2.196>
- Chandra, S. (2014). The Impact of Customer Experience toward Customer Satisfaction and Loyalty of Ciputra World Surabaya. *IBuss Management*, 2(2),

1–11.

- Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, J. M. (2011). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Jilid 1 -7/E* (Novietha I. Sallama (ed.); 1st-7/E ed.). Erlangga.
- Darmawanto, A. T. (2015). darmawanto. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Pembangunan*, 15(1), 14–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.20961/jiep.v15i1.9890>
- Daryanto. (2011). *Media Pembelajaran*. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Fahima, J., Hardini, R., & ... (2023). The Effect of Customer Experience, Customer Value and Customer Satisfaction on Grab Online Transportation Customer Loyalty on South Jakarta National University *Jurnal Syntax* ..., 4(1), 193–206. <https://doi.org/10.46799/jsa.v4i1.811>
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, quality and satisfaction* (4th ed.). CV Andi Offset.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.).
- Hardini, R., & Digdowiseiso, K. (2023). The Impact of Service Excellence on Customer Satisfaction in Tax Service Offices: A Systematic Literature Review. *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 6(2), 776–784. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v6i2.765>
- Kotler, P. and K. L. K. (2016). *Marketing Managemen* (15th Editi). pearson education,inc.
- Lovelock, Christoper, and L. K., & Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Agus Widyantoro (ed.)). Indeks.
- Lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa : berbasis kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Marnisah, L., Alie, J., Ekliopas, Y., & Rohi, I. (2022). The Effect Of Community Complaints Handling, Service Time Effectiveness And Service Quality On Community Satisfaction At The Office Of Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. *Enrichment: Journal of Management*, 12(3), 2236–2244.
- Mudie dan Pirrie. (2006). *Services Marketing Management*. Routledge.

- Nur Faizil; Ika Febrilia; dan Rahmi. (2022). Analisis Pengaruh Customer Experience dan E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada Pengguna Transportasi Online di Jakarta. *Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 3(8.5.2017), 2003–2005.
- P. Ginting, B. S. D. G. (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Manajemen Dan Bisnis*, 14(01), 21–33.
- Philip Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran (Millenium)*. PT Prenhallindo.
- Pranoto, R. G., & Subagio, H. (2015). Analisa Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Satisfaction pada Konsumen di Rosetta's Cafe & Resto Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 3(1), 1–9. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/3370/3047>
- Rahmawati, W. N., & Fitriyani, E. N. (2023). *Analysis the Effect of Islamic Bank Service Quality (IB-SQ) and Complaint Handling Toward Satisfaction of Muslim Modern Customer 's Perception*. 3(2), 31–42.
- Richard. (2007). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM.
- Schmitt, B. (1999). Experiential Marketing. *Journal of Marketing Management*, 15(1–3), 53–67. <https://doi.org/10.1362/026725799784870496>
- Siswati, E. Y., & Sukoco, A. (2019). Analysis of the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Pt Summit Oto Finance Branch of Surabaya. *Jurnal Ekonomi*, 20(1), 1–12. <https://doi.org/10.29138/je.v20i1.63>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. CV Alfabeta.
- Sujarweni, V, W. (2015). *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa (Pertama)*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran (4th ed.)*. Andi.
- Tjiptono Fandy dan Anastasia, D. (2020). *Pemasaran*. Andi.
- Welly, G., Hardini, R., Digdowiseiso, K., & Amalina, N. (2024). *The Effect of*

Service Quality , Price , and Complaint Handling on Customer Satisfaction of ibis budget Daan Mogot hotel.



LAMPIRAN



LAMPIRAN 1

IZIN RESET



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KANWIL DJP JAKARTA SELATAN II

JALAN JEND. GATOT SUBROTO NO. 40-42, JAKARTA SELATAN 12190
TELEPON 021-6282880, 021-6261809 EXT. 62051; FAKSIMILE 021-6268042; SITU 8 www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1600200;
EMAIL: pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-31/RISET/WP.J.30/2024 Jakarta Selatan, 26 Januari 2024
Sifat : Biasa
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth Devi Ade Fitri

Jl. Ampera Raya, Kav Polri, Rt.003 Rw.003 No.47, Jakarta Selatan

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: 00423-2024 pada 22 Januari 2024, dengan informasi:

NIM : 203402416081
Kategori riset : GELAR-S1
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Nasional
Judul Riset : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Jakarta Cilandak
Izin yang diminta : Kuisisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada KPP Pratama Jakarta Cilandak, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: 26 Januari 2024 s/d 25 Juli 2024;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Dwi Akhmad Suryadidjaya



LAMPIRAN 1

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

A. Petunjuk Pengisian

Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Cilandak**".

Apabila kamu memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Merupakan **wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cilandak**
2. Merupakan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cilandak yang **pernah menggunakan layanan pengaduan.**

Dengan ini saya memohon kepada saudara/i untuk bersedia meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini dengan memberikan jawaban secara lengkap sesuai ketentuan. Semua jawaban yang saudara/i berikan bersifat rahasia dan tidak akan disebar luaskan. Atas partisipasi dan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Berikanlah jawaban atas pertanyaan berikut berdasarkan pendapat anda dengan memberikan tanda pada kolom yang telah disediakan.

B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner :

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

TS = Tidak Setuju (2)

RR= Ragu-Ragu (3)

S = Setuju (4)

SS = Sangat Setuju (5)

1. Nama
2. Jenis Kelamin
 - A. Pria
 - B. Wanita

3. Usia

- A. 17-21
- B. 22-27
- C. 28-32
- D. 33-38
- E. >40

4. Jenis Pekerjaan

- A. Pelajar/Mahasiswa
- B. PNS
- C. Wiraswasta
- D. Lainnya

5. Pendapatan

- A. Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
- B. Rp. 5.100.000-Rp. 7.000.000
- C. Rp. 7.100.000-Rp. 10.000.000
- D. >Rp 10.000.000

C. Lembar Kuesioner

1. Kualitas Pelayanan (X1)

NO	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
1	Karyawan KPP Pratama Jakarta Cilandak mempunyai kemampuan dalam menjelaskan informasi sesuai dengan pertanyaan saya.					
2	Karyawan KPP Pratama Jakarta Cilandak mampu melayani saya dengan dengan cepat.					
3	Karyawan KPP Pratama Jakarta Cilandak melayani saya dengan baik sehingga menimbulkan kepercayaan.					
4	Karyawan KPP Pratama Jakarta Cilandak melayani saya dengan penuh perhatian.					

5	KPP Pratama Jakarta Cilandak memiliki ruangan yang bersih					
---	---	--	--	--	--	--

2. Pengalaman (X2)

NO	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
1	Saya merasakan suasana yang nyaman selama menggunakan layanan di KPP Pratama Jakarta Cilandak.					
2	Saya merasa mendapatkan pengalaman yang baik selama menggunakan layanan di KPP Pratama Jakarta Cilandak.					
3	Saya mendapatkan kesan yang baik selama menggunakan layanan di KPP Pratama Jakarta Cilandak.					
4	Saya merasakan suasana yang menyenangkan selama menggunakan layanan di KPP Pratama Jakarta Cilandak.					

3. Penanganan Keluhan (X3)

NO	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
1	Karyawan KPP Pratama Jakarta Cilandak tetap melayani saya dengan penuh perhatian dalam menangani masalah yang saya hadapi.					
2	Karyawan KPP Pratama Jakarta Cilandak dengan cepat didalam menanggapi keluhan permasalahan saya.					
3	Karyawan KPP Pratama Jakarta Cilandak mampu memberikan solusi dengan baik atas permasalahan yang sedang saya hadapi.					
4	KPP Pratama Jakarta Cilandak memberikan banyak ruang (Sosial Media, website, layanan pengaduan) dalam menyampaikan keluhan saya.					

4. Kepuasan (Y)

NO	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
1	Saya puas terhadap layanan yang di berikan KPP Pratama Jakarta Cilandak.					
2	KPP Pratama Jakarta Cilandak mampu memberikan layanan yang baik sesuai dengan harapan saya.					
3	Saya merasa puas setiap menggunakan layanan di KPP Pratama Jakarta Cilandak.					



Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

1. Tabulasi Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas Pelayanan (X1)					Total (X1)
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
5	5	5	5	5	25
5	3	5	5	5	23
5	5	2	4	5	21
3	2	3	3	5	16
4	4	5	5	5	23
3	3	2	4	4	16
2	3	2	2	5	14
2	2	2	3	5	14
3	2	4	5	5	19
3	2	2	5	5	17
5	3	2	5	5	20
2	4	5	4	5	20
5	5	4	5	4	23
5	5	5	5	4	24
5	5	5	3	4	22
5	5	3	5	5	23
4	4	4	4	4	20
3	3	2	4	5	17
3	3	3	3	5	17
4	4	4	2	5	19
2	3	4	4	5	18
4	4	4	5	5	22
2	3	3	3	5	16
4	4	4	4	4	20
3	3	3	5	5	19
4	4	4	5	5	22
4	2	2	4	5	17
4	2	4	2	5	17
3	3	3	3	4	16
3	4	3	4	4	18
3	3	3	3	5	17
3	2	2	2	5	14
4	3	4	3	4	18
4	5	4	5	5	23
4	4	5	4	5	22
3	3	3	3	4	16
3	3	3	2	5	16
2	3	3	3	5	16
4	3	3	3	5	18
2	5	5	5	5	22
4	3	4	3	4	18
4	3	4	3	4	18

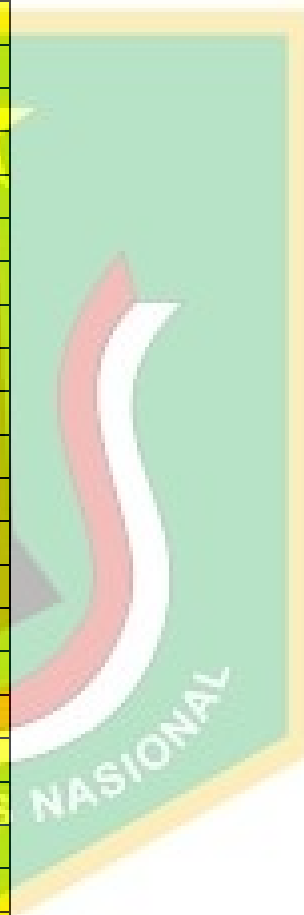
4	4	3	3	4	18
3	4	5	5	5	22
4	4	4	4	5	21
2	3	3	2	4	14
2	3	2	3	5	15
2	4	4	1	5	16
4	2	4	4	5	19
1	3	3	3	5	15
4	4	4	4	5	21
4	2	3	4	4	17
4	4	4	5	5	22
1	2	3	4	4	14
2	3	3	1	5	14
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21
2	3	3	5	5	18
2	2	2	4	5	15
3	3	3	3	5	17
3	3	3	2	4	15
3	2	3	3	4	15
5	3	2	5	5	20
5	4	5	5	4	23
4	4	4	5	5	22
3	4	3	3	5	18
5	2	2	3	3	15
5	4	5	5	4	23
2	3	5	2	4	16
4	4	4	5	5	22
2	3	4	4	4	17
4	4	4	4	5	21
3	2	5	4	4	18
2	2	3	5	5	17
4	4	4	4	5	21
2	2	4	2	5	15
3	2	4	5	5	19
2	3	3	5	4	17
3	3	3	3	4	16
5	5	4	4	5	23
2	2	5	2	5	16
2	5	2	2	4	15
3	3	4	3	3	16

2	2	2	5	3	14
2	3	4	4	3	16
2	5	3	4	3	17
3	2	4	5	3	17
4	5	5	5	5	24
2	5	3	4	5	19
2	3	4	4	5	18
4	2	4	4	4	18
2	2	2	4	5	15
4	4	5	4	5	22
3	3	3	2	5	16
3	2	3	3	4	15
3	3	3	3	5	17
4	4	4	4	4	20
2	3	3	4	4	16
3	3	3	3	5	17
3	2	3	3	4	15

2. Tabulasi Pengalaman (X2)

Pengalaman (X2)				Total (X2)
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
5	5	4	4	18
4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
3	4	3	5	15
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	5	3	4	17
5	4	4	5	18
5	5	3	5	18
3	2	2	5	12
3	3	3	5	14
5	5	3	5	18
5	5	5	3	18
5	5	5	3	18
5	3	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
3	3	3	5	14
4	3	3	4	14
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16

5	4	4	4	17
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	4	3	16
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	3	4	5	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
5	4	3	4	16
5	4	4	4	17
4	3	3	4	14
4	3	4	5	16
3	3	3	4	13
4	5	5	4	18
5	5	5	4	19
4	3	4	4	15
4	4	5	5	18
4	3	3	5	15
3	3	4	4	14
4	4	4	5	17
4	3	3	4	14
5	3	5	4	17
4	4	4	5	17
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
3	3	3	5	14
4	3	3	4	14
5	4	5	3	17
4	4	3	4	15
3	3	3	5	14
4	4	4	4	16
4	3	3	4	14
4	3	3	4	14
4	4	3	5	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19



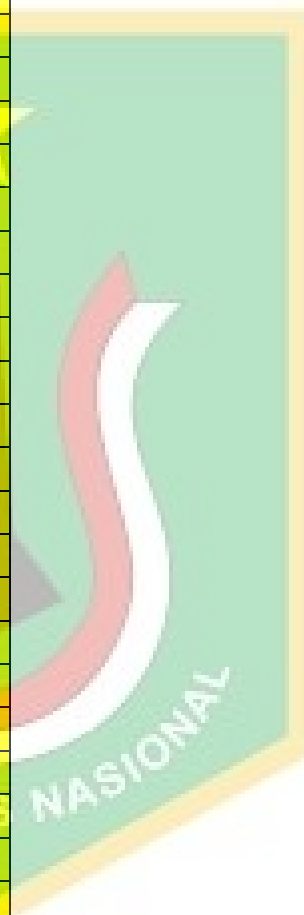
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
3	3	3	5	14
4	4	3	4	15
4	3	4	4	15
4	4	3	5	16
4	3	3	4	14
5	5	5	5	20
4	3	3	5	15
4	4	3	5	16
5	4	4	5	18
4	3	3	4	14
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
5	4	5	3	17
3	3	3	4	13
5	5	5	4	19
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	4	3	5	17
5	4	4	5	18
4	4	3	5	16
4	4	4	5	17
4	3	4	5	16
5	4	4	4	17
3	3	3	5	14
5	3	4	4	16
4	3	3	4	14
4	4	4	5	17
5	5	4	4	18
3	3	3	4	13
3	2	2	5	12

3. Penanganan Keluhan (X3)

Penanganan Keluhan (X3)				Total (X3)
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20

4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	5	17
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	4	4	3	15
3	4	3	3	13
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	4	3	13
4	3	3	4	14
3	3	2	3	11
3	3	3	2	11
4	5	4	4	17
5	4	4	5	18
5	4	5	5	19
3	3	4	3	13
3	3	3	4	13
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
5	4	4	4	17

4	4	4	4	16
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14
4	4	3	4	15
4	3	3	3	13
4	3	3	4	14
5	4	4	5	18
4	3	3	3	13
4	4	4	3	15
4	3	4	4	15
3	3	3	3	12
4	3	4	3	14
4	3	3	3	13
5	4	4	4	17
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12
3	2	2	2	9
3	3	3	3	12
3	3	4	3	13
3	3	3	3	12
3	3	4	4	14
3	3	3	4	13
4	4	5	4	17
3	3	3	3	12
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	5	4	5	18
4	4	3	3	14

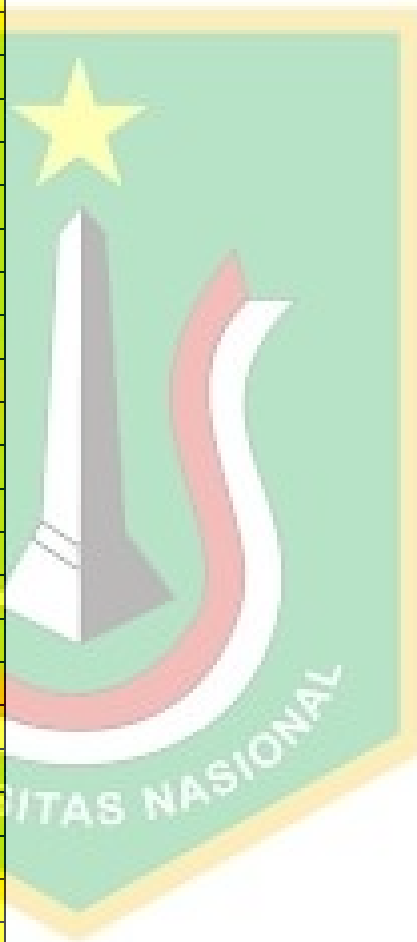


3	4	4	3	14
3	4	4	3	14
4	5	5	4	18
3	3	2	2	10
4	3	4	4	15
4	4	3	3	14
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
3	4	3	3	13

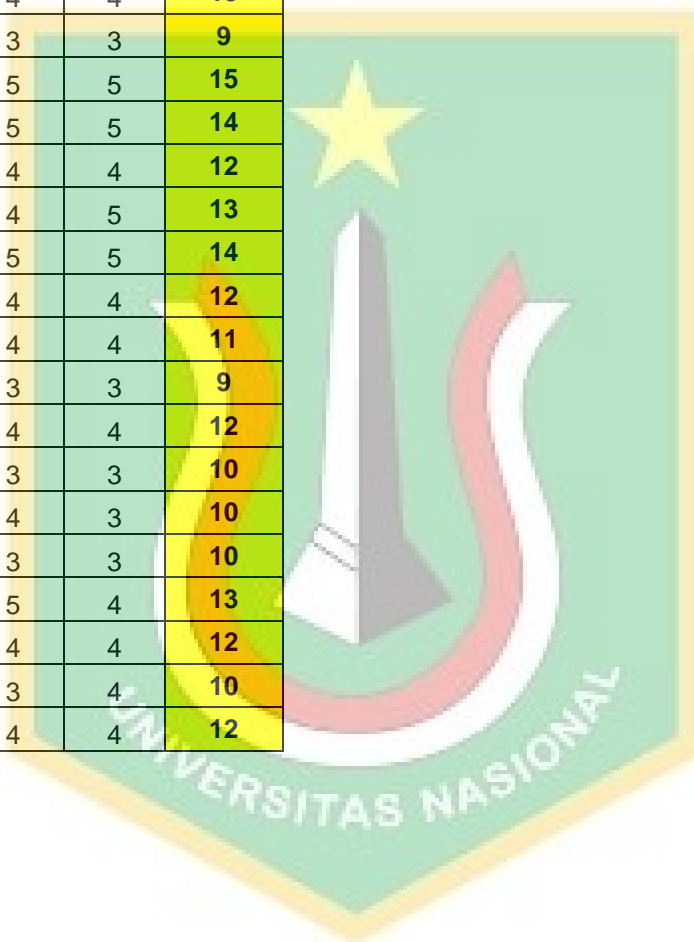
4. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan (Y)			Total Y
Y.1	Y.2	Y.3	
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	3	11
5	4	4	13
4	4	4	12
4	3	3	10
4	4	4	12
4	2	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	5	14
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	4	12
3	4	2	9
3	4	4	11
4	4	3	11
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	2	10

4	3	4	11
5	5	5	15
4	3	3	10
4	4	4	12
4	3	3	10
4	3	4	11
3	3	3	9
3	3	3	9
5	4	4	13
5	4	4	13
5	5	4	14
3	4	4	11
3	3	4	10
4	4	3	11
4	4	5	13
3	3	4	10
5	4	4	13
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
3	4	3	10
5	5	5	15
3	4	3	10
3	4	3	10
4	3	3	10
4	4	4	12
3	3	4	10
3	3	3	9
5	4	4	13
5	4	5	14
4	5	5	14
4	4	4	12
4	5	5	14
4	3	3	10
3	4	4	11
4	4	4	12
3	4	4	11
4	4	3	11



4	4	3	11
3	3	3	9
4	4	4	12
4	5	4	13
3	3	3	9
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
3	3	4	10
5	4	4	13
3	3	3	9
5	5	5	15
4	5	5	14
4	4	4	12
4	4	5	13
4	5	5	14
4	4	4	12
3	4	4	11
3	3	3	9
4	4	4	12
4	3	3	10
3	4	3	10
4	3	3	10
4	5	4	13
4	4	4	12
3	3	4	10
4	4	4	12



Lampiran 3 Hasil Output SPSS (29)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1_1	3,28	1,026	100
X1_2	3,38	,850	100
X1_3	3,54	,846	100
X1_4	3,81	,837	100
X1_5	4,31	,706	100
Kualitas Pelayanan (X1)	18,31	2,922	100

		Correlations					Kualitas Pelayanan (X1)
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	
X1_1	Pearson Correlation	1	,479**	,394**	,357**	,214*	,763**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	,033	<,001
	Sum of Squares and Cross-products	104,160	41,360	33,880	30,320	15,320	226,320
	Covariance	1,052	,418	,342	,306	,155	2,286
X1_2	Pearson Correlation	,479**	1	,414**	,330**	,222*	,729**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	,026	<,001
	Sum of Squares and Cross-products	41,360	71,560	29,480	23,220	13,220	179,220
	Covariance	,418	,723	,298	,235	,134	1,810
X1_3	Pearson Correlation	,394**	,414**	1	,360**	,123	,683**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	,224	<,001
	Sum of Squares and Cross-products	33,880	29,480	70,840	25,260	7,260	167,260
	Covariance	,342	,298	,716	,255	,073	1,689
X1_4	Pearson Correlation	,357**	,330**	,360**	1	,289**	,685**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		,004	<,001
	Sum of Squares and Cross-products	30,320	23,220	25,260	69,390	16,890	165,890
	Covariance	,306	,235	,255	,701	,171	1,676
X1_5	Pearson Correlation	,214*	,222*	,123	,289**	1	,501**
	Sig. (2-tailed)	,033	,026	,224	,004		<,001
	Sum of Squares and Cross-products	15,320	13,220	7,260	16,890	49,390	102,390
	Covariance	,155	,134	,073	,171	,499	1,034
Kualitas Pelayanan (X1)	Pearson Correlation	,763**	,729**	,683**	,685**	,501**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	Sum of Squares and Cross-products	226,320	179,220	167,260	165,890	102,390	845,390
	Covariance	2,286	1,810	1,689	1,676	1,034	8,539
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2_1	4,26	,661	100
X2_2	3,92	,720	100
X2_3	3,88	,729	100
X2_4	4,38	,565	100
Pengalaman (X2)	16,44	1,893	100

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	Pengalaman (X2)
X2_1	Pearson Correlation	1	,660**	,569**	-,078	,796**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	,441	<,001
	Sum of Squares and Cross-products	43,240	31,080	27,120	-2,880	98,560
	Covariance	,437	,314	,274	-,029	,996
	N	100	100	100	100	100
X2_2	Pearson Correlation	,660**	1	,617**	,076	,871**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	,455	<,001
	Sum of Squares and Cross-products	31,080	51,360	32,040	3,040	117,520
	Covariance	,314	,519	,324	,031	1,187
	N	100	100	100	100	100
X2_3	Pearson Correlation	,569**	,617**	1	-,060	,800**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		,554	<,001
	Sum of Squares and Cross-products	27,120	32,040	52,560	-2,440	109,280
	Covariance	,274	,324	,531	-,025	1,104
	N	100	100	100	100	100
X2_4	Pearson Correlation	-,078	,076	-,060	1	,277**
	Sig. (2-tailed)	,441	,455	,554		,005
	Sum of Squares and Cross-products	-2,880	3,040	-2,440	31,560	29,280
	Covariance	-,029	,031	-,025	,319	,296
	N	100	100	100	100	100
Pengalaman (X2)	Pearson Correlation	,796**	,871**	,800**	,277**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,005	
	Sum of Squares and Cross-products	98,560	117,520	109,280	29,280	354,640
	Covariance	,996	1,187	1,104	,296	3,582
	N	100	100	100	100	100

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

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3_1	3,97	,688	100
X3_2	3,81	,734	100
X3_3	3,85	,770	100
X3_4	3,89	,777	100
Penanganan Keluhan (X3)	15,52	2,611	100

Correlations

		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	Penanganan Keluhan (X3)
X3_1	Pearson Correlation	1	,688**	,620**	,730**	,857**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001
	Sum of Squares and Cross-products	46,910	34,430	32,550	38,670	152,560
	Covariance	,474	,348	,329	,391	1,541
	N	100	100	100	100	100
X3_2	Pearson Correlation	,688**	1	,717**	,706**	,884**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001
	Sum of Squares and Cross-products	34,430	53,390	40,150	39,910	167,880
	Covariance	,348	,539	,406	,403	1,696
	N	100	100	100	100	100
X3_3	Pearson Correlation	,620**	,717**	1	,715**	,873**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	Sum of Squares and Cross-products	32,550	40,150	58,750	42,350	173,800
	Covariance	,329	,406	,593	,428	1,756
	N	100	100	100	100	100
X3_4	Pearson Correlation	,730**	,706**	,715**	1	,900**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001
	Sum of Squares and Cross-products	38,670	39,910	42,350	59,790	180,720
	Covariance	,391	,403	,428	,604	1,825
	N	100	100	100	100	100
Penanganan Keluhan (X3)	Pearson Correlation	,857**	,884**	,873**	,900**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	Sum of Squares and Cross-products	152,560	167,880	173,800	180,720	674,960
	Covariance	1,541	1,696	1,756	1,825	6,818
	N	100	100	100	100	100

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

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y_1	3,94	,679	100
Y_2	3,93	,700	100
Y_3	3,87	,747	100
Kepuasan (Y)	11,74	1,835	100

Correlations

		Y_1	Y_2	Y_3	Kepuasan (Y)
Y_1	Pearson Correlation	1	,607**	,562**	,831**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001
	Sum of Squares and Cross-products	45,640	28,580	28,220	102,440
	Covariance	,461	,289	,285	1,035
	N	100	100	100	100
Y_2	Pearson Correlation	,607**	1	,677**	,882**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001
	Sum of Squares and Cross-products	28,580	48,510	35,090	112,180
	Covariance	,289	,490	,354	1,133
	N	100	100	100	100
Y_3	Pearson Correlation	,562**	,677**	1	,874**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001
	Sum of Squares and Cross-products	28,220	35,090	55,310	118,620
	Covariance	,285	,354	,559	1,198
	N	100	100	100	100
Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	,831**	,882**	,874**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	Sum of Squares and Cross-products	102,440	112,180	118,620	333,240
	Covariance	1,035	1,133	1,198	3,366
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,705	5

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,32	8,462	2,909	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,661	4

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,44	3,582	1,893	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,901	4

Scale Statistics

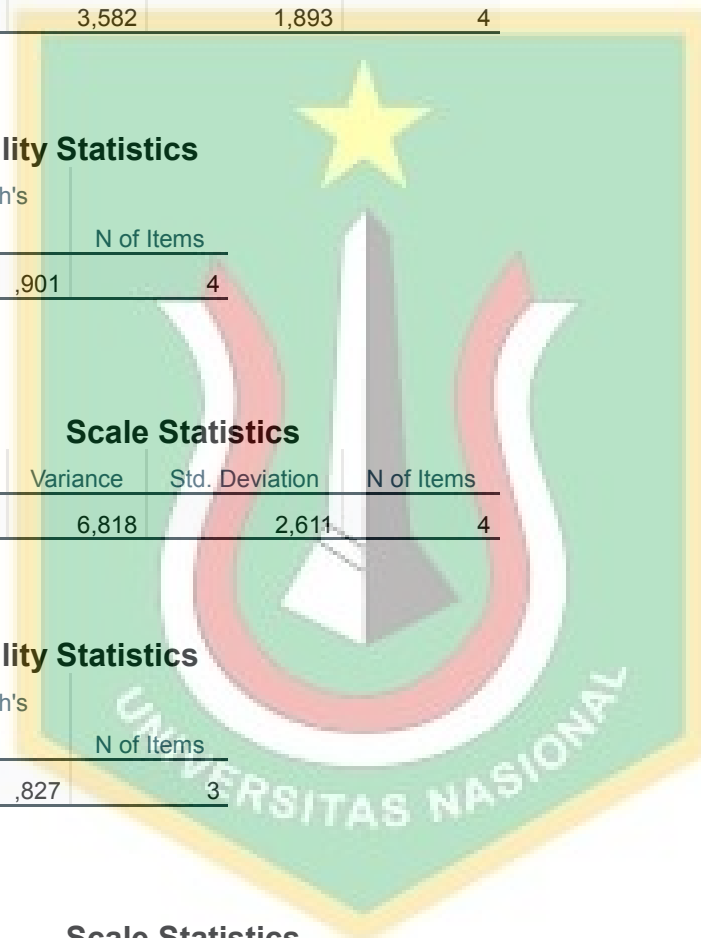
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15,52	6,818	2,611	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,827	3

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11,74	3,366	1,835	3



Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan (Y)	11,74	1,835	100
Kualitas Pelayanan (X1)	18,31	2,922	100
Pengalaman (X2)	16,44	1,893	100
Penanganan Keluhan (X3)	15,52	2,611	100

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,720 ^a	,518	,503	1,294	1,858

a. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan (X3), Kualitas Pelayanan (X1), Pengalaman (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	172,545	3	57,515	34,360	,000 ^b
	Residual	160,695	96	1,674		
	Total	333,240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan (X3), Kualitas Pelayanan (X1), Pengalaman (X2)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,530	1,254		,423	,673		
	Kualitas Pelayanan (X1)	,131	,046	,208	2,823	,006	,926	1,080
	Pengalaman (X2)	,229	,095	,236	2,407	,018	,522	1,915
	Penanganan Keluhan (X3)	,326	,067	,464	4,850	,000	,550	1,820

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	1,27404135	
Most Extreme Differences	Absolute	,070	
	Positive	,070	
	Negative	-,052	
Test Statistic		,070	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	,255	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,243
		Upper Bound	,266

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1,481	,815		1,818	,072
	Kualitas Pelayanan (X1)	-,024	,030	-,084	-,794	,429
	Pengalaman (X2)	,007	,062	,016	,115	,908
	Penanganan Keluhan (X3)	-,013	,044	-,041	-,296	,768

a. Dependent Variable: ABSRES

Lampiran 4 Tabel R

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 5 Tabel Dw

Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804

Lampiran 6 Tabel f

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76

Lampiran 7 Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66368	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045

Lampiran 8 Hasil Turnitin



Similarity Report ID: oid:3618:52451369

PAPER NAME

DEVI ADE FITRI - TA

AUTHOR

DEVI ADE FITRI

WORD COUNT

11222 Words

CHARACTER COUNT

61565 Characters

PAGE COUNT

95 Pages

FILE SIZE

4.3MB

SUBMISSION DATE

Feb 18, 2024 11:28 PM GMT+7

REPORT DATE

Feb 18, 2024 11:29 PM GMT+7

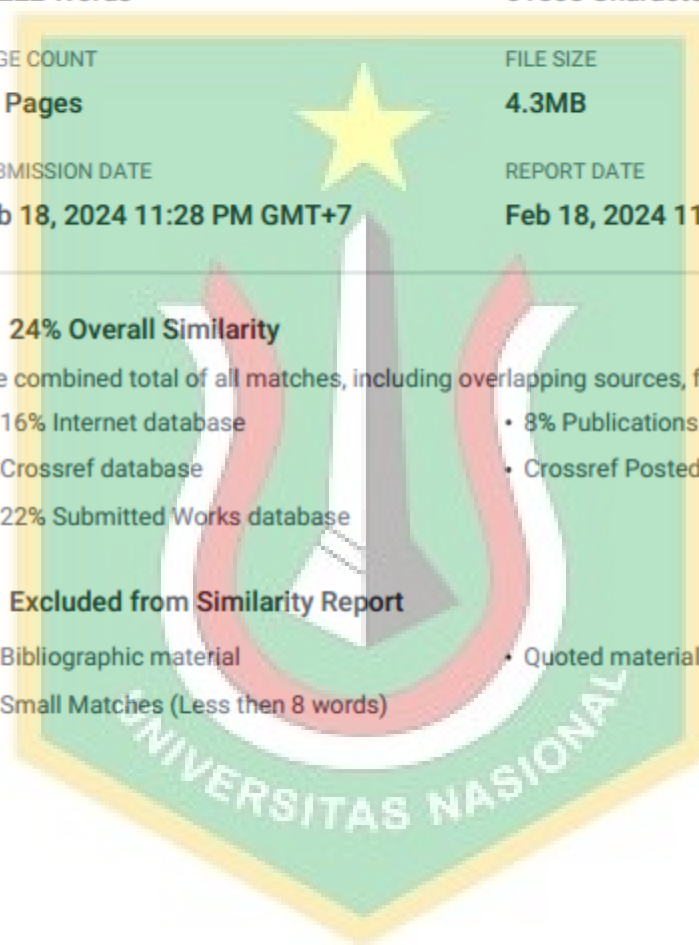
- **24% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database
- 8% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 22% Submitted Works database

- **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Small Matches (Less than 8 words)



● **24% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- 16% Internet database
- 8% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 22% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Universitas Nasional on 2022-08-12 Submitted works	<1%
2	Universitas Nasional on 2022-02-16 Submitted works	<1%
3	Febrianti Idris, Abd. Wahab Hasyim, Fadhliah M. Alhadar. "PENGARUH ... Crossref	<1%
4	Universitas Nasional on 2023-08-11 Submitted works	<1%
5	ojs.stie-tdn.ac.id Internet	<1%
6	eprints.walisongo.ac.id Internet	<1%
7	Universitas Nasional on 2021-01-25 Submitted works	<1%
8	repository-feb.unpak.ac.id Internet	<1%



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

S1- Manajemen, S1- Akuntansi, dan S1- Pariwisata

Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719

P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id>. E-mail : febunas49@gmail.com

KONSULTASI BIMBINGAN

Npm : 203402416081
Nama : DEVI ADE FITRI
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
9 December, 2023	sosialisasi dan pendahuluan bimbingan tugas akhir untuk rujukan jurnal	Sudah Ditanggapi
9 December, 2023	bimbingan terkait judul dan jurnal	Sudah Ditanggapi
9 December, 2023	bimbingan terkait bab 1	Sudah Ditanggapi
9 December, 2023	bimbingan terkait revisi bab 1 dan bab 2	Sudah Ditanggapi
9 December, 2023	bimbingan bab 1 sampai bab 3	Sudah Ditanggapi
9 December, 2023	finalisasi keseluruhan bab 1 sampai bab 3	Sudah Ditanggapi

KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
17 February, 2024	menyerahkan hasil revisi setelah sempro	Sudah Ditanggapi
17 February, 2024	bimbingan terkait kuesioner	Sudah Ditanggapi
17 February, 2024	bimbingan revisi pernyataan indikator koesioner	Sudah Ditanggapi
17 February, 2024	bimbingan revisi bab iv	Sudah Ditanggapi
17 February, 2024	revisi bimbingan bab iv dan menyerahkan bab v	Sudah Ditanggapi

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
17 February, 2024	penyerahan keseluruhan cover + lampiran	Sudah Ditanggapi
17 February, 2024	menyerahkan tugas akhir dan ttd lembar persetujuan	Sudah Ditanggapi

