

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan persamaan regresi liner berganda diperoleh nilai kepuasan pelanggan adalah sebesar 3,894.
  - a) Variabel X1 (keandalan) Sebesar 0, 282
  - b) Variabel X2 (daya tanggap) Sebesar 0, 452
  - c) Variabel X3 (Jaminan) sebesar 0, 245
  - d) Variabel X4 (Empati) sebesar 0, 289
  - e) Variabel X4 (bukti fisik) sebesar 0, 308
2. Berdasarkan hasil Uji t (Persial)

Untuk  $H_1$  diperoleh nilai  $t_{hitung}$  (1.916) >  $t_{tabel}$  (1,679), maka keputusan yang diambil adalah menerima  $H_a$ . Artinya keandalan berpengaruh secara parsial dan positif terhadap kepuasan pelanggan PT Lombok Royal Properti. Hal ini mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan keandalan pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Untuk  $H_2$  diperoleh nilai  $t_{hitung}$  (3.240) >  $t_{tabel}$  (1,679), maka keputusan yang diambil adalah menerima  $H_a$ . Artinya daya tanggap berpengaruh secara parsial dan positif terhadap kepuasan pelanggan PT Lombok Royal Properti. Hal ini mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan daya tanggap pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Untuk  $H_3$  diperoleh nilai  $t_{hitung}$  (1.994) >  $t_{tabel}$

(1,679), maka keputusan yang diambil adalah menerima Ha. Artinya jaminan berpengaruh secara parsial dan positif terhadap kepuasan pelanggan PT Lombok Royal Properti. Hal ini mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan jaminan pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Untuk H4 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  (1.981)  $>$   $t_{tabel}$  (1,679), maka keputusan yang diambil adalah menerima Ha. Artinya jaminan berpengaruh secara parsial dan positif terhadap kepuasan pelanggan PT Lombok Royal Properti. Hal ini mengindikasikan bahwa jika jaminan pelayanan meningkat pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Untuk H5 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  (2.182)  $>$   $t_{tabel}$  (1,679), maka keputusan yang diambil adalah menerima Ha. Artinya bukti fisik berpengaruh secara parsial dan positif terhadap kepuasan pelanggan PT Lombok Royal Properti. Hal ini mengindikasikan bahwa jika bukti fisik pelayanan semakin bagus maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

### 3. Berdasarkan hasil Uji F (Simultan)

Berdasarkan hasil uji F (Simultan) nilai  $F_{hitung}$  (8.102) lebih besar daripada nilai  $F_{tabel}$  (2,427), sehingga keputusan yang diambil adalah menerima Ha. Artinya variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan secara simultan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT Lombok Royal Properti. Hal ini mengindikasikan semakin baik unsur-unsur pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

### 4. Menunjukkan nilai Adjusted R-Square sebesar 0,479 atau koefisien determinasi sebesar 47,9%. Hal ini berarti bahwa perubahan nilai variabel

kepuasan pelanggan mampu dijelaskan oleh perubahan nilai variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan variabel bukti fisik sebesar 47,9%. Sisanya sebesar 52,1% (100%-47,9%) mampu dijelaskan oleh variabel error (nilai residual regresi).

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

- a) Bagi agen-agen PT Lombok Royal Properti. hendaknya selalu tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan serta lebih cepat dan tepat dalam memberikan bantuan yang dibutuhkan khususnya keluhan yang diberikan pelanggan agar mereka mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.
- b) Bagi peneliti lain yang bermaksud melakukan penelitian dibidang analisis kualitas pelayanan, diharapkan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam terkait dengan kualitas pelayanan dengan metode penelitian yang sama dan objek yang berbeda guna keberlakukan temuan ini secara lebih luas. Selain itu, penelitian ini perlu dikembangkan dengan mengkaji aspek-aspek lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ballester, Elena Delgado dan Munuera-Aleman, J. L. 2001. *Brand Trust in the Context of Consumer Loyalty*. European Journal of Marketing Bandung: Alfabeta
- Donni Junni Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*.
- Fandy Tjiptono, 2000. Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Andy Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2001. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair, J.F. JR., Anderson, R.E, Tatham, R.L. & Black, W.C. 2006. *Multivariate Data Analysis. Six Edition*. New Jersey : Pearson Educational, Inc
- Hasan Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Kotler, Philip. 2005. *Marketing jilid II*. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Maharani, Astri Dhiah, 2010. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Syariah Cabang Semarang (Skripsi)*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta Selatan: Salemba Empat
- Soegiyono, 2013, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Bandung: Alfabeta.
- Solomon, Marshall & Stuart.2012. *Marketing Real people real choice*.New jersey: Pearson Education Inc
- Swastha, Basu dan Irawan. 1997. *Manajemen Pemasaran Modern*. Cetakan Kelima. Yogyakarta:Liberty
- Tjiptono & Chandra, G. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI



## LAMPIRAN 1. KUESIONER

## KUESIONER PENELITIAN

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT LOMBOK ROYAL PROPERTI

## I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : .....

2. Alamat : .....

3. Jenis Kelamin : a) Laki-Laki b) Perempuan

4. Usia : a) 21-28 Tahun b) 29-35  
Tahun  
c) 36-40 Tahun d) 41-46 Tahun

5. Pendidikan Terakhir : a) SD b) SMP  
c) SMA

## II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah terlebih dahulu dengan cermat setiap point pertanyaan sebelum Anda mulai menjawab.
  2. Berilah jawaban anda dengan tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan penilaian Anda
  3. Semua penilaian Anda tidak ada yang salah, oleh karena itu jawablah pertanyaan sesuai dengan keadaan Anda dengan jujur.

### **III. SKOR PENILAIAN**

- |                              |     |
|------------------------------|-----|
| 1. Sangat Setuju (SS)        | = 5 |
| 2. Setuju (S)                | = 4 |
| 3. Kurang Setuju (KS)        | = 3 |
| 4. Tidak Setuju (TS)         | = 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju (STS) | = 1 |

## IV. PERNYATAAN

### A. Variabel Independen

#### 1. Kualitas Pelayanan (X)

<b>VARIABEL</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>JAWABAN</b>				
		S S	S	K S	T S	ST S
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	1. Keandalan (X1) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cara penyampaian sangat jelas.</li> <li>b) Pelayanan yang sopan/ramah.</li> <li>c) Karyawan peduli akan kebutuhan konsumen.</li> <li>d) Produk yang ditawarkan bervariasi</li> </ul>					
	2. Daya Tanggap (X2) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Karyawan memberi pelayanan dengan cepat.</li> <li>b) Proses pelayanan sangat baik</li> <li>c) Layanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan</li> <li>d) Karyawan dapat menjelaskan keterangan dengan baik</li> </ul>					
	3. Jaminan (X3) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Karyawan menanggapi keluhan konsumen dengan baik</li> <li>b) Pelayanan karyawan sesuai kebutuhan konsumen</li> <li>c) Harga sesuai dengan kualitas pelayanan</li> <li>d) Sopan santun ketika pelanggan menyampaikan keluh kesahnya</li> </ul>					
	4. Empati (X4) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Karyawan dapat menjelaskan dengan baik dan jelas</li> <li>b) Karyawan selalu senyum ketika bersama pelanggan</li> <li>c) Karyawan dapat menenangkan pelanggan yang tidak sabaran</li> <li>d) Karyawan selalu melayani pelayani dengan sabar</li> </ul>					
	5. Bukti Fisik (X5) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Karyawan berpenampilan rapi</li> <li>b) Pelanggan nyaman ketika berada dilingkukan PT Royal Properti Kota Mataram</li> </ul>					

	c) Kebersihan lingkungan PT Royal Properti Kota Mataram cukup bersih. d) Menyediakan fasilitas pendukung yang menyenangkan					
--	---	--	--	--	--	--

## B. Variabel Dependental

### 1. Kepuasan Pelanggan (Y)

VARIABEL	PERNYATAAN	JAWABAN				
		S S	S	K S	T S	ST S
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Karyawan selalu cepat dan tanggap ketika konsumen mengalami masalah					
	2. Puas dengan harga yang ditawarkan/diberikan PT Royal Properti Kota Mataram					
	3. PT Royal Properti Kota Mataram memberikan perhatian terhadap kebutuhan konsumen					
	4. Konsumen puas dengan keramahan yang diberikan oleh karyawan PT Royal Properti Kota Mataram					
	5. Puas dengan fasilitas yang diberikan oleh karyawan					
	6. PT Royal Properti Kota Mataram memenuhi semua apa yang diharapkan oleh konsumen					
	7. Semua Staf PT Royal Properti Kota Mataram selalu menebar senyum ketika melayani konsumen					

## LAMPIRAN 2. HASIL TABULASI DATA KUESIONER

Karakteristik (X1)			Daya Tahan (X2)				Performa (X3)				Empati (X4)			
x1_1	x1_2	x1_3	x2_1	x2_2	x2_3	x2_4	x3_1	x3_2	x3_3	x3_4	x4_1	x4_2	x4_3	
3	3	4	3	15	4	4	4	16	2	3	3	10	3	4
4	4	4	4	16	3	4	4	15	5	4	4	16	3	2
4	4	4	4	16	4	4	5	16	4	4	5	17	4	3
3	3	3	1	16	3	4	3	14	3	4	3	15	4	4
4	4	4	3	15	4	4	4	15	3	4	4	14	3	4
2	3	2	2	9	3	2	3	11	4	3	3	12	3	3
3	3	3	3	12	4	3	4	15	4	4	3	15	4	5
3	3	3	3	12	3	3	3	12	1	3	3	9	3	2
3	4	3	5	15	3	3	4	14	4	3	3	14	3	4
3	3	3	3	12	4	3	3	14	4	3	3	13	4	5
4	4	4	3	15	4	4	4	15	4	3	3	13	4	4
4	3	4	5	16	4	4	4	16	5	4	4	17	3	4
3	3	3	4	15	4	3	3	13	2	3	3	10	4	3
3	4	3	4	14	4	3	2	13	4	2	4	15	3	4
2	3	2	2	9	3	2	3	12	4	5	4	17	4	3
3	3	3	3	12	4	3	3	15	2	3	3	10	3	3
4	4	4	4	16	4	4	4	15	5	3	4	15	4	4
4	4	4	5	17	5	4	4	17	4	2	4	14	4	4
4	3	4	5	16	4	4	5	18	4	5	5	17	4	5
4	5	4	4	17	4	4	4	16	4	3	3	13	3	4
4	4	4	4	16	3	4	3	14	4	5	5	13	5	5
4	3	4	3	14	3	4	3	13	3	4	3	14	3	2
3	3	3	3	12	4	3	4	16	3	3	3	11	5	5
2	3	2	2	9	5	2	4	15	2	3	2	10	3	2
3	3	3	2	11	3	3	4	13	2	2	3	9	3	2
3	3	3	4	15	4	3	4	15	3	3	3	12	3	4
4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4	5
4	4	4	5	17	3	4	3	14	4	4	3	14	4	4
4	4	4	4	16	3	4	3	14	4	5	5	13	5	5
3	3	3	3	14	3	4	3	13	3	4	3	14	3	2
3	3	3	3	12	4	3	4	16	3	2	1	9	3	3
3	3	3	3	12	2	3	3	10	3	3	2	11	4	3
4	4	4	3	15	3	4	4	15	2	3	3	11	3	3
3	3	3	3	12	4	3	4	14	3	3	3	13	4	5
4	4	4	5	17	2	4	2	19	3	3	2	19	4	3
2	3	2	2	9	3	2	2	19	5	4	3	16	4	4
3	3	3	3	12	4	3	3	13	4	3	4	14	3	2
2	3	2	2	9	3	2	2	9	3	3	3	12	2	2
2	3	2	2	9	3	2	2	19	3	3	4	13	5	4
2	3	2	2	9	3	2	2	12	2	3	3	10	3	2
2	3	2	2	9	3	2	2	19	3	3	4	13	5	3
2	4	2	4	12	3	2	2	9	3	3	3	12	2	2
5	3	5	3	16	4	5	3	17	4	4	4	16	5	3
3	3	3	3	12	3	3	5	14	4	4	5	17	4	5
3	3	3	5	14	3	3	3	12	3	3	4	15	3	4
3	4	3	4	14	4	3	4	15	4	4	5	17	4	5
2	3	2	4	11	4	2	3	12	3	3	3	12	3	3
4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4
3	4	3	4	14	4	3	4	15	5	4	4	18	4	4
3	3	3	3	12	4	3	3	14	3	4	3	15	2	2
2	3	2	4	11	4	2	4	14	4	4	5	17	4	5
3	3	3	2	11	4	3	4	13	3	4	2	13	4	4
3	3	3	3	12	3	3	2	11	3	4	5	15	2	3

Bukti Fisik (K5)			
#5.1	#5.2	#5.3	#5.4
3	3	2	3
4	4	3	4
4	3	4	4
4	4	3	3
4	3	4	4
3	2	3	3
3	3	4	3
4	4	4	4
4	3	4	3
4	5	3	3
4	3	3	3
3	4	5	4
2	3	2	2
4	4	4	4
4	4	4	4
3	5	4	5
4	3	3	4
4	5	4	2
3	4	4	3
2	3	3	4
4	4	3	3
4	4	4	4
3	4	3	4
3	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	5	3	3
3	2	4	5
4	4	4	4
3	3	4	3
5	3	3	4
3	3	3	3
3	3	4	3
3	4	3	3
3	3	3	3
3	3	3	2
3	2	3	3
3	4	3	3
3	3	4	4
3	3	3	3
5	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
4	5	4	3
4	4	4	4
3	2	3	3
3	4	3	3
4	4	4	4
3	3	4	5
3	3	3	4

Kesimpulan Pelanggaran (Y)							
y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	
3	3	4	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	2
4	4	4	3	3	4	4	2
3	4	4	4	4	3	4	2
3	4	4	4	4	4	4	2
2	3	3	3	3	4	3	2
3	4	4	4	4	4	3	2
2	3	3	4	3	3	5	2
4	4	4	4	4	4	4	2
4	5	5	3	3	4	3	2
3	5	4	4	4	5	3	2
5	3	4	2	4	4	4	2
2	3	3	3	3	4	3	2
4	4	4	4	4	4	4	2
4	3	3	3	4	4	3	2
3	3	3	4	3	3	3	2
3	3	4	4	4	4	5	2
4	4	4	4	4	4	4	2
5	4	4	3	4	4	5	2
3	5	4	5	4	4	2	2
5	5	4	5	5	5	5	2
5	5	4	4	5	5	5	2
4	4	5	4	4	5	3	2
4	4	3	3	2	3	5	2
2	3	4	3	3	3	4	2
2	3	4	3	3	4	3	2
3	3	3	3	3	4	5	2
4	4	4	4	4	4	4	2
3	4	5	4	4	4	3	2
2	3	4	3	4	3	3	2
4	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	4	3	4	3	2
3	4	3	4	3	3	4	2
3	4	3	3	2	3	3	2
1	2	3	3	2	3	3	1
3	3	3	3	3	4	4	2
2	3	3	3	3	3	4	2
2	3	3	3	3	3	5	2
3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	2
3	4	4	5	5	3	3	2
4	4	5	4	4	4	4	2
3	3	3	3	3	4	3	2
4	4	4	4	4	4	4	2
3	3	3	3	3	4	3	2
4	4	4	4	4	4	4	2
4	4	4	4	4	4	5	2
3	3	4	3	3	2	4	2
4	4	4	4	4	4	4	2
4	4	4	4	4	4	5	2
3	3	4	3	3	2	4	2
4	4	4	4	4	4	4	2
4	4	5	3	3	3	2	2
3	3	3	4	3	3	3	2

### LAMPIRAN 3. UJI VALIDITAS

	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X5_1	X5_2	X5_3	X5_4	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	TOTAL	
Pearson Correlation	1	.516**	.983**	.419**	.109	.967**	.468**	.212	.234	.173	.143	.154	.266	.116	.158	.184	.071	.066	.094	.196	.381**	.435**	.416**	.402**	.401**	.163	.422**		
X1_1	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.451	.000	.001	.140	.103	.229	.320	.286	.062	.424	.274	.200	.626	.650	.514	.173	.006	.002	.003	.003	.004	.004	.259	.002
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Pearson Correlation	.516**	1	.490**	.452**	.048	.465**	.128	.255	.348*	.166	.159	.409**	.204	.015	-.102	.153	.351*	.016	.233	.095	.393**	.455**	.267	.306*	.396**	.389**	.267	.410**	
X1_2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.738	.001	.375	.074	.013	.248	.269	.003	.154	.918	.482	.290	.013	.910	.103	.513	.005	.001	.060	.031	.004	.005	.060	.003	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Pearson Correlation	.983**	.490**	1	.406**	.125	.983**	.477**	.229	.189	.156	.130	.111	.245	.125	.171	.197	.052	.050	.031	.177	.370**	.409**	.423**	.387**	.379**	.369**	.138	.393**	
X1_3	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.386	.000	.000	.110	.189	.280	.369	.441	.086	.387	.236	.171	.718	.732	.830	.218	.008	.003	.002	.005	.007	.008	.338	.005	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Pearson Correlation	.419**	.452**	.406**	1	.157	.340*	.242	.180	.340*	.033	.269	.258	.035	.125	.098	.268	.114	.238	.253	.076	.485**	.393**	.190	.290*	.324*	.311*	.105	.395**	
X1_4	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.003	.276	.016	.090	.211	.016	.817	.059	.070	.809	.388	.499	.060	.432	.096	.076	.600	.000	.005	.186	.041	.022	.028	.469	.005	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Pearson Correlation	.109	.048	.125	.157	1	.101	.502**	.435**	.128	-.014	.089	.347*	.112	.154	.222	.264	.021	.148	.169	-.079	.223	.209	.278	.076	.101	.148	.233	.285*	
X2_1	Sig. (2-tailed)	.451	.738	.386	.276	.487	.000	.002	.375	.922	.539	.013	.440	.285	.121	.064	.885	.306	.242	.583	.120	.145	.050	.600	.484	.306	.103	.045	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Pearson Correlation	.967**	.465**	.983**	.340*	.101	1	.454**	.246	.174	.173	.116	.100	.258	.134	.183	.209	.078	.067	.012	.159	.359*	.420**	.431**	.400**	.393**	.338*	.146	.398**	
X2_2	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.016	.487	.001	.085	.227	.230	.421	.491	.071	.353	.203	.145	.591	.642	.934	.269	.010	.002	.004	.005	.016	.012	.004		
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Pearson Correlation	.468**	.128	.477**	.242	.502**	.454**	1	.422**	.233	.310*	.268	.239	.334*	.311*	.354*	.303*	.137	-.073	.129	.078	.357*	.300*	.368**	.277	.311*	.296*	.297*	.474**	
X2_3	Sig. (2-tailed)	.001	.375	.000	.090	.000	.001	.002	.103	.028	.060	.095	.018	.028	.012	.032	.342	.616	.370	.592	.011	.034	.008	.051	.028	.037	.037	.001	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Pearson Correlation	.212	.255	.229	.180	.435**	.246	.422**	1	.129	.219	.314*	.218	.212	.064	.210	.513**	.323*	.336*	.208	-.028	.473**	.315*	.279*	.219	.440**	.423**	.341*	.525**	
X2_4	Sig. (2-tailed)	.140	.074	.110	.211	.002	.085	.002	.370	.127	.026	.128	.140	.658	.142	.000	.022	.017	.146	.848	.001	.026	.050	.126	.001	.002	.015	.000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Pearson Correlation	.234	.348*	.189	.340*	.128	.174	.233	.129	1	.396**	.467**	.583**	.318*	.380**	.302*	.299*	.289*	-.045	.216	.092	.464**	.295*	.319*	.141	.416**	.450**	.200	.576**	
X3_1	Sig. (2-tailed)	.103	.013	.189	.016	.375	.227	.103	.370	.004	.001	.000	.025	.006	.033	.035	.042	.756	.132	.526	.001	.037	.024	.329	.003	.001	.163	.000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Pearson Correlation	.173	.166	.156	.033	-.014	.173	.310*	.219	.396**	1	.588**	.359*	.345*	.137	.101	.191	.212	.048	.170	.338*	.495**	.237	.253	.168	.386**	.297*	.239	.570**	
X3_2	Sig. (2-tailed)	.229	.248	.280	.817	.922	.230	.028	.127	.004	.000	.010	.014	.343	.487	.183	.139	.739	.238	.016	.000	.097	.076	.244	.006	.036	.095	.000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Pearson Correlation	.143	.159	.130	.269	.089	.116	.268	.314*	.467**	.588**	1	.403**	.236	.125	.153	.181	.354*	.115	.164	.210	.512**	.170	.120	.249	.396**	.482**	.360*	.601**	
X3_3	Sig. (2-tailed)	.320	.269	.369	.059	.539	.421	.060	.026	.001	.000	.004	.099	.388	.288	.209	.012	.427	.256	.144	.000	.238	.405	.082	.004	.000	.010	.000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Pearson Correlation	.154	.409**	.111	.258	.347*	.100	.239	.218	.583**	.359*	.403**	1	.294*	.257	.250	.176	.377**	-.008	.346*	.135	.464**	.340*	.394**	.390**	.612**	.384**	.365**	.665**	
X3_4	Sig. (2-tailed)	.286	.003	.441	.070	.013	.491	.095	.128	.000	.010	.004	.038	.072	.079	.221	.007	.954	.014	.350	.001	.016	.005	.000	.006	.009	.000		
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Pearson Correlation	.266	.204	.245	.035	.112	.258	.334*	.212	.318*	.345*	.236	.294*	1	.592**	.557**	.414**	.205	.103	.071	-.012	.330*	.378**	.175	.201	.208	.342*	.368**	.610**	
X4_1	Sig. (2-tailed)	.062	.154	.086	.809	.440	.071	.018	.140	.025	.014	.099	.038	.000	.000	.003	.152	.478	.623	.935	.019	.007	.223	.161	.148	.015	.008	.000	



Pearson Correlation	.422**	.410**	.393**	.395**	.285*	.398**	.474**	.525**	.576**	.570**	.601**	.665**	.610**	.475**	.542**	.599**	.539**	.288*	.412**	.304*	.763**	.652**	.527**	.477**	.699**	.595**	.447**	1
TOTAL	Sig. (2-tailed)	.002	.003	.005	.005	.045	.004	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.032	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	

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

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



## LAMPIRAN 4. UJI REABILITAS

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	50	98.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	1	2.0
Total	51	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	27

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X1_1	3.22	.764	50
X1_2	3.42	.538	50
X1_3	3.24	.771	50
X1_4	3.38	1.008	50
X2_1	3.58	.642	50
X2_2	3.26	.777	50
X2_3	3.58	.835	50
X2_4	3.40	.833	50
X3_1	3.46	.908	50
X3_2	3.46	.762	50
X3_3	3.40	.857	50
X3_4	3.36	.875	50
X4_1	3.56	.787	50
X4_2	3.70	.763	50
X4_3	3.50	.931	50
X4_4	3.48	.974	50
X5_1	3.40	.606	50
X5_2	3.46	.788	50
X5_3	3.44	.611	50
X5_4	3.44	.705	50
Y_1	3.26	.922	50

Y_2	3.60	.700	50
Y_3	3.74	.633	50
Y_4	3.60	.670	50
Y_5	3.54	.734	50
Y_6	3.72	.671	50
Y_7	3.72	.834	50

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	90.70	115.316	.583	.896
X1_2	90.50	119.398	.491	.898
X1_3	90.68	115.610	.559	.897
X1_4	90.54	114.580	.457	.899
X2_1	90.34	120.556	.319	.901
X2_2	90.66	115.658	.550	.897
X2_3	90.34	114.964	.547	.897
X2_4	90.52	115.479	.519	.897
X3_1	90.46	114.213	.537	.897
X3_2	90.46	117.478	.449	.899
X3_3	90.52	115.602	.495	.898
X3_4	90.56	114.088	.568	.896
X4_1	90.36	116.358	.500	.898
X4_2	90.22	118.747	.369	.900
X4_3	90.42	116.208	.418	.900
X4_4	90.44	113.802	.515	.897
X5_1	90.52	119.520	.421	.899
X5_2	90.46	121.600	.187	.904
X5_3	90.48	120.704	.326	.901
X5_4	90.48	121.847	.201	.903
Y_1	90.66	110.474	.730	.892
Y_2	90.32	115.487	.631	.895
Y_3	90.18	117.865	.524	.898
Y_4	90.32	118.426	.452	.899
Y_5	90.38	114.526	.662	.895
Y_6	90.20	116.531	.585	.896
Y_7	90.20	118.082	.369	.900

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
93.92	125.463	11.201	27

## LAMPIRAN 5. UJI ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
1	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3.894	3.248		.237
	Keandalan	.282	.147	.215	.062
	Daya Tantgap	.452	.139	.386	.002
	Jaminan	.245	.123	.221	.052
	Empati	.289	.146	.232	.054
	Bukti Fisik	.308	.141	.246	.034

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



## LAMPIRAN 6. UJI HIPOTESIS

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.894	3.248		.237
	Keandalan	.282	.147	.215	.062
	Daya Tanggap	.452	.139	.386	.002
	Jaminan	.245	.123	.221	.052
	Empati	.289	.146	.232	.054
	Bukti Fisik	.308	.141	.246	.034

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	121.754	5	24.351	8.102
	Residual	132.246	44	3.006	
	Total	254.000	49		

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan , Keandalan, Empati , Daya Tanggap

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 <sup>a</sup>	.479	.420	1.734

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan , Keandalan, Empati , Daya

Tanggap

**LAMPIRAN 7. TABEL DISTRIBUSI R**

<b>DF = n-2</b>	<b>Taraf Signifikansi (<math>\alpha</math>)</b>				
	<b>0,1</b>	<b>0,05</b>	<b>0,02</b>	<b>0,01</b>	<b>0,001</b>
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694

DF = n-2	Tarat Signifikansi ( $\alpha$ )				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	<b>0,2542</b>	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI**

*Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639810-633723 Mataram*

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PT. LOMBOK ROYAL PROPERTI  
KOTA MATARAM**

Nama : HAFNI	Jurusan : Administrasi Bisnis
Nim : 21412A0036	Konsentrasi : Enterpreneur

No	Hari/Tanggal	Materi Konsentrasi	Paraf
	15/8/20 -	Rata-tulis bab 1-5	P
	16/8/20 -	Rata-tulis	P
	17/8/20	Ace dingi	P

Mataram, 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM  
NIDN. 0828108404

Dosen Pembimbing I

Dr. H. Ibrahim H. Abdullah, SE., MM  
NIDN. 0830125501



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI**

*Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639810-633723 Mataram*

## **LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. LOMBOK ROYAL PROPERTI KOTA MATARAM**

**Nama : HAFNI** **Jurusan : Administrasi Bisnis**  
**Nim : 21412A0036** **Konsentrasi : Enterpreneur**

No	Hari/Tanggal	Materi Konsentrasi	Paraf
	15/8/20 -	Patah tulis; bab 1-5	P
16	+7/8/20 -	Patah tulis	P
	7/8/20	Ace dingi	P

**Mataram, 2019**

**Mengetahui,**

## Ketua Program Studi Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM  
NIDN. 0828108404

## Dosen Pembimbing I

**Dr. H. Ibrahim H. Abdullah,SE., MM**  
NIDN. 0830125501



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639810-633723 Mataram

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PT ROYAL PROPERTI  
KOTA MATARAM**

Nama : HAFNI  
Nim : 21412A0036 Jurusan : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : Enterpreneur

No	Hari/Tanggal	Materi Konsentrasi	Paraf
	15/8/20 -	Pada tulis bab 1-5	P
	16/8/20 -	Pada tulis	P
	17/8/20	Ace dingi	P

Mataram, 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM  
NIDN. 0828108404

Dosen Pembimbing I

Dr. H. Ibrahim H. Abdullah,SE., MM  
NIDN. 0830125501



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639810-633723 Mataram

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PT ROYAL PROPERTI  
KOTA MATARAM**

Nama : HAFNI  
Nim : 21412A0036 Jurusan : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : Enterpreneur

No	Hari/Tanggal	Materi Konsentrasi	Paraf
1.	13/8/2020	- Pengetahuan pokok - Kemampuan praktis	
		- pengetahuan dan kemampuan praktis berorientasi pada pengetahuan dan kemampuan praktis	
2.	15/8/2020	AFC.	

Mataram, 2020

Mengetahui

Ketua Program Studi  
Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM  
NIDN. 0828108404

Dosen Pembimbing II

  
Ramayanto, S.Sos., MM  
NIDN. 809096702



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639810-633723 Mataram

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PT. LOMBOK ROYAL PROPERTI  
KOTA MATARAM**

Nama : HAFNI  
Nim : 21412A0036 Jurusan : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : Enterpreneur

No	Hari/Tanggal	Materi Konsentrasi	Paraf
1	13/8/2020	- Pengetahuan dan keterampilan - Keunggulan dan kelebihan - Motivasi peneliti - Teknik dan metode - Ciri-ciri penelitian teks	
2.	15/8/2020	AFC.	

Mataram, 2020

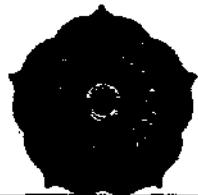
Mengetahui

Ketua Program Studi  
Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM  
NIDN. 0828108404

Dosen Pembimbing II

  
Ramayanto, S.Sos., MM  
NIDN. 809096702



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

## **BERITA - ACARA**

Pada hari ini **Rabu Tanggal 19 Bulan Agustus Tahun** pukul **14.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE**. Mahasiswa : **[REDACTED]**

Nama : HAFNI  
NIM : 21412A0036  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis.  
Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Pada PT Lombok Royal Properti Kota Mataram".*

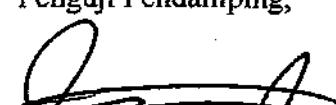
Rekap Nilai dari masing-masing Team Pengujii sebagai berikut :

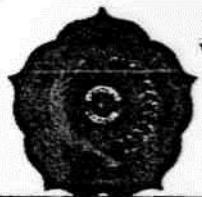
No	Nama Team Pengaji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M NIDN. 0830125501	PU	3,50.
2	Drs. Ramayanto, M.M. NIDN. 0809096702	PP	3,64
3	Drs. Amil,MM NIDN. 0831126204	PN	3,44
<b>TOTAL</b>			10,58.

Jumlah IP 10,58  
 Al IP = 3,53  
 Jmlh Pengujii 3 =

Mataram, 19 Agustus 2020

## **TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
		



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

*Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram*

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **HAFNI**  
NIM : 21412A0036  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Pada PT Lombok Royal Properti Kota Mataram".**

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

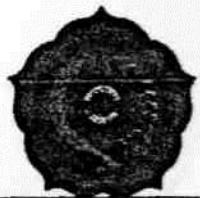
NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,1-	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5-	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	2,5-	7	
4	Metodologi	3	2	6	
5	Penyajian Data	3	3,5-	10,5-	
6	Analisa Data	4	5,5-	13,1-	
7	Kesimpulan	2	3,5-	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5-	7	
9	Bahasa	2	3,5-	9	
10	Sikap	2	4	7	
<b>Jumlah</b>		25		<b>85</b>	

TOTAL BN  
IP -----

*85* 5,5  
*125*

Mataram, 19 Agustus 2020  
Penguji Utama,

**Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M**  
NIDN. 0830125501



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

## BERITA - ACARA

2Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : HAFNI  
NIM : 21412A0036  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : ***"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Pada PT Lombok Royal Properti Kota Mataram".***

### KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatiska	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Metodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3,5	10	
6	Analisa Data	4	3,5	13	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		91	

TOTAL BN

IP

91

3,64

TOTAL B

25

Mataram, 19 Agustus 2020  
Penguji Pendamping,

Drs. Ramayanto, M.M.

NIDN. 0809096702

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

*Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram*

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama	: HAFNI
NIM	: 21412A0036
Jurusan	: Administrasi
Program Studi	: Administrasi Bisnis
Konsentrasi	: ENTREPRENEUR
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi	: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Pada PT Lombok Royal Properti Kota Mataram".

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Metodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		25		86	

$$\begin{array}{r} \text{TOTAL BN} \\ \text{IP} \quad \underline{\quad} = 3,44 \\ \text{TOTAL B} \quad \underline{86} \quad \underline{25} \end{array}$$

Mataram, 19 Agustus 2020  
 Pengaji Netral,

  
**Drs. Amil, MM**  
 NIDN. 0831126204