

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian terhadap kepuasan konsumen pada CV Cahaya Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada CV Cahaya Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji parsial (uji t), diperoleh nilai t hitung sebesar 5,186 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Cahaya, maka kepuasan konsumen juga semakin meningkat.
2. Ketepatan waktu penyelesaian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada CV Cahaya Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji parsial (uji t), diperoleh nilai t hitung sebesar 2,648 dengan nilai signifikansi sebesar 0,010. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya, semakin tepat waktu penyelesaian pelayanan atau pekerjaan yang diberikan kepada konsumen, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
3. Kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada CV Cahaya Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 25,252 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi CV Cahaya, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen, terutama dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, ramah, responsif, dan memperhatikan kebutuhan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga aspek pelayanan perlu terus diperhatikan dan dipertahankan.
2. CV Cahaya juga diharapkan lebih memperhatikan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan atau pelayanan. Penyelesaian yang sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dapat memberikan kepastian kepada konsumen dan membantu meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, pengelolaan waktu dan penyelesaian pekerjaan perlu dilakukan dengan lebih teratur, khususnya ketika jumlah konsumen sedang meningkat.
3. Bagi karyawan CV Cahaya, diharapkan dapat meningkatkan perhatian dan ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Karyawan juga diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas mengenai waktu penyelesaian pekerjaan sehingga konsumen memperoleh kepastian mengenai pelayanan yang diterimanya.
4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian, dan kepuasan konsumen. Mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel yang diteliti menjelaskan sebesar 35,2% variasi kepuasan konsumen, maka peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain di luar penelitian ini yang kemungkinan berkaitan dengan kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Idrus, S. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Arianto, N. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Penerbit Andi.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Rineka Cipta.
- Bucak, T. (2014). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Social Science*.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2018). *Operations and Supply Chain Management* (Edisi ke-15). McGraw-Hill Education.
- Darwin, S. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2).
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (2015). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic* (Edisi ke-4). John Wiley & Sons.
- Haliza, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Anjungan Daerah Kalimantan Timur di TMII*.
- Haryanti. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (Edisi ke-13). Pearson.
- Hidayat. (2024). Pengaruh Kecepatan Respon dan Ketepatan Waktu Kerja terhadap Kepuasan Konsumen CV Multi Jasa. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(1), 55–68.
- Idayat, R., & Wijaya, A. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Responsivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Institute, P. M. (2021). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)* (7th ed.). Project Management Institute.
- Juliana. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Alfamart)*. SMK Negeri 1 Kupang.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-13). Erlangga.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (Edisi ke-15). Pearson Education.
- Lestari. (2018). *Pengaruh Ketepatan Waktu Pengerjaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Percetakan dan Konveksi di Bandung*.
- Lestari. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan dan Waktu Penyelesaian Servis terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Resmi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(2).
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (Edisi ke-3). Salemba Empat.
- Mustamin, M. R. S. A., Hidayat, R., & Indriani, N. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa. *JIAP*.
- Pasaribu, R., Mursito, B., & Djumali. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pilar Prima Nusantara J&T Express Delanggu. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 13(1).
- Pratama. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Penyelesaian terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Konveksi di Kota Medan*.
- Pratama, A., & Wijaya, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ekspedisi. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 22(1).
- Rahman. (2021). *Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Konveksi CV Berkah Jaya Semarang*.
- Sari, & Wulandari. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Konsumen pada Konveksi Sablon 88 di Bandung*.
- Setiawan, D., & Rahmawati, S. (2021). Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Fasilitas sebagai Prediktor Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Percetakan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(3).
- Statistik, B. P. (2021). *Metadata Indikator Kepuasan Masyarakat*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryadharma, W. W., & Nurcahya, I. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8).
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Office.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (5th ed.). Andi Offset.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Konsumen*.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.



LAMPIRAN 1

LEMBAR KUISIONER PENELITIAN

Dalam rangka penyusunan skripsi saya , Handi Samudra bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Penyelesaian Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Cahaya kecamatan Panyabungan kabupaten Mandailing Natal.” Sehubungan dengan hal tersebut saya memohon kesedian bapak/ibu untuk meluabgkan waktu sejenak guna mengisi kuisisioner ini sesuai dengan kondisi dan pengalaman sebenarnya. Data tang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Atas perhatian dan partisipasi yang diberikan, saya mengucapkan terima kasih.

1. Karakteristik Konsumen

- a. Nama :
- b. Usia :
- c. Jenis kelamin :
- d. Alamat :

2. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Berilah tanda () pada kolom yang tersedia, kemudian pilih dengan sesuai keadaan tang sebenarnya. Jawaban tang tersedia berupa angka skala likert yaitu antara 1-5 yang mempunyai arti :

Singkatan	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Quisisioner untuk variabel kualitas pelayanan (X¹)

No.	Indikator	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Bukti fisik (tangibles)	fasilitas CV Cahaya seperti ruang kerja, peralatan kerja, dan kebersihan lingkungan sudah memadai dan nyaman					
2.	Bukti fisik (tangibles)	Penampilan tata ruang CV Cahaya sudah rapi, bersih, dan mencerminkan profesionalitas					

3.	Keandalan (reliability)	CV Cahaya telah memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang disampaikan					
4.	Keandalan (reliability)	Hasil pekerjaan atau jasa yang diberikan oleh CV Cahaya sesuai dengan harapan konsumen					
5.	Daya tanggap (responsiveness)	Karyawan CV Cahaya merespon dan melayani setiap permintaan konsumen dengan cepat dan sigap					
6.	Daya tanggap (responsiveness)	Karyawan CV Cahaya bersedia membantu dan menangani keluhan dengan baik					
7.	Jaminan (assurance)	CV Cahaya memberikan kompensasi mengganti ulang jika hasil pesanan tidak sesuai dengan pesanan awal					
8.	Jaminan (assurance)	CV Cahaya memberikan jaminan bahwa pesanan akan selesai sesuai jadwal yang ditentukan					
9	Empati (empathy)	CV Cahaya memberikan perhatian khusus dan memahami kebutuhan konsumen					
10	Empati (empathy)	Karyawan CV Cahaya bersedia mendengarkan keluhan dan masukan dari konsumen					

Quisioner untuk ketepatan waktu penyelesaian (X^2)

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
----	-----------	------------	----	---	----	----	-----

1	Kesesuaian jadwal	CV Cahaya telah menyelesaikan pesanan sesuai dengan waktu yang telah disepakati					
2	Kesesuaian jadwal	CV Cahaya konsisten dalam memenuhi komitmen waktu penyelesaian pesanan					
3	Kecepatan waktu pengerjaan pesanan	Proses pengerjaan pesanan di CV Cahaya dilakukan dengan cepat dan efisien					
4	Kecepatan waktu pengerjaan pesanan	CV Cahaya mampu mengelola tahapan produksidengan baik					
5	Minimnya keterlambatan	CV Cahaya mampu meminimalkan terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian pesanan					
6	Minimnya keterlambatan	CV Cahaya memiliki sistem kerja yang baik sehingga dapat mengatasi kendala keterlambatan					
7	Ketepatan dalam menyerahkan hasil produksi atau jasa	Hasil pesanan konsumen diserahkan oleh CV Cahaya tepat pada jadwal yang disepakati					
8	Ketepatan	Ketepatan CV Cahaya					

	dalam menyerahkan hasil produksi atau jasa	dalam menyerahkan hasil pesanan meningkatkan kepercayaan konsumen					
9	Memberikan informasi jika terjadi perubahan jadwal	CV Cahaya memberikan informasi apabila terjadi perubahan jadwal penyelesaian pesanan					
10	Memberikan informasi jika terjadi perubahan jadwal	Komunikasi dari CV Cahaya terkait perubahan jadwal membuat konsumen tetap merasa dihargai sebagai konsumen					

Quisioner untuk variabel kepuasan konsumen (Y)

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Kesesuaian ekspektasi dan harapan	Pelayanan dan hasil produk dari CV Cahaya telah sesuai dengan harapan konsumen					
2	Kesesuaian harapan	Kualitas produk dan layanan CV Cahaya memenuhi ekspektasi konsumen					
3	Minat berkunjung kembali	Konsumen berniat untuk kembali menggunakan jasa CV Cahaya					
4	Minat berkunjung kembali	Konsumen merasa yakin untuk menjadikan CV Cahaya sebagai pilihan					

		utama dalam pemesanan produk di masa mendatang					
5	Kesediaan merekomendasikan	Konsumen bersedia merekomendasikan CV Cahaya kepada keluarga, teman, dan rekan kerja					
6	Kesediaan merekomendasikan	Pengalaman positif konsumen dengan CV Cahaya membuat konsumen ingin menceritakannya pada orang lain					
7	Kepuasan terhadap kualitas pelayanan	Konsumen merasa puas dengan keramahan, kecepatan respon, dan kemudahan komunikasi karyawan CV Cahaya					
8	Kepuasan terhadap kualitas pelayanan	Konsumen puas dengan kemampuan CV Cahaya dalam menangani permasalahan yang muncul selama proses produksi					
9	Kepuasan terhadap hasil produk dan ketepatan waktu penyelesaian	Konsumen merasa puas dengan hasil produk seperti kerapihan jahitan dan kesesuaian desain yang dipesan					
10	Kepuasan terhadap hasil produk dan	Konsumen merasa puas karena produk pesanan konsumen sesuai dan					

	ketepatan waktu penyelesaian	diserahkan oleh CV Cahaya tepat pada waktu yang telah disepakati					
--	------------------------------	--	--	--	--	--	--



Responden	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	Total
1	3	3	3	2	3	3	4	1	5	3	30
2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	33
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37
4	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	22
5	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	32
6	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	29
7	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	29
8	3	3	2	5	4	4	4	2	3	3	33
9	3	4	3	5	4	4	4	2	3	3	35
10	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	36
11	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	36
12	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	32
13	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	25
14	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	36
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	30
16	2	5	3	2	2	3	3	3	3	2	28
17	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	37
18	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	32
19	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	31
20	1	3	2	4	4	2	2	2	2	1	23
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	34
23	3	4	1	2	3	2	2	3	4	2	26
24	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	31
25	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	28
26	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
27	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	30
28	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	25
29	2	2	1	2	2	3	2	2	4	2	22
30	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	21

31	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	32
32	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	28
33	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
34	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	33
35	3	4	4	3	2	2	3	2	2	2	27
36	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	39
37	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	41
38	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	42
39	3	3	2	2	5	3	3	3	5	3	32
40	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	13
41	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	46
42	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	42
43	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	29
44	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	33

45	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	34
46	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	34
47	5	3	4	3	4	4	3	5	3	5	39
48	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	15
49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	30
50	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	40
51	4	3	3	3	4	4	5	2	3	4	35
52	1	1	3	4	2	2	4	3	2	2	24
53	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	30
54	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	27
55	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	34
56	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	27
57	3	2	3	2	1	2	4	3	2	2	24
58	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	24
59	4	3	2	5	4	3	3	4	4	3	35
60	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	46
61	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47

62	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
63	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
64	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	33
65	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	40
66	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	36
67	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	40
68	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	37
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
70	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	19
71	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	43
72	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	31
73	2	4	3	3	4	3	3	4	3	5	34
74	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	41
75	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	31
76	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	29
77	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	33
78	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	35
79	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	24
80	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	23
81	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	33
82	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	30
83	4	2	3	4	2	3	2	3	2	4	29
84	3	3	3	3	2	4	3	3	5	3	32
85	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	41
86	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	34
87	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	26
88	2	4	5	3	3	3	4	4	4	4	36
89	2	1	1	1	2	3	2	3	3	2	20
90	4	3	3	4	3	5	2	3	3	3	33

91	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	37
92	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	18

93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
94	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	21
95	4	4	4	4	3	2	3	3	3	5	35
96	4	2	4	5	4	3	4	2	3	3	34

TABULASI DATA X2

RESPONDEN	KW1	KW2	KW3	KW4	KW5	KW6	KW7	KW8	KW9	KW10	TOTAL
1	4	2	3	4	2	3	3	4	4	4	33
2	3	2	4	1	2	3	4	1	4	4	28
3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	36
4	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	28
5	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	27
6	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	37
7	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	26
8	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	33
9	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	41
10	2	1	2	2	2	2	2	4	3	3	23
11	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	40
12	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	23
13	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	45
14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
15	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	32
16	3	4	5	4	2	3	2	3	3	4	33
17	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	40
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	30
19	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	34
20	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	27
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
22	3	3	4	5	4	4	4	2	4	5	38
23	1	2	3	4	3	2	3	3	3	2	26
24	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	30
25	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	25
26	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	32
27	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	32
28	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	25
29	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	15
30	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	28
31	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	34
32	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	13
33	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40
34	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	33
35	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40

36	2	5	4	3	4	3	3	5	4	2	35
37	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	42
38	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	35
39	2	3	3	5	4	3	3	3	4	3	33
40	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	38
41	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	38
42	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44
43	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	26
44	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	34
45	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	16
46	3	4	2	2	2	4	3	2	3	3	28
47	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
48	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	33
49	3	5	5	4	3	3	5	4	3	4	39
50	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	32
51	3	2	2	2	3	1	3	2	2	1	21
52	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	37
53	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	25
54	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	37
55	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	40
56	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	23
57	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	27
58	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	40
59	2	2	3	3	2	1	2	4	1	2	22
60	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	44
61	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	38
62	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	34
63	3	3	3	2	2	4	2	4	2	4	29
64	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	29
65	3	4	2	3	4	2	4	3	3	3	31
66	1	3	3	1	2	3	3	2	3	2	23
67	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	40
68	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	34
69	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	42
70	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	44
71	4	4	3	5	4	5	5	3	3	4	40
72	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	27

73	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	29
74	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	41
75	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	31
76	4	4	4	5	4	2	4	5	5	5	42
77	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
78	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	31
79	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	23
80	3	4	2	4	2	3	4	5	4	4	35
81	4	3	3	5	4	3	4	4	2	3	35
82	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	38
83	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21
84	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	26
85	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	33
86	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	34
87	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	27
88	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	26
89	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	37
90	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	31
91	3	4	2	5	4	3	4	4	4	4	37
92	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	16
93	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	42
94	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	35
95	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	35

TABULASI DATA Y

RESPON DEN	KK 1	KK 2	KK3	KK4	KK 5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10	Total
1	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	27
2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	33
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36
4	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	16
5	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	26
6	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	34
7	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	33
8	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	31

9	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	24
10	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	37
11	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	34
12	1	1	1	3	1	1	2	1	3	3	17
13	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	31
14	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	33
15	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	27
16	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	27
17	2	4	3	2	3	4	3	2	4	5	32
18	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	39
19	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	39
20	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	25
21	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	41
22	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	41
23	1	1	2	2	1	3	2	4	2	2	20
24	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	34
25	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	26
26	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	31
28	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	39
29	1	2	2	1	1	2	3	3	2	1	18
30	1	2	1	3	1	3	2	1	3	1	18
31	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	34
32	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	30
33	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	40
34	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	27
35	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	45
36	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	44
37	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	38
38	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	36
39	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	30
40	3	1	2	3	3	2	1	2	2	3	22
41	2	2	4	2	3	4	3	2	1	3	26
42	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	43
43	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	25
44	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	26
45	4	3	3	1	2	2	3	3	2	3	26
46	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	26
47	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	37
48	2	3	2	3	4	3	3	4	2	2	28
49	5	3	4	4	3	5	4	5	3	4	40
50	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	40
51	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	31
52	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	35
53	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	31
54	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	43
55	4	2	4	3	4	4	4	3	4	5	37

56	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	27
57	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	26
58	2	3	2	2	1	2	3	4	3	3	25
59	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	21
60	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28
61	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	34
62	4	3	2	3	3	2	3	1	2	4	27
63	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	27
64	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	29
65	3	5	4	4	4	4	3	5	5	5	42
66	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
67	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	35
68	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	39
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
70	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	24
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
72	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	29
73	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	45
74	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	39
75	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	34
76	3	2	3	3	1	2	2	4	3	3	26
77	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	44
78	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	39
79	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	25
80	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	29
81	2	4	4	3	2	4	2	4	3	4	32
82	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	22
83	2	2	2	2	1	3	1	1	2	3	19
84	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	41
85	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	43
86	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	47
87	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	31
88	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	36
89	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	27
90	3	4	3	2	2	4	3	4	5	3	33
91	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	34
92	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	25
93	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
94	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	36
95	5	3	4	4	3	4	3	3	5	4	38
96	4	3	1	2	3	2	2	2	2	3	24

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
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	0.2542	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
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358

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



validitas kualitas pelayanan (X1)

[illegible]

Total	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
	Pearson											
	Correlation	.780**	.766**	.758**	.736**	.783**	.836**	.725**	.732**	.711**	.839**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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



HASIL UJI VALIDITAS KETEPATAN WAKTU PENYELESAIAN (X2)

[illegible]

total	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
	Pearson											
	Correlation	.760**	.766**	.727**	.711**	.734**	.755**	.775**	.683**	.803**	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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



Hasil uji validitas kepuasan konsumen (Y)

		Correlations										
		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	Total
y1	Pearson Correlation	1	.507**	.588**	.494**	.574**	.423**	.526**	.483**	.428**	.585**	.729**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y2	Pearson Correlation	.507**	1	.643**	.557**	.634**	.577**	.609**	.567**	.561**	.549**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y3	Pearson Correlation	.588**	.643**	1	.558**	.638**	.572**	.616**	.585**	.510**	.642**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y4	Pearson Correlation	.494**	.557**	.558**	1	.573**	.563**	.538**	.537**	.528**	.591**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y5	Pearson Correlation	.574**	.634**	.638**	.573**	1	.550**	.663**	.517**	.476**	.582**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y6	Pearson Correlation	.423**	.577**	.572**	.563**	.550**	1	.587**	.572**	.552**	.537**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y7	Pearson Correlation	.526**	.609**	.616**	.538**	.663**	.587**	1	.551**	.467**	.495**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y8	Pearson Correlation	.483**	.567**	.585**	.537**	.517**	.572**	.551**	1	.483**	.501**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000

y9	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.428**	.561**	.510**	.528**	.476**	.552**	.467**	.483**	1	.579**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y10	Pearson Correlation	.585**	.549**	.642**	.591**	.582**	.537**	.495**	.501**	.579**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.729**	.803**	.818**	.768**	.807**	.762**	.783**	.750**	.725**	.783**	1
total	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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



Hasil uji realibilitas x1

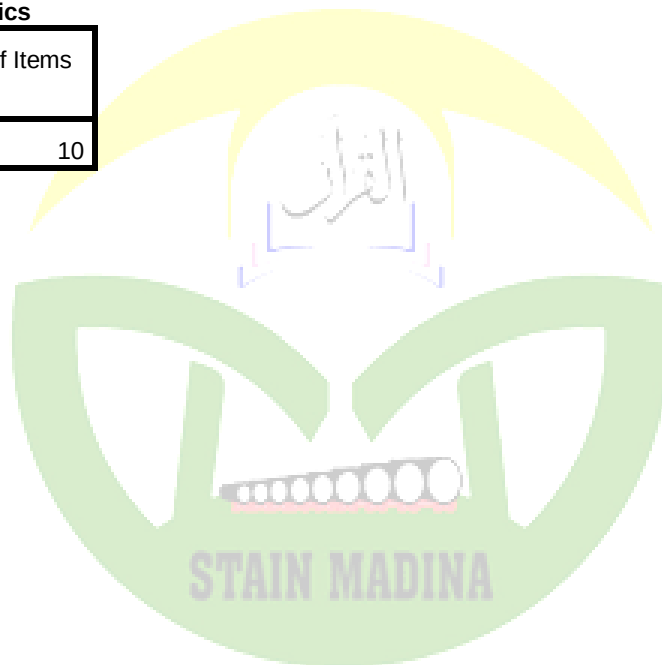
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.922	10

Hasil uji realibilitas x2

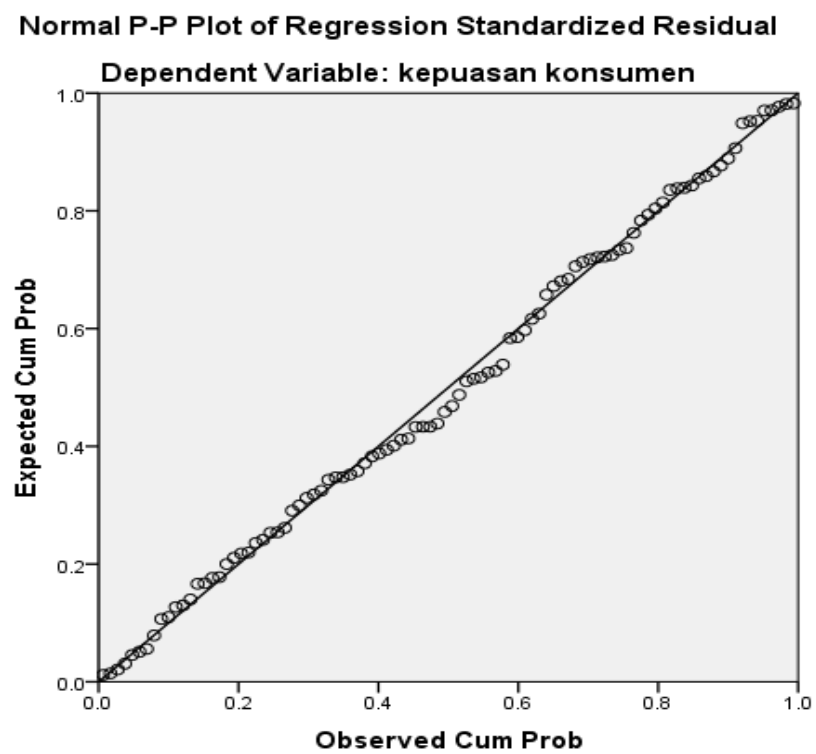
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	10

Hasil uji reliabilitas y

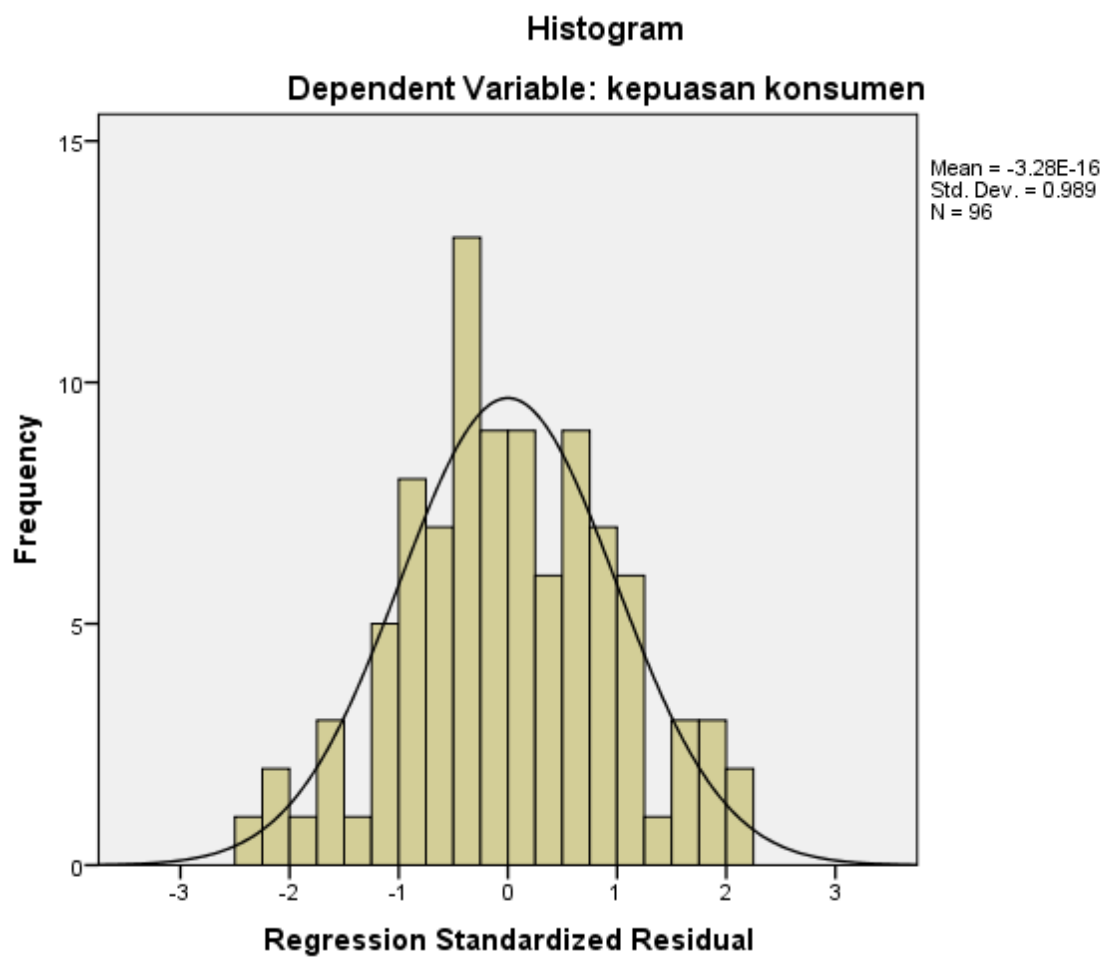
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	10



Hasil uji Normalitas P-Plot

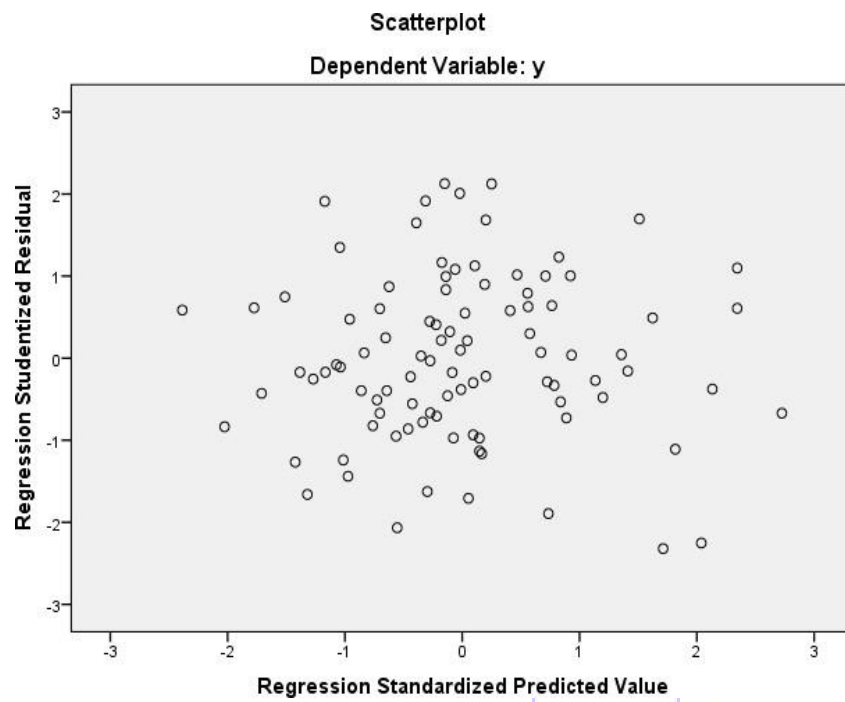


Hasil uji normalitas uji histogram



STAIN MADINA

Hasil uji heteroskedastisitas scatterplot



Hasil uji heteroskedastisitas glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.656	2.058		1.776	.079
1 X1	.039	.055	.079	.714	.477
X2	.003	.056	.006	.058	.954

a. Dependent Variable: ABS_RES

Hasil uji multikoleranitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	8.795	3.486		2.523	.013		
1 kualitas pelayanan	.479	.092	.465	5.186	.000	.869	1.151
ketepatan waktu	.251	.095	.237	2.648	.010	.869	1.151

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Hasil uji analisis regresi berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.795	3.486		2.523	.013
x1	.479	.092	.465	5.186	.000
x2	.251	.095	.237	2.648	.010

a. Dependent Variable: y



Tabel T_{hitung}

Df	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
81	0,677531	1,292091	1,663884	1,989686	2,373270	2,637897	3,193922
82	0,677493	1,291961	1,663649	1,989319	2,372687	2,637123	3,192619
83	0,677457	1,291835	1,663420	1,988960	2,372119	2,636369	3,191349
84	0,677422	1,291711	1,663197	1,988610	2,371564	2,635632	3,190111
85	0,677387	1,291591	1,662978	1,988268	2,371022	2,634914	3,188902
86	0,677353	1,291473	1,662765	1,987934	2,370493	2,634212	3,187722
87	0,677320	1,291358	1,662557	1,987608	2,369977	2,633527	3,186569
88	0,677288	1,291246	1,662354	1,987290	2,369472	2,632858	3,185444
89	0,677256	1,291136	1,662155	1,986979	2,368979	2,632204	3,184345
90	0,677225	1,291029	1,661961	1,986675	2,368497	2,631565	3,183271
91	0,677195	1,290924	1,661771	1,986377	2,368026	2,630940	3,182221
92	0,677166	1,290821	1,661585	1,986086	2,367566	2,630330	3,181194
93	0,677137	1,290721	1,661404	1,985802	2,367115	2,629732	3,180191
94	0,677109	1,290623	1,661226	1,985523	2,366674	2,629148	3,179209
95	0,677081	1,290527	1,661052	1,985251	2,366243	2,628576	3,178248
96	0,677054	1,290432	1,660881	1,984984	2,365821	2,628016	3,177308
97	0,677027	1,290340	1,660715	1,984723	2,365407	2,627468	3,176387
98	0,677001	1,290250	1,660551	1,984467	2,365002	2,626931	3,175486
99	0,676976	1,290161	1,660391	1,984217	2,364606	2,626405	3,174604
100	0,676951	1,290075	1,660234	1,983972	2,364217	2,625891	3,173739
101	0,676927	1,289990	1,660081	1,983731	2,363837	2,625386	3,172893
102	0,676903	1,289907	1,659930	1,983495	2,363464	2,624891	3,172063
103	0,676879	1,289825	1,659782	1,983264	2,363098	2,624407	3,171250
104	0,676856	1,289745	1,659637	1,983038	2,362739	2,623932	3,170452
105	0,676833	1,289666	1,659495	1,982815	2,362388	2,623465	3,169670
106	0,676811	1,289589	1,659356	1,982597	2,362043	2,623008	3,168904
107	0,676790	1,289514	1,659219	1,982383	2,361704	2,622560	3,168152
108	0,676768	1,289439	1,659085	1,982173	2,361372	2,622120	3,167414
109	0,676747	1,289367	1,658953	1,981967	2,361046	2,621688	3,166690
110	0,676727	1,289295	1,658824	1,981765	2,360726	2,621265	3,165979
111	0,676706	1,289225	1,658697	1,981567	2,360412	2,620849	3,165282
112	0,676687	1,289156	1,658573	1,981372	2,360104	2,620440	3,164597
113	0,676667	1,289088	1,658450	1,981180	2,359801	2,620039	3,163925
114	0,676648	1,289022	1,658330	1,980992	2,359504	2,619645	3,163265
115	0,676629	1,288957	1,658212	1,980808	2,359212	2,619258	3,162616

Hasil uji parsial (uji T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.795	3.486		2.523	.013
x1	.479	.092	.465	5.186	.000
x2	.251	.095	.237	2.648	.010



Tabel F_{hitung}
Tabel Uji F

$\alpha = 0,05$	df ₁ =(k-1)						
df ₂ =(n-k-1)	1	2	3	4	5	6	7
1	161.448	199.500	215.707	224.583	230.162	233.986	236.768
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296	19.330	19.353
3	10.128	9.552	9.277	9.117	9.013	8.941	8.887
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256	6.163	6.094
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.050	4.950	4.876
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	4.284	4.207
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972	3.866	3.787
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687	3.581	3.500
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482	3.374	3.293
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326	3.217	3.135
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204	3.095	3.012
12	4.747	3.885	3.490	3.259	3.106	2.996	2.913
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025	2.915	2.832
14	4.600	3.739	3.344	3.112	2.958	2.848	2.764
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901	2.790	2.707
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852	2.741	2.657
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.810	2.699	2.614
18	4.414	3.555	3.160	2.928	2.773	2.661	2.577
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.740	2.628	2.544
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711	2.599	2.514
21	4.325	3.467	3.072	2.840	2.685	2.573	2.488
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661	2.549	2.464
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.640	2.528	2.442
24	4.260	3.403	3.009	2.776	2.621	2.508	2.423
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603	2.490	2.405
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587	2.474	2.388
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.572	2.459	2.373
28	4.196	3.340	2.947	2.714	2.558	2.445	2.359
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545	2.432	2.346
30	4.171	3.316	2.922	2.690	2.534	2.421	2.334
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.523	2.409	2.323
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512	2.399	2.313
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503	2.389	2.303
34	4.130	3.276	2.883	2.650	2.494	2.380	2.294
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485	2.372	2.285
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477	2.364	2.277
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.470	2.356	2.270
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463	2.349	2.262
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456	2.342	2.255
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449	2.336	2.249
41	4.079	3.226	2.833	2.600	2.443	2.330	2.243
42	4.073	3.220	2.827	2.594	2.438	2.324	2.237
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432	2.318	2.232
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427	2.313	2.226
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422	2.308	2.221
46	4.052	3.200	2.807	2.574	2.417	2.304	2.216
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.413	2.299	2.212
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409	2.295	2.207
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404	2.290	2.203
50	4.034	3.183	2.790	2.557	2.400	2.286	2.199
51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.397	2.283	2.195
52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181

56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080
68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032

Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2027.791	2	1013.896	25.252	.000 ^b
	Residual	3734.042	93	40.151		
	Total	5761.833	95			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

Uji koefisien determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.593 ^a	.352	.338	6.33648

a. Predictors: (Constant), x2, x1





Dokumentasi dengan : Riski Ardianysah



Domukentasi dengan: Amelia Sari



Dokumentasi dengan : Suleha Lubis



Dokumentasi dengan : Nurkaedah



Dokumentasi dengan : Annisah



Dokumentasi dengan : Putri Handayani



Dokumentasi dengan : Hendra Kurniawan



Dokumentasi dengan : Zahra Atika Putri



Dokumentasi: Nurul Husna



Dokumentasi: Tampilan Depan Cv Cahaya

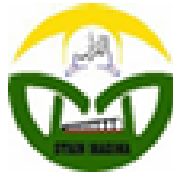


Dokumentasi di cv cahaya



Dokumentasi: karyawan cv cahaya saat menjahit





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978
Website: www.stain-madina.ac.id
Email: stainmandailingnatal@yahoo.com

Nomor : B- 1163 /Sti.21/F.1/TL.00/09/2026

18 September 2026

Lampiran : -

Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pemilik Usaha CV. Cahaya
di-

Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa :

Nama : Handi Samudra
NIM : 22090070
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
Instansi : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Mahasiswa yang bersangkutan akan melakukan Penelitian guna untuk memperoleh data/informasi awal dalam penyusunan Skripsi dengan data-data sebagai berikut:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu
Penyelesaian Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV
Cahaya Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing
Natal
Tempat : CV Cahaya Kecamatan Panyabungan
Waktu : September s/d Oktober 2026

Demikian permohonan ini disampaikan, atas kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terimakasih.

a.n. Ketua

Kepala Pusat Penelitian dan
Pengabdian Masyarakat (P3M)



Dr. Armingsyah, M.H.I

Terselamatkan:

1. Ketua STAIN MADINA
2. Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah
3. Arsip



CV CAHAYA

Jl. Willem Iskandar Kelurahan Dalam Lidang
Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal

Nomor : 09/Komanja/IX/2026
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Kepala P3M STAIN Mandailing Natal
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat Kepala P3M STAIN Mandailing Natal Nomor:
B-1163/Sti.21/F.1/TL.00/09/2026 tanggal 18 September 2026 Perihal:
Permohonan Izin Penelitian. Terkait hal tersebut di atas maka kami
Pengurus CV Cahaya memberikan izin penelitian kepada:

Nama : Handi Samudra
NIM : 22090070
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu
Penyelesaian Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
CV Cahaya Kecamatan Panyabungan
Kabupaten Mandailing Natal

Demikian surat izin penelitian ini kami berikan untuk dapat dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Panyabungan, 20 September 2026

Pemilik CV Cahaya



MUHAMMAD HUSEIN

Skripsi Handi Samudra

ORIGINALITY REPORT

34%
SIMILARITY INDEX

35%
INTERNET SOURCES

27%
PUBLICATIONS

25%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejurnalqarnain.stisnq.ac.id Internet Source	3%
2	repository.ulb.ac.id Internet Source	3%
3	Submitted to Universitas Sains Alquran Student Paper	2%
4	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
5	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	1%
6	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	1%
7	repository.teknokrat.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to LL Dikti IX Turnitin Consortium Student Paper	1%
9	ejournal.cibinstitut.com Internet Source	1%
10	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
11	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
12	journal.admi.or.id Internet Source	1%
13	repository.undaris.ac.id:8080 Internet Source	1%
14	repository.stain-madina.ac.id Internet Source	1%
15	eskripsi.usm.ac.id Internet Source	<1%

RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS

Nama : Handi Samudra
Nim : 22070090
Tempat Tanggal Lahir : Sipolu-polu, 29 Juli 2002
Alamat : Jln Bermula 7, Sipolu-polu
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Email : handisamudra6@gmail.com
No Hp : 085835536480



Orang Tua

Ayah

Nama : Marwan Rangkuti
Pekerjaan : PNS

Ibu

Nama : Masyulianti
Pekerjaan : Wirausaha

PENDIDIKAN

1. SD : 088 Negeri Panyabungan
 2. SMP : SMP Negeri 1 Panyabungan
 3. SMA : SMA Negeri 1 Panyabungan
- S1 : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

