

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar, yang telah dilakukan terhadap 96 responden, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diperoleh nilai thitung sebesar 5,027 lebih besar dari ttabel sebesar 1,986 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan pada UD Kenangan Ayah.
2. Kepercayaan konsumen berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diperoleh nilai thitung sebesar 3,560 lebih besar dari ttabel sebesar 1,986 dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan demikian, H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak. Artinya, semakin tinggi kepercayaan konsumen terhadap UD Kenangan Ayah, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang dirasakan.
3. Pelayanan karyawan dan kepercayaan konsumen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai Fhitung sebesar 31,056 lebih besar dari Ftabel sebesar 3,09 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Artinya, semakin baik pelayanan karyawan dan semakin tinggi kepercayaan konsumen, maka kepuasan pelanggan pada UD Kenangan Ayah juga semakin meningkat.

B. Saran

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

1. Bagi UD Kenangan Ayah

Pihak UD Kenangan Ayah diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan karyawan, terutama dalam hal kecepatan, keramahan, ketanggapan, komunikasi, dan kemampuan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan. Karyawan juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang konsisten, baik pada kondisi toko ramai maupun tidak ramai, sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas ketika melakukan pembelian.

2. Bagi UD Kenangan Ayah dalam meningkatkan kepercayaan konsumen

Pihak UD Kenangan Ayah diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan konsumen dengan memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai harga, kualitas, serta spesifikasi produk. Selain itu, usaha perlu menjaga kejujuran, keterbukaan, dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan agar kepercayaan konsumen tetap terjaga dan dapat mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian kembali.

3. Bagi karyawan UD Kenangan Ayah

Karyawan diharapkan dapat meningkatkan sikap ramah, sopan, tanggap, dan bertanggung jawab dalam melayani pelanggan. Karyawan juga perlu meningkatkan pengetahuan mengenai produk yang dijual agar mampu memberikan informasi yang tepat dan membantu pelanggan dalam menentukan produk yang sesuai dengan kebutuhannya.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan, karena pelayanan karyawan dan kepercayaan konsumen hanya menjelaskan 38,8% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 61,2% dipengaruhi faktor lain. Penelitian juga dapat dilakukan pada objek atau lokasi berbeda untuk memperoleh hasil yang lebih luas dan dapat dibandingkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adimah, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta)*. Skripsi.
- Agustina, D., Pulungan, D. R. A., Syahfitri, D., Salsabila, D., & Sitepu, D. (2025). A studi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia: Literature review. *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, 4(2), 120–131. <https://doi.org/10.69677/avicenna.v4i2.139>
- Agritika, D. F., Hartoyo, & Suharjo, B. (2024). The effect of e-service quality through customer satisfaction and customer trust on customer loyalty of Klikindomaret users. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 10(1), 203. <https://doi.org/10.17358/ijbe.10.1.203>
- Ahmad, N. I. (2026). Populasi Dan Sampel: Konsep Dan Prosedur Dalam Penelitian Pendidikan. *Advances In Education Journal*, 2.
- Aisyah. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung (Study Kasus Pada Pt. Bank Mega Syari'ah Cabang Semarang)*.
- Alamsyah, D. P. (2016). Kepercayaan Konsumen Pada Produk Organik. *Jurnal Ecodemica*, 1v(2), 146–155.
- Anita Damayanti, S. Dkk. (2025). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ud Tumanggor Pematang Siantar. *Jurnal Penelitian Manajemen Akuntansi Berkala Ilmiah*, 3(2), 1–12.
- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan : Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan Dan Harga (Literature Strategic Marketing Management)*. 1(1), 135–145.
- Astuti, R., & Abdullah, I. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Di Usaha Mikro Kecil Menengah. *Jurnal Ilmiah*, 5(2), 14–23.
- Cahyono, A. D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2, 1–6.
- Cahyono, A. N. U. R. (2019). *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Ahass Wali Motor Demak*. Skripsi.
- Caniago, A., & Rustanto, A. E. (2022). Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada Umkm Di Jakarta (Studi Kasus Pembelian Melalui Shopee). *Responsive*, 5(1), 19. <https://doi.org/10.24198/Responsive.V5i1.39338>
- Fachruddin, M. R., Qomari, N., & Kharismawati, I. (2024). Pengaruh SOP, kualitas pelayanan internet dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Garnet Cabang Surabaya. *Benchmark*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.46821/benchmark.v5i1.516>
- Fachrul, A. Dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Journal Of Administration And Management Public Literation*, 1(1996).
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). Peran kualitas pelayanan, kepercayaan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. *INOVASI*, 11(1), 150–163.

<https://doi.org/10.32493/Inovasi.v1i1i1.p150-163.40256>

- Fadillah, A. A., Vindiana, A. P., Octasyilva, A. R. P., & Tampubolon, E. S. (2025). Impact of service quality on customer satisfaction and loyalty in Indonesia's water providers: Literature review. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK)*, 9(1). <https://doi.org/10.31543/jii.v9i1.388>
- Fitri, I. N. (2024). *Analisis Pengaruh Kemudahan Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Muslim Secara Online Pada Marketplace Shopee*. Skripsi.
- Haekal, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Membeli Secara Online Pada Pengunjung Website Classifieds Di Inonesia. *Journal Of Business Management And Entrepreneurship Education*, 1(1), 181–193.
- Hasbi, H. S. Dan R. A. E. P. A. (2021). Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal Of Economic, Business And Engineering*, 2(2).
- Hidayat (2026, Juni Rabu). *Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. (Roy Rizki Pulungan, Interviewer).
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Irwansyah (2026, Juni Rabu). *Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. (Roy Rizki Pulungan, Interviewer).
- Irza, A. M. Dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal Ekraf*, 1(2), 130–146.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Margaretha. (2024). *Skripsi Kualitas Pelayanan* (Vol. 2, Issue 1).
- Martua (2026, Juni Rabu). *Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. (Roy Rizki Pulungan, Interviewer).
- Masili, V., Lumanauw, B., Tielung, M. V. J., Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. J. (2022). *Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko The Effect Of Service On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable At Mentari ' S Store Business In Sea Village , Pineleng District , Minahasa Regency Oleh : ^{123j}. 10(4), 44–51.*
- Mittal, V., Singh, S., & Malshe, A. (2026). Customer satisfaction: A multi-level framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*. <https://doi.org/10.1007/s11747-026-01175-z>
- Mutiara. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2), 10–20.
- Nesia, P. A. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Rajawali Mambi Kabupaten Mamasa*. Skripsi.
- Nofindri, M. L., Sutarjo, A., & Hadya, R. (2021). Pengaruh harga dan lokasi terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening di Mini Market Wirda Kota Padang. *Matua Jurnal*, 3(1), 59–72.

- Putra, A. (2020). *Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Konsumen Dan Implikasinya Pada Minat Pembelian Ulang Produk Sunnygold (Studi Kasus Pada Konsumen Sunnygold Di Jakarta Selatan)*. 3(2), 196–211.
- Rahman, A. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 4(2), 257–264.
- Rini, Y. P., & Anasrulloh, M. (2022). Pengaruh Impulse Buying Dan Sales Promotion Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Skincare Merek Pond's Di Golden Swalayan Tulungagung. *Jurnal Economina*, 1(2), 120–129. <https://doi.org/10.55681/Economina.V1i2.48>
- Salman (2026, Juni Rabu). *Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. (Roy Rizki Pulungan, Interviewer).
- Sinaga, O. S., & Nurfita, A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Penajam, PPU Kaltim. *Jurnal Education and Development*, 13(1), 573–578.
- Sudaryana, Y. (2020). Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Jurnal Of Management*, 4(1).
- Sukmawati, A. (2024). *Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan*. 2(1).
- Susanto, E. F., & Pandjaitan, D. R. H. (2024). The effect of trust on customer loyalty through customer satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(1), 203–210. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i1.2404>
- Syahroni, M. I. (2022). Prosedur Penelitian. *Jurnal Al-Musthafa Stit Al-Aziziyah*, 2(3), 211–213.
- Tika, D. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Ekspedisi Cargo Garuda*.
- Waworuntu, F., Tuerah, J. M., Tengker, S. M., Saiya, A., Paat, V., & Rumengan, S. (2024). *Uji Validitas Sebagai Penentuan Kualitas Butir Soal Pilihan Ganda " Pacu Kimia " Fmipak Universitas Negeri Manado*. 6(1), 29–38. <https://doi.org/10.37033/Ojce.V6i1.680>
- Zulpan (2026, Juni Rabu). *Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. (Roy Rizki Pulungan, Interviewer).
- Zustika, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Ud. Pagerwojo Lamongan)*. Skripsi.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Usaha

 **PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILING NATAL**
KECAMATAN PANYABUNGAN
KELURAHAN KOTASIAN TAR
 Jalan Syekh Abdul Fattah, Panyabungan, Sumatera Utara, Kode Pos 22919
 Telepon / HP : 0816257680, Faksimile : -
 Pos-el : kotasiantarkelurahan@gmail.com, Laman : <https://kel-kotasiantar.madina.go.id>

SURAT KETERANGAN USAHA
 Nomor : 470 / 146 / KS / 2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ALAMRIA PRAMANA, S.Pd.I.,M.Pd**
 NIP : 198207142009041001
 Jabatan : Lurah Kotasiantar

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **BAGUS ARDIANSYAH LUBIS**
 NIK : 1213010808930002
 Tempat, Tanggal Lahir : Hutasiantar, 08 Agustus 1993
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pekerjaan : Wiraswasta
 Alamat : Link. V Kelurahan Kotasiantar Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal

Nama tersebut di atas adalah benar penduduk serta berdomisili di Link. Link. V Kelurahan Kotasiantar Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal dan benar-benar mempunyai usaha :

a. Usaha Pokok : Distributor Semen Padang
 b. Usaha Tambahan : Menjual Bahan Bangunan
 c. Tempat Dijalankan Usaha : Link. V Kelurahan Kotasiantar

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Kotasiantar
 Pada Tanggal : 20 Februari 2024

a.n. Camat Panyabungan
 Lurah Kotasiantar,


ALAMRIA PRAMANA, S.Pd.I.,M.Pd
 NIP. 198207142009041001

Tembusan :

1. Camat Panyabungan;
2. Peringgal

Lampiran 2. Surat Balasan Observasi

UD KENANGAN AYAH
Kelurahan Kotasiantar, Kec. Panyabungan, Kab.
Mandailing Natal. Sumatra Utara 22915.

Hal : Surat Balasan Observasi
Kepada Yth : Owner UD Kenangan Ayah

Yang bertanda tangan di bawah ini pemilik UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal. Berdasarkan surat izin penelitian ini menerangkan bahwa:

Nama : Roy Rizki Pulungan
NIM : 22090031
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Instansi : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Adalah benar telah melakukan Observasi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Karyawan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar". Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Panyabungan, Juli 2026
Hormat saya,
Owner UD Kenangan Ayah


Bagus Andiansyah Lubis

STAIN MANDAILING

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian



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

14 September 2026

Nomor : B- 1135 /Sti.21/F.1/TL.00/09/2026
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu Pemilik Usaha UD. Kenangan Ayah
 di-

Tempat

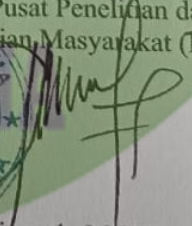
Dengan hormat, bersama surat ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa :

Nama : Roy Rizki Pulungan
 NIM : 22090031
 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 Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar
 Tempat : Kelurahan Kotasiantar
 Waktu : Juli s/d September 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.



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

Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian

UD KENANGAN AYAH
Kelurahan Kotasiantar, Kec. Panyabungan, Kab.
Mandailing Natal. Sumatra Utara 22915.

Hal : Surat Balasan Penelitian
Kepada Yth : Owner UD Kenangan Ayah

Yang bertanda tangan di bawah ini pemilik UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal. Berdasarkan surat izin penelitian ini menerangkan bahwa:

Nama : Roy Rizki Pulungan
NIM : 22090031
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Instansi : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Adalah benar telah melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Karyawan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar". Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Panyabungan, September 2026
Hormat saya,
Owner UD Kenangan Ayah

Bagus Ardiansyah Lubis

STAIN MA

Lampiran 5. SK Dosen Pembimbing



KEPUTUSAN KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MANDAILING NATAL
NOMOR : /Sti.21/D.5a/04/2026
TENTANG
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MANDAILING NATAL
TAHUN AKADEMIK 2025/2026

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MANDAILING NATAL

Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan akademik bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal di pandang perlu untuk mengangkat dan menetapkan Pembimbing Skripsi Tahun Akademik 2025/2026;

b. bahwa nama-nama yang tercantum dalam keputusan ini dipandang mampu dan cakap untuk melaksanakan tugas dimaksud;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dengan huruf a dan b tersebut dipandang perlu untuk menerbitkan Surat Keputusan Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal tentang Penetapan Pembimbing Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal tahun akademik 2025/2026.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);

2. Undang-Undang 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);

5. Peraturan Menteri Agama Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 164);

6. Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal Natal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 165);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 27 Tahun 2019 tentang Statuta Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1218);
8. Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal Nomor 82 Tahun 2025 Tentang Pembimbing Skripsi Di Lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MANDAILING NATAL TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MANDAILING NATAL TAHUN AKADEMIK 2025/2026.

- KESATU : Mengangkat Saudara:
1. Andy Hakim, M.M Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah sebagai Pembimbing I
 2. Muhlisah Lubis, M.M Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah sebagai Pembimbing II
- KEDUA : Menugaskan Saudara yang namanya tersebut di atas untuk membimbing skripsi mahasiswa nama, Roy Rizki Pulungan NIM:22090031, Prodi Manajemen Bisnis Syariah dengan judul "Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD. Kenangan Ayah di Kelurahan Kota Siantar Kab. Mandailing Natal" yang dilaksanakan sesuai jadwal yang ditentukan.
- KETIGA : Dosen pembimbing berkewajiban untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan rasa tanggung jawab.
- KEEMPAT : Biaya yang timbul akibat keputusan ini dibebankan kepada dana DIPA STAIN Madina tahun 2025/2026
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan didalam keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Panyabungan
Pada tanggal, April 2026
Ketua Prodi Manajemen Bisnis
Syariah

ANDY HAKIM

Lampiran 6. Kontrol Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MANDAILING NATAL

Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978

Telepon (0636) 7006359

Website: www.stain-madina.ac.id

KONTROL KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Roy Rizki Pulungan
NIM : 22090031
Semester/ TA : IX / 2026
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar.
Pembimbing I : Andy Hakim, M.M

Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf	
		Mahasiswa	Pembimbing
23/09/2026	Perbaikan Abstrak		
23/09/2026	Perbaikan Lampiran		
24/09/2026	Penamoran daftar isi		
24/09/2026	ACC Sidang		
	PELAKSANA SEMINAR SKRIPSI		

Catatan:

1. Blanko ini harus dibawa setiap kali konsultasi
2. Blanko ini dikembalikan sebelum ujian skripsi.
3. Blanko ini tidak boleh hilang dan tidak akan dilakukan penggantian.

Panyabungan,
Ketua Prodi MBS

Dr. Ade khadijatul Z. Hrp, M.M
NIP. 198402032019082001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL

Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978
 Telepon (0636) 7006359
 Website: www.stain-madina.ac.id

KONTROL KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Roy Rizki Pulungan
 NIM : 22090031
 Semester/ TA : IX / 2026
 Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar.
 Pembimbing II : Muhlisah Lubis, M.M

Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf	
		Mahasiswa	Pembimbing
21/09-26	Penambahan poin di bab 5	<i>R. Rizki Pulungan</i>	<i>Muhlisah Lubis</i>
22/09-26	Menambah daftar isi	<i>R. Rizki Pulungan</i>	<i>Muhlisah Lubis</i>
23/09-26	Penyesuaian Materi & ACC	<i>R. Rizki Pulungan</i>	<i>Muhlisah Lubis</i>
	PELAKSANA SEMINAR SKRIPSI		

Catatan:

1. Blanko ini harus dibawa setiap kali konsultasi
2. Blanko ini dikembalikan sebelum ujian skripsi.
3. Blanko ini tidak boleh hilang dan tidak akan dilakukan penggantian.

Panyabungan,
 Ketua Prodi MBS

Dr. Ade khadijatul Z. Hrp, M.M
 NIP. 198402032019082001

Lampiran 7. Kuesioner

KISI-KISI PERNYATAAN

Dengan Hormat

Dalam rangka penyusunan skripsi saya, dengan ini saya memohon dan mengharapkan kesediaan saudara/i sekalian untuk dapat meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan saya pergunakan untuk skripsi saya. Penelitian ini berjudul "Pengaruh Pelayanan Karyawan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar". Jawaban dan identitas saudara/i sekalian dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk penelitian ini saja.

Atas perhatian dan kesediaan saudara/i sekalian dalam berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Alamat :

Usia :

Jenis Kelamin : ☐ Laki – Laki ☐ Perempuan

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pengisian ini dilakukan dengan memberi tanda centang (✓) pada jawaban yang anda anggap sesuai dengan 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat anda pilih, yaitu:

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

1. Pelayanan Karyawan (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Indikator Kehandalan					
1	Karyawan handal dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku.					

2	Karyawan handal dalam memberikan informasi yang benar dan akurat tentang suatu barang.					
	Indikator Responsivitas					
3	Karyawan selalu cepat tanggap dalam membantu kebutuhan.					
4	Karyawan segera memberikan solusi ketika terdapat masalah.					
	Indikator Jaminan					
5	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan informasi tentang produk yang dijual.					
6.	Karyawan memberikan pelayanan yang baik sehingga terbentuk rasa aman dan percaya.					
	Indikator Empati					
7	Karyawan memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan.					
8.	Karyawan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.					
	Indikator Bukti Fisik					
9	Penampilan karyawan selalu rapi dan profesional.					
10	Fasilitas dan lingkungan yang tersedia bersih serta nyaman.					

2. Kepercayaan Konsumen (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Indikator Kesungguhan					
1	UD Kenangan Ayah sungguh-sungguh berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.					
2	UD Kenangan Ayah mengutamakan kepuasan pelanggan dalam setiap pelayanannya.					

	Indikator Kemampuan					
3	UD Kenangan Ayah mampu menyediakan produk yang berkualitas sesuai harapan pelanggan.					
4	UD Kenangan Ayah mampu menjaga kualitas produk secara konsisten.					
	Indikator Integritas					
5	UD Kenangan Ayah memberikan informasi produk secara jujur dan dapat dipercaya.					
6	UD Kenangan Ayah memberikan pelayanan sesuai dengan informasi yang telah disampaikan kepada pelanggan					
	Indikator Keinginan Bergantung					
7	UD Kenangan Ayah selalu menjadi pilihan ketika ingin membeli bahan-bahan bangunan.					
8	UD Kenangan Ayah menjadi pilihan utama untuk pembelian bahan-bahan bangunan di masa mendatang.					

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Indikator Kesesuaian Harapan					
1	Produk yang ditawarkan UD Kenangan Ayah sesuai dengan harapan.					
2	Pelayanan yang diberikan UD Kenangan Ayah sesuai dengan harapan.					
3	Kualitas produk UD Kenangan Ayah memenuhi harapan pelanggan.					

	Indikator Minat Berkunjung Kembali												
4	UD Kenangan Ayah menjadi pilihan untuk melakukan pembelian kembali di masa mendatang.												
5	UD Kenangan Ayah sebagai salah satu pilihan utama ketika ingin membeli bahan-bahan bangunan.												
6	UD Kenangan Ayah menjadi pilihan untuk kembali dikunjungi ketika membutuhkan bahan bangunan karena pengalaman yang memuaskan.												
7	Produk UD Kenangan Ayah tetap menjadi pilihan untuk pembelian ulang pada masa mendatang.												
	Indikator Kesiediaan Merekomendasikan												
8	UD Kenangan Ayah layak direkomendasikan kepada keluarga												
9	UD Kenangan Ayah layak direkomendasikan kepada teman.												
10	Pengalaman positif berbelanja di UD Kenangan Ayah mendorong untuk merekomendasikannya kepada orang lain.												

Lampiran 8. Tabulasi

1. Variabel (Pelayanan Karyawan) X1

Responden	Jenis Kelamin	Umur	Nomor Butir Angket Variabel X1 (Pelayanan Karyawan)										
			Kehandalan		Responsivitas		Jaminan		Empati		Bukti Fisik		Jumlah
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
Ridoan	L	42	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	46
Sunnun	L	49	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
Yasfi	L	31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Anwar	L	29	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	43
Rifai	L	36	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	36
Haris	L	28	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	35

Erwin	L	32	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44
Darwis	L	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Husein	L	35	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	46
Dayah	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
Taufik	L	41	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	47
Royhan	L	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Karnen	L	34	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
Fiddin	L	40	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
Irma	P	38	5	3	4	3	5	4	5	4	4	5	42
Husin	L	45	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	42
Gundur	L	36	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	47
Fajar	L	43	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47
Abdollah	L	41	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
Ahmad	L	35	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	45
Sopian	L	29	5	3	5	4	5	5	5	5	3	4	44
Firman	L	31	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
Doar	L	31	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
Irfan	L	30	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
Ali	L	28	5	3	4	3	5	4	5	4	4	4	41
Indra	L	32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
Sadat	L	37	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	47
Mahmud	L	43	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	45
Dedek	L	34	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
Rajab	L	33	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	44
Zulkifli	L	28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
Zulfan	L	32	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	37
Ranli	L	40	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	43
Dawin	L	36	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	46
Zulfikar	L	29	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
Asir	L	33	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	45
Akhir	L	35	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
Fiin	L	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Afif	L	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Salikin	L	41	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
Ican	L	39	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
Bayok	L	35	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43
Bisman	L	45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
Paun	L	43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
Salam	L	38	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
Iram	L	30	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	44
Hendry	L	44	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	44
Budin	L	35	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	46
Ucok	L	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Yahya	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Ilham	L	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Rozy	L	28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41

Fakhrul	L	36	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
Hasbi	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Putra	L	40	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
Lindung	L	43	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43
Kuyung	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Aldi	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Tabah	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Salman	L	34	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	44
Rahim	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Kari Yunus	L	45	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	44
Sahdan	L	34	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
Hasan	L	31	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	40
Solah	L	38	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	45
Umar	L	29	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
Irul	L	31	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	37
Najamuddin	L	43	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
Salamat	L	39	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44
Alwi	L	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Tauhid	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Kanang	L	32	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	44
Kantang	L	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Hambali	L	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
Tompul	L	41	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
Idul	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Makruf	L	33	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
Mansur	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Ical	L	29	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	45
Toguan	L	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Faqih	L	30	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
Falah	L	34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
Ansor	L	38	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	40
Abdul	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Mauli	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Fajar	L	27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
Lahuddin	L	26	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	47
Yasid	L	30	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
Asmaruddin	L	35	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
Mahendra	L	29	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	46
Fikri	L	33	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
Torkis	L	41	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	45
Kurnia	L	29	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	41
Basir	L	39	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	47
Balok	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Taisan	L	45	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	46

2. Tabulasi Variabel (Kepercayaan Konsumen) X2

Responden	Jenis Kelamin	Umur	Nomor Butir Angket Variabel X2 (Kepercayaan Konsumen)		
-----------	---------------	------	--	--	--

Salikin	L	41	4	5	5	4	4	5	5	5	37
Ican	L	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Bayok	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Bisman	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Paun	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Salam	L	38	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Iram	L	30	4	4	4	4	4	4	4	5	33
Hendry	L	44	4	4	4	4	4	4	5	5	34
Budin	L	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ucok	L	39	5	5	5	4	5	4	5	5	38
Yahya	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ilham	L	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Rozy	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Fakhrul	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Hasbi	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Putra	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Lindung	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Kuyung	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Aldi	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tabah	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Salman	L	34	5	4	5	5	4	5	5	4	37
Rahim	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Kari Yunus	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Sahdan	L	34	4	4	4	4	5	5	5	4	35
Hasan	L	31	3	3	4	3	5	3	4	4	29
Solah	L	38	5	5	4	4	4	5	5	5	37
Umar	L	29	5	4	5	4	5	5	5	5	38
Irul	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Najamuddin	L	43	5	5	5	5	5	1	5	5	36
Salamat	L	39	4	4	5	4	4	4	5	5	35
Alwi	L	37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Tauhid	L	28	4	4	4	4	4	3	4	4	31
Kanang	L	32	5	4	5	5	4	5	5	4	37
Kantang	L	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Hambali	L	40	4	4	5	3	5	5	5	5	36
Tompul	L	41	4	4	4	5	5	4	5	5	36
Idul	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Makruf	L	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Mansur	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ical	L	29	5	5	5	4	5	3	4	5	36
Toguan	L	34	5	5	5	4	3	3	5	5	35
Faqih	L	30	4	4	4	4	4	4	4	5	33
Falah	L	34	4	4	4	4	5	5	5	5	36
Ansor	L	38	4	5	3	3	3	4	5	5	32

Abdul	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Mauli	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Fajar	L	27	4	3	4	4	4	3	3	5	30
Lahuddin	L	26	5	5	4	4	4	3	4	4	33
Yasid	L	30	5	4	5	5	4	3	5	5	36
Asmaruddin	L	35	4	5	5	4	5	4	5	4	36
Mahendra	L	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Fikri	L	33	4	4	4	3	3	2	4	4	28
Torkis	L	41	4	4	5	4	4	4	5	4	34
Kurnia	L	29	4	4	4	4	5	4	4	4	33
Basir	L	39	4	4	4	5	5	5	5	4	36
Balok	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Taisan	L	45	4	5	4	5	3	4	4	4	33

3. Tabulasi Variabel (Kepuasan Pelanggan) Y

Responden	Jenis Kelamin	Umur	Nomor Butir Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)										Jumlah
			Kesesuaian Harapan			Minat Berkunjung Kembali				Kesediaan Merekomendasikan			
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
Ridoan	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
Sunnun	L	49	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44
Yasfi	L	31	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
Anwar	L	29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
Rifai	L	36	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	38
Haris	L	28	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	42
Erwin	L	32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
Darwis	L	33	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	40
Husein	L	35	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	43
Dayah	P	32	4	4	3	5	3	4	3	5	4	5	40
Taufik	L	41	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	47
Royhan	L	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Karnen	L	34	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	46
Fiddin	L	40	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	44
Irma	P	38	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	45
Husin	L	45	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37
Gundur	L	36	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
Fajar	L	43	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46
Abdollah	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
Ahmad	L	35	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	44
Sopian	L	29	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	44
Firman	L	31	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36
Doar	L	31	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	44

Najamuddin	L	43	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	44
Salamat	L	39	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	45
Alwi	L	37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
Tauhid	L	28	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	41
Kanang	L	32	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	45
Kantang	L	35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
Hambali	L	40	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	44
Tompul	L	41	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	44
Idul	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Makruf	L	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Mansur	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Ical	L	29	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	44
Toguan	L	34	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	43
Faqih	L	30	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
Falah	L	34	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
Ansor	L	38	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	40
Abdul	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
Mauli	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Fajar	L	27	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	40
Lahuddin	L	26	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	41
Yasid	L	30	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	44
Asmaruddin	L	35	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	44
Mahendra	L	29	5	5	5	5	5	5	5	6	4	4	49
Fikri	L	33	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	36
Torkis	L	41	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	41
Kurnia	L	29	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
Basir	L	39	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	43
Balok	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
Taisan	L	45	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	41

STAIN MADINA

Lampiran 9. Distribusi Nilai R tabel

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
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

Lampian 10. Distribusi Nilai T tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	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
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Lampian 11. Distribusi Nilai F tabel

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
104	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
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Lampiran 12. Hasil Uji Validitas

1. Pelayanan Karyawan (X1)

[illegible]

2. Hasil Uji Validitas Kepercayaan Konsumen (X2)

[illegible]

P7	Pearson Correlation	.584**	.577**	.671**	.294**	.506**	.379**	1	.462**	-.182	-.155	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000		.000	.075	.132	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P8	Pearson Correlation	.419**	.442**	.324**	.338**	.364**	.254*	.462**	1	.223*	.121	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.000	.012	.000		.029	.241	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P9	Pearson Correlation	-.086	-.109	-.070	.166	.062	.048	-.182	.223*	1	.681**	.270**
	Sig. (2-tailed)	.406	.289	.499	.106	.548	.642	.075	.029		.000	.008
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P10	Pearson Correlation	-.084	-.126	-.014	.301**	-.025	.026	-.155	.121	.681**	1	.267**
	Sig. (2-tailed)	.417	.222	.895	.003	.806	.801	.132	.241	.000		.009
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTAL	Pearson Correlation	.745**	.656**	.719**	.619**	.679**	.585**	.702**	.654**	.270**	.267**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.009	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas Pelayanan Karyawan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.856	10

Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan Konsumen (X2)

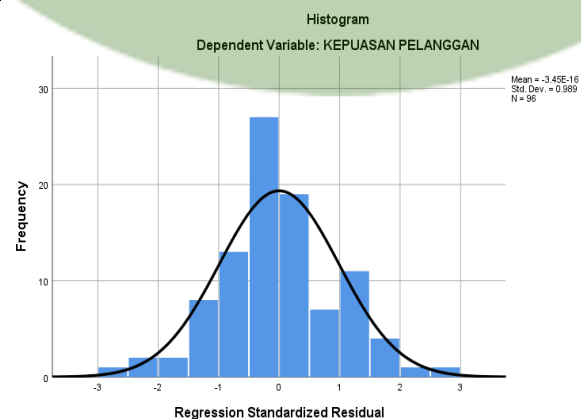
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.849	8

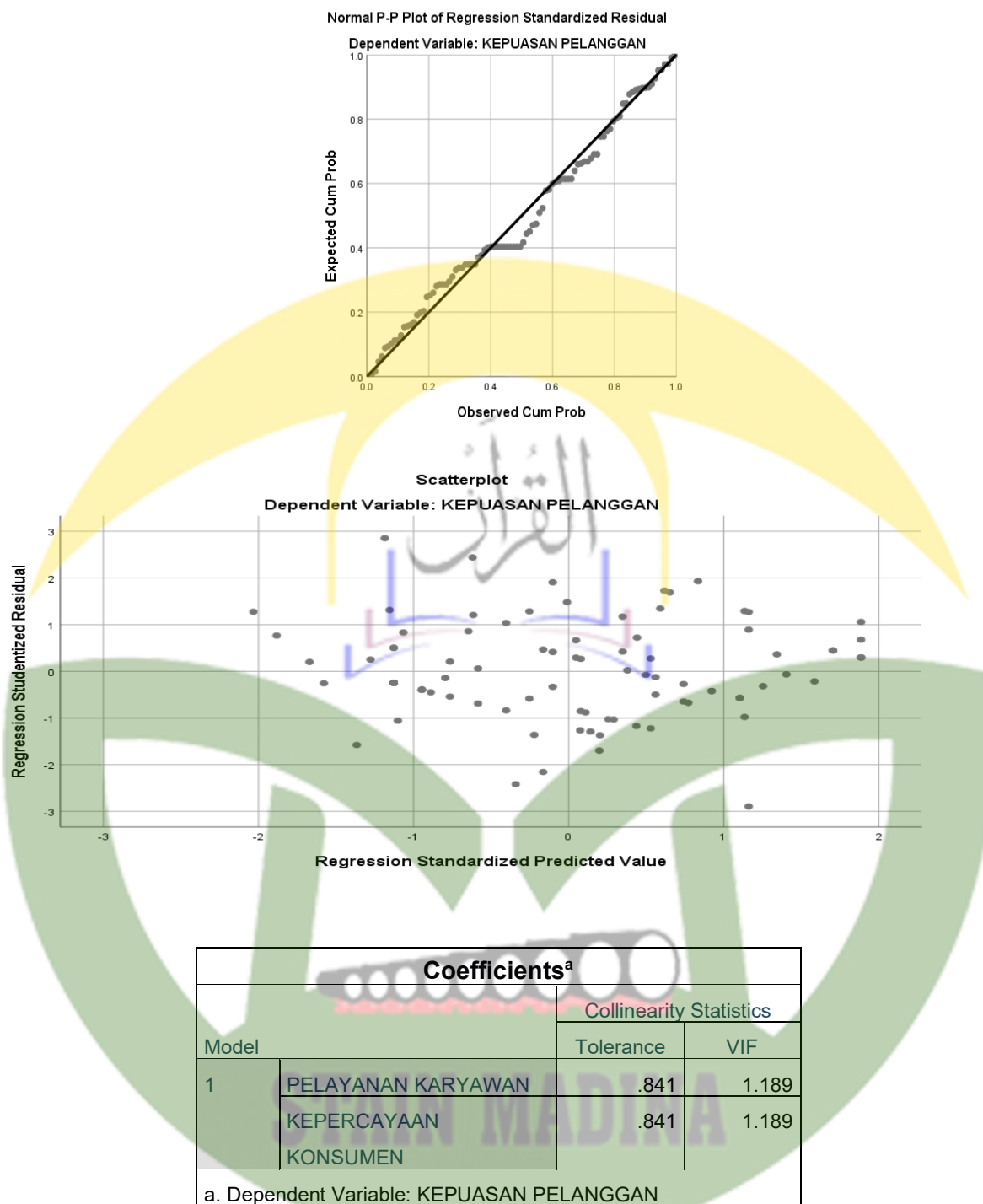
Hasil Uji Reliabilitas kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.788	10

Lampiran 14. Hasil Uji Asumsi Klasik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.66548442
Most Extreme Differences	Absolute		.098
	Positive		.098
	Negative		-.060
Test Statistic			.098
Asymp. Sig. (2-tailed)			.025 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.307 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.295
		Upper Bound	.319
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			





Lampiran 15. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	14.404	3.657		3.938

	PELAYANAN KARYAWAN	.395	.078	.440	5.027	.000
	KEPERCAYAAN KONSUMEN	.327	.092	.312	3.560	.001
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						

Lampiran 16. Hasil Uji Hipotesis

Uji Parsial (uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.404	3.657		3.938	.000
	PELAYANAN KARYAWAN	.395	.078	.440	5.027	.000
	KEPERCAYAAN KONSUMEN	.327	.092	.312	3.560	.001
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	450.783	2	225.391	31.056	.000 ^b
	Residual	674.957	93	7.258		
	Total	1125.740	95			
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						
b. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN KONSUMEN, PELAYANAN KARYAWAN						

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.633 ^a	.400	.388	2.694
a. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN KONSUMEN, PELAYANAN KARYAWAN				
b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN				

Lampiran 17. Dokumentasi

Dokumentasi dengan pemilik usaha UD Kenangan Ayah





Dokumentasi Wawancara dengan Pelanggan UD Kenangan Ayah



Dokumentasi pembagian angket dengan konsumen UD Kenangan Ayah





Lampiran 18. Cek Turnitin

36%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.stain-madina.ac.id Internet	1826 words — 8%
2	etd.uinsyahada.ac.id Internet	487 words — 2%
3	repository.uinsu.ac.id Internet	376 words — 2%
4	repository.ar-raniry.ac.id Internet	375 words — 2%
5	repository.uinpalopo.ac.id Internet	335 words — 1%
6	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	304 words — 1%
7	eprints.ahmaddahlan.ac.id Internet	296 words — 1%
8	jurnal.pancabudi.ac.id Internet	236 words — 1%
9	repositori.usu.ac.id Internet	228 words — 1%
10	repository.uinsaizu.ac.id Internet	220 words — 1%
11	repository.uinjambi.ac.id Internet	171 words — 1%
12	repository.uin-suska.ac.id Internet	168 words — 1%

STAIN MADINA

Lampiran 19. Riwayat Hidup

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Roy Rizki Pulungan
 NIM : 22090031
 Tempat, Tanggal Lahir : Hutasantar, 10 Oktober 2001
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Agama : Islam
 Anak ke : 2 dari 9 Bersaudara
 Alamat : Kotasiantar, Kec. Panyabungan, Kab. Mandailing Natal
 Nomor Telepon : 085373632686
 Email : royrizkypulungan10@gmail.com
 Instagram : royrizki19



II. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Ardi Pulungan
 Nama Ibu : Samsiah Harahap
 Pekerjaan : Petani
 Alamat : Kotasiantar, Kec. Panyabungan, Kab. Mandailing Natal

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SDN 080 Panyabungan
 SMP : MTs Musthafawiyah
 SMA : MA Musthafawiyah
 Perguruan Tinggi : STAIN Mandailing Natal

STAIN MADINA