

## Lampiran



**lampiran1 Dokumentasi Pengambilan Data**

Lampiran 2.

### PERNYATAAN KUISIONER

#### A. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tangible (berwujud)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Penjahit menyediakan ruang ganti serta cermin jika pelanggan ingin mencoba hasil bajunya					
2	Penjahit menyediakan contoh desain model baju					

Reability ( keandalan)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Penjahit menyelesaikan pesanan sesuai dengan permintaan pelanggan					
2	Penjahit menyelesaikan pesanan pelanggan dengan tepat waktu					

Responsivessnes ( ketanggapan)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Penjahit cepat dalam merespon jika pelanggan meminta ada perubahan pada hasil jahitan					
2	Penjahit menyediakan informasi tentang waktu penyelesaian dengan jelas					

Assurance (jaminan dan kepastian)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Penjahit meyakinkan pelanggan bahwa pesanan selesai tepat waktu					
2	Penjahit menunjukkan profesionalisme yang cukup dalam hal komunikasi dalam proses pengerjaan					

Emphtaty (empati)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Penjahit bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan					
2	Penjahit menjadi pendengar yang baik dalam menganggapi keluhan pelanggan					

B. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Produk

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bahan yang diberikan memberikan rasa puas kepada jahitan					
2	Hasilnya sesuai dengan yang di minta					

Harga

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Harga yang ditawarkan oleh penjahit sesuai dengan kualitasnya					

2	Harga yang diberikan bersaing dengan penjahit lain					
---	--	--	--	--	--	--

Promosi

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Penjahit memberikan potongan harga jika menjahit lebih dari 1 baju					
2	Penjahit pernah memberikan diskon kepada pelanggan					

Lokasi

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Seberapa mudah anda menemukan lokasi penjahit ini					
2	Lokasi penjahit ini mudah dijangkau dengan kendaraan umum atau pribadi					

Pelayanan karyawan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Staf penjahit ramah dan komunikatif saat melayani pelanggan					
2	Penjahit memberikan saran atau rekomendasi mengenai model atau jenis kain yang cocok untuk pelanggan					

## Fasilitas

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Penjahit memberikan nyaman pelanggan dengan fasilitas ruang tunggu ditempat penjahit tersebut					
2	Penjahit tersebut memiliki bahan jahit yang lengkap					

## Suasana

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Penjahit menjaga kebersihan lingkunganya					
2	Tingkat kebisingan di tempat penjahit ini					

**Keterangan**

SS: sangat setuju =5

S: setuju =4

N: normal =3

TS: tidak setuju =2

STS: sangat tidak setuju =1

Setiap pertanyaan hanya butuh satu jawaban saja.

Lampiran 3. Jawaban Kuesioner variabel X dan variabel Y

RESPONDEN	PERNYATAAN VARIABEL X										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	42
3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	40
4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	44
5	3	4	3	4	4	4	5	3	5	5	40
6	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47
9	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	44
10	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	42
11	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	47
12	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	41
13	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
14	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	40
15	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	40
16	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	41
17	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	40
18	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	41
19	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	40
20	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	42
21	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	38
22	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	34
23	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	41
24	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	44
26	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	43
27	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	45



59	5	5	4	4	3	5	4	3	3	4	40
60	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	41
61	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	40
62	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	40
63	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	41
64	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	39
65	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	39
66	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
67	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	41
68	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	38
69	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	39
70	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	38
71	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	41
72	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	41
73	5	4	4	3	3	3	4	5	3	4	38
74	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	37
75	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
76	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	39
77	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	42
78	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	38
79	4	3	5	3	3	4	5	3	4	4	38
80	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	36
81	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	40
82	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	36
83	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	41
84	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	36
85	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	38
86	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	40
87	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
88	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	35
89	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	35

90	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
91	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	33
92	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	38
93	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	35
94	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32
95	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	33
96	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32
98	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
99	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	36
100	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	36
101	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	33
102	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32
103	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
104	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	34
105	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	32
106	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	33
107	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32
108	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	35
109	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	35
110	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
111	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
112	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	35
113	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	32
114	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	33
115	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	35
116	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	35
117	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	35
118	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	35
119	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	37
120	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	35

121	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	35
122	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	33
123	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	34
124	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	38
125	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	37
126	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	36
127	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
128	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	35
129	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	36
130	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	34
131	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	36
132	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32
133	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36
134	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	36
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
136	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	34
137	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	36
138	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	37
139	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
140	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	35
141	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	33
142	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
143	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	36
144	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	33
145	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	36
146	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	36
147	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
148	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	33
149	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	39
150	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	36
151	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	35

152	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	35
153	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	35
154	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	40
155	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	34
156	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	37
157	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	35
158	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	35
159	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	37
160	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	37
161	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	36
162	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	39

PERNYATAAN VARIABEL Y														
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Total
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5	5	58
3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	3	3	3	3	51
4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	52
3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	44
4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	51
5	3	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	3	51
4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	49
3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	50
5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	56
5	5	5	5	3	3	3	4	5	3	5	3	5	5	59
4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	56
4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	52
4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	58
4	4	4	3	4	4	3	5	3	5	3	3	4	5	54

4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	53	
4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	55	
3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	51	
4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	55	
4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	52	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	57	
4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	50	
4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	57	
5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	5	3	4	3	57	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	56
5	5	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	53	
4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	53	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	54	
5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	5	51	
4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	54	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	51	
4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	51	
5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	51	
3	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	53	
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	56	
5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	54	
4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4	3	54	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	46	
4	4	4	4	5	3	3	5	3	4	4	3	3	3	52	
3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	49	
4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	47	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	55	
4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	55	

4	4	3	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	50
5	3	3	5	5	4	3	3	5	3	4	4	3	3	53
4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	5	51
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	48
4	4	2	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	52
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	55
4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	56
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	53
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	51
4	4	3	3	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	50
4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3	52
4	4	3	3	5	3	5	4	3	5	5	4	3	3	54
4	4	3	3	4	3	5	4	3	5	3	3	3	3	50
4	4	3	3	5	3	3	4	4	5	3	3	3	3	50
4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	51
4	4	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	50
3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	51
5	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	50
3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	52
4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	57
4	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	5	3	51
4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	51
4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	54
5	3	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	59
3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	54
4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	3	3	3	3	48
4	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	50
4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	52
4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	53
5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	50
4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	52

5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	52
4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	50
4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	54
4	5	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	52
4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	55
5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	51
4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	56
4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	52
4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	56
4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	50
4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	52
4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5	5	5	3	52
3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	5	5	3	51
4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	61
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	58
3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	58
3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	62
4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	60
4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	58
4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	61
3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	60
4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	60
3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	59
4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	59
4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	61
3	5	3	3	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	59
4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	61
4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	63
4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	62

4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	63
4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	60
4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	59
4	5	3	4	5	5	3	5	3	4	3	4	5	4	57
3	5	4	3	5	5	3	4	4	4	3	5	5	3	56
4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	50
4	5	4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	52
3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	3	5	5	3	54
3	5	3	4	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	53
3	5	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	5	3	54
3	5	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	5	3	51
3	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	3	54
3	5	3	3	3	5	5	5	4	5	3	3	5	3	55
3	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3	60
4	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	61
5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	63
5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	5	4	58
5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	61
5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	64
5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	60
5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	64
5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	61
5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	63
5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	62
5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	62
5	5	5	3	5	3	5	5	4	3	3	5	3	5	59
5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	3	5	61
5	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	57
5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	61
4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	3	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	68





	N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
P6	Pearson Correlation	.311**	.303**	.262**	.398**	.345**	1	.296**	.259**	.265**	.270**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.001	.001	.001	.000
	N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
P7	Pearson Correlation	.098	.216**	.310**	.329**	.323**	.296**	1	.269**	.279**	.227**	.581**
	Sig. (2-tailed)	.217	.006	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.004	.000
	N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
P8	Pearson Correlation	.198*	.132	.270**	.330**	.265**	.259**	.269**	1	.289**	.204**	.554**
	Sig. (2-tailed)	.012	.094	.001	.000	.001	.001	.001		.000	.009	.000
	N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
P9	Pearson Correlation	.165*	.234**	.134	.338**	.228**	.265**	.279**	.289**	1	.419**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.035	.003	.088	.000	.003	.001	.000	.000		.000	.000
	N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
P10	Pearson Correlation	.165*	.269**	.185*	.226**	.266**	.270**	.227**	.204**	.419**	1	.553**
	Sig. (2-tailed)	.036	.001	.019	.004	.001	.001	.004	.009	.000		.000
	N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
TOTAL	Pearson Correlation	.493**	.534**	.580**	.665**	.579**	.644**	.581**	.554**	.572**	.553**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162

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

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

Sumber : hasil data penelitian tahun 2025

### Uji validitas variabel Y

#### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	TOT AL
P1	Pearson Correlation	1	.035	.363**	.277**	.108	.141	.017	.106	.203**	-.079	.221**	.078	-.018	.394**	.403**
	Sig. (2-tailed)		.655	.000	.000	.173	.073	.831	.179	.010	.316	.005	.325	.818	.000	.000
	N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
P2	Pearson Correlation	.035	1	.179*	-.027	.099	.262**	.051	.156*	-.017	.073	-.152*	.171	.350**	.139	.338**
	Sig. (2-tailed)	.655		.023	.731	.209	.001	.519	.047	.833	.354	.053	.029	.000	.078	.000
	N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
P3	Pearson Correlation	.363**	.179*	1	.375**	.134	.230**	.050	.168*	.090	-.092	.070	.276**	.038	.392**	.482**

	Sig. (2-tailed)	.000	.023		.000	.088	.003	.528	.033	.257	.245	.377	.000	.627	.000	.000
	N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
P4	Pearson Correlation	.277**	-.027**	.375**	1	.175*	.254**	.117	.070	.247**	-.009	.089	.035	-.071	.135	.387**
	Sig. (2-tailed)	.000	.731	.000		.026	.001	.138	.378	.002	.910	.262	.656	.369	.088	.000
	N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
P5	Pearson Correlation	.108	.099	.134	.175	1	.301**	.108	.139	.033	.021	-.205**	.221**	-.010	.080	.342**
	Sig. (2-tailed)	.173	.209	.088	.026		.000	.170	.077	.681	.794	.009	.005	.899	.309	.000
	N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
P6	Pearson Correlation	.141**	.262**	.230**	.254**	.301**	1	.339**	.428**	.316**	.314**	-.048	.311**	.353**	.311**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.073	.001	.003	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.543	.000	.000	.000	.000
	N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
P7	Pearson Correlation	.017	.051	.050	.117	.108	.339**	1	.410**	.199*	.146	-.059**	.265**	.023*	.176	.440**
	Sig. (2-tailed)	.831	.519	.528	.138	.170	.000		.000	.011	.063	.457	.001	.775	.025	.000



P12	Pearson	.078	.171	.276	.035	.221	.311	.265	.210	.233	.280	.264	1	.345	.437	.636
	Correlation	*	**		**	**	**	**	**	**	**	**		**	**	**
	Sig. (2-tailed)	.325	.029	.000	.656	.005	.000	.001	.007	.003	.000	.001		.000	.000	.000
N		162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
P13	Pearson	-.018	.350	.038	-.071	-.010	.353	.023	.139	.099	.277	.156	.345	1	.273	.454
	Correlation		**			**				**	*	**			**	**
	Sig. (2-tailed)	.818	.000	.627	.369	.899	.000	.775	.079	.212	.000	.047	.000		.000	.000
N		162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
P14	Pearson	.394	.139	.392	.135	.080	.311	.176	.213	.266	.116	.161	.437	.273	1	.622
	Correlation	**		**			**	*	**	**		*	**	**		**
	Sig. (2-tailed)	.000	.078	.000	.088	.309	.000	.025	.007	.001	.142	.040	.000	.000		.000
N		162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
TOTAL	Pearson	.403	.338	.482	.387	.342	.690	.440	.549	.535	.457	.282	.636	.454	.622	1
	Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N		162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162

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

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

Sumber : hasil olah data penelitian tahun 2025

Lampiran 5. Tabel r

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
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524

### Lampiran 6. Uji Reabilitas Variabel X

Uji Reabilitas variabel X

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	10

Sumber : hasil olah data penelitian tahun 2025

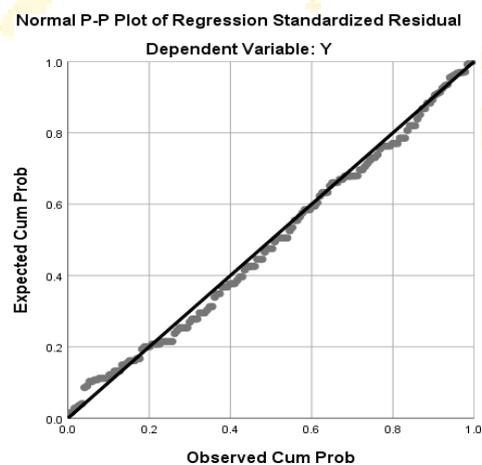
Uji Reabilitas Variabel Y

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	14

Sumber : hasil olah data penelitian tahun 2025

### Lampiran 6. Uji Normalitas *P-Plot*



Sumber : hasil olah data penelitian tahun 2025

TABEL T

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Hal : **Balasan**

**Kepada Yth:**

**Ketua Program Studi Fakultas Sosial dan Hukum  
Rikawati Ginting Munthe S.E., M.Si**

**Di Tempat**

**Dengan Hormat,**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lamtio Maida

Jabatan : Pemilik Usaha Jahit

Menerangkan bahwa,

Nama : Prisdina Meilani Br Ginting

NPM : 2102020058

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di tempat kami dengan judul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Sofi Jahit dan Bordir Kwala Bekala Medan.**

Dengan surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

**Medan, 25 Januari 2025**

**Hormat kami,**

**Pemilik Usaha**



**(Lamtio Maida)**

