

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Kuesioner

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo :

Nama : Yuyun Mu'alifah

NIM : 18414878

Berkenaan dengan adanya penelitian dalam rangka mencari data untuk menyusun skripsi dengan judul **Pengaruh System Quality, Information Quality, dan Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Nasabah Pengguna Brimo di Ponorogo)**.

Saya memohon kesediaan saudara/i meluangkan waktu sejenak untuk mengisi data kuesioner yang diberikan. Saya berharap Saudara/i dapat memberikan jawaban sesuai kondisi atau keadaan yang sebenarnya. Informasi dan jawaban yang saudara berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam melengkapi penelitian saya. Saya sangat menghargai atas segala waktu dan partisipasi saudara sekalian dalam mengisi kuesioner ini dan saya ucapkan terima kasih atas kerjasamanya.

Hormat saya,

Yuyun Mu'alifah

1. Identitas Responden

- Nama :
- Jenis Kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
- Umur : 1. < 20 tahun
2. 21 - 30 tahun
3. 31 - 40 tahun
4. 41 – 50 tahun
5. > 50 tahun
- Pendidikan : 1. SMP
2. SMA
3. Diploma
4. S1
5. S2

2. Memberikan jawaban dari pertanyaan yang tersedia.

Pertanyaan – pertanyaan berikut ini saudara/I di persilahkan untuk memberikan jawaban dengan mengisi tanda centang (✓) pada sekala 1-5 dalam kolom jawaban yang sudah tersedia dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

Kriteria Penilaian:

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

KUESIONER

No.	Pertanyaan	Pilihan Pertanyaan				
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
*	System Quality (X1) :					
1.	Fitur layanan BRImo mudah dimengerti					
2.	BRImo cepat dalam memproses transaksi					
3.	BRImo dapat memberikan layanan tanpa kesalahan					
4.	BRImo tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna					
5.	Saya tidak khawatir terhadap keamanan data informasi BRImo					
*	Information Quality (X2)					
1.	BRImo menyediakan informasi yang akurat					
2.	BRImo menyediakan informasi yang mencerminkan keadaan sebenarnya					
3.	BRImo mampu menyajikan informasi yang tepat waktu					
4.	BRImo memberikan informasi yang bermanfaat					
5.	BRImo menyediakan informasi yang memenuhi kebutuhan konsumen					
*	Service Quality (X3)					
1.	BRImo memberikan fitur layanan yang dapat diandalkan					
2.	BRImo memiliki respon <i>loading</i> yang cepat					

3.	BRI memberikan kompensasi atau pengajuan keluhan jika pelayanan BRImo kurang memuaskan					
4.	Respon layanan kontak BRI sangat cepat atas setiap permasalahan layanan BRImo					
5.	BRImo memiliki fitur layanan yang lengkap					
*	Kepuasan Pelanggan (Y)					
1.	Saya merasa puas dengan fitur-fitur yang ada pada aplikasi BRImo					
2.	Saya akan selalu menggunakan aplikasi BRImo					
3.	Saya akan merekomendasikan aplikasi BRImo kepada orang lain					
4.	Fitur-fitur yang ditawarkan aplikasi BRImo telah sesuai dengan harapan saya					
5.	Harapan saya terpenuhi setelah menggunakan BRImo					

Lampiran 2. Tabulasi Data

No ·	System Quality					Information Quality					Service Quality					Kepuasan Pelanggan				
	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X2. 1	X2. 3	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	X3. 5	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5
1	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	5	3	5	3	4
3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
7	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
8	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4
9	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4
10	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
12	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
13	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5
14	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
15	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
16	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4
18	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	2	4	5	2	5	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	3

21	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	2	3	4	4	4	4
22	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
24	4	5	3	5	5	4	3	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
25	3	4	3	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4
29	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	1	2	4	4	1	4	3	3	2	3
30	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4
32	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
33	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
34	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4
35	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
36	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	1	3	5	1	5	4	4	4	4	3
37	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	4	4	5
38	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
39	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4	5	4
40	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
41	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4
42	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
43	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	2	4	4	2	4	5	4	4	4	4
44	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
45	4	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
46	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4

47	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
48	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	5	4	3
49	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	2	3	4	2	4	4	4	5	3	4
50	3	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
51	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4
52	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
53	2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4
54	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
55	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
56	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
58	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4
60	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	2	4
61	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4
62	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
63	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
64	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
65	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
66	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
67	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
68	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
69	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
70	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4
71	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5
72	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5

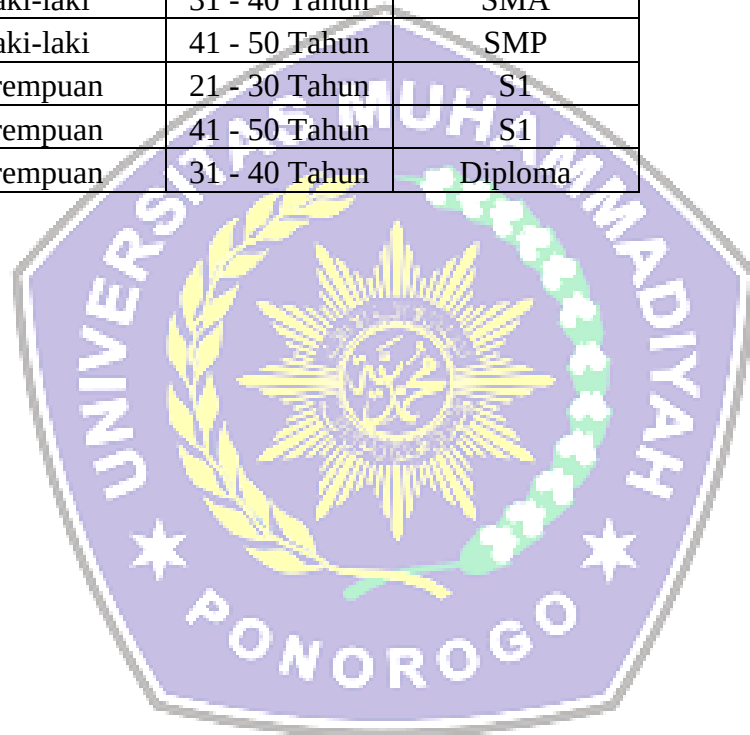
73	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
74	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
75	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
76	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4
77	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
78	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
79	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5
80	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
81	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
82	2	4	1	4	5	5	3	5	5	3	4	3	5	4	5	2	5	5	3	5
83	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
84	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
85	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
86	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
87	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
88	2	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
89	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
90	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	2	5
91	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4
92	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	2	5	4	5	4	5	5	2	5
93	4	4	5	4	2	2	3	3	4	3	4	5	2	4	2	3	4	5	5	4
94	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4
95	2	3	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5

Lampiran 3. Identitas Responden

No.	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan
1	Perempuan	< 20 Tahun	SMA
2	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA
3	Perempuan	31 - 40 Tahun	Diploma
4	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1
5	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA
6	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA
7	Laki-laki	> 50 Tahun	S1
8	Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma
9	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1
10	Perempuan	41 - 50 Tahun	SMP
11	Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma
12	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA
13	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA
14	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA
15	Laki-laki	> 50 Tahun	S2
16	Laki-laki	> 50 Tahun	SMA
17	Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma
18	Perempuan	31 - 40 Tahun	Diploma
19	Laki-laki	41 - 50 Tahun	SMP
20	Perempuan	41 - 50 Tahun	SMP
21	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA
22	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1
23	Perempuan	< 20 Tahun	SMA
24	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1
25	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA
26	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1
27	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA
28	Perempuan	41 - 50 Tahun	S1
29	Perempuan	< 20 Tahun	SMA
30	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1
31	Perempuan	31 - 40 Tahun	Diploma
32	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1
33	Laki-laki	41 - 50 Tahun	Diploma
34	Laki-laki	41 - 50 Tahun	SMP
35	Laki-laki	41 - 50 Tahun	S2
36	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA
37	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1

38	Perempuan	< 20 Tahun	SMA
39	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA
40	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA
41	Perempuan	> 50 Tahun	SMP
42	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA
43	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA
44	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1
45	Perempuan	< 20 Tahun	SMA
46	Perempuan	41 - 50 Tahun	S1
47	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA
48	Laki-laki	> 50 Tahun	SMA
49	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA
50	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1
51	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1
52	Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma
53	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1
54	Perempuan	41 - 50 Tahun	Diploma
55	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA
56	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1
57	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA
58	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1
59	Perempuan	< 20 Tahun	SMA
60	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1
61	Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma
62	Perempuan	41 - 50 Tahun	S1
63	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1
64	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1
65	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA
66	Perempuan	> 50 Tahun	SMP
67	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1
68	Laki-laki	31 - 40 Tahun	Diploma
69	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1
70	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1
71	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA
72	Laki-laki	31 - 40 Tahun	S1
73	Laki-laki	31 - 40 Tahun	S1
74	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1
75	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1
76	Perempuan	31 - 40 Tahun	Diploma
77	Perempuan	< 20 Tahun	SMA
78	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1

79	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA
80	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA
81	Perempuan	41 - 50 Tahun	SMP
82	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1
83	Laki-laki	41 - 50 Tahun	S1
84	Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma
85	Perempuan	> 50 Tahun	S2
86	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1
87	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1
88	Laki-laki	31 - 40 Tahun	S1
89	Perempuan	< 20 Tahun	SMA
90	Perempuan	41 - 50 Tahun	S1
91	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA
92	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA
93	Laki-laki	41 - 50 Tahun	SMP
94	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1
95	Perempuan	41 - 50 Tahun	S1
96	Perempuan	31 - 40 Tahun	Diploma



Lampiran 4. Karakteristik Responden

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	36	37.5	37.5	37.5
	Perempuan	60	62.5	62.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 Tahun	16	16.7	16.7	16.7
	21 - 30 Tahun	38	39.6	39.6	56.3
	31 - 40 Tahun	20	20.8	20.8	77.1
	41 - 50 Tahun	15	15.6	15.6	92.7
	> 50 Tahun	7	7.3	7.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	8	8.3	8.3	8.3
	SMA	34	35.4	35.4	43.8
	Diploma	14	14.6	14.6	58.3
	S1	37	38.5	38.5	96.9
	S2	3	3.1	3.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Lampiran 5. Jawaban Responden

System Quality (X1)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	8	8.3	8.3	9.4
	N	20	20.8	20.8	30.2
	S	41	42.7	42.7	72.9
	SS	26	27.1	27.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	15	15.6	15.6	15.6
	S	55	57.3	57.3	72.9
	SS	26	27.1	27.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	1	1.0	1.0	2.1
	N	19	19.8	19.8	21.9
	S	53	55.2	55.2	77.1
	SS	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	13	13.5	13.5	13.5
	S	56	58.3	58.3	71.9
	SS	27	28.1	28.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	N	9	9.4	9.4	10.4
	S	48	50.0	50.0	60.4
	SS	38	39.6	39.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Information Quality (X2)**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	N	14	14.6	14.6	15.6
	S	48	50.0	50.0	65.6
	SS	33	34.4	34.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	15	15.6	15.6	15.6
	S	46	47.9	47.9	63.5
	SS	35	36.5	36.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	14	14.6	14.6	14.6
	S	47	49.0	49.0	63.5
	SS	35	36.5	36.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	3.1	3.1	3.1
	S	63	65.6	65.6	68.8
	SS	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	16	16.7	16.7	16.7
	S	50	52.1	52.1	68.8
	SS	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Service Quality (X3)**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.1	2.1	2.1
	TS	6	6.3	6.3	8.3
	N	25	26.0	26.0	34.4
	S	53	55.2	55.2	89.6
	SS	10	10.4	10.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5.2	5.2	5.2
	N	7	7.3	7.3	12.5
	S	48	50.0	50.0	62.5
	SS	36	37.5	37.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	N	3	3.1	3.1	4.2
	S	45	46.9	46.9	51.0
	SS	47	49.0	49.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	4	4.2	4.2	5.2
	N	24	25.0	25.0	30.2
	S	54	56.3	56.3	86.5
	SS	13	13.5	13.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	3	3.1	3.1	4.2
	N	4	4.2	4.2	8.3
	S	44	45.8	45.8	54.2
	SS	44	45.8	45.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kepuasan Pelanggan (Y)**Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	N	2	2.1	2.1	3.1
	S	49	51.0	51.0	54.2
	SS	44	45.8	45.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	4.2	4.2	4.2
	S	67	69.8	69.8	74.0
	SS	25	26.0	26.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y.3

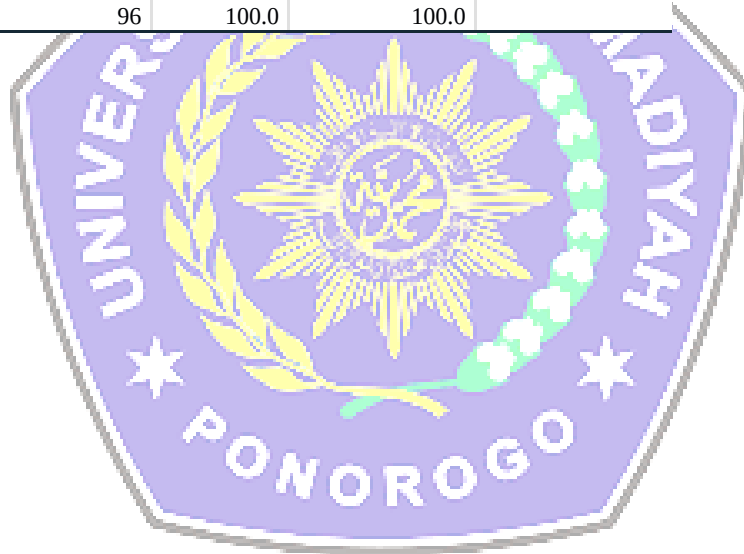
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.0	1.0	1.0
	S	41	42.7	42.7	43.8
	SS	54	56.3	56.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5.2	5.2	5.2
	N	6	6.3	6.3	11.5
	S	51	53.1	53.1	64.6
	SS	34	35.4	35.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	5	5.2	5.2	5.2
	S	64	66.7	66.7	71.9
	SS	27	28.1	28.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



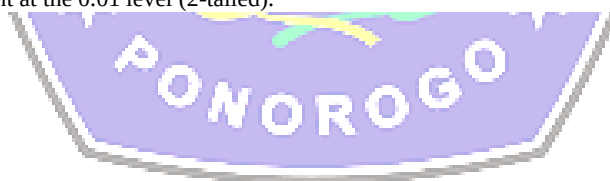
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas

System Quality (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.112	.261*	.192	-.022	.649**
	Sig. (2-tailed)		.279	.010	.062	.831	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.112	1	.048	.834**	-.002	.645**
	Sig. (2-tailed)	.279		.641	.000	.983	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.261*	.048	1	.117	-.050	.526**
	Sig. (2-tailed)	.010	.641		.257	.626	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.192	.834**	.117	1	-.097	.675**
	Sig. (2-tailed)	.062	.000	.257		.347	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.5	Pearson Correlation	-.022	-.002	-.050	-.097	1	.272**
	Sig. (2-tailed)	.831	.983	.626	.347		.007
	N	96	96	96	96	96	96
Total_X1	Pearson Correlation	.649**	.645**	.526**	.675**	.272**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.007	
	N	96	96	96	96	96	96

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

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



Information Quality (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.244*	.244*	-.022	.229*	.530**
	Sig. (2-tailed)		.016	.016	.829	.025	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.244*	1	.635**	.070	.938**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.016		.000	.500	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.244*	.635**	1	.152	.610**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000		.140	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	-.022	.070	.152	1	-.028	.282**
	Sig. (2-tailed)	.829	.500	.140		.786	.005
	N	96	96	96	96	96	96
X2.5	Pearson Correlation	.229*	.938**	.610**	-.028	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000	.000	.786		.000
	N	96	96	96	96	96	96
Total_X2	Pearson Correlation	.530**	.878**	.796**	.282**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.005	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

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



Service Quality (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.233*	-.032	.792**	.252*	.787**
	Sig. (2-tailed)		.022	.755	.000	.013	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	.233*	1	-.050	.109	.099	.486**
	Sig. (2-tailed)	.022		.626	.289	.336	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	-.032	-.050	1	-.008	.751**	.493**
	Sig. (2-tailed)	.755	.626		.936	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X3.4	Pearson Correlation	.792**	.109	-.008	1	-.153	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000	.289	.936		.135	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X3.5	Pearson Correlation	.252*	.099	.751**	-.153	1	.617**
	Sig. (2-tailed)	.013	.336	.000	.135		.000
	N	96	96	96	96	96	96
Total_X3	Pearson Correlation	.787**	.486**	.493**	.607**	.617**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

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



Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.114	.236*	.081	.161	.521**
	Sig. (2-tailed)		.269	.021	.435	.117	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y.2	Pearson Correlation	.114	1	.176	.136	.865**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.269		.087	.186	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y.3	Pearson Correlation	.236*	.176	1	.185	.184	.560**
	Sig. (2-tailed)	.021	.087		.071	.072	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y.4	Pearson Correlation	.081	.136	.185	1	.074	.579**
	Sig. (2-tailed)	.435	.186	.071		.476	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y.5	Pearson Correlation	.161	.865**	.184	.074	1	.690**
	Sig. (2-tailed)	.117	.000	.072	.476		.000
	N	96	96	96	96	96	96
Total_Y	Pearson Correlation	.521**	.697**	.560**	.579**	.690**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

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



Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas

System Quality (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.702	6

Information Quality (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.770	6

Service Quality (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.734	6

Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.731	6

Lampiran 8. Hasil Analisis Data

Analisis Regresi Linier Berganda

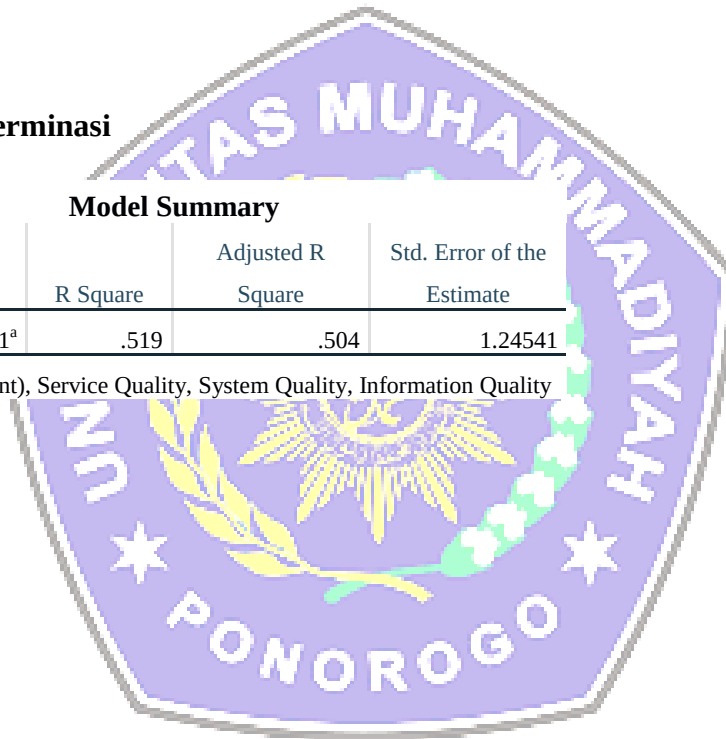
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.547	1.793		3.094	.003
System Quality	.147	.065	.169	2.267	.026
Information Quality	.186	.059	.237	3.170	.002
Service Quality	.449	.057	.583	7.890	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Koerisiensi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.519	.504	1.24541

a. Predictors: (Constant), Service Quality, System Quality, Information Quality



Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis

Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.547	1.793		3.094	.003
System Quality	.147	.065	.169	2.267	.026
Information Quality	.186	.059	.237	3.170	.002
Service Quality	.449	.057	.583	7.890	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	154.261	3	51.420	33.152	.000 ^b
	Residual	142.697	92	1.551		
	Total	296.958	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

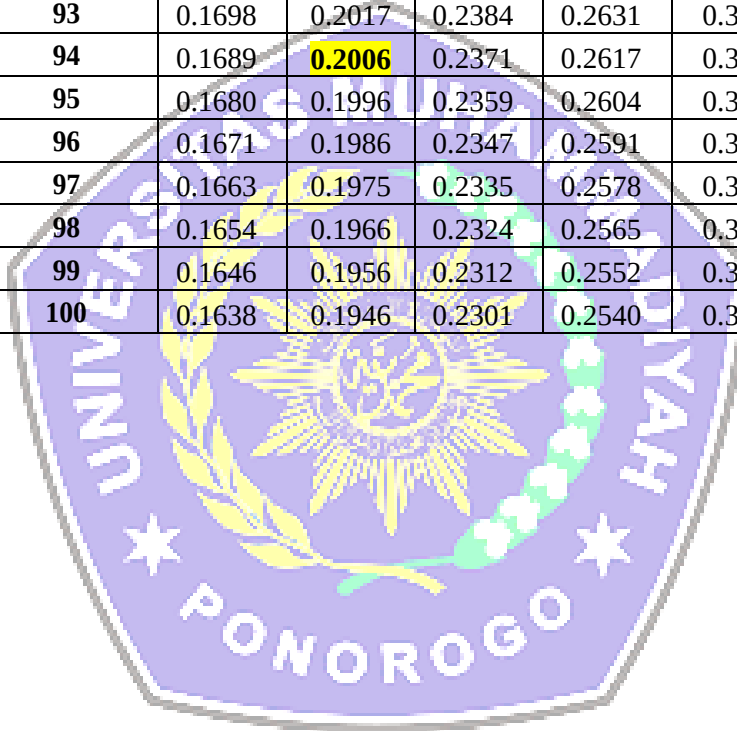
b. Predictors: (Constant), Service Quality, System Quality, Information Quality

Lampiran 10. Distribusi Nilai r Tabel

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
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066

38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	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



Lampiran 11. Distribusi Nilai t Tabel

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
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710

47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
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

Lampiran 12. Distribusi Nilai F Tabel

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06

44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93

Lampiran 13. Berita Acara



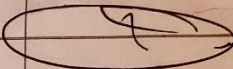
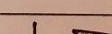
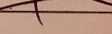
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT
(SK Nomor : 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Yuyun Mu'alifah
2. NIM : 18414878
3. Prodi : Ekonomi
4. Bidang : Manajemen
5. Alamat : Ngrukem Mlarak Ponorogo
6. Judul Skripsi : Pengaruh System Quality, Information Quality, dan Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Nasabah Pengguna Brimo di Ponorogo)
7. Masa Pembimbingan : September 2022 s/d Agustus 2023
8. Tanggal Mengajukan Skripsi : 02 Juni 2022
9. Konsultasi :

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
10/7 2023	Proposal Revisi	
	Ditambahkan pendefinisian konsep s. meting - meting part, simmetrika	
	fenomena, perhatikan kalimat tiap	
	paragraf.	
12/10 2023.	Proposal Revisi	
	Ditambahkan bagian pembatasan	
	7P, konsep dan elemen,	
	tambahkan 3 artikel.	
10 th /12/2023	Proposal ACC.	
8/12 2023	Bab 1 2 3 Revisi	

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
28/11 2023	Revisi proposal Kualitatif: Telaah Sampling, Data,	
8/12 2023	Bab 123 Revisi	
21/12 2023	Bab 2 Revisi; Sumbangkan referensi.	
29/12 2023	Bab 123 ACC.	
14/1 2024	Penulisan Questionnaire.	
1/6	Revisi Bab 1-3 + Questionnaire	
27/6 2024	Bab 45 ACC	
31/7 2024	Penyempurnaan kesimpulan dari tabel 6 → 9.	
	Saran.	
	ACC Bab 1-5	
5/8 2024	Langkah akhir Logika dan Final Skripsi	

10. Tanggal Cek Plagiasi :

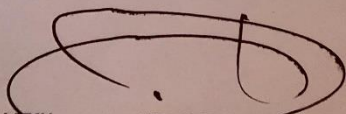
11. Keterangan Bimbingan Telah Selesai :

12. Telah Di Evaluasi/Di Uji Dengan Nilai :

(angka)

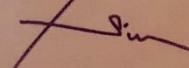
(huruf)

Pembimbing,



Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom
NIDN. 0025057401

Ponorogo, 12 Oktober 2023
Dekan,



Dr. HADI SUMARSONO, M.Si
NIP. 19760508 200501 1 002

Lampiran 14. Dokumentasi



Lampiran 15. Hasil Cek Plagiasi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO LEMBAGA LAYANAN PERPUSTAKAAN (L2P)

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796,
e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT
(SK Nomor : 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)
NPP.3502102D2014337

SURAT KETERANGAN HASIL SIMILARITY CHECK KARYA ILMIAH MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

Dengan ini kami nyatakan bahwa karya ilmiah dengan rincian sebagai berikut:

Nama : Yyun Mu'alifah

NIM : 18414878

Prodi : Manajemen

Judul : pengaruh system quality, information quality, dan service quality terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada nasabah pengguna brimo di ponorogo

Dosen pembimbing :

1. Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom
2. Diana Pramudya Wardhani, SE, MM

Telah dilakukan check plagiasi berupa Skripsi di L2P Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan prosentase kesamaan sebesar 28 %

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 02-08-2024
Kepala L2P



Ayu Wulansari, S.Kom, M.A
NIK. 197608 11 200111 21

Nb: Dosen pembimbing dimohon untuk mengecek kembali keaslian soft file karya ilmiah yang telah diperiksa melalui Turnitin perpustakaan