



LAMPIRAN

Kepada Yth. Pelanggan Pengguna Telkomsel Flash
di PT. Graha Central Indo
Bondowoso

Dengan hormat,

Ditengah kesibukan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i, perkenankanlah saya untuk memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi angket/ kuesioner yang saya sertakan berikut ini. Angket ini digunakan untuk menyelesaikan tugas akhir saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Flash Di Bondowoso”.

Angket ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah, oleh karena itu jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara/ i berikan sangat besar manfaatnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya manajemen pemasaran. Angket ini tidak ada hubungannya dengan status dan kedudukan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i, maka jawaban yang benar sesuai persepsi dan penilaian Bapak/ Ibu/ Saudara/ i sangat kami harapkan.

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih atas kerjasama dan bantuan yang telah diberikan. Besar harapan saya untuk menerima kembali angket ini dalam waktu singkat.

Jember, Maret 2018

Hormat saya

Wardatul Insyiroh

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Petunjuk pengisian:

1. Berilah tanda silang (X) dan isilah jawaban pada tempat yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara/ i.
2. Terdapat lima alternatif jawaban yang tersedia pada lembaran jawaban kuesioner.
 - SS = Sangat Setuju
 - S = Setuju
 - KS = Kurang Setuju
 - TS = Tidak Setuju
 - STS = Sangat Tidak Setuju

Data Identitas Responden :

1. Nama Responden : _____
2. Usia (Tahun) : _____
3. Jenis Kelamin : (Pria / Wanita) – coret yang tidak sesuai
4. Pekerjaan :
 - a. PNS/ TNI/Polri
 - b. Karyawan Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar/ Mahasiswa
 - e. Pensiunan
 - f. Lainnya
5. Pendidikan terakhir :
 - a. Tidak Tamat SD
 - b. Tamat SD/ Sederajat
 - c. Tamat SMP/ Sederajat
 - d. Tamat SMA/ Sederajat
 - e. Tamat Diploma/ Sarjana
6. Penghasilan per bulan :
 - a. < Rp. 1.000.000,00
 - b. Rp 1.000.000,00 s/d Rp 1.500.000,00
 - c. Rp 1.500.000,00 s/d Rp 2.000.000,00
 - d. >Rp 2.000.000,00

Isilah Sesuai Prioritas Anda Dalam Bertransaksi Di PT. Graha Central Indo

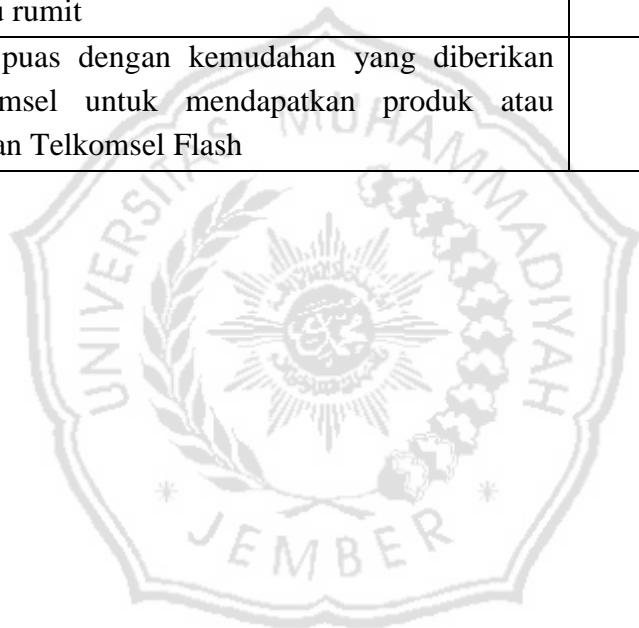
LEMBAR KINERJA

KUALITAS PELAYANAN		SS	S	KS	TS	STS
No.	Pernyataan					
1.	Saya merasa PT. Graha Central Indo memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan interior yang bagus					
2.	Saya merasa karyawan/ti PT. Graha Central Indo mempunyai kemampuan dalam bekerja dan mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik dan bersungguh-sungguh					
3.	Saya merasa karyawan/ti PT. Graha Central Indo selalu tanggap dan cepat dalam melayani pelanggan					
4.	Saya merasa karyawan/ti PT. Graha Central Indo melayani nasabah dengan jujur sehingga menambah kepercayaan pelanggan dalam menggunakan Telkomsel Flash					
5.	Saya merasa PT. Graha Central Indo memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik					

HARGA		SS	S	KS	TS	STS
No.	Pernyataan					
1.	Saya merasa harga Telkomsel Flash dapat dijangkau oleh berbagai kalangan					
2.	Saya merasa harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk					
3.	Saya merasa harga Telkomsel Flash lebih murah disbanding paket internet dari operator seluler lainnya					
4.	Saya merasa harga yang ditetapkan sesuai dengan manfaat yang saya terima					

PRODUK						
No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa kualitas produk Telkomsel Flash lebih baik dari operator lain					
2.	Saya merasa Telkomsel Flash memiliki fitur dengan berbagai pilihan yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan					
3.	Saya merasa Telkomsel Flash didukung dengan signal dengan jangkauan terluas, sehingga Telkomsel Flash masih tetap dapat digunakan walau di daerah terpencil.					
4.	Saya merasa Telkomsel Flash memiliki kecepatan koneksi stabil yang sesuai dengan keinginan saya					
5.	Saya merasa jaringan Telkomsel Flash masih tetap kuat dan dapat digunakan dalam kondisi cuaca apapun					
6	Saya merasa perusahaan penyedia Telkomsel Flash dapat menerima keluhan pelanggan kapan saja					
7	Bentuk fisik <i>sim card</i> atau <i>packing sim card</i> Telkomsel sangat menarik perhatian					
8	Saya merasa Telkomsel Flash adalah produk berkualitas dan perusahaan penyedia produk bertanggung jawab atas kualitas tersebut					

KEPUASAN PELANGGAN		SS	S	KS	TS	STS
No.	Pernyataan					
1.	Saya puas dengan kualitas produk telkomsel flash yang saya gunakan					
2.	Saya puas dengan harga yang ditawarkan telkomsel flash kepada saya					
3.	Saya puas dengan kinerja para karyawan/ti PT. Graha Central Indo dalam memberikan layanan yang cepat dan baik					
4.	Saya puas dengan proses pencarian dan pendaftaran layanan Telkomsel Flash yang tidak terlalu rumit					
5.	Saya puas dengan kemudahan yang diberikan Telkomsel untuk mendapatkan produk atau layanan Telkomsel Flash					



Lampiran 2. Abstrak Penelitian Terdahulu

Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen SIM CARD GSM PRABAYAR XL DI KOTA YOGYAKARTA)

ANALYSIS THE EFFECT OF QUALITY PRODUCTS, SERVICE QUALITY, AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY ON CONSUMER GSM SIM CARD PREPAID XL IN YOGYAKARTA CITY)

Oleh: Dessica Dinar Sari

Prodi Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta

Email: dessicadinar@gmail.com

Agung Utama, M. Si

Staf Pengajar Jurusan Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen *Sim Card GSM Prabayar XL Yogyakarta*. Jenis penelitian yang digunakan adalah survei. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen *Sim Card GSM Prabayar XL* di kota Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 200 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data adalah regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan konsumen *Sim Card GSM Prabayar XL Yogyakarta*, (2) Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Sim Card GSM Prabayar XL Yogyakarta*, (3) Terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan konsumen *Sim Card GSM Prabayar XL Yogyakarta*, dan (4) Terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen *Sim Card GSM Prabayar XL Yogyakarta*.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen

Abstract

This study aims to determine the effect of product quality, service quality, and the price of partially and simultaneously to consumer satisfaction Prepaid Sim Card GSM XL Yogyakarta. This type of this research was survey. The population of this study were all consumers of Prepaid GSM Sim Card XL in the city of Yogyakarta. The sampling technique was using purposive sampling method with a sample size of 200 people. The technique of collecting data using questionnaires that have been tested for validity and reliability. The data analysis technique is regression. The results showed that: (1) There is a positive influence product quality to customer satisfaction GSM Sim Card Prepaid XL Yogyakarta, (2) There is a positive effect of service quality on customer satisfaction GSM Sim Card Prepaid XL Yogyakarta, (3) There is a positive effect of price to consumer satisfaction Prepaid Sim Card GSM XL Yogyakarta, and (4) There is the influence of product quality, service quality, and price simultaneously on consumer satisfaction Prepaid Sim Card GSM XL Yogyakarta.

Keywords: *Quality Products, Service Quality, Price, and Customer Satisfaction*

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen

Suwarni

Septima Dwi Mayasari

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang 5 Malang, HP. 081355619224

Abstract: This research is done in July to August 2009. The subject was Economic Faculty's students which use IM3 as their phone card. The samples were 100 IM3 consumers using random sampling technique. The results are: (1) there is significance influence between product quality and satisfaction, (2) price influenced satisfaction significantly, (3) product quality influenced loyalty significantly (4) there is no significance influence between price and loyalty, (5) satisfaction influenced loyalty significantly. Based on the result of the research, it suggests that the consumers should be more carefully to buy a product in order that avoid the disappointed. To a seller or retailer should have positive communication with the provider when the consumers' trusts decreased. And the further research should do continuously with such time interval to know whether there is increasing of satisfaction or not, as the result of increasing the performance of product such as price and quality of phone card which is done by the operator that influenced the loyalty of consumers.

Keywords: Product quality, Price, Satisfaction, Loyalty



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PENGGUNA TELKOMSEL (Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom Bandung)"**

***THE IMPACT OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON TELKOMSEL CUSTOMER (STUDY ON
TELKOM UNIVERSITY STUDENT)***

Athira Tjahya Utami¹, Arlin Ferlina Moch. Trenggana²

^{1,2}Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹athirautami@yahoo.com, ²arlin.fmt@gmail.com

Abstrak

Telkomsel merupakan operator telekomunikasi terbesar dengan kualitas jaringan terluas dan tersebar di Indonesia. Pengguna Operator di Indonesia sebagian besar adalah remaja dengan kisaran 19-22 tahun. Berdasarkan hasil observasi harga dari Telkomsel terbilang mahal dan kualitas jaringan sering menjadi keluhan seperti tidak bisa mengakses internet. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian berupa deskriptif dan kausal. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa universitas Telkom yang menggunakan Telkomsel. Teknik sampling pada penelitian ini adalah incidental sampling sebanyak 100 orang responden. Hasil penelitian diketahui secara parsial bahwa kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan, dengan kontribusi kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 29,1%, sedangkan untuk pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan, dengan kontribusi harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 23,9%. Secara simultan pengaruh variabel bebas yang terdiri dari kualitas produk (X_1), harga (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terlihat dari nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ selain itu dapat dibandingkan juga F_{tabel} dengan F_{hitung} , yaitu terlihat bahwa $F_{tabel} 3,09 < F_{hitung} 147,751$. Besarnya pengaruh simultan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 75,1%, sedangkan sisanya 24,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen.

Abstract

Telkomsel is one of the largest telecommunication operators with network quality which is widespread in Indonesia. Users operators in Indonesia mostly teenagers with a range of 19-22 years. Based on observation of Telkomsel fairly expensive price and quality of the network often become such complaints can not access the internet. This research is a quantitative method of data analysis used is multiple linear regression analysis, type of research is descriptive and causal. The population in this study are university students who use Telkomsel telecoms, the sampling technique is an incidental sampling as many as 100 respondents. The result of the study known partial that product quality to customer satisfaction by 29.1%, while for the variable price to customer satisfaction significant positive effect on customer satisfaction with price contributing to customer satisfaction by 23.9%. Simultaneously the influence of the independent variable consist of product quality and positive price significantly to customer satisfaction is evident from the significant value of $0.000 > 0.05$ but it can also be compared with the table fcount is seen that ftable $3.09 < fcount 147.751$. The amount of simultaneous influence product quality and price to customer satisfaction of 75.1%, while the remaining 24.9% is explained by the other variables that are not described in this study.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Price, Product Quality.*

Lampiran 3. Data Responden

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	Arkan	19	Pria	Pelajar/Mahasiswa
2	Hendra	19	Pria	Pelajar/Mahasiswa
3	Resita	19	Wanita	Pelajar/Mahasiswa
4	Risky Hidayat	19	Pria	Pelajar/Mahasiswa
5	Diva	19	Wanita	Pelajar/Mahasiswa
6	Sintia	19	Wanita	Pelajar/Mahasiswa
7	Saiful	20	Pria	Pelajar/Mahasiswa
8	Hafid	20	Pria	Pelajar/Mahasiswa
9	Rini	20	Wanita	Pelajar/Mahasiswa
10	Nurhafidah	20	Wanita	Pelajar/Mahasiswa
11	Rosi	20	Pria	Pelajar/Mahasiswa
12	Riska	21	Wanita	Pelajar/Mahasiswa
13	Aries	21	Pria	Pelajar/Mahasiswa
14	Roy	21	Pria	Karyawan Swasta
15	Ani Herawati	22	Wanita	Pelajar/Mahasiswa
16	Rini Setya	22	Wanita	Karyawan Swasta
17	Devi Astuti	22	Wanita	Karyawan Swasta
18	Megasari	22	Wanita	Karyawan Swasta
19	Marta	22	Wanita	Pelajar/Mahasiswa
20	Anggit	23	Wanita	Pelajar/Mahasiswa
21	Aldi	23	Pria	Pelajar/Mahasiswa
22	Dita	23	Wanita	Pelajar/Mahasiswa
23	Ardha Lega	23	Wanita	Pelajar/Mahasiswa
24	Wildan	23	Pria	PNS/TNI/Polri
25	Zidky	23	Pria	PNS/TNI/Polri
26	Aden	23	Pria	PNS/TNI/Polri
27	Anisa	23	Wanita	Karyawan Swasta
28	Olivii	24	Wanita	Lainnya
29	Rachel	24	Wanita	Karyawan Swasta
30	Idris	24	Pria	Pelajar/Mahasiswa
31	Feriska	24	Wanita	Pelajar/Mahasiswa
32	Nurman	25	Pria	Karyawan Swasta
33	Sofyan	25	Pria	PNS/TNI/Polri
34	Antoni Wijaya	25	Pria	Wiraswasta
35	Lina Cintya	26	Wanita	Karyawan Swasta
36	Septi	26	Wanita	Karyawan Swasta

37	Aini	27	Wanita	Wiraswasta
38	Ike Fitria	28	Wanita	PNS/TNI/Polri
39	Sugeng	28	Pria	Karyawan Swasta
40	Dinda	28	Wanita	Karyawan Swasta
41	Erwin	28	Pria	Pelajar/Mahasiswa
42	Arman	29	Pria	Karyawan Swasta
43	Intan Rimadani	29	Wanita	Wiraswasta
44	Komariyah	29	Wanita	Wiraswasta
45	Dinar	29	Wanita	Karyawan Swasta
46	Andre	29	Pria	PNS/TNI/Polri
47	Anis	29	Wanita	Karyawan Swasta
48	Een	29	Pria	Karyawan Swasta
49	Peter Setiawan	30	Pria	Karyawan Swasta
50	Dimas Sujono	30	Pria	Wiraswasta
51	Henrik	30	Pria	Wiraswasta
52	Sulis	30	Wanita	Karyawan Swasta
53	Andri	30	Pria	Karyawan Swasta
54	Agusti Rangga	30	Pria	Wiraswasta
55	Yudi	30	Pria	Wiraswasta
56	Fandi	30	Pria	PNS/TNI/Polri
57	Agung Wijaya	31	Pria	PNS/TNI/Polri
58	Yulita	31	Wanita	Karyawan Swasta
59	Cindy	31	Wanita	Karyawan Swasta
60	Firman	31	Pria	Karyawan Swasta
61	Lucky	31	Pria	Karyawan Swasta
62	Ilham Ramadhan	31	Pria	Wiraswasta
63	Okta	31	Pria	Wiraswasta
64	Hengki	32	Pria	PNS/TNI/Polri
65	Ita	32	Wanita	Karyawan Swasta
66	Marni	32	Wanita	Pelajar/Mahasiswa
67	Mariska	32	Wanita	Karyawan Swasta
68	Alda	32	Wanita	PNS/TNI/Polri
69	Rita Randa	32	Wanita	PNS/TNI/Polri
70	Gatot Sugono	32	Pria	PNS/TNI/Polri
71	Aang	33	Pria	Karyawan Swasta
72	Anggrek	33	Wanita	Karyawan Swasta
73	Rio Herman	33	Pria	Karyawan Swasta
74	Taufik Hidayat	34	Pria	Karyawan Swasta
75	David Hariyanto	35	Pria	Karyawan Swasta

76	Erwin Ananta	38	Pria	Karyawan Swasta
77	Andi	39	Pria	Pelajar/Mahasiswa
78	Uus Aprilia	39	Wanita	PNS/TNI/Polri
79	Ani Suherman	39	Wanita	PNS/TNI/Polri
80	Dedi	39	Pria	PNS/TNI/Polri
81	Rudi Habibi	39	Pria	PNS/TNI/Polri
82	Doni Hermawan	39	Pria	Wiraswasta
83	Fina	40	Wanita	PNS/TNI/Polri
84	Lanang	40	Pria	PNS/TNI/Polri
85	Ade Wijaya	40	Pria	PNS/TNI/Polri
86	Adi Firman	40	Pria	Karyawan Swasta
87	Sofian Hadi	40	Pria	Wiraswasta
88	Sofiia	40	Wanita	PNS/TNI/Polri
89	Reyhan	40	Pria	PNS/TNI/Polri
90	Farid	44	Pria	PNS/TNI/Polri
91	Muhri	45	Pria	PNS/TNI/Polri
92	Partoyo	45	Pria	Wiraswasta
93	Sadiyah	50	Wanita	PNS/TNI/Polri
94	Sujia	50	Wanita	PNS/TNI/Polri
95	Suwatrio	51	Pria	PNS/TNI/Polri
96	Rahmawati	52	Wanita	Wiraswasta
97	Indah	53	Wanita	PNS/TNI/Polri
98	Wiji Wijaya	55	Pria	PNS/TNI/Polri
99	Habibi	60	Pria	Pensiunan
100	Samsul	61	Pria	Pensiunan

Lampiran 4. Data Penelitian

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	X1	Q6	Q7	Q8	Q9	X2	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	X3	Total X	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total Y
1	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	55	5	4	5	4	3	21
2	4	3	5	3	4	19	5	3	4	3	15	4	5	3	4	3	4	4	4	31	65	4	3	5	4	5	21
3	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	4	4	3	32	69	4	5	4	5	4	22
4	4	4	4	5	4	21	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	5	4	33	71	5	4	5	4	5	23
5	3	4	3	5	3	18	3	3	5	4	15	3	4	4	3	4	4	4	4	30	63	4	5	3	5	4	21
6	4	5	4	4	4	21	3	3	3	3	12	3	4	5	4	3	4	3	3	29	62	5	4	4	4	4	21
7	4	4	3	5	4	20	4	4	3	4	15	4	4	4	4	5	3	4	3	31	66	4	5	5	4	4	22
8	3	4	4	4	4	19	5	5	4	5	19	4	4	5	4	3	5	4	4	33	71	5	5	4	5	4	23
9	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	5	5	4	3	4	4	4	3	32	70	5	5	5	5	5	25
10	4	4	5	4	5	22	3	4	4	5	16	4	4	5	4	5	3	4	4	33	71	5	4	5	5	5	24
11	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	14	5	3	4	4	5	3	5	5	33	66	4	5	4	5	5	23
12	5	5	5	5	5	25	3	5	4	3	15	4	5	3	5	4	4	4	5	34	74	5	4	5	5	5	24
13	4	4	5	4	5	22	5	4	5	4	18	4	3	4	4	3	4	4	4	30	70	4	4	4	4	5	21
14	5	4	4	4	4	21	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	3	4	4	31	71	5	4	5	5	4	23
15	4	4	3	4	4	19	3	3	5	4	15	4	3	5	3	4	4	3	3	29	63	4	3	5	4	5	21
16	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12	5	4	3	3	3	3	3	4	28	58	4	4	4	3	4	19
17	4	4	4	4	4	20	2	4	3	4	13	4	4	2	3	4	5	4	3	29	62	5	4	5	4	4	22
18	4	4	5	4	5	22	4	5	2	3	14	3	4	5	2	4	4	4	5	31	67	5	4	5	5	4	23
19	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	17	4	4	5	4	4	4	5	4	34	73	5	5	5	5	4	24
20	4	5	4	5	4	22	5	3	5	5	18	4	4	4	5	3	5	4	5	34	74	5	5	5	5	5	25
21	4	4	5	5	5	23	3	4	5	3	15	4	3	5	3	4	5	4	4	32	70	5	5	4	5	5	24
22	3	4	5	4	4	20	4	3	3	3	13	3	4	4	3	3	4	3	5	29	62	3	5	5	4	4	21
23	4	4	4	5	5	22	5	4	4	2	15	4	3	3	4	5	2	4	5	30	67	5	4	5	4	4	22

24	4	4	5	4	5	22	4	5	5	4	18	4	4	4	5	4	4	4	3	32	72	4	5	5	4	5	23
25	3	5	4	3	3	18	4	3	4	5	16	3	4	4	4	3	3	4	5	30	64	4	4	4	4	4	20
26	4	3	3	4	5	19	3	3	4	5	15	4	3	4	3	4	4	3	4	29	63	5	4	4	4	4	21
27	4	4	4	5	4	21	4	2	3	3	12	5	4	3	4	3	2	4	3	28	61	3	4	5	3	4	19
28	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	15	3	3	4	5	4	4	3	4	30	63	5	4	4	3	4	20
29	5	4	4	4	4	21	3	5	3	5	16	4	4	5	4	4	3	4	3	31	68	4	4	4	4	5	21
30	5	4	3	4	3	19	4	5	3	4	16	4	3	4	5	3	3	5	4	31	66	5	4	5	3	5	22
31	4	4	4	5	4	21	4	3	4	4	15	5	4	3	4	4	3	3	4	30	66	5	5	3	5	4	22
32	4	4	5	4	4	21	3	4	4	3	14	4	4	3	5	4	4	5	3	32	67	4	5	4	4	4	21
33	4	4	4	5	4	21	5	5	3	4	17	4	5	4	5	4	5	4	4	35	73	5	4	5	5	4	23
34	5	4	3	4	4	20	4	4	5	3	16	5	3	4	5	4	3	5	4	33	69	5	3	4	4	4	20
35	4	4	3	5	4	20	3	4	4	3	14	4	4	5	4	4	4	5	4	34	68	4	4	4	4	5	21
36	4	5	4	5	4	22	5	3	3	4	15	4	4	5	4	5	4	5	4	35	72	5	5	5	4	4	23
37	5	4	4	5	4	22	3	4	5	4	16	5	5	4	4	5	3	4	4	34	72	5	5	5	5	5	25
38	4	4	5	4	4	21	4	3	3	3	13	4	3	3	4	4	5	4	5	32	66	3	4	5	4	4	20
39	4	4	5	4	5	22	5	3	4	5	17	4	5	4	5	4	5	4	5	36	75	5	5	4	5	5	24
40	5	5	5	4	5	24	5	4	5	4	18	5	4	4	5	4	3	5	4	34	76	5	5	5	5	5	25
41	4	3	3	4	4	18	3	4	5	3	15	4	4	4	3	3	4	4	3	29	62	3	4	5	4	4	20
42	4	4	4	4	4	20	4	3	3	5	15	3	3	3	2	3	4	5	4	27	62	4	3	3	4	4	18
43	5	4	4	5	4	22	5	5	4	3	17	3	4	3	5	4	4	5	4	32	71	5	4	5	5	4	23
44	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	3	4	3	4	4	3	2	3	26	64	3	4	3	5	4	19
45	3	3	3	2	3	14	3	3	4	5	15	4	3	4	3	2	3	5	3	27	56	4	3	5	3	3	18
46	3	4	3	5	4	19	3	5	3	5	16	3	5	3	5	4	3	3	4	30	65	5	4	4	4	5	22
47	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	13	3	4	4	3	3	4	4	4	29	60	3	4	3	4	4	18
48	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	17	4	3	4	2	3	5	5	4	30	68	4	5	4	4	4	21
49	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	19	4	4	3	5	4	4	3	3	30	72	4	4	5	5	4	22
50	3	4	4	3	3	17	2	5	4	4	15	5	5	4	4	3	4	2	3	30	62	3	4	3	4	4	18

51	4	3	4	2	3	16	2	3	2	3	10	4	2	2	3	4	3	3	4	25	51	3	3	4	4	3	17
52	4	4	3	3	4	18	3	4	2	3	12	3	4	3	4	3	2	4	3	26	56	4	4	3	3	4	18
53	5	5	4	4	3	21	3	5	3	4	15	4	5	4	3	4	4	3	4	31	67	5	4	3	5	4	21
54	4	5	4	3	4	20	3	4	3	5	15	4	4	3	5	4	3	4	3	30	65	5	4	4	4	4	21
55	5	4	4	4	3	20	3	3	3	4	13	5	4	4	3	5	4	3	4	32	65	4	4	4	4	4	20
56	4	5	3	3	4	19	5	3	3	2	13	4	3	5	3	4	3	5	4	31	63	5	4	4	3	5	21
57	4	4	4	5	4	21	4	4	5	2	15	3	4	2	4	3	4	3	5	28	64	3	4	5	4	4	20
58	5	5	4	4	5	23	4	5	4	3	16	5	5	4	5	5	5	3	4	36	75	5	5	5	4	5	24
59	4	4	5	3	4	20	5	4	4	3	16	5	4	5	4	5	4	4	3	34	70	4	5	4	5	4	22
60	3	4	4	4	3	18	4	2	5	3	14	4	3	4	3	4	5	2	5	30	62	5	3	4	3	5	20
61	5	5	5	5	5	25	3	2	4	3	12	3	4	4	4	3	5	4	5	32	69	4	5	4	4	4	21
62	5	4	5	4	5	23	4	5	3	5	17	4	4	3	3	2	4	3	4	27	67	3	4	5	4	4	20
63	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	14	4	3	4	3	4	4	4	3	29	62	3	4	4	4	4	19
64	3	4	4	4	3	18	3	3	3	4	13	3	4	3	4	3	3	3	2	25	56	4	4	4	3	3	18
65	4	4	3	3	2	16	3	3	3	5	14	4	3	5	5	4	4	3	4	32	62	4	3	4	4	4	19
66	4	4	4	3	4	19	2	5	3	4	14	4	5	4	4	4	5	4	5	35	68	4	4	4	5	4	21
67	5	4	5	4	5	23	4	4	2	3	13	5	4	5	4	5	3	4	4	34	70	5	5	5	4	5	24
68	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	18	3	4	4	5	5	4	4	4	33	73	4	4	4	3	5	20
69	4	5	3	4	3	19	4	5	3	3	15	4	5	4	4	4	5	4	5	35	69	5	5	5	5	4	24
70	5	5	5	4	5	24	3	4	4	3	14	5	4	5	3	4	4	3	3	31	69	4	4	5	4	4	21
71	3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	13	4	3	3	4	3	3	5	4	29	59	4	3	4	4	3	18
72	4	5	5	5	4	23	5	4	4	2	15	3	4	5	5	4	5	3	4	33	71	4	4	5	5	5	23
73	5	4	5	3	4	21	4	3	5	4	16	4	5	4	4	5	3	4	3	32	69	5	4	5	4	4	22
74	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	14	4	4	3	3	4	4	4	3	29	61	5	2	3	4	5	19
75	3	4	4	5	4	20	3	3	4	4	14	4	3	4	3	4	4	4	3	29	63	4	3	4	3	4	18
76	4	5	4	4	5	22	5	2	3	3	13	3	4	3	4	3	5	3	5	30	65	3	5	4	3	4	19
77	4	4	3	3	4	18	4	4	5	4	17	5	5	4	3	4	4	3	4	32	67	5	4	5	5	3	22

78	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	19	4	4	4	5	4	3	4	3	31	70	4	5	4	4	4	21
79	3	4	3	4	3	17	5	4	3	4	16	4	5	3	4	3	4	3	4	30	63	5	3	4	4	5	21
80	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	51	3	3	4	3	3	16
81	5	4	4	5	5	23	3	4	3	3	13	3	5	4	3	5	3	4	4	31	67	4	4	4	4	5	21
82	4	5	4	4	4	21	5	5	3	5	18	4	5	4	4	3	4	5	3	32	71	3	5	5	5	4	22
83	3	4	4	3	3	17	3	4	5	4	16	4	5	3	5	4	4	3	5	33	66	4	4	4	4	5	21
84	3	5	4	3	5	20	4	4	3	3	14	5	3	4	4	3	4	4	3	30	64	3	4	5	4	4	20
85	4	5	4	4	3	20	5	3	4	5	17	5	4	5	3	4	3	5	5	34	71	5	5	4	5	4	23
86	4	5	4	5	5	23	3	5	5	3	16	5	3	5	3	5	4	4	4	33	72	5	4	5	4	5	23
87	5	4	4	4	4	21	5	4	3	5	17	3	4	4	2	3	5	3	4	28	66	4	4	4	4	3	19
88	5	4	5	5	4	23	5	3	5	5	18	4	4	4	4	4	5	3	5	33	74	5	3	5	5	5	23
89	5	3	5	3	5	21	3	5	5	3	16	4	5	4	5	4	4	2	3	31	68	3	4	5	5	4	21
90	3	4	4	2	3	16	2	3	3	4	12	2	3	4	4	3	3	4	3	26	54	4	3	4	4	3	18
91	4	4	4	4	4	20	5	3	2	5	15	3	2	3	3	4	4	5	4	28	63	2	4	4	3	4	17
92	4	5	4	5	4	22	5	5	5	3	18	3	5	4	3	5	4	4	5	33	73	5	5	5	4	5	24
93	4	5	4	4	5	22	4	3	5	5	17	3	4	4	4	3	3	3	4	28	67	4	4	5	4	4	21
94	3	2	3	3	4	15	3	4	3	5	15	5	4	4	4	5	4	3	5	34	64	5	3	4	3	4	19
95	3	5	4	3	5	20	4	5	3	3	15	5	5	4	3	4	4	4	3	32	67	4	4	5	4	4	21
96	3	4	4	4	3	18	3	3	2	2	10	3	2	3	3	4	4	4	2	24	52	3	4	4	4	2	17
97	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	17	4	3	3	3	4	4	3	4	28	67	4	4	4	4	4	20
98	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	3	4	5	5	5	36	81	5	4	5	4	5	23
99	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	2	3	2	23	50	3	3	4	3	3	16
100	4	3	2	3	2	14	2	2	3	4	11	2	3	2	3	4	3	2	3	22	47	3	3	3	3	3	15

Lampiran 5. Frekuensi Responden

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= 20	11	11.0	11.0	11.0
	21-30	45	45.0	45.0	56.0
	31-40	33	33.0	33.0	89.0
	41-50	5	5.0	5.0	94.0
	>=51	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	56	56.0	56.0	56.0
	Wanita	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/Polri	28	28.0	28.0	28.0
	Karyawan Swasta	31	31.0	31.0	59.0
	Wiraswasta	14	14.0	14.0	73.0
	Pelajar/Mahasiswa	24	24.0	24.0	97.0
	Pensiunan	2	2.0	2.0	99.0
	Lainnya	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 6. Analisis Deskriptif**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS LAYANAN	100	14.00	25.00	20.1100	2.39484
HARGA	100	10.00	20.00	15.1600	2.07788
PRODUK	100	22.00	36.00	30.6200	2.98407
KEPUASAN PELANGGAN	100	15.00	25.00	20.9800	2.19264
Valid N (listwise)	100				



Lampiran 7. Kategorisasi Jawaban Responden

No	Kualitas Layanan	Kategori	Harga	Kategori	Produk	Kategori	Kepuasan Pelanggan	Kategori
1	17	Rendah	14	Sedang	24	Rendah	21	Sedang
2	19	Sedang	15	Sedang	31	Sedang	21	Sedang
3	20	Sedang	17	Sedang	32	Sedang	22	Sedang
4	21	Sedang	17	Sedang	33	Sedang	23	Sedang
5	18	Sedang	15	Sedang	30	Sedang	21	Sedang
6	21	Sedang	12	Rendah	29	Sedang	21	Sedang
7	20	Sedang	15	Sedang	31	Sedang	22	Sedang
8	19	Sedang	19	Tinggi	33	Sedang	23	Sedang
9	21	Sedang	17	Sedang	32	Sedang	25	Tinggi
10	22	Sedang	16	Sedang	33	Sedang	24	Tinggi
11	19	Sedang	14	Sedang	33	Sedang	23	Sedang
12	25	Tinggi	15	Sedang	34	Tinggi	24	Tinggi
13	22	Sedang	18	Tinggi	30	Sedang	21	Sedang
14	21	Sedang	19	Tinggi	31	Sedang	23	Sedang
15	19	Sedang	15	Sedang	29	Sedang	21	Sedang
16	18	Sedang	12	Rendah	28	Sedang	19	Sedang
17	20	Sedang	13	Rendah	29	Sedang	22	Sedang
18	22	Sedang	14	Sedang	31	Sedang	23	Sedang
19	22	Sedang	17	Sedang	34	Tinggi	24	Tinggi
20	22	Sedang	18	Tinggi	34	Tinggi	25	Tinggi
21	23	Tinggi	15	Sedang	32	Sedang	24	Tinggi
22	20	Sedang	13	Rendah	29	Sedang	21	Sedang
23	22	Sedang	15	Sedang	30	Sedang	22	Sedang
24	22	Sedang	18	Tinggi	32	Sedang	23	Sedang
25	18	Sedang	16	Sedang	30	Sedang	20	Sedang
26	19	Sedang	15	Sedang	29	Sedang	21	Sedang
27	21	Sedang	12	Rendah	28	Sedang	19	Sedang
28	18	Sedang	15	Sedang	30	Sedang	20	Sedang
29	21	Sedang	16	Sedang	31	Sedang	21	Sedang
30	19	Sedang	16	Sedang	31	Sedang	22	Sedang
31	21	Sedang	15	Sedang	30	Sedang	22	Sedang
32	21	Sedang	14	Sedang	32	Sedang	21	Sedang

33	21	Sedang	17	Sedang	35	Tinggi	23	Sedang
34	20	Sedang	16	Sedang	33	Sedang	20	Sedang
35	20	Sedang	14	Sedang	34	Tinggi	21	Sedang
36	22	Sedang	15	Sedang	35	Tinggi	23	Sedang
37	22	Sedang	16	Sedang	34	Tinggi	25	Tinggi
38	21	Sedang	13	Rendah	32	Sedang	20	Sedang
39	22	Sedang	17	Sedang	36	Tinggi	24	Tinggi
40	24	Tinggi	18	Tinggi	34	Tinggi	25	Tinggi
41	18	Sedang	15	Sedang	29	Sedang	20	Sedang
42	20	Sedang	15	Sedang	27	Rendah	18	Rendah
43	22	Sedang	17	Sedang	32	Sedang	23	Sedang
44	21	Sedang	17	Sedang	26	Rendah	19	Sedang
45	14	Rendah	15	Sedang	27	Rendah	18	Rendah
46	19	Sedang	16	Sedang	30	Sedang	22	Sedang
47	18	Sedang	13	Rendah	29	Sedang	18	Rendah
48	21	Sedang	17	Sedang	30	Sedang	21	Sedang
49	23	Tinggi	19	Tinggi	30	Sedang	22	Sedang
50	17	Rendah	15	Sedang	30	Sedang	18	Rendah
51	16	Rendah	10	Rendah	25	Rendah	17	Rendah
52	18	Sedang	12	Rendah	26	Rendah	18	Rendah
53	21	Sedang	15	Sedang	31	Sedang	21	Sedang
54	20	Sedang	15	Sedang	30	Sedang	21	Sedang
55	20	Sedang	13	Rendah	32	Sedang	20	Sedang
56	19	Sedang	13	Rendah	31	Sedang	21	Sedang
57	21	Sedang	15	Sedang	28	Sedang	20	Sedang
58	23	Tinggi	16	Sedang	36	Tinggi	24	Tinggi
59	20	Sedang	16	Sedang	34	Tinggi	22	Sedang
60	18	Sedang	14	Sedang	30	Sedang	20	Sedang
61	25	Tinggi	12	Rendah	32	Sedang	21	Sedang
62	23	Tinggi	17	Sedang	27	Rendah	20	Sedang
63	19	Sedang	14	Sedang	29	Sedang	19	Sedang
64	18	Sedang	13	Rendah	25	Rendah	18	Rendah
65	16	Rendah	14	Sedang	32	Sedang	19	Sedang
66	19	Sedang	14	Sedang	35	Tinggi	21	Sedang
67	23	Tinggi	13	Rendah	34	Tinggi	24	Tinggi

68	22	Sedang	18	Tinggi	33	Sedang	20	Sedang
69	19	Sedang	15	Sedang	35	Tinggi	24	Tinggi
70	24	Tinggi	14	Sedang	31	Sedang	21	Sedang
71	17	Rendah	13	Rendah	29	Sedang	18	Rendah
72	23	Tinggi	15	Sedang	33	Sedang	23	Sedang
73	21	Sedang	16	Sedang	32	Sedang	22	Sedang
74	18	Sedang	14	Sedang	29	Sedang	19	Sedang
75	20	Sedang	14	Sedang	29	Sedang	18	Rendah
76	22	Sedang	13	Rendah	30	Sedang	19	Sedang
77	18	Sedang	17	Sedang	32	Sedang	22	Sedang
78	20	Sedang	19	Tinggi	31	Sedang	21	Sedang
79	17	Rendah	16	Sedang	30	Sedang	21	Sedang
80	15	Rendah	12	Rendah	24	Rendah	16	Rendah
81	23	Tinggi	13	Rendah	31	Sedang	21	Sedang
82	21	Sedang	18	Tinggi	32	Sedang	22	Sedang
83	17	Rendah	16	Sedang	33	Sedang	21	Sedang
84	20	Sedang	14	Sedang	30	Sedang	20	Sedang
85	20	Sedang	17	Sedang	34	Tinggi	23	Sedang
86	23	Tinggi	16	Sedang	33	Sedang	23	Sedang
87	21	Sedang	17	Sedang	28	Sedang	19	Sedang
88	23	Tinggi	18	Tinggi	33	Sedang	23	Sedang
89	21	Sedang	16	Sedang	31	Sedang	21	Sedang
90	16	Rendah	12	Rendah	26	Rendah	18	Rendah
91	20	Sedang	15	Sedang	28	Sedang	17	Rendah
92	22	Sedang	18	Tinggi	33	Sedang	24	Tinggi
93	22	Sedang	17	Sedang	28	Sedang	21	Sedang
94	15	Rendah	15	Sedang	34	Tinggi	19	Sedang
95	20	Sedang	15	Sedang	32	Sedang	21	Sedang
96	18	Sedang	10	Rendah	24	Rendah	17	Rendah
97	22	Sedang	17	Sedang	28	Sedang	20	Sedang
98	25	Tinggi	20	Tinggi	36	Tinggi	23	Sedang
99	15	Rendah	12	Rendah	23	Rendah	16	Rendah
100	14	Rendah	11	Rendah	22	Rendah	15	Rendah

Rumus Kategorisasi

Kualitas Layanan		
M	= 20,11	
SD	= 2,39484	
Kategori		
Tinggi	= $X \geq M+SD$	= $X \geq 22,50484$
Sedang	= $M-SD \leq X < M+SD$	= $17,71516 \leq X < 22,50484$
Rendah	= $X < M-SD$	= $X < 17,71516$
Harga		
M	= 15,15	
SD	= 2,07788	
Kategori		
Tinggi	= $X \geq M+SD$	= $X \geq 17,2379$
Sedang	= $M-SD \leq X < M+SD$	= $13,0821 \leq X < 17,2379$
Rendah	= $X < M-SD$	= $X < 13,0821$
Produk		
M	= 30,62	
SD	= 2,98407	
Kategori		
Tinggi	= $X \geq M+SD$	= $X \geq 33,6041$
Sedang	= $M-SD \leq X < M+SD$	= $27,6359 \leq X < 33,6041$
Rendah	= $X < M-SD$	= $X < 27,6359$
Kepuasan Pelanggan		
M	= 20,98	
SD	= 2,19264	
Kategori		
Tinggi	= $X \geq M+SD$	= $X \geq 23,17264$
Sedang	= $M-SD \leq X < M+SD$	= $18,78736 \leq X < 23,17264$
Rendah	= $X < M-SD$	= $X < 18,78736$

Frekuensi Kategorisasi

Kualitas Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	13	13.0	13.0	13.0
	Sedang	73	73.0	73.0	86.0
	Tinggi	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Harga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	22	22.0	22.0	22.0
	Sedang	65	65.0	65.0	87.0
	Tinggi	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	13	13.0	13.0	13.0
	Sedang	70	70.0	70.0	83.0
	Tinggi	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	15	15.0	15.0	15.0
	Sedang	72	72.0	72.0	87.0
	Tinggi	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 8. Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji Reliabilitas

1. Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	6

2. Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	5

3. Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.691	9

4. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	6

Lampiran 9. Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KUALITAS LAYANAN	HARGA	PRODUK
N		100	100	100
Normal Parameters ^a	Mean	20.1100	15.1600	30.6200
	Std. Deviation	2.39484	2.07788	2.98407
Most Extreme Differences	Absolute	.125	.119	.108
	Positive	.075	.111	.059
	Negative	-.125	-.119	-.108
Kolmogorov-Smirnov Z		1.249	1.193	1.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.088	.116	.196
a. Test distribution is Normal.				

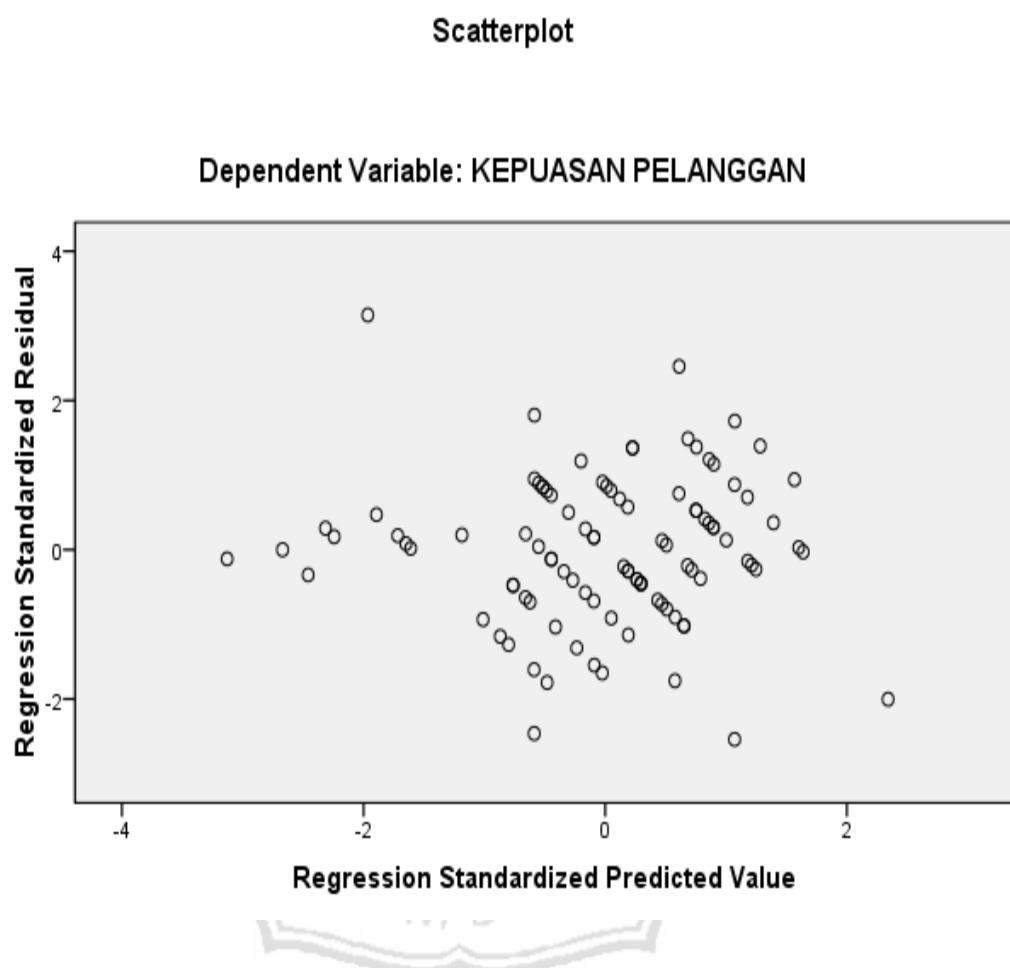
2. Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 KUALITAS LAYANAN	.676	1.479
HARGA	.695	1.438
PRODUK	.618	1.618

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

3. Heteroskedastisitas



Lampiran 10. Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PRODUK, HARGA, KUALITAS LAYANAN ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.850 ^a	.723	.715	1.17136

a. Predictors: (Constant), PRODUK, HARGA, KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	344.240	3	114.747	83.630	.000 ^a
	Residual	131.720	96	1.372		
	Total	475.960	99			

a. Predictors: (Constant), PRODUK, HARGA, KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.596	1.293		.461	.646
	KUALITAS LAYANAN	.264	.060	.289	4.418	.000
	HARGA	.196	.068	.186	2.884	.005
	PRODUK	.395	.050	.538	7.875	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.1441	25.3464	20.9800	1.86472	100
Residual	-2.97634	3.68519	.00000	1.15347	100
Std. Predicted Value	-3.130	2.342	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.541	3.146	.000	.985	100

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN



Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 12. Surat Keterangan Penelitian

 PT. Graha Central Indo	BRANCH OFFICE BONDOWOSO AUTHORIZED DEALER TELKOMSEL JL.Mastrip, Nangkaan, Bondowoso Telp : 082 141 016 000 BONDOWOSO - JAWA TIMUR
<u>SURAT KETERANGAN PRAKTEK KERJA SEMENTARA</u>	
GCI-Bdws/05102018-01	
<p>Yang bertandatangan dibawah ini:</p> <p>Nama : David Haryanto Jabatan : Pimpinan Cabang PT.Graha Central Indo</p> <p>Dengan ini menerangkan bahwa,</p> <p>Nama : Wardatul insyiroh Nim : 1410412006 Fak / jur : Ekonomi / Manajemen Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember</p> <p>Adalah benar telah melakukan penelitian dan praktek kerja sementara dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul <u>Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan produk terhadap kepuasan pelanggan telkomsel flash di kabupaten bondowoso</u> dan telah pula membahas materi hasil penelitiannya dengan kami.</p> <p>Keterangan Ini kami buat dengan sebenarnya dan agar dipergunakan dengan sebagai mana semestinya.</p>	
Bondowoso,05 September 2018  PT. Graha Central Indo <u>David Haryanto</u> Pimpinan Cabang	