

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan persamaan regresi linear berganda mengenai pengaruh variabel saluran distribusi (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan harga (X_3) terhadap variabel dependen Kepuasan pelanggan (Y), dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel saluran distribusi (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,612 dan nilai signifikan (Sig. 0,001 < 0,05). Dengan ($df = n - k$, di mana n = jumlah pengamatan dan k = jumlah variabel independen), maka ($df = 79 - 3 = 76$) dan diperoleh t_{tabel} sebesar 1,666. Artinya, H_1 diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel saluran distribusi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Karya Bagus Indonesia.
2. Variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,547 dan nilai signifikan (Sig. 0,013 < 0,05). Dengan ($df = n - k$, di mana n = jumlah pengamatan dan k = jumlah variabel independen), maka ($df = 79 - 3 = 76$) dan diperoleh t_{tabel} sebesar 1,666. Artinya, H_2 diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Karya Bagus Indonesia.
3. Variabel harga (X_3) memiliki nilai t_{hitung} sebesar -2,688 dan nilai signifikan (Sig. 0,009 < 0,05). Dengan ($df = n - k$, di mana n = jumlah pengamatan dan k = jumlah variabel independen), maka ($df = 79 - 3 = 76$) dan diperoleh t_{tabel}

sebesar 1,666. Artinya, H_3 diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Karya Bagus Indonesia.

4. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 19,060 dan F_{tabel} sebesar 2,73, yang berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, H_4 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen saluran distribusi, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Karya Bagus Indonesia

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa variabel saluran distribusi, kualitas pelayanan, dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Karya Bagus Indonesia. Temuan ini tidak hanya memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan ilmu pemasaran dan perilaku konsumen, tetapi juga memiliki implikasi praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan loyalitas dan pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, bagian ini akan menguraikan implikasi dari masing-masing variabel terhadap kebijakan dan praktik pemasaran yang dapat diterapkan oleh perusahaan.

5.2.1. Implikasi Variabel Saluran Distribusi (X1)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa saluran distribusi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Karya Bagus Indonesia. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu lebih optimal dalam mengelola dan memperluas jangkauan saluran distribusinya agar produk dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan. Ketersediaan produk di berbagai titik

penjualan dan ketepatan waktu pengiriman merupakan faktor penting yang memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Perusahaan juga perlu memastikan bahwa saluran distribusi yang digunakan mampu menjangkau target pasar secara efektif dan efisien. Evaluasi berkala terhadap kinerja mitra distribusi, sistem logistik, serta pemanfaatan teknologi seperti pemesanan online dan pelacakan pengiriman dapat meningkatkan kualitas pelayanan distribusi. Dengan memperkuat saluran distribusi, perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, memperluas pangsa pasar, dan mendorong loyalitas pelanggan.

5.2.1. Implikasi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Karya Bagus Indonesia. Implikasi dari temuan ini mengindikasikan bahwa perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam setiap aspek interaksi dengan pelanggan, baik sebelum, saat, maupun setelah transaksi dilakukan. Pelayanan yang ramah, cepat tanggap, informatif, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan akan menciptakan pengalaman yang positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan pelatihan berkala kepada karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, memastikan standar pelayanan yang konsisten, serta menanggapi keluhan atau masukan pelanggan secara cepat dan solutif.

5.2.3. Implikasi Variabel Harga (X3)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Karya Bagus Indonesia. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan yang menetapkan strategi harga kurang

kompetitif dan tidak sesuai dengan nilai yang dirasakan pelanggan berisiko menurunkan kepuasan. Harga yang dianggap tidak sebanding dengan kualitas produk atau layanan dapat memicu kekecewaan pelanggan. Selain itu, apabila perusahaan tidak melakukan evaluasi secara berkala terhadap struktur harga, maka harga yang ditawarkan bisa menjadi tidak relevan dengan kondisi pasar dan daya beli pelanggan. Kurangnya transparansi harga serta minimnya program promosi atau diskon juga dapat memperburuk persepsi pelanggan terhadap perusahaan.

5.2.4. Implikasi Hasil Uji F (Simultan)

Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa saluran distribusi, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini memberikan implikasi bahwa perusahaan tidak cukup hanya fokus pada satu aspek saja, melainkan perlu mengelola ketiga faktor tersebut secara menyeluruh dan terpadu untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang optimal.

Strategi pemasaran di PT. Karya Bagus Indonesia perlu dirancang secara holistik, meliputi penguatan jaringan distribusi agar produk mudah dijangkau, peningkatan kualitas pelayanan yang responsif dan profesional, serta pengelolaan harga yang dianggap masih tinggi. Harga yang relatif mahal dan kurang kompetitif dapat menimbulkan persepsi negatif, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, ketiga variabel ini harus dikelola secara sinergis untuk menciptakan nilai tambah bagi pelanggan, meningkatkan loyalitas, serta memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan pasar jangka panjang.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian memiliki ruang lingkup dan kendala tertentu yang tidak dapat dihindari, termasuk dalam penelitian ini. Keterbatasan dapat muncul baik dari segi metodologi, waktu, maupun cakupan variabel yang diteliti. Oleh karena itu, penting untuk menguraikan keterbatasan penelitian ini agar dapat menjadi pertimbangan dalam menilai hasil serta sebagai acuan perbaikan dan pengembangan penelitian di masa mendatang. Berikut keterbatasan penelitian ini:

1. Terbatas pada Satu Objek Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan pada satu perusahaan, yaitu PT. Karya Bagus Indonesia. Hal ini membatasi generalisasi hasil penelitian terhadap perusahaan lain, terutama yang bergerak di sektor kuliner atau retail dengan karakteristik pasar yang berbeda.

2. Fokus pada Tiga Variabel Independen Saja

Penelitian ini hanya mengkaji tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu saluran distribusi, kualitas pelayanan, dan harga. Padahal, terdapat variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti promosi, citra merek, kualitas produk, serta kepercayaan konsumen.

3. Pengumpulan Data Menggunakan Kuesioner

Seluruh data dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang bersifat *self-report*. Metode ini memiliki risiko bias persepsi atau bias sosial, di mana responden cenderung memberikan jawaban yang dianggap ideal atau sesuai harapan, bukan kondisi yang sesungguhnya mereka alami.

4. Waktu Penelitian yang Terbatas

Penelitian dilakukan dalam kurun waktu yang relatif singkat. Hal ini membatasi kemampuan peneliti dalam mengamati perubahan kepuasan pelanggan secara jangka panjang, seperti akibat fluktuasi harga, perubahan strategi distribusi, atau peningkatan pelayanan secara bertahap.

5. Belum Menguji Faktor Mediasi atau Moderasi

Penelitian ini belum memasukkan variabel mediasi atau moderasi, seperti loyalitas pelanggan atau persepsi nilai, yang bisa memperdalam pemahaman terhadap hubungan antara variabel independen dan kepuasan pelanggan.

6. Tidak Melibatkan Pendekatan Kualitatif

Penelitian ini sepenuhnya menggunakan pendekatan kuantitatif. Tanpa pendekatan kualitatif, seperti wawancara atau observasi langsung, maka wawasan yang lebih dalam terkait pengalaman pelanggan, persepsi terhadap pelayanan, atau ekspektasi harga belum tergali secara maksimal.

5.4. Saran Penelitian

Berdasarkan keterbatasan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti menyusun beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya maupun bagi pihak perusahaan yang terkait. Saran-saran ini disusun untuk membantu memperluas wawasan dan memperdalam pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, serta sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pemasaran dan pelayanan pelanggan yang lebih efektif. Berikut saran-saran tersebut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan nilai TCR untuk kepuasan pelanggan (Y) sebesar 76,71%, saluran distribusi (X1) sebesar 70,13%,

kualitas pelayanan (X2) sebesar 69,11%, dan harga (X3) sebesar 64,81%. Terlihat bahwa harga memiliki nilai terendah disbanding variabel lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kebijakan harga pada PT. Karya Bagus Indonesia dinilai masih kurang kompetitif dan belum sepenuhnya sesuai dengan persepsi pelanggan, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan. Harga yang relatif tinggi dapat memengaruhi persepsi pelanggan bahwa produk kurang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan hambatan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, meskipun perusahaan telah memiliki jaringan distribusi yang cukup baik dan pelayanan yang relatif memadai.

Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan adalah perusahaan perlu mengevaluasi dan menyesuaikan strategi harga agar lebih kompetitif tanpa mengurangi kualitas produk. Perusahaan dapat melakukan perbandingan dengan pesaing, memberikan program potongan harga, paket bundling, atau sistem membership yang memberikan keuntungan tambahan bagi pelanggan. Selain itu, transparansi dalam menjelaskan komposisi harga serta nilai tambah produk juga dapat membantu membentuk persepsi harga yang lebih positif. Dengan strategi tersebut, diharapkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dapat meningkat, sehingga posisi perusahaan dalam persaingan pasar semakin kuat.

2. Perluasan objek penelitian ke perusahaan lain atau sektor berbeda

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian ke perusahaan lain, baik di sektor kuliner maupun industri lain, agar hasil penelitian lebih representatif dan dapat digeneralisasikan ke konteks yang

lebih luas.

3. Menambahkan variabel lain yang relevan

Penelitian mendatang sebaiknya mempertimbangkan untuk menambahkan variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kualitas produk, promosi, kepercayaan pelanggan, dan citra merek. Hal ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

4. Menggunakan metode campuran (*mixed methods*)

Disarankan agar penelitian selanjutnya mengkombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, seperti wawancara mendalam atau observasi, agar dapat menangkap lebih banyak aspek subjektif dan kontekstual dari responden yang mungkin tidak terungkap melalui kuesioner saja.

5. Memperpanjang periode penelitian

Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan dalam jangka waktu yang lebih panjang, agar dapat menangkap dinamika perubahan dalam persepsi pelanggan terhadap distribusi, pelayanan, dan harga, terutama jika terjadi penyesuaian strategi pemasaran perusahaan.

6. Menggunakan variabel mediasi atau moderasi

Disarankan untuk menambahkan variabel mediasi atau moderasi, seperti loyalitas pelanggan, persepsi nilai, atau kepuasan emosional, guna memahami lebih dalam bagaimana hubungan antar variabel bebas dan kepuasan pelanggan terbentuk dan saling memengaruhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamanda, D., & Purwanti, P. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Food Court Bayu Dimsum Vila Dago. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*, 4(3), 631–641. <https://doi.org/10.32493/jism.v4i3.38046>
- Andeirot, D., Lengkong, V. P. K., & Uhing, Y. (2021). Pengaruh saluran distribusi, promosi, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bina Niaga Abadi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(2), 155–165. <https://doi.org/10.35794/emba.v9i2.34453>
- Aryanti, S., Supriyatna, W., Ekonomi, F., Pamulang, U., Surya, J., No, K., Pamulang, K., & Selatan, K. T. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bright Gas 5 , 5Kg pada PT Parung Kencana Jaya , Kabupaten Bogor*. 1(2), 111–125.
- Asrizal Efendy Nasution, & Nasution, S. M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. *Proceding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 2021, Hal 142- 155, 2
- Chaisar, T., Siregar, M., Wati, W., & Dewi, S. P. (2023). Analysis of the Influence of Product Quality, Service Quality and Distribution Channels on Customer Satisfaction at PT Suminsurya Mesindoleestari. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(12), 4797–4814. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i12.7218>
- Dharasta, A. (2017). Pengaruh penetapan harga dan promosi terhadap tingkat penjualan tiket (studi kasus pada jasa travel agent di wilayah Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 10(2), 48–57.
- Dipayanti, K., & Hernayadi, H. (2022). *Pengaruh Promosi dan Saluran Distribusi terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Nellco Special OBH di PT . Lenko Surya Perkasa Cabang Ciracas*. 05(1), 180–193.
- Eduar, R., & Nidyawati, N. (2021). Saluran Distribusi dan Promosi terhadap Volume Penjualan Motor Honda CB 150R. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 3(2), 93–103. <https://doi.org/10.31539/jomb.v3i2.2722>
- Fortuna, D. (2022). *Pengaruh saluran distribusi dan promosi penjualan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Diviga Garam Indonesia* (Skripsi Diploma). STIE Pembangunan Tanjungpinang.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jacobis, R. (2020). Daya Tanggap. *Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado*, 1(4), 619–629.
- Kadir, A., Jayen, F., Amrulloh, R., Ningsih, T. W., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Banjarmasin, P. (n.d.). *Pengaruh Produk , Kualitas Pelayanan , dan Harga Terhadap Kepuasan*

- Pelanggan Pada PT . Rajawali Nusindo di Banjarmasin (The Effect of Product , Service Quality and Price on Customer Satisfaction at PT . Rajawali Nusindo in Banjarmasin).* 113–126. <https://doi.org/10.30649/japk.v13i2.95>
- Korowa, E., Sumayku, S., & Asaloei, S. (2018). Pengaruh Kelengkapan Produk dan Harga terhadap Pembelian Ulang Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(3), 27–34.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kusmadeni. (2022). *Manajemen pemasaran jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Lobubun, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Sentani. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 141–148. <https://doi.org/10.55049/jeb.v15i2.280>
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Maulida, Y. N. (2022). *Pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pada RM. Ayam KQ5 Pondok Kelapa Jakarta Timur* (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta)
- Maulidi, A., & Susetyorini. (2024). Pengaruh Saluran Distribusi Langsung Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Mahsun Jaya Onyx Bawean Di Desa Kertosono Sidayu Gresik. *Journal Of Management Small And Medium Enterprises (Sme's) Vol 17, No. 2, July 2024, P479-489*17(2), 479–489.
- Nafisah, H. D. (2020). *Pengaruh Promosi dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian yang dimediasi oleh Minat Beli pada Konsumen Bakpia Kukus Tugu Jogja (Studi pada Pelanggan Bakpia Kukus Tugu Jogja Di Outlet Malioboro Mall)* (Skripsi, UPN "Veteran" Yogyakarta).
- Azhari, K. C., & Evelina, T. (2021). Pengaruh Diferensiasi Produk dan Saluran Distribusi terhadap Loyalitas Pelanggan CV. Sumber Arta (Yoris) Kabupaten Pacitan. *Jurnal Aplikasi Bisnis (JAB)*, 7(2), 101–110.
- Pangestu, H. W., Adha, A., & Aryani, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kikijaya Airconindo Jakarta Utara. *MAPIRA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 4(2), 91–101.
- Priyowibowo, B., Susanti, E., & Rachmawati, D. (2022). *Manajemen pemasaran: Teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Seran, R., Fanggidae, R., Amtiran, P., & Suryaputra, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Arthur Kupang. *Glory Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 3(3), 221 - 232. <https://doi.org/10.35508/glory.v3i3.9566>
- Situmeang, R. R., Yuwanndy, Y., Veronika, V., & Yeohan, C. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Saluran Distribusi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Fatona Jaya Sukses. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4(3), 840–850.

- Sudarsono, A., dkk. (2022). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada volume penjualan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(2), 45–56.
- Susilabudi, K., & Milati, N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ninja Xpress cabang Kecamatan Kemang. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Rahmawati, U., Bintarti, S., & Kurniawan, E. N. (2023). Nilai yang Dirasakan dan Harga terhadap Niat Pembelian Kembali dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Sari Roti dan Moderasi Personal Selling (Studi Kasus pada Konsumen Roti Merek Sari Roti di Kabupaten Bekasi). *Journal on Education*, 5(4), 16834–16850. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2892>
- Rahmawati, I., & Tuti, M. (2022). Pengaruh kualitas produk, promosi, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan The Koffee Jakarta. *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*, 25(1), 69–80. <https://doi.org/10.55886/esensi.v25i1.474>
- Rezky, M., & Syafar, P. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management ISSN : 2598-8301, volume 8(2)*, 183–197.
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Romadhona, D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian (Studi Konsumen Produk Kesehatan di Kecamatan Lamongan Pada Masa Pandemi Covid-19). *Jurnal Bisnis Terapan*, V(15), 1–12.
- Setiyaningrum, A., Suharyadi, & Purwanto, H. (2015). *Manajemen pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset*.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sherina Dias Octavia, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Kunci Sukses Abadi Tangerang. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 1–8.
- Sibarani, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding*, 3(4), 10–17. <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>
- Susanti, N., & Rohima, D. (2023). Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen). *Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*, 3(3), 285–292. <https://doi.org/10.32493/jism.v4i3>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Quality And Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

- Tanjaya, V., & Wijaya, W. (2019). Pengaruh saluran distribusi dan personal selling terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bilah Baja Makmur Abadi. *Jurnal Manajemen*, 5(2), 145–155. Retrieved from <http://ejournal.lmiimedan.net>
- Tjia, H. S., Suharno, & M. A. Kadafi. (2017). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian*. Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 14(2), 92–97
- Wahyono, A., & Fatmaningsih, S. (2019). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Ka Bandara Stasiun Sudirman Baru, Bni City). *Jurnal Manajemen*, 3(2), 45–59. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v3i2.124>
- Yudi, A. (2016). *Pengaruh Potongan Harga, Saluran Distribusi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Eurokars Artha Utama*. (Skripsi, Universitas Satya Negara Indonesia) 81. <https://repository.usni.ac.id/repository/Abdallah.pdf>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.

LAMPIRAN

Lampiran 1
Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. KARYA BAGUS
INDONESIA

Padang, Agustus 2025

Kepada Yth.
 Pelanggan PT. Karya Bagus Indonesia
 di Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sindi Aulia Putri

Npm : 2110070530245

Prodi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah

Bersama ini saya memohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner terlampir guna untuk dapat menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah Padang dalam penulisan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Saluran Distribusi, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Karya Bagus Indonesia”**

Untuk membantu kelancaran penelitian, saya mohon dengan hormat untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Peran serta Bapak/Ibu akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian ini. Atas kesediaannya dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih. Wassalamu'alaikum wr wb.

Hormat Saya

Sindi Aulia Putri
 211007053025

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. KARYA BAGUS
INDONESIA

Profil Responden :

A. Nama (Wajib isi)*

B. Jenis kelamin (√):

☐ Pria ☐ Wanita

C. Usia (√) :

☐ 17-20 Tahun ☐ 26-30 Tahun

☐ 21-25 Tahun ☐ > 30 Tahun

D. Berapa kali Anda melakukan pembelian produk di PT. Karya Bagus Indonesia (√):

☐ 2-5 Kali ☐ 9-11 Kali

☐ 6-8 Kali ☐ > 12 Kali

E. Pekerjaan (√) :

☐ Wiraswasta ☐ Ibu Rumah Tangga

☐ PNS ☐ Mahasiswa

☐ ASN ☐ Lainnya.

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

- 1) Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner ini.
- 2) Berilah jawaban pernyataan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia.
- 3) Ada lima pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu :

SS	= Sangat Setuju	= 5
S	= Setuju	= 4
RR	= Ragu-ragu	= 3
TS	= Tidak Setuju	= 2
STS	= Sangat Tidak Setuju	= 1

A. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Kesesuaian Harapan						
1	Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.					
2	Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.					
Minat Berkunjung Kembali						
3	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh PT. Karya Bagus Indonesia.					
4	Saya berminat berkunjung kembali karena merasa nyaman saat berbelanja di PT. Karya Bagus Indonesia.					
Kesediaan Merekomendasikan						
5	Saya merasa yakin untuk merekomendasikan PT. Karya Bagus Indonesia kepada orang lain karena harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas.					
6	Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan di PT. Karya Bagus Indonesia.					

Sumber : Tjiptono, F. (2019). *Service Quality And Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

B. Saluran Distribusi (X1)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Ketersediaan barang						
1	PT. Karya Bagus Indonesia menyediakan banyak pilihan produk yang bisa saya beli.					
2	Ketersediaan barang yang lengkap membuat saya ingin terus berbelanja di PT. Karya Bagus Indonesia.					
Proses pemesanan						
3	Saya merasa puas dengan sistem pemesanan yang diterapkan oleh PT. Karya Bagus Indonesia.					
4	Proses pemesanan produk di PT. Karya Bagus Indonesia mudah dipahami.					
Kecepatan dalam pengiriman						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
5	Produk yang saya pesan dikirim tepat waktu oleh PT. Karya Bagus Indonesia.					
6	Proses pengiriman barang dari PT. Karya Bagus Indonesia berlangsung cepat dan efisien.					

Kemudahan dalam memperoleh produk						
7	Saya tidak mengalami kesulitan dalam mencari produk yang saya butuhkan di PT. Karya Bagus Indonesia.					
8	Produk di PT. Karya Bagus Indonesia mudah saya dapatkan kapan pun dibutuhkan.					

Sumber : Chaisar, T., Siregar, M., Wati, W., & Dewi, S. P. (2023). Analysis of the Influence of Product Quality, Service Quality and Distribution Channels on Customer Satisfaction at PT Suminsurya Mesindoleestari. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(12), 4797–4814.

C. Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Keandalan (Reliability)						
1	Produk yang dijual di PT. Karya Bagus Indonesia berkualitas dan bervariasi.					
2	Petugas kasir dan karyawan PT. Karya Bagus Indonesia melayani pelanggan dengan cepat dan akurat.					
Ketanggapan (Responsiveness)						
3	Karyawan PT. Karya Bagus Indonesia bersedia menanggapi dengan baik keluhan pelanggan.					
4	Karyawan PT. Karya Bagus Indonesia memberi informasi yang jelas kepada pelanggan.					
Jaminan (Assurance)						
5	Pelanggan merasa aman dan nyaman saat berbelanja di PT. Karya Bagus Indonesia.					
6	Kemampuan karyawan PT. Karya Bagus Indonesia dalam memahami produk yang dijual baik dalam segi penempatan produk maupun kondisi produknya.					
Empati (Empathy)						
7	Para karyawan PT. Karya Bagus Indonesia memberikan perhatian terhadap keluhan pelanggan.					
8	Karyawan PT. Karya Bagus Indonesia memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.					

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)						
9	Kebersihan toko dan kenyamanan dalam berbelanja baik dari segi fasilitas (AC, Troli, Keranjang).					
10	Penampilan karyawan dan petugas kasir rapi dan bersih.					

Sumber : Tjiptono, F. (2019). *Service Quality And Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

D. Harga (X3)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Keterjangkauan Harga						
1	saya membeli produk di PT. Karya Bagus Indonesia karena harga dapat di jangkau.					
2	Harga jual di PT. Karya Bagus Indonesia bervariasi sesuai dengan daya beli saya.					
Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk						
3	Harga produk yang di tawarkan oleh PT. Karya Bagus Indonesia sesuai dengan kualitas yang dimiliki.					
4	Terdapat kesesuaian harga dengan kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh PT. Karya Bagus Indonesia.					
Harga Sesuai Kemampuan atau Daya Saing Harga						
5	Harga produk PT. Karya Bagus Indonesia memiliki daya saing dengan produk lain.					
6	Harga produk di PT. Karya Bagus Indonesia lebih ekonomis dibanding tempat lain.					
Kesesuaian Harga dengan Manfaat						
7	Harga yang diberikan PT. Karya Bagus Indonesia sesuai dengan manfaat yang di terima.					
8	Harga produk ini membuat saya merasa mendapatkan keuntungan dari segi manfaat dibandingkan produk lain.					

Sumber : Tjiptono, F. (2019). *Service Quality And Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

\

Lampiran 2
Surat Izin Melakukan Penelitian



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Universitas Baiturrahmah

Jl. Raya Bu. Pasa KM.13 Air Putih Kota Tanggah - Padang,
Sumatera Barat Indonesia 25138

(0751) 463 069

feb@unbrah.ac.id

Padang, 5 agustus 2025

Nomor: B.1169/AK/FEB-UNBRAH/X/2024

Hal : Izin Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi

Kepada Yth.

Pimpinan PT Karya Bagus Indonesia

di

tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu, bahwa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Sindi Aulia Putri
NPM : 2110070530245
Prodi : SI Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah Padang yang bermaksud mengadakan penelitian pada *kepuasan pelanggan pada PT. Karya Bagus Indonesia* dalam rangka penyusunan skripsi.

Sehubungan hal tersebut di atas maka dengan ini kami mohon bantuan dan kesediaan Bapak/ibu kiranya dapat menerima mahasiswa kami serta memberikan informasi/bahan-bahan guna penyusunan skripsi tersebut (proposal terlampir) dengan topik:

"Pengaruh Saluran Distribusi, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan Pelanggan Pada PT. Karya Bagus Indonesia"

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak/ibu, kami ucapkan terimakasih.

Universitas Baiturrahmah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Yefri Bagas, S.E., M.Si., Akrt)
NIDN. 1027017001

Lampiran 3
Surat Izin Permintaan Data Awal



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Universitas Baiturrahmah

Jl. Raya Bu. Rasi KM.15,5 Ayo Panas Koto Tinggi - Padang
Sumatera Barat Indonesia 26139

(0751) 462 388

fb@unbrah.ac.id

Padang, 10 maret 2025

Nomor : B.1335/AK/FEB-UNBRAH/XI/2024

Lamp : -

Hal : Permintaan Data Awal

Kepada Yth:

Bapak/Ibu

Pimpinan PT Karya Bagus Indonesia

di

Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada saudara bahwa salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan (strata 1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, mahasiswa diharuskan membuat proposal Penelitian dan diteruskan dengan menyusun skripsi (pada semester terakhir) serta dipertahankan dalam sidang komprehensif.

Sehubungan dengan hal di atas; dalam penyusunan proposal penelitian tersebut, kami mohon bantuan dan kesediaan saudara untuk dapat menerima dan memberikan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Sindi Aulia Putri

NPM : 2110070530245

Judul : "Pengaruh Sahuran Distribusi, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Karya Bagus Indonesia"

Guna melakukan peninjauan/memperoleh informasi awal di instansi yang Sdr. pimpin. Perlu kami tambahkan bahwa data/informasi yang diperoleh semata-mata hanya untuk menyusun proposal (keperluan Pendidikan).

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan. atas bantuan Saudara kami ucapkan terimakasih.

Universitas Baiturrahmah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dekan,

(Yefri Resnita, S.P., M.Si., Akt)
NIDN. 1027017001

Lampiran 4
Tabulasi Uji Validitas dan Relibialitas 30
Responden

NO	Kepuasan Pelanggan (Y)						TOTAL	Saluran Distribusi (X1)								TOTAL	Kualitas Pelayanan (X2)										TOTAL	Harga (X3)								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	5	5	5	5	5	28	4	5	5	5	5	5	5	37	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	43	5	5	5	5	5	5	5	5	37	
2	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	5	5	39	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
3	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	5	4	4	33	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44	4	4	5	4	4	5	5	4	35		
4	5	4	3	5	4	5	26	4	4	5	4	4	4	5	34	3	3	3	4	4	5	4	4	3	37	4	3	4	5	4	4	4	4	32		
5	3	3	2	1	1	1	11	4	2	1	2	2	2	3	19	2	2	3	2	3	2	3	2	2	23	3	3	2	3	2	2	2	3	20		
6	4	5	4	5	4	5	27	5	4	4	5	5	4	5	36	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45	4	5	4	4	5	4	5	4	35		
7	3	2	3	1	3	2	14	3	3	1	3	2	2	3	19	3	1	4	2	3	4	2	3	2	25	4	4	3	3	3	2	2	3	24		
8	3	3	3	3	3	1	16	4	5	3	4	2	3	3	28	5	4	3	2	4	4	3	4	3	35	4	3	4	3	4	3	2	4	27		
9	5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	1	3	4	4	27	4	2	2	1	4	3	4	3	4	29	3	4	3	4	3	4	4	4	29		
10	5	5	4	4	5	5	28	5	3	4	5	4	3	4	32	3	4	3	4	3	5	4	5	5	40	4	5	4	4	5	5	4	3	34		
11	3	3	4	4	5	3	22	4	4	5	5	4	4	3	33	4	5	2	4	5	5	5	5	5	45	4	3	4	5	5	5	4	5	35		
12	3	4	4	5	4	4	24	4	5	4	5	5	5	5	37	4	5	5	5	5	4	5	4	46	5	4	5	4	4	5	5	5	37			
13	5	4	5	4	4	4	26	5	5	3	4	5	5	4	36	5	5	4	5	4	4	5	5	5	47	5	4	4	3	4	5	5	4	34		
14	3	2	1	2	3	1	12	3	2	3	3	2	5	2	23	5	4	3	2	5	4	4	3	4	36	5	3	3	3	3	4	2	3	26		
15	4	3	2	4	2	2	17	3	2	5	3	4	2	1	25	1	4	3	4	3	3	4	3	2	29	5	4	4	3	3	4	4	3	30		
16	5	4	5	5	4	5	28	5	4	5	5	5	5	4	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	4	4	5	4	4	4	5	5	35		
17	4	5	4	5	5	4	27	5	4	5	5	4	4	5	33	5	4	5	4	5	4	3	4	4	42	5	5	4	5	4	4	4	5	36		
18	3	2	2	3	3	3	16	3	3	2	3	2	2	3	20	3	1	3	2	2	2	1	3	2	20	2	3	2	2	3	2	2	3	19		
19	4	4	4	5	3	4	24	4	4	4	5	4	4	3	32	4	4	5	4	4	4	4	5	4	43	4	4	5	4	5	4	4	4	34		
20	4	3	3	3	3	3	19	4	3	1	3	4	3	2	25	4	2	3	4	5	2	4	4	2	34	3	3	3	4	3	4	4	3	27		
21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	5	4	4	4	4	5	4	34		
22	5	2	3	4	1	3	18	3	4	2	1	4	2	4	24	4	1	2	4	3	4	4	4	1	3	30	4	3	4	3	4	4	4	3	29	
23	5	4	3	5	3	2	22	3	4	4	3	5	5	2	30	4	5	5	5	5	1	5	5	5	44	4	5	4	4	3	4	5	5	34		
24	3	2	2	1	1	2	11	3	3	2	1	3	2	3	21	3	2	1	3	1	4	4	2	1	23	3	2	2	2	2	3	2	2	18		
25	3	2	3	1	3	3	15	4	3	2	3	4	3	2	25	4	1	5	4	2	3	5	3	5	37	2	3	2	2	3	2	4	4	22		
26	3	2	2	4	2	2	15	3	2	3	2	2	3	1	18	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	25	4	3	2	3	2	2	3	21		
27	2	1	2	1	2	3	11	2	1	2	2	3	1	1	13	2	3	2	1	1	2	1	3	1	2	18	3	3	2	2	3	2	3	21		
28	3	2	3	2	1	3	14	3	3	2	2	2	3	2	18	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	18	3	2	3	2	2	2	3	2	20	
29	5	4	3	4	5	5	26	4	5	4	5	5	3	4	35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	5	5	4	4	3	5	5	36		
30	5	4	5	2	5	4	25	3	4	3	5	4	5	4	33	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43	4	4	3	3	4	4	4	3	29		

Lampiran 5
Hasil Uji Validitas dan Relibialitas

1. VARIBEL Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected if Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	16.9333	28.823	.720	.901
P2	17.5333	25.913	.859	.880
P3	17.5000	26.879	.784	.891
P4	17.4000	25.145	.684	.908
P5	17.4667	25.016	.750	.895
P6	17.5000	25.224	.774	.891

2. VARIABEL X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected if Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	24.7000	44.010	.664	.888
P2	24.8667	39.844	.773	.875
P3	25.1000	38.714	.664	.885
P4	24.9000	37.128	.736	.877
P5	24.7667	39.702	.743	.877
P6	24.9333	39.444	.703	.880
P7	25.2333	38.392	.720	.879
P8	24.7667	42.461	.493	.899

3. VARIABEL X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected if Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	32.5333	82.947	.678	.926
P2	32.8667	77.085	.734	.923
P3	32.6667	82.092	.649	.927

P4	32.7000	77.872	.797	.920
P5	32.6000	79.421	.729	.923
P6	32.6000	86.041	.509	.933
P7	32.4667	80.257	.765	.922
P8	32.5000	82.603	.782	.922
P9	32.6667	74.437	.837	.917
P10	32.8000	76.579	.821	.918

4. VARIABEL X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected if Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	25.7000	34.217	.660	.925
P2	25.9333	33.444	.726	.921
P3	26.0333	30.378	.882	.908
P4	26.1333	32.120	.799	.915
P5	26.0333	32.378	.782	.917
P6	25.9667	30.861	.786	.916
P7	25.9333	31.237	.757	.919
P8	25.9333	34.547	.645	.926

Lampiran 6
Tabulasi Penelitian

NO	Kepuasan Pelanggan (Y)						TOTAL	Saluran Distribusi (X1)								TOTAL	Kualitas Pelayanan (X2)										TOTAL	Harga (X3)								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	5	5	5	5	5	28	4	5	5	5	5	5	5	5	37	5	4	5	5	5	5	5	5	5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	37	
2	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
3	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	5	4	4	4	33	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44	4	4	5	4	4	5	5	4	35	
4	5	4	3	5	4	5	26	4	4	5	4	4	4	5	4	34	3	3	3	3	3	5	5	4	37	4	3	4	5	4	4	4	4	32		
5	3	3	2	1	1	1	11	4	2	1	2	2	2	3	3	19	2	2	3	2	3	2	3	5	4	28	3	3	2	3	2	2	2	3	20	
6	4	5	4	5	4	5	27	5	4	4	5	5	4	5	4	36	3	5	4	5	5	5	3	5	5	45	4	5	4	4	5	4	5	4	35	
7	3	2	3	1	3	2	14	3	3	1	3	2	2	2	3	19	3	1	3	2	2	3	3	2	3	25	4	4	3	3	3	2	2	3	24	
8	3	3	3	3	3	1	16	4	5	3	4	2	3	3	4	28	3	3	3	2	5	3	3	5	3	35	4	3	4	3	4	3	2	4	27	
9	5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	1	3	4	4	3	27	3	2	2	5	3	3	3	3	2	29	3	4	3	4	3	4	4	4	29	
10	5	5	4	4	5	5	28	5	3	4	5	4	3	4	4	32	3	5	3	4	5	3	5	3	5	40	4	5	4	4	5	5	4	3	34	
11	3	3	4	4	5	3	22	4	4	5	5	4	4	3	4	33	5	5	4	5	4	5	5	3	4	45	4	3	4	5	5	5	4	5	35	
12	3	4	4	4	5	4	24	4	5	4	5	5	5	5	4	37	3	5	4	5	5	3	2	4	5	5	41	5	4	5	4	5	5	5	5	37
13	5	4	5	4	4	4	26	5	5	3	4	5	5	4	5	36	5	3	5	3	3	5	5	5	4	42	5	4	4	3	4	5	5	4	34	
14	3	2	1	2	3	1	12	3	2	3	3	2	5	2	3	23	3	3	4	2	5	3	5	3	5	36	5	3	3	3	3	4	2	3	26	
15	4	3	2	4	2	2	17	3	2	5	3	4	2	1	5	25	1	3	5	3	5	3	4	3	5	37	5	4	4	3	3	4	4	3	30	
16	5	4	5	5	5	4	28	5	4	5	5	5	5	4	4	37	5	5	5	3	4	3	5	3	2	5	40	4	4	5	4	4	4	5	5	35
17	4	5	4	5	5	4	27	5	4	5	5	4	4	5	1	33	3	5	5	4	4	5	3	4	5	42	5	5	4	5	4	4	4	5	36	
18	3	2	2	3	3	3	16	3	3	2	3	2	2	2	3	20	3	1	3	2	2	2	1	3	2	20	2	3	2	2	3	2	2	3	19	
19	4	4	4	5	3	4	24	4	4	4	5	4	4	3	4	32	4	4	3	4	4	4	4	5	4	41	4	4	5	4	5	4	4	4	34	
20	4	3	3	3	3	3	19	4	3	1	3	4	3	2	5	25	4	2	3	4	3	2	4	4	4	34	3	3	3	4	3	4	4	3	27	
21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45	5	4	4	4	4	5	4	4	34	
22	5	2	3	4	5	3	22	3	4	2	1	4	2	4	4	24	4	1	2	4	3	4	4	4	1	3	30	4	3	4	3	4	4	4	3	29
23	5	4	3	5	3	2	22	3	4	4	3	5	5	2	4	30	4	2	3	5	3	5	3	3	5	4	37	4	5	4	4	3	4	5	5	34
24	3	2	2	5	5	2	19	3	3	2	1	3	2	3	4	21	3	2	1	3	1	4	4	2	1	23	3	2	2	2	2	3	2	2	18	
25	3	2	3	5	3	3	19	4	3	2	3	4	3	2	4	25	4	1	4	4	5	3	3	5	3	5	37	2	3	2	2	3	2	4	4	22
26	3	2	2	5	2	2	16	3	2	3	2	2	3	1	2	18	2	3	3	2	3	2	2	2	5	4	28	4	3	2	3	2	2	2	3	21
27	2	5	2	5	2	3	19	2	1	2	2	3	1	1	1	13	2	5	2	5	1	2	5	3	1	5	31	3	3	2	2	3	2	3	3	21
28	3	2	3	2	5	3	18	3	3	2	2	2	3	2	1	18	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	18	3	2	3	2	2	2	3	3	20
29	5	5	3	5	5	5	28	4	5	4	5	5	3	4	5	35	3	5	4	5	4	5	4	4	5	2	41	5	5	5	4	4	3	5	5	36
30	5	5	5	2	5	5	27	3	4	3	5	4	5	4	5	33	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43	4	4	3	3	4	4	4	3	29
31	5	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	4	5	3	36	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	46	5	4	5	4	3	4	4	5	34
32	2	5	3	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	4	5	39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	4	4	5	5	5	5	5	5	38
33	5	5	5	2	5	5	22	5	4	4	5	4	5	5	4	36	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	43	5	4	4	5	4	4	5	4	35
34	3	3	5	3	3	5	17	4	4	3	4	3	4	3	4	29	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	42	3	3	3	4	4	5	4	4	30
35	5	2	5	2	2	2	16	2	3	2	2	3	2	2	3	19	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	27	2	2	3	2	3	2	3	2	19
36	5	3	2	3	5	5	18	4	4	5	4	4	5	4	4	34	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	39	4	5	4	5	4	5	4	5	36
37	2	3	5	3	5	2	18	2	4	1	2	4	2	3	3	21	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	29	3	1	4	2	3	4	2	3	22
38	5	3	5	3	5	2	21	3	4	3	3	3	2	5	4	27	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	33	5	4	3	2	4	4	3	4	29
39	5	3	5	3	2	3	18	4	3	2	4	2	1	4	4	24	3	4	4	4	3	3	4	3	4	35	4	2	2	1	4	3	4	3	23	
40	5	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	3	4	3	3	31	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	41	3	4	3	4	3	5	4	5	

70	5	5	5	5	5	5	30	5	3	5	5	5	5	2	2	32	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	40	2	5	2	2	5	5	2	1	24
71	3	3	5	5	5	3	24	4	1	4	5	4	5	5	5	33	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	45	2	1	2	5	5	5	2	5	27
72	3	5	5	5	5	5	28	4	5	3	5	5	5	5	5	37	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	46	5	2	5	2	2	5	5	5	31
73	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	5	5	3	5	36	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47	5	2	2	1	2	5	5	3	25
75	3	5	5	5	3	5	26	3	2	3	3	2	5	2	3	23	5	4	3	2	5	4	4	3	4	2	36	5	1	1	1	1	2	2	1	14
75	5	3	5	5	5	5	28	3	2	5	3	2	1	4	5	25	1	4	3	4	3	3	4	3	2	2	29	5	2	2	1	1	2	2	1	16
76	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	3	4	37	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	4	4	5	4	4	4	5	5	35
77	5	5	5	5	5	5	30	5	2	5	5	3	2	5	4	31	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	42	5	5	4	5	4	4	4	4	35
78	3	5	5	3	3	3	22	3	3	5	4	5	5	2	5	32	3	1	3	2	2	2	1	3	2	1	20	2	3	2	2	3	2	2	3	19
79	5	5	5	5	5	5	30	4	2	2	4	5	5	5	5	32	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	43	4	4	5	4	5	4	4	4	34

Lampiran 7
Hasil Penelitian

1. UJI NORMALITAS RESIDUAL

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardize d Residual
N			79
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.79685978
Most Extreme Differences	Absolute		.065
	Positive		.063
	Negative		-.065
Test Statistic			.065
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji
Normalitas

2. UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
			Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	SALURAN DISTRIBUSI		.385	.314	.269	3.721
	KUALITAS PELAYANAN	.572	.282	.222	.351	2.850

HARGA	.354	-.296	-.234	.352	2.839
--------------	------	-------	-------	------	--------------

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Uji multikolinearitas

3. UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

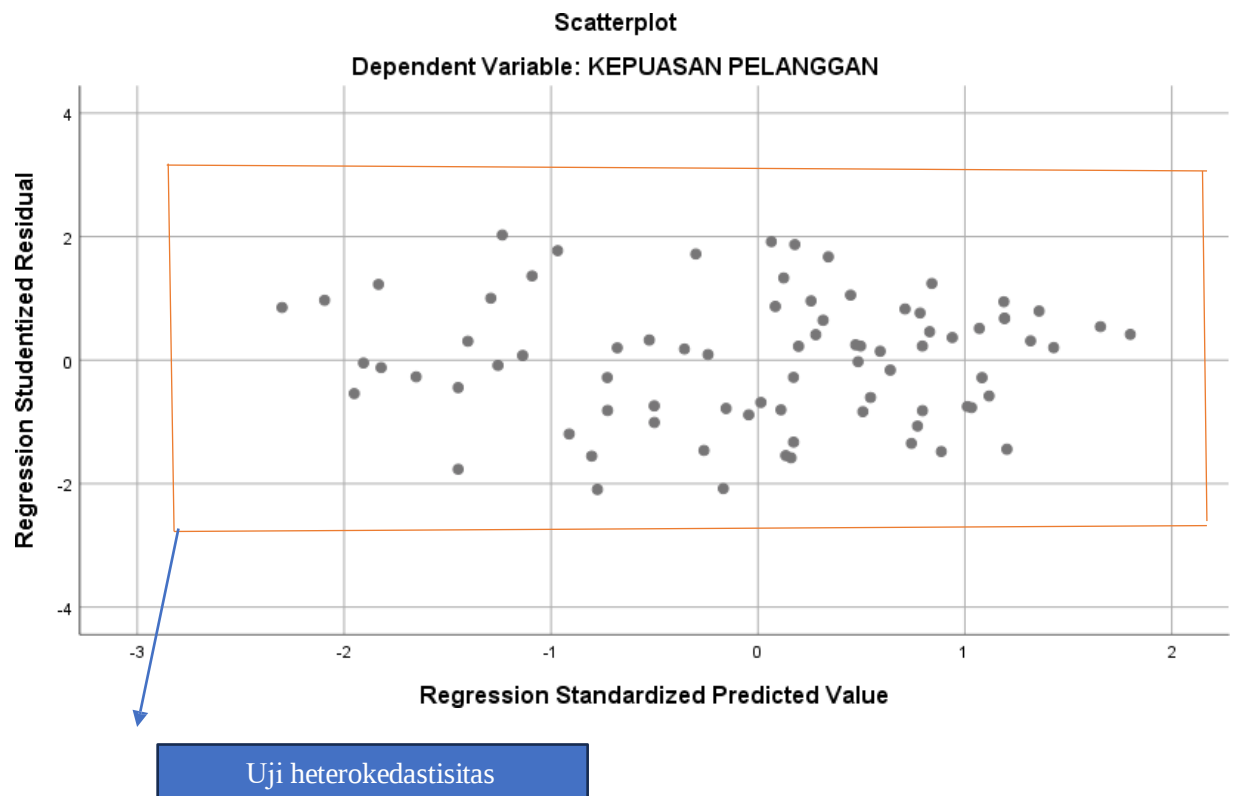
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	
1	.658 ^a	.433	.410	3.87205	1.411

a. Predictors: (Constant), HARGA, KUALITAS PELAYANAN, SALURAN DISTRIBUSI

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Uji autokorelasi

4. UJI HETEROSKEDASTISITAS



5. UJI T Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.463	2.121		3.519	.001
	SALURAN DISTRIBUSI	.437	.121	.606	3.612	.001
	KUALITAS PELAYANAN	.239	.094	.374	2.547	.013
	HARGA	-.237	.088	-.394	-2.688	.009

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

6. UJI F ANOVA^a

		Sum Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	857.288	3	285.763	19.060	.000 ^b
	Residual	1124.459	75	14.993		
	Total	1981.747	78			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), HARGA, KUALITAS PELAYANAN, SALURAN DISTRIBUSI

Uji F

7. UJI R-SQUARE

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 ^a	.433	.410	3.87205

a. Predictors: (Constant), HARGA, KUALITAS PELAYANAN, SALURAN DISTRIBUSI

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN



Uji R Square

Lampiran 8
Tingkat Capaian Responden

No Item	kepuasan pelanggan										n	skor Total (%)	rerata	hasil akhir rerata	TCR
	s1		s		s2		s3		s4						
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%					
1	40	50.9	9	11.4	23	29.1	6	7.6	0	1.8	79	100	318	4.03	80.51
2	33	41.8	12	15.2	22	27.8	12	15.2	0	0	79	100	303	3.84	76.71
3	38	48.1	10	12.7	17	21.5	10	12.7	4	5.1	79	100	305	3.86	77.22
4	47	59.5	11	13.9	12	15.2	6	7.6	3	3.8	79	100	330	4.18	82.54
5	48	60.8	7	8.9	15	19	7	8.9	2	2.5	79	100	320	4.16	83.29
6	43	54.4	10	12.7	12	15.2	11	13.9	3	3.8	79	100	316	4.02	80.00
Jumlah	249.00	315.20	59.00	74.80	101.00	127.80	52.00	65.00	12.00	14.50	874.00	1000.00	1.801.00	34.08	481.27
rata-rata	41.50	57.53	9.83	12.67	16.83	21.30	8.67	10.88	2.00	2.75	79.00	100.00	316.83	4.01	80.21

No Item	saturasi distribusi										n	skor Total (%)	rerata	hasil akhir rerata	TCR
	s1		s		s2		s3		s4						
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%					
1	18	22,8	36	45,8	17	21,5	8	10,1	0	0	79	100	301	3,81	76,2
2	21	26,6	26	32,9	17	21,5	13	16,5	2	2,5	79	100	288	3,63	72,9
3	23	31,6	20	25,3	12	15,2	14	17,7	8	10,1	79	100	277	3,51	70,1
4	31	39,2	19	24,1	13	16,5	17	21,5	4	5,1	79	100	298	3,77	75,4
5	28	35,4	19	24,1	13	16,5	18	22,8	1	1,3	79	100	292	3,70	73,9
6	28	35,4	20	25,3	9	11,4	18	22,8	4	5,1	79	100	287	3,63	72,6
7	23	29,1	24	30,4	13	16,5	15	18,9	4	5,1	79	100	284	3,59	71,9
8	27	34,2	25	31,6	16	20,3	5	6,3	6	7,6	79	100	299	3,78	75,7
Jumlah	201.00	254.30	189.00	239.30	110.00	139.40	103.00	130.40	29.00	36.80	632.00	800.00	2.336.00	29.66	588.86
rata-rata	25.13	31.79	23.63	29.91	13.75	17.43	12.88	16.30	3.63	4.60	79.00	100.00	290.75	3.68	73.61

No Item	keaktifan pelayanan										n	skor Total (%)	rerata	hasil akhir rerata	TCR
	s1		s		s2		s3		s4						
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%					
1	18	22.8	28	35.4	22	27.8	6	7.6	5	6.3	79	100	285	3.61	72.15
2	19	24.1	25	31.6	16	20.3	11	13.9	8	10.1	79	100	273	3.46	69.11
3	18	22.8	24	30.4	28	35.4	7	8.9	2	2.5	79	100	286	3.62	72.41
4	20	25.3	23	29.1	13	16.5	19	24.1	4	5.1	79	100	273	3.46	69.11
5	21	26.6	26	32.9	21	26.6	4	5.1	7	8.9	79	100	287	3.63	72.66
6	23	29.1	21	26.6	19	24.1	14	17.7	0	0	79	100	292	3.70	73.92
7	19	24.1	28	35.4	19	24.1	11	13.9	2	2.5	79	100	288	3.65	72.91
8	23	29.1	24	30.4	21	26.6	11	13.9	0	0	79	100	296	3.73	74.94
9	27	34.2	23	29.1	14	17.7	9	11.4	4	5.1	79	100	299	3.78	75.70
10	25	31.6	23	29.1	15	18.9	10	12.7	4	5.1	79	100	294	3.72	74.43
Jumlah	213.00	269.70	251.00	317.50	188.00	238.10	102.00	129.20	30.00	37.60	790.00	1000.00	2.873.00	36.37	727.34
rata-rata	21.30	26.97	25.10	31.75	18.80	23.81	10.20	12.92	3.00	4.76	79.00	100.00	287.30	3.64	72.73

(no) Item	harga										n	skor Total (%)	rerata	hasil akhir rerata	TCR
	s1		s		s2		s3		s4						
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%					
1	24	30.4	23	29.1	10	12.7	18	22.8	4	5.1	79	100	282	3.57	71.28
2	20	25.3	22	27.8	13	16.5	12	15.2	12	15.2	79	100	261	3.33	66.58
3	23	29.1	17	21.5	14	17.7	20	25.3	5	6.3	79	100	270	3.42	69.15
4	18	22.8	22	27.8	9	11.4	21	26.6	0	0	79	100	256	3.24	64.81
5	22	27.8	21	26.6	13	16.5	12	15.2	9	11.4	79	100	272	3.44	68.86
6	22	27.8	25	31.6	3	3.8	23	29.1	4	5.1	79	100	275	3.48	69.62
7	23	29.1	23	29.1	3	3.8	24	30.4	2	2.5	79	100	280	3.54	70.96
8	19	24.1	19	24.1	20	25.3	13	16.5	8	10.1	79	100	263	3.33	67.06
Jumlah	171.00	218.90	174.00	220.10	91.00	115.20	143.00	181.10	51.00	67.10	632.00	800.00	2.163.00	27.38	547.59
rata-rata	21.38	27.11	21.75	27.51	11.33	14.40	17.88	22.64	6.45	8.39	79.00	100.00	270.99	3.42	68.45

Lampiran 9
SAPS

8/25/25, 7:53 PM

36.94.86.12/saps/sistem/print_usulan.php

**DAFTAR USULAN PENETAPAN ANGKA KREDIT KEGIATAN MAHASISWA
STUDENT ACTIVITIES PERFORMANCE SYSTEM (SAPS)
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH**

KETERANGAN PERORANGAN		
1.	Nama	SINDI AULIA PUTRI
2.	NPM	2110070530245
3.	Fakultas/ Jurusan	Ekonomi
4.	Program Studi	Manajemen
5.	Tahun Masuk	2021
6.	Tempat dan Tanggal Lahir	/05-09-2002
7.	Jenis Kelamin	
8.	E-Mail	
9.	No. HP	
10.	Alamat	

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	UNSUR UTAMA			
1.	PENALARAN			
	Menulis Karya Ilmiah			
	Dalam Majalah Ilmiah Tiap Artikel			
	1. Internasional	40	0	0
	2. Nasional	30	0	0
	3. Regional	20	0	0
	4. Universitas	15	0	0
	5. Fakultas	10	0	0
	6. Program Studi	15	0	0
	Dalam Koran/ Majalah Populer/ Umum Tiap Artikel			
	1. Internasional/bhs. asing	30	0	0
	2. Nasional	20	0	0
	3. Lokal	10	0	0
	Dalam Bentuk Buku (dengan ISBN)			
	1. Sebagai penulis	40	0	0
	2. Sebagai penulis artikel	30	0	0
	3. Sebagai editor	20	0	0
	Mengikuti Lomba Karya Ilmiah (Karya Tulis/ Pemikiran Kritis/ Debat)			

36.94.86.12/saps/sistem/print_usulan.php

18

8/25/25, 7:53 PM

36.94.86.12/saps/sistem/print_usulan.php

UNSUR YANG DINILAI			
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT	
		DEFAULT	JUMLAH USULAN TIM PENILAI
	Lomba Karya ilmiah(karya tulis/pemikiran kritis/debat)		
	1. Internasional	40	0 0
	2. Nasional	25	0 0
	3. Regional	15	0 0
	4. Universitas	10	0 0
	5. Fakultas / Jurusan	5	0 0
	6. Program Studi	3	0 0
	Mendapatkan Prestasi Pada Pertemuan/ Perlombaan Ilmiah		
	Prestasi pada pertemuan/perlombaan ilmiah		
	1. Internasional	60	0 0
	2. Nasional	40	0 0
	3. Regional	30	0 0
	4. Universitas	25	0 0
	5. Fakultas/ Jurusan	15	0 0
	6. Program Studi	10	0 0
	Mengikuti Seminar Ilmiah		
	Sebagai Pemakalah		
	1. Internasional	40	0 0
	2. Nasional	30	0 0
	3. Regional	20	0 0
	4. Universitas	15	0 0
	5. Fakultas/ Jurusan	10	0 0
	6. Program Studi	5	0 0
	Sebagai Peserta		
	1. Internasional	20	0 0
	2. Nasional	15	1 0
	3. Regional	10	0 0
	4. Universitas	5	10 0
	5. Fakultas/ Jurusan	3	1 0
	6. Program Studi	2	0 0
	Menampilkan Poster Pada Pertemuan Ilmiah		
	Poster pada pertemuan ilmiah		
	1. Internasional	30	0 0
	2. Nasional	20	0 0

8/25/25, 7:53 PM

36.94.86.12/saps/sistem/print_usulan.php

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	3. Regional	15	0	0
	4. Universitas	10	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	5	0	0
	Membuat Rancangan dan Karya Teknologi, Karya Seni, Pertunjukan Karya Seni			
	Rancangan dan karya teknologi, karya seni, pertunjukan karya seni			
	1. Internasional	40	0	0
	2. Nasional	25	0	0
	3. Regional	15	0	0
	4. Universitas	10	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	5	0	0
	Berperan Serta Aktif pada Organisasi Profesi			
	Tingkat Internasional sebagai:			
	1. Ketua/Wakil/sekretaris/ Bendahara Tiap periode	25	0	0
	2. Pengurus tiap periode jabatan	20	0	0
	3. Anggota tiap semester	15	0	0
	Tingkat Nasional sebagai :			
	1. Ketua/Wakil/Sekretaris/ Bendahara tiap periode jabatan	20	0	0
	2. Pengurus tiap periode jabatan	15	0	0
	3. Anggota tiap semester	10	0	0
	Tingkat Regional :			
	1. Ketua/Wakil/Sekretaris/ Bendahara tiap	15	0	0
	2. Pengurus tiap periode jabatan	10	0	0
	3. Anggota tiap periode jabatan	5	0	0
	Tingkat Universitas/ Fakultas/Jurusan :			
	1. Ketua, Wakil/Sekretaris/ Bendahara tiap	10	0	0
	2. Pengurus tiap periode jabatan	5	0	0
	3. Anggota tiap periode jabatan	3	0	0
	Mengikuti Pelatihan Bidang Keilmuan			
	Pelatihan Bidang Keilmuan			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	0	0
	4. Universitas	5	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	3	0	0

36.94.86.12/saps/sistem/print_usulan.php

36

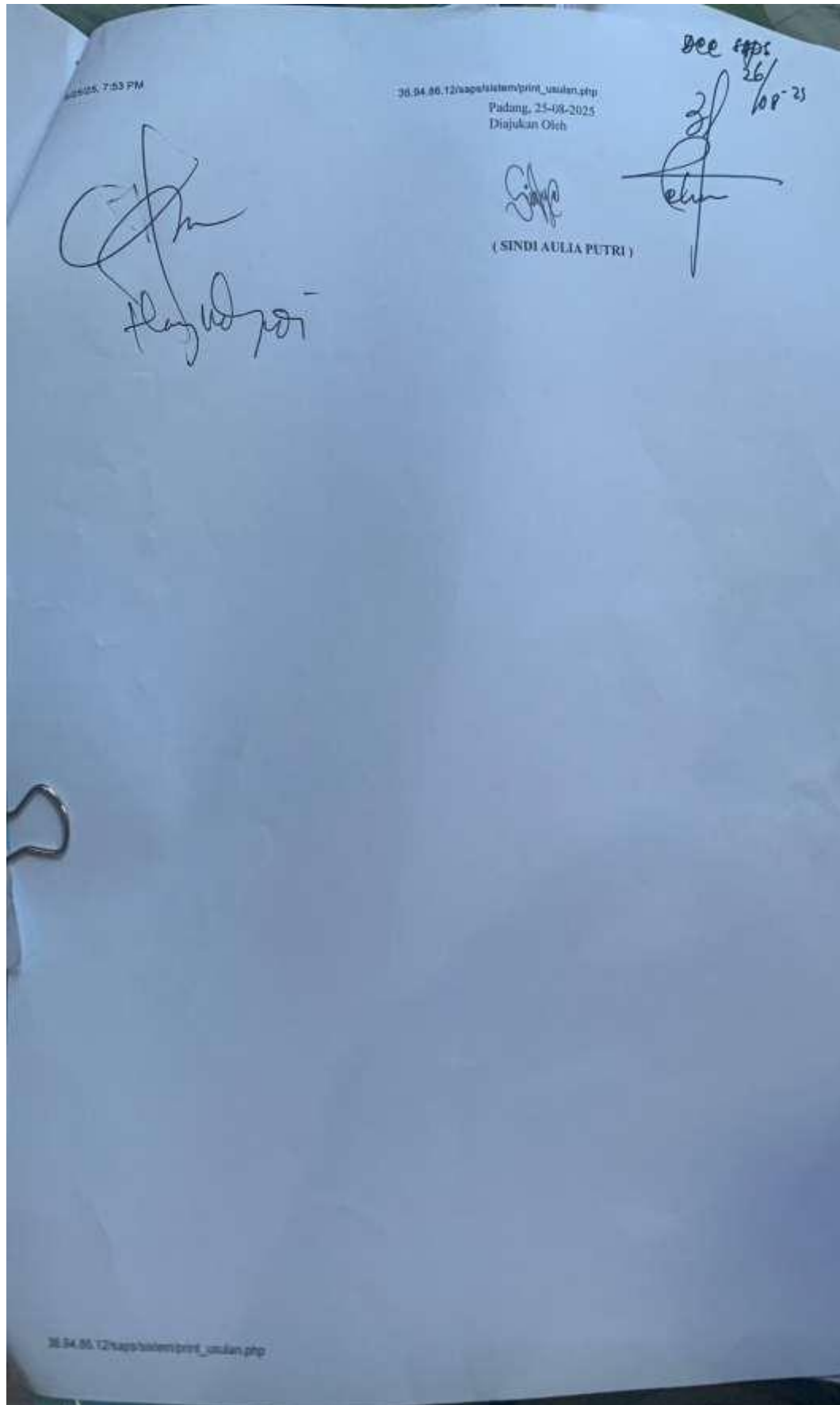
8/25/25, 7:53 PM 36.94.86.12/saps/sistem/print_usulan.php

UNSUR YANG DINILAI			
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT	
		DEFAULT	JUMLAH USULAN TIM PENILAI
2.	MINAT DAN BAKAT		
	Menduduki Jabatan pada Badan Kemahasiswaan		
	Tingkat Universitas tiap periode kepengurusan		
	1. Presiden/Wakil/Sekretaris/ Bendahara BEM Unbrah	25	0 0
	2. Kementrian	15	0 0
	3. Anggota Pengurus	10	0 0
	4. Ketua/Wakil/ Sekretaris DLM Unbrah	25	0 0
	5. Anggota DLM Unbrah	10	0 0
	Mempunyai prestasi di bidang Olahraga/ humaniora /piagam/medali penghargaan		
	Tingkat Fakultas/Jurusan tiap periode kepengurusan		
	1. Gubernur/Wakil/Sekretaris/ Bendahara BEM	25	0 0
	2. Kepala Seksi/Bidang	15	0 0
	3. Anggota Pengurus	10	0 0
	4. Ketua/ Wakil/ Sekretaris DLM F/I	25	0 0
	5. Anggota DLM F/I	10	0 0
	Mengikuti perlombaan bidang Olahraga/ humaniora		
	Perlombaan bidang Olahraga/ humaniora		
	1. Internasional	30	0 0
	2. Nasional	20	0 0
	3. Regional	15	0 0
	4. Universitas	10	0 0
	5. Fakultas/ Jurusan	5	0 0
	Menduduki Jabatan pada UKM Tingkat Universitas/ Fakultas/ Jurusan		
	Jabatan pada UKM Tingkat Universitas/ Fakultas/ Jurusan		
	1. Ketua/Wakil tiap periode kepengurusan	15	0 0
	2. Kepala Bidang tiap periode kepengurusan	10	0 0
	3. Anggota tiap periode kepengurusan	5	0 0
	Mewakili PT duduk dalam panitia antar lembaga tiap priode		
	Duduk dalam panitia antar lembaga tiap priode		
	1. Internasional	20	0 0
	2. Nasional	15	0 0
	3. Regional	10	0 0
	Mengikuti pertemuan organisasi/lembaga tiap kegiatan		
	Mengikuti pertemuan organisasi/lembaga tiap kegiatan		

36.94.86.12/saps/sistem/print_usulan.php 4/6

8/3/2025, 7:53 PM 36.94.86.12/saps/sistem/print_usulan.php

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	0	0
	Berperan-serta aktif dalam ke Panitiaan tiap kegiatan			
	Aktif dalam ke Panitiaan tiap kegiatan			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	1	10
	4. Universitas	5	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	3	1	0
	6. Program Studi	2	0	0
	Mengikuti pelatihan bidang minat dan bakat serta kegiatan pelatihan lainnya			
	Pelatihan bidang minat dan bakat serta kegiatan pelatihan lainnya			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	0	0
	4. Universitas	5	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	3	0	0
	6. Program Studi	2	0	0
3.	PENGABDIAN PADA MASYARAKAT			
	Memberikan layanan kepada masyarakat tiap kegiatan			
	Layanan kepada masyarakat tiap kegiatan			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	1	10
	4. Lokal	5	0	0
	Memberikan pelatihan keilmuan pada masyarakat tiap kegiatan			
	Pelatihan keilmuan pada masyarakat tiap kegiatan			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	0	0
	4. Lokal	5	0	0
TOTAL		1694	15	50



Lampiran 10
Turnitin

29/8-25

TURNITITN SINDI AULIA FEB-UNBRAH

Padang, 25 Agustus 2025



Chandra Syahputra, S.E., M.M

Submission date: 25-Aug-2025 09:05PM (UTC-0500)

Submission ID: 2696759621

File name: SKRIPSI_SINDI_AULIA_2025.docx (1.44M)

Word count: 17809

Character count: 114563

TURNITIN SINDI AULIA

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

17%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	3%
2	Submitted to Yonkers High School Student Paper	2%
3	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
4	e-campus.iainbukittinggi.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to PEC University of Technology Student Paper	1%
6	Submitted to Hialeah Gardens Senior High School Student Paper	1%
7	repository.eka-prasetya.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to unars Student Paper	1%
9	sociora.lkd-pm.com Internet Source	1%
10	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1%
11	e-journal.stimbudibakti.ac.id Internet Source	1%
12	www.jurnal.umsb.ac.id Internet Source	1%

Lampiran 11
Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sindi Aulia Putri
 NPM : 2110070530245
 Jurusan : Manajemen
 Pembimbing I : Tilawatil Liseta yoda, S.E., M.Si
 Judul Skripsi : PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT KARYA BAGUS INDONESIA

Bgg Ke.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing II
1.	Jumat/ 20-09-2025	Judul & Jurnal Pendukung	
2.	Kamis/ 17/04-2025	Bimbingan Bab 1 (latar belakang & data pendukung)	
3.	Senin/ 21-04-2025	Bimbingan Bab 1, 2 & 3	
4.	Senin/ 28-04-2025	Revisi Bab 1-3	
5.	Kamis/ 08-05-2025	Acc Seminar	
6.	Jumat/ 27-06-2025	Revisi setelah Sempro	
7.	Senin/ 28-07-2025	Bimbingan Bab 4-5	
8.	Senin/ 11-08-2025	Revisi Abstrak	
9.	Rabu/ 13-08-2025	Revisi lampiran	
10.	Jumat/ 15-08-2025	Acc kompre	



UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sindi Aulia Putri
 NPM : 2110070530245
 Jurusan : Manajemen
 Pembimbing 2 : Afrida, S.E., MM., Akt
 Judul Skripsi : PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT KARYA BAGUS INDONESIA

Sbg Ke.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing II
1	Jumat/ 10-09-2024	Judul dan rumus pendahuluan	
2	Jumat/ 04-05-2025	Bimbingan Bab 1 (latar belakang dan data pendahuluan)	
3	Kedu/ 14-05-2025	Bimbingan bab 1-3	
4	Kelas 9/ 20-06-2025	Revisi bab 1-3	
5	Kamis/ 19-06-2025	Acc. Seminar Proposal	
6	Sabtu/ 27-06-2025	Revisi Bab 1 dan 2	
7	Jumat/ 15-08-2025	Bimbingan Bab IV dan V	
8	Kelas 9/ 19-08-2025	Revisi Bab IV dan V	
9	Kelas 9/ 26-08-2025	Acc. Uraian Ujian Lanjutan	

*Cores yang Tidak Perlu

Lampiran 12
Kartu Peserta Seminar Proposal



**Kartu Peserta Seminar Proposal
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Baiturrahmah**

Nama Mahasiswa : Sindi aulia Putri
NPM : 2110070530245

Menjadi Penyanggah Utama

1. Penyaji : <u>Putri Diana</u> Hari/Tanggal : <u>Jumat/13 Juni 2025</u> Jam : <u>11.15 - selesai</u>	2. Penyaji : <u>Adinda Putri Anggra</u> Hari/Tanggal : <u>Jumat/20 Juni 2025</u> Jam : <u>09.30 - selesai</u>
---	---

Pembimbing I : <u>(Harry wahyudi)</u>	Pembimbing II : <u>(Dr. Edy Suardi, M.M)</u>	Pembimbing I : <u>(Harry wahyudi)</u>	Pembimbing II : <u>(Silvia Adhika, S.E, Mgr)</u>
---------------------------------------	--	---------------------------------------	--

Sebagai Peserta Dalam Seminar Proposal

1. Penyaji : <u>Amelia Putri</u> Hari/Tanggal : <u>Sabtu/26/10/2024</u> Jam : <u>09.00 WIB</u>	2. Penyaji : <u>Cicilia Ispmi</u> Hari/Tanggal : <u>Jumat/13-12-2024</u> Jam : <u>10.00 WIB</u>
--	---

Pembimbing I : <u>(Harry wahyudi)</u>	Pembimbing II : <u>(Dr. Edy Suardi, M.M)</u>	Pembimbing I : <u>(Harry wahyudi)</u>	Pembimbing II : <u>(Dr. Edy Suardi, M.M)</u>
---------------------------------------	--	---------------------------------------	--

3. Penyaji : <u>Nisa Maulidi Uka</u> Hari/Tanggal : <u>Jumat/20des 2024</u> Jam : <u>11.00 WIB</u>	4. Penyaji : <u>Robi'atul Adaukh</u> Hari/Tanggal : <u>Jumat/13 Juni 2025</u> Jam : <u>09.15 - selesai</u>
--	--

Pembimbing I : <u>(Yenni Sengul)</u>	Pembimbing II : <u>(Rina Febriani, S.E., M.Si)</u>	Pembimbing I : <u>(Yenni Sengul)</u>	Pembimbing II : <u>(Rina Febriani, S.E., M.Si)</u>
--------------------------------------	--	--------------------------------------	--

Universitas Baiturrahmah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Ketua Prodi

(Rina Febriani, S.E., M.Si)

Lampiran 14
Dokumentasi Penelitian

1. foto Bersama manajer PT. Karya Bagus Indonesia



2. Foto Bersama pelanggan PT. Karya Bagus Indonesia







LAMPIRAN 14

Surat Balasan Izin Melakukan Penelitian Dari Perusahaan

PT. Karya Bagus Indonesia
Jl. Damar 1 No 6 Kel.Olo, Kec. Padang Barat, Kota Padang Sumatera Barat
0853-6564-4444 | sitinurbayafood@gmail.com

Padang, 8 Agustus 2025

Nomor : 112/SKP4/09/25
Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Yth.
Bapak/Ibu Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Baiturrahmah
di Tempat

Dengan hormat,
Yang bertanda tangan di bawah ini:
Nama : Lusi Nurhidayah, S.Pd
Jabatan : Manager PT Karya Bagus Indonesia
Menerangkan bahwa:
Nama : Sindi Aulia Putri
NPM : 2110070530245

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di PT Karya Bagus Indonesia dengan judul penelitian: "Pengaruh Saluran Distribusi, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Siti Nurbaya *Food* Pada PT Karya Bagus Indonesia"

Demikian surat balasan ini kami sampaikan. Terima kasih

Manager
PT. Karya Bagus Indonesia

(Lusi Nurhidayah, S.Pd)