

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan persamaan regresi linear berganda mengenai pengaruh variabel Citra Perusahaan (X_1), Kenyamanan (X_2) dan Ketepatan Waktu (X_3) terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen (Y), dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel citra perusahaan (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,094 dan nilai signifikan (Sig. 0,039 < 0,05). Dengan ($df = n-k$, maka n = jumlah pengamatan , k = jumlah variabel penelitian) yang mana ($df = n - k = 100 - 3 = 97$) maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,661. Artinya, H_1 diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Kota Padang.
2. Variabel kenyamanan (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,046 dan nilai signifikan (Sig. 0,044 < 0,05). Dengan ($df = n-k$, maka n = jumlah pengamatan , k = jumlah variabel penelitian) yang mana ($df = n - k = 100 - 3 = 97$) maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,661. Artinya, H_2 diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kenyamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Kota Padang.
3. Variabel ketepatan waktu (X_3) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,066 dan nilai signifikan (Sig. 0,042 < 0,05). Dengan ($df = n-k$, maka n = jumlah pengamatan , k = jumlah variabel penelitian) yang mana ($df = n - k = 100 - 3 =$

97) maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,661. Artinya, H_3 diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel ketepatan waktu berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Kota Padang.

4. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung bernilai 29,424 dan F tabel bernilai 2,70 yang berarti $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya H_4 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan, kenyamanan dan ketepatan waktu secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Kota Padang.

5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa ketiga variabel independen, yaitu citra perusahaan, kenyamanan, dan ketepatan waktu, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Kota Padang. Temuan ini memberikan beberapa implikasi penting yang dapat dijadikan acuan oleh manajemen perusahaan dalam merumuskan strategi peningkatan kepuasan konsumen.

1. Implikasi Variabel Citra Perusahaan (X_1)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya, semakin baik citra yang dimiliki oleh PT. Indah Logistik Cargo, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen yang dirasakan. Implikasinya bagi perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Pentingnya citra dan Kredibilitas

Perusahaan perlu menjaga dan meningkatkan citra positif di mata publik melalui pelayanan yang konsisten, transparansi informasi, dan komunikasi yang efektif. Reputasi yang kuat akan memperkuat kepercayaan pelanggan.

2) Strategi Branding yang Konsisten

Perusahaan disarankan untuk memperkuat identitas merek melalui media sosial, pelayanan pelanggan, dan promosi yang mencerminkan nilai-nilai profesionalisme, keandalan, dan tanggung jawab.

3) Manajemen Krisis dan Umpan Balik

Setiap keluhan atau isu negatif harus ditangani dengan cepat dan profesional karena persepsi publik terhadap perusahaan sangat sensitif terhadap pengalaman individu. Respons yang baik terhadap kritik juga berkontribusi pada pembentukan citra positif.

4) Diferensiasi di Pasar

Citra yang kuat menjadi keunggulan kompetitif. Dengan membangun persepsi sebagai penyedia layanan logistik yang cepat, aman, dan profesional, PT. Indah Logistik Cargo dapat lebih mudah menarik dan mempertahankan konsumen.

5) Dampak Jangka Panjang

Kepuasan yang dibangun dari citra positif akan mendorong loyalitas pelanggan, rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), dan memperkuat posisi perusahaan dalam menghadapi persaingan pasar logistik yang semakin kompetitif.

2. Implikasi Variabel Kenyamanan (X_2)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kenyamanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen selama menggunakan layanan PT. Indah Logistik Cargo, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap perusahaan. Implikasi bagi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Pengalaman Pelanggan (Customer Experience)

PT. Indah Logistik Cargo perlu memastikan bahwa setiap tahap layanan mulai dari pemesanan, pelacakan barang, hingga proses pengantaran berjalan dengan lancar, mudah, dan tidak membingungkan bagi konsumen.

2. Fasilitas dan Akses Layanan yang Ramah Pengguna

Perusahaan disarankan untuk menyediakan sistem layanan yang mudah diakses dan digunakan, seperti aplikasi mobile atau situs web yang intuitif, responsif, serta menyediakan informasi yang jelas dan lengkap.

3. Peningkatan Kualitas Interaksi Pelayanan

Kenyamanan konsumen juga dipengaruhi oleh sikap dan cara staf dalam memberikan layanan. Oleh karena itu, pelatihan bagi karyawan dalam hal komunikasi yang ramah, profesional, dan solutif sangat diperlukan.

4. Kelengkapan Fasilitas Tambahan

Memberikan kenyamanan tambahan seperti pengemasan barang yang aman, layanan asuransi, pilihan metode pembayaran yang fleksibel, serta layanan pelanggan yang responsif dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kenyamanan layanan.

5. Membangun Loyalitas Konsumen

Kenyamanan yang dirasakan secara konsisten akan membentuk pengalaman positif yang berulang, yang pada akhirnya mendorong konsumen untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikannya kepada orang lain.

3. Implikasi Variabel Ketepatan Waktu (X_3)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya, semakin tepat waktu layanan pengiriman yang diberikan oleh PT. Indah Logistik Cargo, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumennya. Implikasi bagi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan Waktu sebagai Kunci Kepercayaan Konsumen

Pengiriman barang yang dilakukan sesuai dengan waktu yang dijanjikan akan membangun kepercayaan konsumen terhadap profesionalisme dan komitmen perusahaan. Sebaliknya, keterlambatan dapat merusak citra dan menurunkan kepuasan konsumen.

2. Optimalisasi Sistem Operasional dan Manajemen Distribusi

PT. Indah Logistik Cargo perlu terus mengembangkan dan memperbaiki sistem logistik internal, termasuk pemetaan rute yang efisien, manajemen armada yang andal, serta pemanfaatan teknologi untuk pelacakan waktu nyata (*real-time tracking*).

3. Penerapan Standar Layanan dan Evaluasi Berkala

Menetapkan standar waktu pengiriman untuk setiap jenis layanan dan melakukan evaluasi berkala terhadap ketepatannya akan membantu perusahaan menjaga kualitas layanan secara konsisten.

4. Responsif terhadap Gangguan Operasional

Dalam kondisi gangguan seperti cuaca buruk atau kendala teknis, perusahaan harus memiliki rencana darurat (contingency plan) dan memberikan informasi secara transparan kepada konsumen mengenai kemungkinan keterlambatan.

5. Keunggulan Kompetitif di Industri Logistik

Ketepatan waktu dapat menjadi nilai jual utama dalam industri jasa logistik. Dengan menjadikannya sebagai prioritas layanan, PT. Indah Logistik Cargo dapat memperoleh keunggulan kompetitif yang kuat di tengah persaingan yang semakin ketat.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan agar dapat menjadi bahan pertimbangan dalam interpretasi hasil serta untuk penelitian selanjutnya:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu cabang perusahaan, yaitu PT. Indah Logistik Cargo cabang Kota Padang. Hal ini membuat hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan secara luas pada cabang-cabang lainnya di daerah berbeda, yang mungkin memiliki karakteristik konsumen dan layanan yang berbeda pula.
2. Penelitian ini hanya mengkaji tiga variabel bebas yaitu citra perusahaan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Sementara faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen seperti kepercayaan, harga, kecepatan layanan digital, dan kualitas komunikasi tidak ikut dianalisis.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan cross-sectional (satu kali waktu pengambilan data), sehingga tidak mampu menangkap dinamika perubahan

persepsi konsumen dari waktu ke waktu atau dalam kondisi pasar yang berubah cepat.

5.4. Saran Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dan temuan penelitian mengenai pengaruh kenyamanan, kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa PT. Indah Logistik Cargo Cabang Kota Padang, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan maupun peneliti selanjutnya.

1. Saran terhadap Hasil Uji TCR

1) Kepuasan Konsumen

Nilai TCR rata-rata sebesar 75,07% termasuk kategori baik. Namun, indikator dengan nilai terendah terdapat pada pernyataan “Saya kemungkinan besar akan menjadi pelanggan tetap Indah Logistik Cargo” (71,21%) dan “Saya sering merekomendasikan jasa pengiriman barang pada Indah Logistik Cargo” (71,22%). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen masih ragu dalam membangun komitmen jangka panjang dan dalam memberikan rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperkuat kepercayaan pelanggan dengan cara menjaga konsistensi pelayanan, memberikan program loyalitas, serta meningkatkan komunikasi pemasaran yang mampu mendorong word of mouth positif.

2) Citra Perusahaan (X_1)

Nilai TCR rata-rata sebesar 75,11%, tergolong baik. Indikator terendah terdapat pada “Keunikan layanan yang saya rasakan berkontribusi pada kepuasan keseluruhan” (71,60%) dan “Saya dengan mudah mengingat

layanan unggulan yang ditawarkan perusahaan” (72,22%). Kondisi ini mengindikasikan bahwa perusahaan masih kurang menonjolkan keunggulan kompetitifnya. Disarankan agar PT. Indah Logistik Cargo lebih menekankan branding yang membedakan dengan pesaing, seperti melalui inovasi layanan tambahan, strategi promosi kreatif, serta penyampaian pesan pemasaran yang kuat sehingga citra perusahaan semakin melekat di benak konsumen.

3) Kenyamanan (X_2)

Nilai TCR rata-rata sebesar 75,28%, termasuk kategori baik. Indikator terendah terdapat pada pernyataan “Saya merasa PT. Indah Logistik Cargo memberikan fasilitas tambahan seperti pengemasan barang atau asuransi” (71,02%) dan “Layanan memberikan manfaat yang sesuai dengan biaya” (71,61%). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menilai masih ada kesenjangan antara biaya dan manfaat, serta keterbatasan fasilitas tambahan. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk memperluas fasilitas pendukung seperti layanan asuransi barang yang lebih terjangkau, pilihan kemasan yang bervariasi, serta peningkatan transparansi tarif agar konsumen merasa lebih nyaman dan terlindungi.

4) Ketepatan Waktu (X_3)

Nilai TCR rata-rata sebesar 75,81%, dengan kategori baik. Indikator terendah terdapat pada “Saya merasa waktu pengiriman yang ditentukan memadai untuk memenuhi kebutuhan atau ekspektasi saya” (72,81%) dan “Jadwal pengiriman sesuai dengan kebutuhan” (74,61%). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian konsumen masih menilai jadwal dan

ketepatan pengiriman belum sepenuhnya sesuai ekspektasi. Perusahaan perlu meningkatkan sistem manajemen distribusi, memperkuat jaringan armada, dan memperbaiki koordinasi antar cabang agar jadwal pengiriman lebih akurat dan fleksibel sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

2. Perluasan Lokasi Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan di satu cabang perusahaan dengan responden terbatas, sehingga hasilnya belum sepenuhnya mewakili populasi pelanggan secara luas. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian di beberapa cabang PT. Indah Logistik Cargo atau perusahaan jasa pengiriman lainnya untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

3. Menggunakan Data Longitudinal

Penelitian ini menggunakan data cross-sectional pada satu titik waktu tertentu. Untuk penelitian berikutnya disarankan menggunakan metode longitudinal agar dapat menangkap dinamika kepuasan pelanggan secara berkala, seperti setiap 3 atau 6 bulan, sehingga tren perubahan kepuasan pelanggan dapat dianalisis lebih mendalam.

4. Menambahkan Variabel Lain

Penelitian ini berfokus pada kenyamanan, citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti harga, keragaman produk, promosi, kepercayaan konsumen, atau inovasi teknologi agar hasil penelitian semakin komprehensif dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen.

5. Menggunakan variabel Mediasi

Pada penelitian hanya menggunakan dua jenis variabel saja yaitu variabel indenpenden dan dependen, yang mana hal ini hanya dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara langsung dari variabel indenpenden ke variabel dependen, untuk itu perlu di lihat bagaimana pengaruh secara tidak langsung dari variabel dengan menggunakan variabel mediasi atau perantara.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., Andriani, H., Sukmana, D. J., Hardani, H, A. N., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Issue March)*.
- Andriyana, K., Dewi, amadani K., & Zulbetti, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kawalayaan Bandung*.
<https://www.neliti.com/id/publications/389242/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-di-pt-tiki-jalur-nugraha>
- Anuraga, G., Indrasetianingsih, A., & Athoillah, M. (2021). Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar Dengan Software R. Budimas. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 327–334.
- Choirunisa, M. P., Suryadi, S., & Septiana, N. (2023). Pengaruh Kenyamanan, Kualitas Pelayanan, Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indometro Surya Andola Kota Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 3(1), 133–140.
<https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v3i1.2446>
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Faizal, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE*. 278–293.
<https://conference.upnvj.ac.id/index.php/biema/article/view/869/502>
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Urnal Manajemen Logistik*, 1(1), Retrieved From, 11–19. <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMATIK/article/view/1253>
- Fahmi, M. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Kosumen (Studi Pada Konsumen Jne Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. (10th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Huda, T., & Nuringwahyu, S. A. C. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIAGABI*, 14(3), 85–92.
- Indasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Juliandi, A., Irfan, & S., M. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Kasmir. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian : untuk ilmu manajemen, ekonomi dan bisnis* (Monalisa (Ed.)). PT. RajaGrafindo Persada.
- Khairunnisa, L., & Mursito, B. (2021). *Kepuasan pelanggan ditinjau dari kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu*.
- Lailan, K. B. M. (2021). *Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Kenyamanan, Keamanan dan Ketepatan Waktu*. 193–198.
- Maryati, Darna, N., & Muhidin, A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(2), 104–115.
- Panday, R., & Nursal, M. F. (2021). *The the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty*. *Jurnal manajemen strategi dan aplikasi bisnis*, 4(1). 171–180.
- Permatasari, S. (2020). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sinar Mentari Abadi Logistik*. Barunawati Surabaya.
- Purnama, R., & Hidayah, A. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. 14(2), 187–203.
- Puspita, D., & Wardi, Y. (2020). *The influence of destination image, service quality, and satisfaction on loyalty of archipelago tourists in padang city tourism objects*. *Eighth padang International conference on economics education, economics, business and management, accounting and entr.* 423–428.
- Putra, G., & Fernos, J. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Padang. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3 (2), 617–629.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM INDONESIA.
- Sanuri, R., Satriawan, B., & Sarmini. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam. *Zona Manajerial: Program Studi Manajemen (S1) Universitas Batam*, 14(2), 73–81.
- Shilawati, A., & Sumitro. (2020). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pt. Jalur Nugraha*

Ekakurir (Jne) Tipar Cakung Jakarta Timur). 1–16.

- Sinambela, E. A., Retnowati, E., Ernawati, E., Lestari, U. P., & Munir, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Retensi Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya*. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1). 17–25.
- Sudaryana, Y. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang*. 447–455.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. ALFABETA, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (4th ed.)*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2022). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT. PUSTAKA BARU.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1).
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Widiyati, T. Y., & Doringin, F. (2023). Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Refraksionis Optisi Optik Nay Di Serang Banten. *Jurnal Mata Optik*, 4(1), 18–26. <https://doi.org/10.54363/jmo.v4i1.115>

LAMPIRAN

Lampiran 1
Surat Izin Permintaan Data Awal



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Universitas Baiturrahmah

Jl. Raya By Pass KM.15 Aie Pacah Koto Tangah - Padang,
Sumatera Barat Indonesia 25158

(0751) 463 099

feb@unbrah.ac.id

Padang, 17 Oktober 2024

Nomor : B.1202/AK/FEB-UNBRAH/X/2024

Lamp : -

Hal : Permintaan Data Awal

Kepada Yth:
Bapak/Ibu
HRD PT. Indah Logistik Cargo Padang
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 : Dira Tri Wahyuni

NPM : 2110070530098

Judul : "Pengaruh Citra Perusahaan, Kenyamanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Kota Padang"

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 Reswita, S.E., M.Si., Akt)
NIDN. 1027017001

Lampiran 2
Surat Balasan Izin Permintaan Data Awal

Surat Balasan Izin Penelitian



No : 001 DE-ILC PDG/ILC-2024
 Perihal : Balasan Surat Penelitian

Padang, 21 November 2024

Kepala Yth.
 Dekan Fakultas Ekonomi
 Universitas Baiturrahmah

Di tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat permintaan data dengan no surat B.1202/AK/FEB/-UNBRAH/X/2024 bersama dengan surat ini kami bersedia memberikan data gutu penyusunan proposal penulitian kepada mahasiswa dengan nama sebagai berikut:

No	Nama	NPM	Topik
1.	Dira Tri Wahyuni	21110070530098	Citra Perusahaan, Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Padang

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

DATA ENTRY Indah Cargo Group Padang

PT INDAH LOGISTIK CARGO
 CABANG PADANG
 0751-201002380428501

VIO DANIEL PUTRA

Lampiran 3

Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KENYAMANAN DAN
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. INDAH LOGISTIK CARGO
CABANG KOTA PADANG

Padang, 20 Maret 2025

Denga hormat, Saya adalah mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah. Saat ini saya sedang mengadakan penelitian akhir (Skripsi). Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibuk/Sdr.i untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner yang saya lampirkan. Pengisian kuesioner ini bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban benar jika sesuai petunjuk pengisian dan keadaan Bapak/Ibuk/Sdr.i. Oleh karena itu, saya berharap seluruh pertanyaan dijawab dengan sejujur-jujurnya.

Atas kesediaan dan waktu yang telah diluangkan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

DIRA TRI WAHYUNI
21100705300798

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KENYAMANAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KNSUMEN DALAM JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. INDAH LOGISTIK CARGO CABANG KOTA PADANG

Mohon kesediaan Bapak/Ibuk sdr.i untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner yang penulis susun dalam rangka pelaksanaan penelitian. Jawaban yang mengingat kerahasiaan identitas Bapak/Ibuk/Sdr.i akan kami jaga.

No. Responden

Identitas Responden

Isilah identitas diri Bapak/Ibuk/Sdr.i dengan keadaan yang sebenarnya :

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin (✓)

☐ Pria	☐ Wanita
-------------------------------	---------------------------------
- c. Contreng (✓) pada jawaban yang sesuai dengan umur Bapak/Ibuk/Sdr.i saat ini :

☐ 18-30 Tahun	☐ 31-40 Tahun
☐ 41-50 Tahun	☐ > 50 Tahun
- d. Berapa kali Bapak/Ibuk/Sdr.i menggunakan jasa layanan di kantor PT.Pegadaian cabang kota padang :

☐ Dua kali
☐ > dua kali
- e. Pekerjaan

☐ PNS	☐ Petani
☐ Wiraswasta	☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Pedagang	☐ Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibuk/sdr.i

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak setuju (TS)
3. Ragu – Ragu (RR)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Variabel kepuasan konsumen (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
Kesesuaian Harapan						
1	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya sebelum menggunakan jasa pengiriman pada PT.Indah Logistik Cargocabang Kota Padang.					
2	Proses pelacakan (tracking) barang sesuai harpan saya yang mudah dan akurat					
Minat berkunjung kembali						
3	Saya setuju menggunakan kembali jasa indah logistik cargodimasa mendatang.					
4	Saya kemungkinan besar akan menjadi pelanggan tetap indah logistik cargo					
Kesediaan Merekomendasikan						
5	Saya sering merekomendasikan jasa pengiriman barang pada indah logistik cargo pada teman, keluarga atau klega saya.					
6	Saya merasa indah logistik cargo piihan yang tepat untuk orang lain yang membutuhkan layanan pengiriman.					

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
15	Saya merasa proses pembayaran transaksi di Indah Logistik Cargo aman dan terpercaya					
16	Saya merasa puas dengan berbagai pilihan metode pembayaran yang tersedia					
Kenyamanan manfaat						
17	Saya merasa layanan pengiriman ini memberikan manfaat yang sesuai dengan biaya yang saya bayarkan.					
18	Saya merasa PT. Indah Logistik Cargo memberikan fasilitas tambahan seperti pengemasan barang atau asuransi pengiriman barang lebih nyaman dan terlindung.					

Variabel Ketepatan Waktu (X_3)

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
Ketepatan pengiriman						
19	Barang yang saya kirimkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh PT. Indah Logistik Cargo.					
20	Saya merasa puas dengan ketepatan waktu pengirimannya.					
Sesuai jadwal pengiriman						
21	Saya puas dengan jadwal yang ditetapkan oleh Indah Logistik Cargo.					
22	Saya merasa jadwal pengiriman yang diberikan sudah sesuai dengan pengiriman barang.					
Ketepatan dalam menempuh waktu						
23	Saya merasa puas dengan ketepatan waktu pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Indah Logistik Cargo					
24	Saya merasa waktu pengiriman yang ditentukan oleh Indah Logistik Cargo memadai untuk memenuhi kebutuhan atau ekspektasi saya.					

Lampiran 4

Tabulasi Penelitian

No	Kepuasan Kosumen (Y)						Jlh	No	Citra Perusahaan (X1)						Jlh	No	Kenyamanan (X2)						Jlh	No	Ketepatan Waktu (X3)						Jlh
	P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	4	4	4	4	4	4	24	1	4	4	4	3	4	4	23	1	4	4	4	5	4	4	25	1	4	4	4	5	5	5	27
2	4	3	3	4	4	4	22	2	4	4	4	4	4	4	24	2	5	5	4	4	4	4	26	2	5	4	4	4	4	4	25
3	5	5	5	4	4	4	27	3	4	5	4	4	4	4	25	3	5	5	5	5	4	4	28	3	4	4	5	5	5	5	28
4	4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	5	4	5	5	27	4	5	4	4	3	4	4	24
5	4	4	4	4	3	3	22	5	4	4	4	3	4	4	23	5	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	4	24
6	5	5	4	4	4	5	27	6	5	5	5	5	5	4	29	6	5	5	4	4	4	4	26	6	5	5	4	4	4	5	27
7	5	4	5	5	4	4	27	7	4	4	4	4	4	4	24	7	4	4	4	4	4	4	24	7	5	5	5	4	4	4	27
8	4	4	3	3	4	4	22	8	5	5	5	5	5	5	30	8	5	4	4	4	5	5	27	8	4	4	4	4	5	5	26
9	4	5	4	4	4	4	25	9	4	4	3	2	4	4	21	9	4	4	3	4	3	4	22	9	3	4	4	4	4	4	23
10	4	3	5	4	4	4	24	10	4	4	4	2	4	4	22	10	4	4	4	4	4	4	24	10	4	4	4	5	5	4	26
11	4	4	5	5	5	5	28	11	4	4	4	2	4	4	22	11	4	4	4	4	4	4	24	11	3	4	4	4	4	4	23
12	4	3	4	4	4	4	23	12	5	5	5	5	5	5	30	12	5	5	4	4	5	5	28	12	2	3	4	4	4	4	21
13	5	4	5	4	4	4	26	13	4	4	3	2	4	4	21	13	5	5	5	5	4	4	28	13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	3	3	4	4	4	22	14	4	4	4	4	4	4	24	14	4	4	4	4	4	3	23	14	5	5	4	4	4	4	26
15	4	4	5	4	4	5	26	15	4	4	3	4	4	4	23	15	4	4	4	4	4	4	24	15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24	16	4	4	4	4	4	4	24	16	4	4	4	4	4	4	24	16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	4	24	17	5	5	5	5	5	5	30	17	4	5	4	5	5	5	28	17	3	4	5	4	4	4	24
18	4	3	3	4	4	4	22	18	4	4	4	3	5	5	25	18	4	4	4	4	4	4	24	18	4	4	4	4	5	5	26
19	4	5	5	5	5	4	28	19	4	4	4	4	4	4	24	19	4	4	4	4	4	4	24	19	3	3	4	4	4	3	21
20	5	4	4	4	4	4	25	20	4	4	5	4	5	3	25	20	5	5	4	4	4	4	26	20	5	4	3	4	4	4	24
21	4	5	4	4	4	5	26	21	5	5	4	5	5	5	29	21	5	5	5	5	5	5	30	21	4	4	5	5	5	4	27
22	4	4	4	4	4	4	24	22	4	4	3	4	5	3	23	22	3	4	3	3	4	4	21	22	4	5	5	4	4	5	27
23	4	3	4	4	3	3	21	23	5	5	5	3	4	4	26	23	5	4	4	4	4	5	26	23	4	5	4	5	4	4	26
24	4	4	4	4	4	4	24	24	4	3	4	5	4	5	25	24	4	4	4	5	4	4	25	24	5	5	4	4	4	4	26
25	4	4	5	5	4	4	26	25	4	4	4	3	5	4	24	25	3	4	5	3	4	4	23	25	4	4	4	4	4	4	24
26	3	4	4	3	3	2	19	26	4	3	4	4	4	4	23	26	5	5	4	4	4	4	26	26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	4	4	24	27	4	4	5	4	4	3	24	27	4	3	3	4	4	3	21	27	4	4	5	5	5	4	27
28	4	4	4	4	4	4	24	28	4	4	5	5	5	5	28	28	4	4	4	4	4	4	24	28	4	4	5	5	4	4	26
29	3	4	4	3	4	4	22	29	4	4	4	4	4	5	25	29	4	5	4	5	4	5	27	29	3	3	4	4	4	4	22
30	5	5	4	4	4	5	27	30	4	4	3	4	5	3	23	30	3	4	4	3	4	4	22	30	4	4	3	3	4	4	22
31	5	5	5	5	5	5	30	31	4	3	5	4	5	4	25	31	5	4	4	5	4	5	27	31	4	4	5	5	5	5	28
32	3	4	5	3	4	4	23	32	4	4	3	4	5	3	23	32	5	4	3	4	4	4	24	32	3	4	5	5	4	3	24
33	4	5	5	4	4	4	26	33	5	5	4	3	5	4	26	33	4	5	4	4	4	4	25	33	4	4	4	3	4	4	23
34	3	3	3	4	4	3	20	34	4	4	4	4	4	3	23	34	4	4	4	4	4	4	24	34	5	5	4	4	4	4	26
35	4	4	3	4	4	4	23	35	5	5	5	5	5	5	30	35	5	5	5	5	5	5	30	35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	2	2	4	4	20	36	4	4	3	3	5	4	23	36	4	4	4	4	4	4	24	36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	5	5	4	5	27	37	4	5	5	4	5	4	27	37	5	5	5	5	5	5	30	37	3	4	4	5	5	4	25
38	5	5	4	5	4	4	27	38	5	5	5	5	5	5	30	38	5	5	5	5	5	5	30	38	4	5	4	4	4	4	25
39	4	4	4	4	2	3	21	39	4	4	4	5	3	4	24	39	4	3	5	4	4	4	24	39	3	4	4	4	5	4	24
40	3	4	5	3	4	4	23	40	5	4	4	4	4	5	26	40	5	5	4	4	5	5	28	40	4	4	4	4	4	4	24

No	Kepuasan Kosumen (Y)						Jlh	No	Citra Perusahaan (X1)						Jlh	No	Kenyamanan (X2)						Jlh	No	Ketepatan Waktu (X3)						Jlh
	P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6	
41	5	4	3	4	4	4	24	41	4	3	4	5	4	5	25	41	5	4	4	5	4	5	27	41	5	5	5	3	3	4	25
42	4	5	5	5	4	4	27	42	4	4	3	4	5	4	24	42	3	4	5	3	4	4	23	42	4	4	4	5	5	5	27
43	5	5	5	5	5	5	30	43	4	3	4	4	4	4	23	43	5	5	5	5	5	4	29	43	3	4	5	4	4	4	24
44	4	5	5	5	4	4	27	44	4	4	3	4	5	3	23	44	5	4	3	4	4	4	24	44	3	4	5	5	4	5	26
45	4	4	4	4	3	4	23	45	4	4	4	5	4	4	25	45	4	5	4	5	4	4	26	45	4	4	5	4	4	4	25
46	5	5	5	5	5	5	30	46	4	4	3	4	5	3	23	46	3	4	3	5	4	4	23	46	4	4	4	5	5	4	26
47	4	4	4	4	4	4	24	47	4	4	5	3	4	3	23	47	3	4	5	3	4	4	23	47	4	5	5	5	4	4	27
48	4	4	4	4	4	4	24	48	4	3	4	4	4	4	23	48	3	4	4	4	4	3	22	48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	3	4	4	4	23	49	4	4	4	5	4	4	25	49	4	4	5	4	4	4	25	49	4	4	4	4	4	4	24
50	2	2	4	4	4	4	20	50	4	3	4	4	4	4	23	50	4	4	4	4	4	3	23	50	5	5	5	5	4	4	28
51	2	4	3	5	4	3	21	51	5	4	3	4	2	3	21	51	4	5	3	4	5	3	24	51	5	3	4	3	3	4	22
52	4	3	4	2	5	4	22	52	3	4	3	4	5	3	22	52	5	3	2	4	2	3	19	52	4	5	3	3	4	4	23
53	4	5	3	3	4	3	22	53	4	3	3	4	4	4	22	53	4	4	4	3	4	3	22	53	4	4	5	4	3	3	23
54	4	5	5	5	5	5	29	54	5	5	5	4	4	4	27	54	4	4	5	4	5	4	26	54	4	5	4	5	4	4	26
55	5	4	4	5	5	4	27	55	5	4	5	4	4	4	26	55	4	4	4	5	5	5	27	55	5	5	4	5	4	4	27
56	2	3	3	3	3	3	17	56	3	2	3	3	1	3	15	56	4	2	3	3	3	3	18	56	3	3	2	2	3	2	15
57	4	5	4	3	4	5	25	57	4	5	4	3	4	4	24	57	5	4	5	4	3	4	25	57	5	4	4	4	3	4	24
58	5	4	4	5	3	4	25	58	3	4	4	5	4	4	24	58	4	5	4	5	4	4	26	58	4	5	4	4	4	4	25
59	4	4	5	5	4	4	26	59	5	4	3	4	4	5	25	59	5	4	5	4	4	3	25	59	4	4	3	4	4	3	22
60	5	5	4	4	4	5	27	60	4	4	4	4	4	5	25	60	5	4	3	4	4	4	24	60	4	4	3	3	4	4	22
61	1	2	3	3	2	3	14	61	4	3	3	3	3	2	18	61	1	2	1	2	1	2	9	61	2	3	2	2	2	2	13
62	4	5	5	5	5	5	29	62	4	5	4	4	4	4	25	62	4	5	4	4	4	4	25	62	3	4	3	3	3	3	19
63	2	3	3	3	2	4	17	63	2	3	3	2	3	3	16	63	2	2	3	2	1	1	11	63	3	2	3	3	2	2	15
64	4	3	4	5	5	4	25	64	4	4	4	4	4	4	24	64	5	4	4	3	2	4	22	64	5	4	4	5	5	4	27
65	3	4	3	4	2	2	18	65	4	5	5	5	4	5	28	65	4	4	5	4	5	4	26	65	5	5	5	4	4	4	27
66	4	4	3	3	3	3	20	66	4	4	3	4	3	3	21	66	4	5	4	4	3	3	23	66	4	4	5	4	4	3	24
67	3	3	3	2	3	3	17	67	4	3	4	3	4	3	21	67	3	4	5	4	4	3	23	67	4	3	4	3	4	2	20
68	4	4	3	2	3	2	18	68	4	3	3	4	3	2	19	68	4	3	3	4	3	2	19	68	3	4	5	5	4	5	26
69	3	2	3	1	4	3	16	69	4	2	2	4	3	2	17	69	3	3	3	3	3	3	18	69	4	3	3	4	4	3	21
70	3	1	2	2	2	4	14	70	4	3	2	2	2	3	16	70	4	3	2	4	3	1	17	70	4	3	3	4	4	2	20
71	3	3	4	3	4	2	19	71	3	3	3	3	3	3	18	71	3	3	4	4	3	4	21	71	3	3	3	3	4	4	20
72	5	5	4	4	4	2	24	72	3	4	4	3	3	4	21	72	4	4	4	3	3	4	22	72	4	4	3	3	4	4	22
73	2	3	3	3	3	3	17	73	3	3	3	3	3	3	18	73	3	3	3	3	4	4	20	73	4	3	4	4	4	4	23
74	4	4	5	5	4	4	26	74	4	4	4	4	4	5	25	74	3	4	4	4	4	4	23	74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	3	4	4	3	22	75	4	4	4	4	3	3	22	75	4	4	4	4	4	4	24	75	4	4	4	4	4	4	24
76	3	3	4	3	4	3	20	76	3	4	4	3	3	4	21	76	3	4	3	3	3	4	20	76	3	3	3	4	3	4	20
77	4	4	5	4	4	4	25	77	4	4	4	4	4	4	24	77	4	4	4	4	4	4	24	77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	3	4	4	4	23	78	4	4	4	3	4	4	23	78	3	4	4	3	4	4	22	78	4	4	4	4	4	4	24
79	5	4	3	1	2	5	20	79	4	3	5	2	1	4	19	79	4	2	5	1	3	4	19	79	2	5	4	3	1	2	17
80	2	4	5	2	3	1	17	80	2	4	5	3	4	3	21	80	2	4	3	1	5	2	17	80	4	2	3	2	5	2	18

No	Kepuasan Kosumen (Y)						Jlh	No	Citra Perusahaan (X1)						Jlh	No	Kenyamanan (X2)						Jlh	No	Ketepatan Waktu (X3)						Jlh
	P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6	
81	5	3	4	2	5	1	20	81	5	4	1	2	3	4	19	81	1	3	5	4	3	2	18	81	1	4	5	3	2	4	19
82	5	4	4	5	5	3	26	82	5	4	2	4	3	4	22	82	1	2	3	5	3	4	18	82	4	5	2	3	4	1	19
83	5	3	4	2	1	3	18	83	5	3	4	2	5	3	22	83	1	4	2	5	4	2	18	83	2	1	4	3	5	5	20
84	2	1	5	3	4	1	16	84	4	3	5	2	1	4	19	84	2	1	3	4	5	4	19	84	3	3	4	3	2	2	17
85	5	3	4	2	1	4	19	85	4	2	5	3	1	4	19	85	5	3	4	1	2	5	20	85	5	3	4	2	1	4	19
86	5	4	5	3	4	2	23	86	1	3	4	3	5	2	18	86	4	2	3	5	1	4	19	86	3	4	5	2	5	1	20
87	5	3	4	2	1	5	20	87	1	3	4	2	5	1	16	87	4	2	5	3	2	1	17	87	4	2	5	1	4	3	19
88	2	1	4	5	3	2	17	88	3	2	4	5	1	2	17	88	5	4	3	1	2	4	19	88	4	3	2	5	3	1	18
89	5	4	3	2	1	2	17	89	5	4	3	2	1	1	16	89	4	3	5	2	3	1	18	89	4	2	3	1	5	5	20
90	5	4	3	2	1	2	17	90	5	4	3	2	2	3	19	90	5	4	3	2	1	2	17	90	4	5	4	3	2	1	19
91	5	4	3	1	4	3	20	91	4	3	2	1	5	5	20	91	5	4	3	2	1	1	16	91	5	5	4	3	2	1	20
92	4	5	3	2	1	2	17	92	5	3	4	2	1	2	17	92	5	3	4	2	1	4	19	92	5	3	4	2	1	4	19
93	5	4	3	2	4	4	22	93	5	4	3	2	1	4	19	93	5	3	1	4	5	2	20	93	4	3	2	1	5	5	20
94	5	3	2	1	5	3	19	94	5	3	4	2	1	1	16	94	5	4	3	2	1	2	17	94	5	5	4	3	2	1	20
95	5	4	3	2	5	4	23	95	5	4	3	2	1	3	18	95	5	5	4	3	2	1	20	95	1	3	4	2	5	2	17
96	5	3	4	2	1	1	16	96	2	4	3	5	1	1	16	96	5	5	4	3	2	1	20	96	1	1	1	2	3	4	12
97	2	4	5	3	1	4	19	97	5	4	3	2	1	1	16	97	2	1	4	5	3	4	19	97	3	2	1	4	5	5	20
98	5	4	3	2	1	4	19	98	4	5	5	3	4	2	23	98	5	5	4	3	2	1	20	98	1	2	3	4	5	4	19
99	5	5	5	5	5	5	30	99	5	5	5	5	5	5	30	99	4	4	4	4	4	4	24	99	4	4	5	5	4	4	26
100	5	5	5	5	5	5	30	100	4	4	4	4	4	4	24	100	4	4	4	4	4	4	24	100	5	5	4	4	4	4	26

Lampiran 5

Hasil Olahan Data Penelitian

UJI ASUMSI KLASIK DAN UJI HIPOTESIS

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.85017629
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.056
	Negative	-.033
Kolmogorov-Smirnov Z		.556
Asymp. Sig. (2-tailed)		.916

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

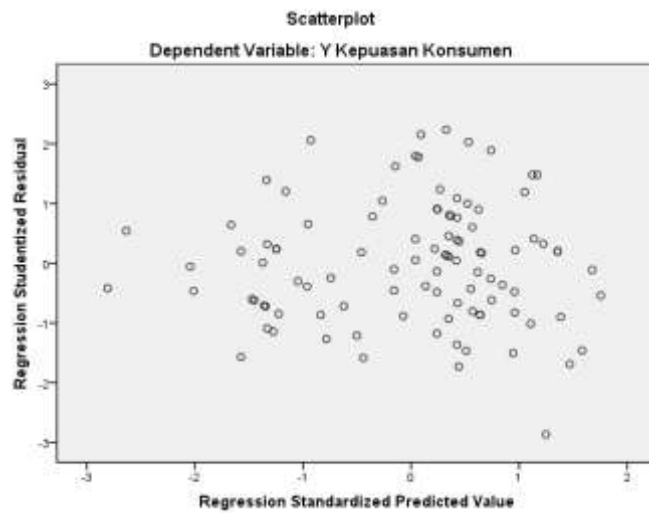
Uji Multikolieniritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1 Citra Perusahaan	.321	3.120
X2 Kenyamanan	.311	3.216
X3 Ketepatan Waktu	.477	2.098

a. Dependent Variable: Y Kepuasan Konsumen

Uji Heterokedastisitas



Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.692 ^a	.479	.463	2.894	1.820

a. Predictors: (Constant), X3 Ketepatan Waktu, X1 Citra Perusahaan, X2 Kenyamanan

b. Dependent Variable: Y Kepuasan Konsumen

UJI HIPOTESIS

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	4.087	2.063	
X1 Citra Perusahaan	.290	.139	.272
X2 Kenyamanan	.273	.134	.270
X3 Ketepatan Waktu	.253	.122	.220

a. Dependent Variable: Y Kepuasan Konsumen

Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	4.087	2.063	1.982	.050
X1 Citra Perusahaan	.290	.139	2.094	.039
X2 Kenyamanan	.273	.134	2.046	.044
X3 Ketepatan Waktu	.253	.122	2.066	.042

a. Dependent Variable: Y Kepuasan Konsumen

Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	739.483	3	246.494	29.424	.000 ^a
Residual	804.227	96	8.377		
Total	1543.710	99			

a. Predictors: (Constant), X3 Ketepatan Waktu, X1 Citra Perusahaan, X2 Kenyamanan

b. Dependent Variable: Y Kepuasan Konsumen

Uji R-Square (Determinan)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.692 ^a	.479	.463	2.894	1.820

a. Predictors: (Constant), X3 Ketepatan Waktu, X1 Citra Perusahaan, X2 Kenyamanan

b. Dependent Variable: Y Kepuasan Konsumen

Lampiran 6

t tabel dan F tabel

T Tabel

df	0,05	0,025	df	0,05	0,025	df	0,05	0,025	df	0,05	0,025
1	6.314	12.706	53	1.674	2.006	105	1.659	1.983	157	1.655	1.975
2	2.920	4.303	54	1.674	2.005	106	1.659	1.983	158	1.655	1.975
3	2.353	3.182	55	1.673	2.004	107	1.659	1.982	159	1.654	1.975
4	2.132	2.776	56	1.673	2.003	108	1.659	1.982	160	1.654	1.975
5	2.015	2.571	57	1.672	2.002	109	1.659	1.982	161	1.654	1.975
6	1.943	2.447	58	1.672	2.002	110	1.659	1.982	162	1.654	1.975
7	1.895	2.365	59	1.671	2.001	111	1.659	1.982	163	1.654	1.975
8	1.860	2.306	60	1.671	2.000	112	1.659	1.981	164	1.654	1.975
9	1.833	2.262	61	1.670	2.000	113	1.658	1.981	165	1.654	1.974
10	1.812	2.228	62	1.670	1.999	114	1.658	1.981	166	1.654	1.974
11	1.796	2.201	63	1.669	1.998	115	1.658	1.981	167	1.654	1.974
12	1.782	2.179	64	1.669	1.998	116	1.658	1.981	168	1.654	1.974
13	1.771	2.160	65	1.669	1.997	117	1.658	1.980	169	1.654	1.974
14	1.761	2.145	66	1.668	1.997	118	1.658	1.980	170	1.654	1.974
15	1.753	2.131	67	1.668	1.996	119	1.658	1.980	171	1.654	1.974
16	1.746	2.120	68	1.668	1.995	120	1.658	1.980	172	1.654	1.974
17	1.740	2.110	69	1.667	1.995	121	1.658	1.980	173	1.654	1.974
18	1.734	2.101	70	1.667	1.994	122	1.657	1.980	174	1.654	1.974
19	1.729	2.093	71	1.667	1.995	123	1.657	1.979	175	1.654	1.974
20	1.725	2.086	72	1.666	1.993	124	1.657	1.979	176	1.654	1.974
21	1.721	2.080	73	1.666	1.993	125	1.657	1.979	177	1.654	1.973
22	1.717	2.074	74	1.666	1.993	126	1.657	1.979	178	1.653	1.973
23	1.714	2.069	75	1.665	1.992	127	1.657	1.979	179	1.653	1.973
24	1.711	2.064	76	1.665	1.992	128	1.657	1.979	180	1.653	1.973
25	1.708	2.060	77	1.665	1.991	129	1.657	1.979	181	1.653	1.973
26	1.706	2.056	78	1.665	1.991	130	1.657	1.978	182	1.653	1.973
27	1.703	2.052	79	1.664	1.990	131	1.657	1.978	183	1.654	1.973
28	1.701	2.048	80	1.664	1.990	132	1.656	1.978	184	1.653	1.973
29	1.699	2.045	81	1.664	1.990	133	1.656	1.978	185	1.653	1.973
30	1.697	2.042	82	1.664	1.989	134	1.656	1.978	186	1.653	1.973
31	1.696	2.040	83	1.663	1.989	135	1.656	1.978	187	1.653	1.973
32	1.694	2.037	84	1.663	1.989	136	1.656	1.978	188	1.653	1.973
33	1.692	2.035	85	1.663	1.988	137	1.656	1.977	189	1.654	1.973
34	1.691	2.032	86	1.663	1.988	138	1.656	1.977	190	1.653	1.973
35	1.690	2.030	87	1.663	1.988	139	1.656	1.977	191	1.653	1.972
36	1.688	2.028	88	1.662	1.987	140	1.656	1.977	192	1.653	1.972
37	1.687	2.026	89	1.662	1.987	141	1.656	1.977	193	1.653	1.972
38	1.686	2.024	90	1.662	1.987	142	1.656	1.977	194	1.653	1.972
39	1.685	2.023	91	1.662	1.986	143	1.656	1.977	195	1.654	1.972
40	1.684	2.021	92	1.662	1.986	144	1.656	1.977	196	1.653	1.972
41	1.683	2.020	93	1.661	1.986	145	1.655	1.976	197	1.653	1.972
42	1.682	2.018	94	1.661	1.986	146	1.655	1.976	198	1.653	1.972
43	1.681	2.017	95	1.661	1.985	147	1.655	1.976	199	1.653	1.972
44	1.680	2.015	96	1.661	1.985	148	1.655	1.976	200	1.653	1.972
45	1.679	2.014	97	1.661	1.985	149	1.655	1.976			
46	1.679	2.014	98	1.661	1.984	150	1.655	1.976			
47	1.678	2.013	99	1.660	1.984	151	1.655	1.976			
48	1.677	2.012	100	1.660	1.984	152	1.655	1.976			
49	1.677	2.011	101	1.660	1.984	153	1.655	1.976			
50	1.676	2.010	102	1.660	1.983	154	1.655	1.975			
51	1.675	2.008	103	1.660	1.983	155	1.655	1.975			
52	1.675	2.007	104	1.660	1.983	156	1.655	1.975			

F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Lampiran 7

Hasil SAPS

Firefox

http://36.94.86.12/saps/sistem/pri...

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

KETERANGAN PERORANGAN		
1.	Nama	DIRA TRI WAHYUNI
2.	NPM	2110070530098
3.	Fakultas/ Jurusan	Ekonomi
4.	Program Studi	Manajemen
5.	Tahun Masuk	2021
6.	Tempat dan Tanggal Lahir	/ 01-01-1970
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)			
	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

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	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	15
	3. Regional	10	1	10
	4. Universitas	5	10	5
	5. Fakultas/ Jurusan	3	0	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
	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:			

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	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	1	5
	4. Universitas	5	1	5
	5. Fakultas/ Jurusan	3	0	0
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

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	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			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	0	0
	Berperan-serta aktif dalam ke Panitiaian tiap kegiatan			
	Aktif dalam ke Panitiaian tiap kegiatan			
	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
	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	2	15
	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

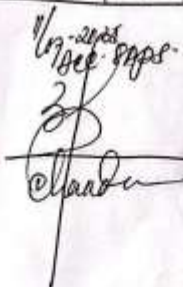
http://36.94.86.12/saps/sistem/print_usulan.php

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	3. Regional	10	0	0
	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	1	15
	3. Regional	10	0	0
	4. Lokal	5	0	0
TOTAL		1694	17	115

Padang, 10-07-2025
Diajukan Oleh


Hyu Wnt.


(DIRA TRI WAHYUNI)


Chandra

Lampiran 8

Kartu Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dira Tri Wahyuni
 NPM : 2110070530098
 Jurusan : Manajemen
 Pembimbing 1 : Tilawatil Ciseta Yoda, S.E., M.Si
 Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan, Kenyamanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Kota Padang

Bbg Ke:	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing I
1	Jum'at 04 Oktober 24	Acc Judul	
2	Sabtu 04 Des 24	Bimbingan Bab 1-3	
3	Senin 16 Des 24	Revisi Bab 1-3	
4	Rabu 18 Des 24	Acc Sempit	
5	Senin 3 Juni 2025	Bimbingan Bab 4-5	
6	Rabu 4 Juni 2025	Revisi Bab 4-5	
7	Kamis 5 Juni 2025	Revisi Bab 4-5	
8	Senin 9 Juni 2025	Revisi Bab 4-5	
9	Senin 10 Juni 2025	Revisi Bab 4-5	
10	Rabu 11 Juni 2025	Acc Kompre	

*Coret yang Tidak Perlu



UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG
FAKULTAS EKONOMI
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dira Tri Wahyuni
 NPM : 2110070530098
 Jurusan : MANAJEMEN
 Pembimbing 2 : Silvy Astari, S., M. Sc
 Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan, Kenyamanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Kota Padang

Bbg Ke:	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing II
1.	Jum'at 04 Oktober 2024	ACC Judul	
2.	Rabu 10 Des 24	Bimbingan BAB 1-3	
3.	Rabu 10 Des 24	Revisi BAB 1-3	
4.	Kamis 19 Des 24	Acc Sempro	
5.	Rabu 4 Juni 2025	Bimbingan Bab 4-5	
6.	Kamis 5 Juni 2025	Revisi Bab 4-5	
7.	Senin 9 Juni 2025	Revisi Bab 4-5	
8.	Selasa 10 Juni 2025	Revisi Bab 4-5	
9.	Rabu 11 Juni 2025	Revisi Bab 4-5	
10.	Kamis 12 Juni 2025	Acc Kompre	

*Caret yang Tidak Perlu

Lampiran 9
Kartu Peserta Seminar Proposal



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

Nama Mahasiswa : RIFA TI WANNUM

NPM : 2110070520030

Menjadi Penyanggah Utama

1. Penyaji : <u>Mou Sarah Lou</u> Hari/Tanggal : <u>15 Desember 2024</u> Jam : <u></u>	2. Penyaji : <u>Yeti Mulyana Sari</u> Hari/Tanggal : <u>Ram 15 Jan 25</u> Jam : <u>09.15 - Selesai</u>
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> (R. Febriani, S.E., M.Si)	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> (U. Nurul Huda, S.E., M.Si)
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> (R. Febriani, S.E., M.Si)	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> (U. Nurul Huda, S.E., M.Si)

Sebagai Peserta Dalam Seminar Proposal

1. Penyaji : <u>Gusti Yand</u> Hari/Tanggal : <u>Ram 15/12/2024</u> Jam : <u>13.00</u>	2. Penyaji : <u>Bugo Rahmatullah</u> Hari/Tanggal : <u>Jumab 17/12/2024</u> Jam : <u>10.00</u>
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> (R. Febriani, S.E., M.Si)	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> (U. Nurul Huda, S.E., M.Si)
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> (R. Febriani, S.E., M.Si)	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> (U. Nurul Huda, S.E., M.Si)
3. Penyaji : <u>Wati Rahmadani</u> Hari/Tanggal : <u>Jumab 17/12/2024</u> Jam : <u>09.00 WIB</u>	4. Penyaji : <u>Priska Fala</u> Hari/Tanggal : <u>Jumab 17/12/2024</u> Jam : <u>09.00 WIB</u>
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> (U. Nurul Huda, S.E., M.Si)	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> (R. Febriani, S.E., M.Si)
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> (U. Nurul Huda, S.E., M.Si)	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> (R. Febriani, S.E., M.Si)

Universitas Baiturrahmah
 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
 Ketua Prodi

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

Lampiran 10

Dokumentasi Penelitian

