

Lampiran 1 Surat Tugas Membimbing Skripsi



UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020

PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020

Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

SURAT TUGAS MEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 2722/34/ST/AK/D/X/2025

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis dengan ini memberi tugas membimbing skripsi kepada :

Nama : **Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M.**
sebagai Pembimbing I

Nama : **Enjang Nursolih, S.H., M.M.**
sebagai Pembimbing II

Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :

Nama : **REVALEA ALESANDRA**

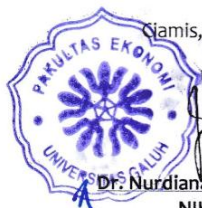
NIM : 3402220317

Program Studi : **Manajemen**

Judul Skripsi : **PENGARUH DIGITAL SERVICE QUALITY DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA COFFE SHOP MARLINA KOPI)**

Surat tugas ini berlaku sampai dengan skripsi selesai paling lambat 1 (satu) tahun setelah penetapan surat tugas ini.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Ciamis, 29 Oktober 2025
Dekan,

Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.
NIK. 3112770079

Tembusan :

- Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan
- Yth. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 2 Ijin Penelitian Skripsi



UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020
PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020
Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

Nomor : 3057/34/SP/AK/DI/XI/2025
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

11 November 2025

Kepada
Yth.
Marlina Kopi
di
Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Program Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, dalam rangka menyelesaikan studi mahasiswa diwajibkan untuk menyusun skripsi. Untuk keperluan tersebut kiranya Bapak/Ibu dapat membantu mahasiswa kami dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : Revalea Alesandra
Nomor Pokok / NIM : 3402220317
Asal Program Studi : Manajemen
Tempat Tanggal Lahir : 12 Juni 2004
Telepon / HP : 085846289262
Alamat : Lemahputih, Lemahsugih, Majalengka
Lamanya Penelitian : November 2025 - Januari 2026
Judul Penelitian : Pengaruh Digital Service Quality dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Coffe Shop Marlina Kopi)

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih,

Ciamis, 11 November 2025

a.n Dekan,
Wakil Dekan I


Elin Herlina, S.Pd., M.M.
NIK, 3112770081

Lampiran 3 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian



MARLINA KOPI MAJALENGKA
Desa. Lemahputih Kec. Lemahsugih Kab. Majalengka
45465 no Hp : 081224065202

SURAT KETERANGAN

Nomor : 0264/SKMK-MK/XIXI/02/2026

Perihal : Surat Balasa Permohonan izin penelitian

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Di

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan surat yang kami terima pada tanggal 11 November 2025 perihal izin penelitian di usaha kami yaitu Marlina Kopi Majalengka untuk penyusunan skripsi Revalea Alesandra dengan NIM 3402220317 dengan judul penelitian "Pengaruh Digital Service Quality dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen" dengan itu kami **Mengizinkan** untuk dilakukan penelitian tersebut

Demikian surat permohonan balasan ini kami buat atas perhatiannya terimakasih

Wassalamualaikum Wr. Wb

Majalengka, 14 Februari 2026

Bagas Pratama Nugraha S.Ikom

Owner Marlina Kopi

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr/i Responden
di Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, sehubungan dengan penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Manajemen, maka saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Revalea Alesandra
NIM : 3402220317
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh *Digital service quality* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Coffee Shop Marlina Kopi)

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah pada Coffee Shop Marlina Kopi. Untuk keperluan tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner penelitian ini dengan jujur dan sesuai dengan pengalaman Anda sebagai konsumen. Data yang diperoleh akan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian akademis dan dijamin kerahasiaannya. Atas perhatian, kesediaan, dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i dalam penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga bantuan Anda menjadi amal kebaikan yang bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Hormat Saya,
Peneliti

(_____)

Revalea Alesandra
NIM. 3402220317

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH *DIGITAL SERVICE QUALITY* DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Coffee Shop Marlina Kopi)

A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk: Isilah data diri Anda dengan benar pada kolom yang tersedia.

Nama : _____

Usia : _____

Jenis Kelamin : _____

Pekerjaan / Status : _____

Frekuensi Kunjungan :
ke Marlina Kopi : _____

B. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman Anda sebagai konsumen Coffee Shop Marlina Kopi. Setiap pernyataan hanya diisi satu jawaban. Tidak ada jawaban yang benar atau salah.

SS (5) = Sangat Setuju
S (4) = Setuju
KS (3) = Kurang Setuju
TS (2) = Tidak Setuju
STS (1) = Sangat Tidak Setuju

C. DAFTAR PERNYATAAN

Variabel X1 – Digital Service Quality

Variabel X1 – <i>Digital service quality</i> (Kualitas Layanan Digital)							
No.	Indikator	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1	Efficiency (Efisiensi)	1. Saya dapat memesan kopi di Marlina Kopi melalui platform digital dengan mudah dan cepat.					
		2. Proses pembayaran digital di Marlina Kopi berjalan lancar tanpa memerlukan banyak langkah.					
2	Fulfillment (Pemenuhan)	3. Pesanan konsumen melalui platform digital Marlina Kopi selalu diproses sesuai dengan yang konsumen pesan.					
		4. Produk yang ditampilkan di platform digital Marlina Kopi sesuai dengan yang konsumen terima.					
3	System Availability (Ketersediaan Sistem)	5. Platform digital Marlina Kopi jarang mengalami gangguan (error) saat konsumen gunakan.					
		6. Konsumen tidak pernah mengalami kendala teknis saat memesan melalui platform digital Marlina Kopi.					
4	Privacy (Privasi)	7. Konsumen merasa data pribadi konsumen aman saat bertransaksi di platform digital Marlina Kopi.					
		8. Informasi pembayaran konsumen tidak pernah disalahgunakan selama bertransaksi di Marlina Kopi.					
5	Responsiveness & Communication (Responsif & Komunikasi)	9. Admin Marlina Kopi merespons pertanyaan atau keluhan konsumen melalui platform digital dengan cepat.					
		10. Informasi yang diberikan Marlina Kopi melalui media digital (WhatsApp/Instagram) jelas dan mudah dipahami.					

Variabel X2 – Kualitas Produk

Variabel X2 – Kualitas Produk							
No.	Indikator	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1	Performance (Kinerja)	1. Kopi yang disajikan Marlina Kopi memiliki rasa yang enak dan konsisten setiap kali konsumen memesan.					
		2. Kualitas kopi Marlina Kopi tidak berubah meskipun konsumen datang di waktu yang berbeda.					
2	Features (Fitur)	3. Marlina Kopi menyediakan banyak pilihan menu kopi yang menarik sesuai selera konsumen.					
		4. Terdapat varian minuman yang unik dan berbeda dari coffee shop lain di Marlina Kopi.					
3	Reliability (Reliabilitas)	5. Kopi yang disajikan Marlina Kopi tetap enak dan tidak berubah rasa hingga konsumen habiskan.					
		6. Bahan-bahan yang digunakan Marlina Kopi terasa segar dan berkualitas setiap kali konsumen beli.					
4	Aesthetics (Estetika)	7. Tampilan penyajian kopi di Marlina Kopi terlihat menarik dan menggugah selera.					
		8. Kemasan produk Marlina Kopi (cup, stiker, dll.) terlihat rapi dan estetis.					
5	Perceived Quality (Kesan Kualitas)	9. Konsumen percaya bahwa kopi yang dijual Marlina Kopi menggunakan bahan baku berkualitas tinggi.					
		10. Marlina Kopi memberikan kesan sebagai coffee shop yang mengutamakan mutu produknya.					

Variabel Y – Kepuasan Konsumen

Variabel Y – Kepuasan Konsumen							
No.	Indikator	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1	Kesesuaian Harapan	1. Rasa dan kualitas kopi di Marlina Kopi sesuai dengan harapan konsumen sebelum membelinya.					
		2. Pelayanan yang konsumen terima dari Marlina Kopi sudah sesuai dengan yang konsumen harapkan.					
2	Pengalaman terhadap Kinerja Aktual	3. Pengalaman konsumen bertransaksi di Marlina Kopi (langsung maupun digital) sangat menyenangkan.					
		4. Konsumen merasa puas dengan keseluruhan proses pemesanan dan penerimaan produk dari Marlina Kopi.					
3	Perbandingan Harapan & Kinerja	5. Kualitas kopi dan pelayanan Marlina Kopi sudah sesuai atau bahkan melebihi harapan konsumen.					
		6. Konsumen puas karena Marlina Kopi memberikan apa yang dijanjikan melalui media promosi mereka.					
4	Pengalaman Penggunaan Produk	7. Setelah mencoba produk Marlina Kopi, konsumen tidak merasa kecewa dengan pilihan konsumen.					
		8. Konsumen merasa produk Marlina Kopi layak untuk dibeli kembali berdasarkan pengalaman konsumen.					
5	Konfirmasi Harapan	9. Secara keseluruhan, konsumen puas dengan produk dan layanan yang diberikan Marlina Kopi.					
		10. Kenyataan yang konsumen rasakan saat mengonsumsi produk Marlina Kopi sesuai dengan yang konsumen bayangkan sebelumnya.					

31	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44	4,40
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48	4,80
33	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	4,90
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
35	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47	4,70
36	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	35	3,50
37	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	25	2,50
38	2	2	4	2	2	2	4	2	3	2	25	2,50
39	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	43	4,30
40	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	41	4,10
41	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42	4,20
42	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	44	4,40
43	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	39	3,90
44	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42	4,20
45	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	42	4,20
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4,10
47	5	4	4	2	5	5	4	4	4	3	40	4,00
48	4	2	4	4	4	5	4	3	4	4	38	3,80
49	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	39	3,90
50	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4,10
51	5	3	4	4	3	4	4	5	3	3	38	3,80
52	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42	4,20
53	5	4	4	2	4	5	5	5	5	4	43	4,30
54	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	39	3,90
55	2	3	4	4	5	5	4	4	5	4	40	4,00
56	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	41	4,10
57	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	40	4,00
58	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	44	4,40
59	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	44	4,40
60	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	41	4,10
61	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4,20
62	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	46	4,60
63	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	36	3,60
64	4	4	4	4	3	5	2	3	4	5	38	3,80

65	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	43	4,30
66	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	44	4,40
67	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	35	3,50
68	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4	42	4,20
69	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	41	4,10
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,10
71	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42	4,20
72	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	39	3,90
73	4	4	3	2	3	5	4	4	2	4	35	3,50
74	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	41	4,10
75	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	42	4,20
76	3	4	3	2	4	3	4	4	2	4	33	3,30
77	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	41	4,10
78	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	37	3,70
79	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43	4,30
80	4	2	3	3	4	3	4	5	4	4	36	3,60
81	3	4	4	4	5	4	2	3	4	4	37	3,70
82	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	41	4,10
83	3	4	5	3	5	4	5	5	3	4	41	4,10
84	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	43	4,30
85	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	38	3,80
86	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	36	3,60
87	3	4	5	4	5	5	4	5	3	3	41	4,10
88	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	39	3,90
89	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	41	4,10
90	4	4	5	4	5	4	4	5	3	2	40	4,00
91	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4	41	4,10
92	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,90
93	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	40	4,00
94	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	44	4,40
95	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	46	4,60
Jumlah	382	366	385	363	381	398	396	393	359	368	3881	388,1

Jawaban Responden X2

Responden	No. Pernyataan										Jumlah	RATA2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4,11
2	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	45	4,44
3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	37	3,67
4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	40	4,00
5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	40	4,00
6	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	40	3,89
7	5	4	4	3	3	4	4	2	3	4	36	3,56
8	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	35	3,44
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
11	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37	3,67
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
13	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	35	3,44
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
16	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	36	3,56
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
18	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	30	2,89
19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	3,78
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
21	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	41	4,11
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3,89
23	2	4	4	4	5	4	4	3	5	5	40	3,89
24	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	24	2,44
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,11
26	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	38	3,67
27	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	24	2,44
28	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	47	4,67
29	4	5	5	5	3	4	5	3	3	4	41	4,11
30	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	44	4,44
31	5	5	4	4	5	4	4	4	5	2	42	4,44

32	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	44	4,33
33	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	47	4,78
34	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48	4,78
35	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	45	4,44
36	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	35	3,56
37	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	34	3,44
38	5	2	4	4	2	4	4	3	2	4	34	3,33
39	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	43	4,33
40	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4,22
41	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	40	4,00
42	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5	43	4,22
43	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	45	4,44
44	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	46	4,56
45	5	5	3	5	3	4	5	3	4	5	42	4,11
46	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	42	4,11
47	2	5	5	5	4	5	5	4	3	4	42	4,22
48	4	5	4	4	5	4	4	3	2	5	40	3,89
49	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	43	4,22
50	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	44	4,33
51	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	44	4,33
52	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	44	4,33
53	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	37	3,56
54	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	4,11
55	4	5	5	4	5	5	3	3	3	4	41	4,11
56	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	41	4,00
57	5	4	4	5	5	4	3	3	2	5	40	3,89
58	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	44	4,33
59	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	43	4,33
60	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	40	3,89
61	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	41	4,00
62	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	41	4,00
63	5	5	3	5	5	4	4	4	3	5	43	4,22
64	5	4	4	4	5	4	5	2	3	4	40	4,00
65	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	43	4,44

66	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	38	3,89
67	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44	4,44
68	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	41	4,22
69	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	43	4,44
70	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	40	4,00
71	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	43	4,44
72	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	40	4,00
73	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	41	4,00
74	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	38	3,78
75	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	39	4,00
76	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	36	3,67
77	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	39	3,89
78	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	36	3,56
79	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	39	3,78
80	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	37	3,67
81	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	39	3,89
82	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37	3,67
83	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	38	3,78
84	4	3	2	4	5	4	4	2	3	3	34	3,44
85	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	34	3,44
86	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	36	3,67
87	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	3,89
88	4	3	2	5	4	4	3	3	3	4	35	3,44
89	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37	3,67
90	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	3,89
91	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	42	4,22
92	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	36	3,67
93	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38	3,78
94	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47	4,67
95	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	37	3,67
Total	395	381	374	391	388	400	385	339	341	391	3785	377,1111

FREKUENSI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	30	27	23	27	29	28	22	5	11	31
4	54	47	48	54	50	59	60	51	44	47
3	7	16	19	12	11	8	9	32	31	14
2	4	5	5	2	5	0	4	7	8	3
1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
JUMLAH	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	150	135	115	135	145	140	110	25	55	155
4	216	188	192	216	200	236	240	204	176	188
3	21	48	57	36	33	24	27	96	93	42
2	8	10	10	4	10	0	8	14	16	6
1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
JUMLAH	395	381	374	391	388	400	385	339	341	391

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	31,58	28,42	24,21	28,42	30,53	29,47	23,16	5,26	11,58	32,63
4	56,84	49,47	50,53	56,84	52,63	62,11	63,16	53,68	46,32	49,47
3	7,37	16,84	20,00	12,63	11,58	8,42	9,47	33,68	32,63	14,74
2	4,21	5,26	5,26	2,11	5,26	0,00	4,21	7,37	8,42	3,16
1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,05	0,00
JUMLAH	100	100	100	100	100	100,00	100	100	100	100

Jawaban Responden Y

Responden	No. Pernyataan										Jumlah	RATA2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	35	3,44
2	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	40	4,11
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38	3,78
4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	39	3,89
5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	40	4,00
6	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	37	3,89
7	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	37	3,78
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	3,89
9	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	34	3,44
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3,89
11	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	36	3,56
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	4,00
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
14	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38	3,78
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
16	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	36	3,67
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	3,89
18	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	36	3,56
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
20	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	46	4,56
21	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	42	4,22
22	5	5	4	4	3	5	4	5	3	5	43	4,22
23	2	3	3	3	5	5	4	3	3	5	36	3,44
24	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	26	2,67
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,11
26	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	36	3,44
27	3	5	4	4	2	4	4	5	2	2	35	3,67
28	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	44	4,33
29	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	39	3,89
30	5	5	4	4	4	5	4	5	2	4	42	4,22
31	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	43	4,33

32	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	39	3,89
33	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	46	4,67
34	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	45	4,44
35	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	45	4,44
36	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	38	3,89
37	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	3,11
38	5	3	3	3	3	4	2	3	2	4	32	3,11
39	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	43	4,33
40	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	41	4,00
41	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42	4,22
42	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43	4,22
43	4	3	3	3	3	5	5	3	5	4	38	3,78
44	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44	4,33
45	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	4,11
46	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43	4,33
47	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	42	4,22
48	3	3	3	3	3	5	5	3	5	4	37	3,67
49	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4,11
50	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	39	3,89
51	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	47	4,67
52	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	37	3,67
53	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	42	4,11
54	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	45	4,56
55	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4,22
56	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	46	4,56
57	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	41	4,00
58	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	42	4,22
59	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	41	4,00
60	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	40	4,00
61	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	36	3,44
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,89
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
64	2	3	3	3	4	4	5	3	5	5	37	3,56
65	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	40	4,00

66	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	35	3,56
67	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42	4,22
68	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	39	3,89
69	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	45	4,44
70	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	40	4,00
71	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	36	3,44
72	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38	3,78
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	3,89
74	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	34	3,44
75	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	39	3,89
76	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	39	3,78
77	3	3	3	3	3	5	5	3	5	4	37	3,67
78	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	4,11
79	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	44	4,44
80	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	44	4,33
81	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	41	4,11
82	3	4	5	4	5	2	5	5	5	4	42	4,22
83	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	38	3,78
84	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32	3,11
85	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	40	4,00
86	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	36	3,56
87	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	40	3,89
88	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37	3,67
89	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37	3,67
90	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	38	3,78
91	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	38	3,78
92	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	32	3,11
93	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	35	3,44
94	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	39	3,89
95	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	40	4,00
Total	368	370	360	362	361	399	396	356	378	388	3738	372,2222

[illegible]