Lampiran 1. SK Bimbingan 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 : 2750/34/ST/AK/D/X/2025

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

Nama : **Hj. Renny Sri Purwanti, S.Pd., M.M.**
sebagai Pembimbing I

Nama : **Ruli Moechamad Chaerudin, S.E, M.M.**
sebagai Pembimbing II

Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :

Nama : **CHINTIYA PEBRIYANTI**
NIM : 3402220496
Program Studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : **PENGARUH CUSTOMER RESPONSE TIME VIA CHAT DAN KUALITAS KOMUNIKASI DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA CV DUNIA BERTANI MANDIRI)**

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

Lampiran 2. Surat Pengantar Ijin Penelitian

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. 4662/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020
Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

Nomor : 144/34/SP/AK/DI/II/2026
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada Yth.
Toko Pertanian Online AHJM Farm
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:

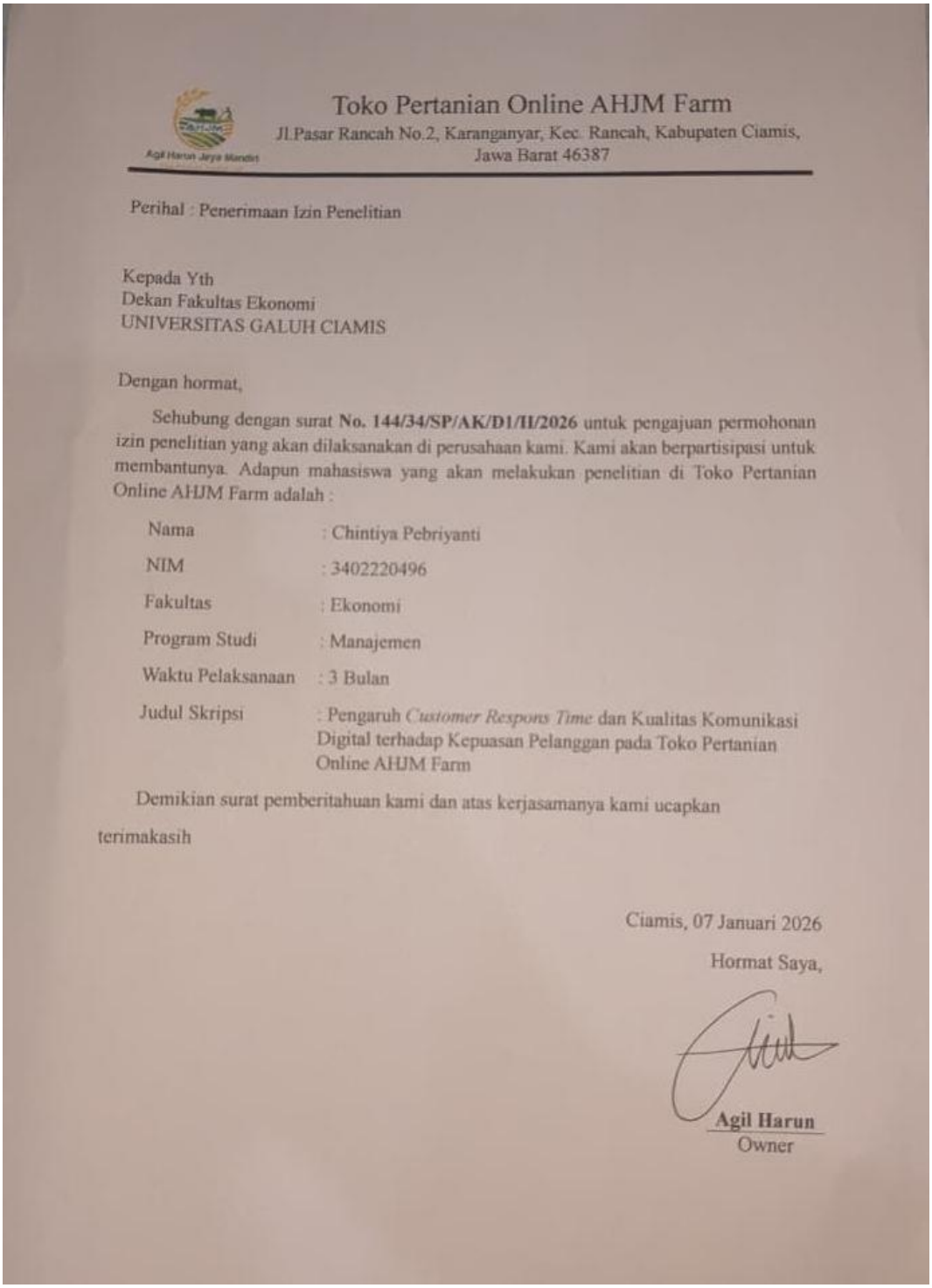
N a m a	: Chintiya Pebriyanti
Nomor Pokok / NIM	: 3402220496
Asal Program Studi	: Manajemen
Tempat Tanggal Lahir	: Ciamis, 24 Februari 2004
Telepon / HP	: 082258157689
Alamat	: Dusun Curug RT. 001/RW. 001, Desa Giriharja, Kec. Rancah, Kabupaten Ciamis,Jawa Barat
Lamanya Penelitian	: 3 Bulan
Judul Penelitian	: Pengaruh Customer Response Time dan Kualitas Komunikasi Digital Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Pertanian Online AHJM Farm)

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

Ciamis, 02 Februari 2026
a.n Dekan,
Waki Dekan I

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

Lampiran 3 Surat Balasan Ijin Penelitian



Toko Pertanian Online AHJM Farm
Jl.Pasar Rancah No.2, Karanganyar, Kec. Rancah, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46387

Perihal : Penerimaan Izin Penelitian

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi
UNIVERSITAS GALUH CIAMIS

Dengan hormat,

Sehubung dengan surat **No. 144/34/SP/AK/D1/II/2026** untuk pengajuan permohonan izin penelitian yang akan dilaksanakan di perusahaan kami. Kami akan berpartisipasi untuk membantunya. Adapun mahasiswa yang akan melakukan penelitian di Toko Pertanian Online AHJM Farm adalah :

Nama	: Chintiya Pebriyanti
NIM	: 3402220496
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: Manajemen
Waktu Pelaksanaan	: 3 Bulan
Judul Skripsi	: Pengaruh *Customer Respons Time* dan Kualitas Komunikasi Digital terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Pertanian Online AHJM Farm

Demikian surat pemberitahuan kami dan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih

Ciamis, 07 Januari 2026

Hormat Saya,

Agil Harun
Owner

Lampiran 4 Data Jumlah Konsumen

DATA PENJUALAN TOKO PERTANIAN ONLINE AHJM FARM
PERIODE BULAN JANUARI – DESEMBER 2025

No	Bulan	Jumlah Pembeli
1	Juni	264
2	Juli	238
3	Agustus	106
4	September	75
5	Oktober	118
6	November	71
Jumlah		**872**

Ciamis, Februari 2026
Mengetahui

Agil Harun
Owner

Lampiran 5 Surat Pengantar Kuesioner Pra Survei

SURAT PENGANTAR KUESIONER PRA SURVEI

Kepada Yth:
Bapak/Ibu/Saudara/i
Konsumen Toko Pertanian Online AHJM Farm
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Bersama surat ini peneliti yang bernama Chintiya Pebriyanti (3402220496) bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis. Adapun judul penelitian ini adalah **"Pengaruh *Customer Response Time* dan Kualitas Komunikasi Digital terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada Toko Pertanian Online AHJM Farm)"**.

Penelitian ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah saja, untuk itu semua jawaban dari Bapak/Ibu akan dijamin kerahasiaannya dan sama sekali tidak ada hubungannya dengan kondisi Bapak/Ibu. Atas perhatian, bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi angket ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaiakum Wr.Wb.

Ciamis, 8 Februari 2026
Peneliti

Chintiya Pebriyanti
3402220496

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah pernyataan-pernyataan dengan seksama.
2. Isi identifikasi data diri anda sesuai dengan kolom yang tersedia.
3. Pernyataan ini berkaitan dengan sosial media marketing, citra merek, dan keputusan pembelian.
4. Silahkan beri tanda checklist (√) pada kolom yang disediakan sesuai dengan pendapat anda.

   Keterangan :

   Sangat Setuju : SS
   Setuju : S
   Cukup Setuju : CS
   Tidak Setuju : TS
   Sangat Tidak Setuju : STS
5. Terima kasih atas bantuan, partisipasi dan kerja sama anda.

CUSTOMER RESPONSE TIME
(X_1)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
Kecepatan Respon Awal (*Initial Response Time*)						
1.	AHJM Farm sigap dalam merespons keluhan yang konsumen sampaikan					
Waktu Penyelesaian Masalah (*Problem Resolution Time*)						
2.	Permasalahan yang konsumen alami dapat diselesaikan oleh AHJM Farm dalam waktu yang singkat.					
Konsistensi Waktu Respon						
3.	Waktu respon yang diberikan AHJM Farm relatif konsisten setiap kali konsumen menghubungi					
Kesesuaian Waktu Respon dengan Harapan Pelanggan						
4.	Waktu respon AHJM Farm sesuai dengan harapan konsumen sebagai pelanggan					
Ketepatan dan Kejelasan Respon						
5.	Informasi yang diberikan oleh AHJM Farm sangat jelas dan mudah dipahami					

Keterangan :
Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)

KUALITAS KOMUNIKASI DIGITAL
(X_2)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
Interaktivitas (*Interactivity*)						
1.	AHJM Farm merespons pesan atau pertanyaan konsumen dengan cepat melalui media digital					
Efektivitas Konten dan Kualitas Informasi (*Content Quality*)						
2.	Informasi yang disampaikan AHJM Farm sesuai dengan kebutuhan konsumen sebagai pelanggan					
Aksesibilitas dan Fleksibilitas (*Accessibility*)						
3.	Konsumen dapat mengakses layanan dan informasi AHJM Farm dengan baik melalui perangkat mobile maupun *desktop*					
Keamanan dan Kepercayaan (*Security & Trustworthiness*)						
4.	Konsumen merasa data pribadinya aman saat berkomunikasi atau bertransaksi dengan AHJM Farm secara online					
Kecepatan Penyampaian (*Speed of Transmission*)						
5.	Informasi penting seperti konfirmasi pesanan dan status transaksi disampaikan AHJM Farm dengan cepat					

Keterangan :
Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)

KUALITAS KEPUASAN PELANGGAN
(Y)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
Kesesuaian Harapan						
1.	Konsumen merasa puas karena produk yang dipasarkan sesuai dengan harapan konsumen					
2.	Konsumen puas memakai produk dari AHJM Farm karena pelayanan dari karyawan melebihi yang diharapkan					
Minat Berkunjung Kembali						
3.	Konsumen berminat berkunjung dan memakai kembali membeli produk dari AHJM Farm karena prosesnya cepat					
4.	Konsumen berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan					
Ketersediaan Merkomendasikan						
5.	Konsumen menyarankan teman atau kerabat membeli produk dari AHJM Farm karena pelayanan yang memuaskan					
6.	Konsumen menyarankan teman atau kerabat membeli produk dari AHJM Farm karena fasilitas yang memadai					

Keterangan :
Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)

Lampiran 6 Kuesioner Penelitian

SURAT PENGANTAR ANGKET

Kepada yth.
Konsumen Toko Pertanian Online AHJM Farm

di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan kerendahan hati, saya Chintiya Pebriyanti mahasiswa tingkat akhir Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis sedang menyusun tugas akhir (skripsi), memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pernyataan yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu: "**Pengaruh *Customer Response Time* dan Kualitas Komunikasi Digital terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada Toko Pertanian Online AHJM Farm)".**

Penelitian ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah saja, untuk itu semua jawaban dari bapak/ibu akan dijamin kerahasiaannya dan sama sekali tidak ada hubungannya dengan kondite bapak/ibu.

Demikian pernyataan ini saya sampaikan. Atas perhatian, bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi angket ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Ciamis, Mei 2026

Peneliti

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (Boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Usia : ☐ < 30 tahun
   ☐ 31 s/d 35 tahun
   ☐ 36 s/d 40 tahun
   ☐ > 40 tahun
4. Pendidikan ☐ SD/SMP ☐ SMA ☐ Diploma
   ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
5. Pekerjaan ☐ PNS ☐ Pegawai Swasta/BUMN
   ☐ Wiraswasta ☐ Pelajar
   ☐ Petani ☐ Lain-lain

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Setiap pertanyaan dijawab/ diisi oleh Bapak/ Ibu sebenarnya.
2. Jawaban cukup dengan memberikan tanda (✓) pada alternatif jawaban yang tersedia
3. Jika terjadi kekeliruan dalam pengisiannya, cukup dengan memberikan tanda lingkaran pada jawaban yang salah dan diganti dengan alternative jawaban yang dianggap sesuai.
4. Ada 5 (lima) alternative jawaban yang dipilih

KUESIONER

***CUSTOMER RESPONSE TIME* (X_1)**

Mohon di jawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah disediakan !

No	Pernyataan	Jawaban Pertanyaan				
		SS	S	CS	TS	STS
Kecepatan Respon Awal (*Initial Response Time*)						
1.	Pihak AHJM Farm selalu sigap dalam merespons keluhan yang konsumen sampaikan					
2.	AHJM Farm mampu memberikan balasan dengan cepat ketika konsumen menghubungi toko					
Waktu Penyelesaian Masalah (*Problem Resolution Time*)						
3.	AHJM Farm mampu menyelesaikan permasalahan yang dialami konsumen dalam waktu yang relatif singkat					
4.	Pihak AHJM Farm mampu menyelesaikan masalah dengan cepat dan tidak berbelit-belit					
Konsistensi Waktu Respon						
5.	AHJM Farm mampu memberikan waktu respon yang relatif konsisten kepada konsumen setiap kali menghubungi					
6.	AHJM Farm jarang mengalami keterlambatan dalam merespons pelanggan					
Kesesuaian Waktu Respon dengan Harapan Pelanggan						
7.	AHJM Farm memberikan waktu respon yang sesuai dengan harapan konsumen sebagai pelanggan					
8.	AHJM Farm mampu memberikan respon yang cepat tanggap sehingga tidak menimbulkan rasa kecewa kepada konsumen					
Ketepatan dan Kejelasan Respon						
9.	AHJM Farm mampu memberikan informasi yang mudah dipahami kepada konsumen					
10.	AHJM Farm mampu memberikan respon yang sangat jelas sehingga tidak menimbulkan kebingungan					

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

CS = Cukup Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

KUESIONER

KUALITAS KOMUNIKASI DIGITAL (X_2)

Mohon di jawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah disediakan !

No	Pernyataan	Jawaban Pertanyaan				
		SS	S	CS	TS	STS
Interaktivitas (*Interactivity*)						
1.	AHJM Farm merespons pesan atau pertanyaan konsumen dengan cepat melalui media digital					
2.	AHJM Farm mampu menjalin komunikasi dua arah dengan konsumen secara baik					
Efektivitas Konten dan Kualitas Informasi (*Content Quality*)						
3.	AHJM Farm mmapu menyampaikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen sebagai pelanggan					
4.	AHJM Farm menyampaikan informasi produk dengan jelas dan mudah dipahami					
Aksesibilitas dan Fleksibilitas (*Accessibility*)						
5.	AHJM Farm mampu menyediakan informasi yang dapat diakses dengan mudah melalui smartphone maupun komputer kepada konsumen					
6.	AHJM Farm mampu menyediakan media digital yang mudah digunakan oleh konsumen					
Keamanan dan Kepercayaan (*Security & Trustworthiness*)						
7.	AHJM Farm mampu memberikan jaminan keamanan data pribadi kepada konsumen saat berkomunikasi atau bertransaksi secara online					
8.	AHJM Farm mampu memberikan informasi yang jujur dan jelas					
Kecepatan Penyampaian (*Speed of Transmission*)						
9.	AHJM Farm mampu menyampaikan informasi penting seperti konfirmasi pesanan dan status transaksi dengan cepat					
10.	AHJM Farm mampu menyampaikan informasi produk atau layanan dengan cepat					

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

CS = Cukup Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

KUESIONER
KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Mohon di jawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah disediakan !

No	Pernyataan	Jawaban Pernyataan				
		SS	S	CS	TS	STS
Kesesuaian Harapan						
1.	Konsumen merasa puas karena produk yang dipasarkan sesuai dengan harapan konsumen					
2.	Konsumen puas menggunakan produk dari AHJM Farm karena pelayanan dari karyawan melebihi yang diharapkan					
3.	Konsumen puas dengan AHJM Farm karena fasilitas penunjang melebihi harapan					
Minat Berkunjung Kembali						
4.	Konsumen berminat berkunjung dan membeli kembali produk dari AHJM Farm karena prosesnya cepat					
5.	Konsumen berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh pihak AHJM Farm memuaskan					
6.	Konsumen berminat untuk berkunjung kembali karena fasiltas penunjang memadai					
7.	Konsumen berminat untuk berkunjung kembali setelah merasakan manfaat produk yang memiliki kualitas yang baik					
Ketersediaan Merkomendasikan						
8.	Konsumen menyarankan teman atau kerabat membeli produk dari AHJM Farm karena pelayanan yang memuaskan					
9.	Konsumen menyarankan teman atau kerabat membeli produk dari AHJM Farm karena manfaat yang di dapat setelah menggunakan produk					
10.	Konsumen bersedia untuk merekomendasikan AHJM Farm kepada keluarga					

Keterangan :
SS = Sangat Setuju
S = Setuju
CS = Cukup Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

Lampiran 7. Rekapitulasi Jawaban Responden

TANGGAPAN RESPONDEN UNTUK VARIABEL
***CUSTOMER RESPONSE TIME* (X_1)**

No. Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43
4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	44
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
10	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
11	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	44
12	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
13	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
14	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	44
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	41
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	42
33	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42

No. Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
34	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
35	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	45
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	44
39	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
42	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
43	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	44
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	46
46	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
47	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	44
48	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	43
49	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43
50	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	41
51	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	48
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	37
56	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	45
57	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
58	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	45
59	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	38
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	37
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	43
66	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
67	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
68	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45
69	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46
70	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	45

No. Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
71	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
72	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	47
73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
76	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47
79	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
80	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
81	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	44
82	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	44
83	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	45
84	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	44
85	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	40
86	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	41
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	44
∑	**383**	**377**	**373**	**390**	**391**	**384**	**382**	**382**	**381**	**371**	**3814**

TANGGAPAN RESPONDEN UNTUK VARIABEL KUALITAS KOMUNIKASI DIGITAL (X_2)

No. Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	44
4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	43
5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	42
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	40
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	46
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
15	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	46
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	40
23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
24	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	40
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
28	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
39	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

No. Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
43	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
47	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	46
48	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	44
49	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	37
50	5	5	1	5	4	4	4	3	4	4	39
51	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	46
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	41
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	37
56	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	45
57	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	43
58	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	44
59	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	40
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	5	5	5	4	4	3	1	1	2	4	34
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	42
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
68	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46
69	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	46
70	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	47
73	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	46
76	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
79	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47
80	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
81	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44
82	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	45
83	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42

No. Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
84	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	47
85	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	38
86	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	40
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	44
∑	**378**	**376**	**379**	**374**	**374**	**368**	**386**	**379**	**379**	**381**	**3774**

TANGGAPAN RESPONDEN UNTUK VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y)

No. Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	43
4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	45
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	40
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	45
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	36
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	42
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
28	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	47
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
34	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	45
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	45
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

No. Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
41	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40
46	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	45
47	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	46
48	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	44
49	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	41
50	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	42
51	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	47
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	46
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	36
56	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46
57	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	45
58	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	44
59	4	4	3	5	3	3	4	5	5	5	41
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
62	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
63	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	40
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	5	2	4	4	4	3	4	5	3	5	39
66	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
67	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	38
68	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43
69	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
70	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	46
73	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	43
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
76	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	43
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47
79	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
80	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
81	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	45
82	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	43
83	4	4	5	4	3	5	3	4	5	4	41

No. Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
84	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	42
85	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	42
86	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
87	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
∑	**385**	**371**	**379**	**380**	**368**	**383**	**363**	**387**	**382**	**382**	**3780**