DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

NIM	24220077
Nama Lengkap	: Hamida Osa
Tempat, dan tanggal lahir	: Jakarta, 18 September 2001
Alamat Lengkap	: The Icon Residence 2, Jl. Mufakat, Pd Ranggon, Kec. Cipayung, Jakarta Timur, 13860.

II. Pendidikan

a. Formal

1. SDN Jatinergara Kaum 04 Petang
2. SMP N 158 Jakarta Timur
3. SMK N 44 Jakarta Pusat

b. Tidak Formal

1. Mengikuti Sertifikat Digita Marketing LSP-BNSP Januari 2026

III. Riwayat Pengalaman Berorganisasi / Pekerjaan

1. Praktik Kerja Lapangan
   PT ASDP Indonesia Ferry (3 bulan) 2018
2. PT Hirra Jaya, Office Administrator 2020 - 2025
3. PT Pilar Effendi Komited, Office Administrator 2025 - Sekarang



Jakarta, 9 Juli 2026

Hamida Osa

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI	LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI
	UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

NIM : 24220077
Nama Lengkap : Hamida Osa
Dosen Pembimbing : Bryan Givan, S.E., M.M
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina Bekasi Narogong KM7.

No	Tgl Bimbingan	Pokok Pembahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	4 Mei 2026	Pengajuan judul penelitian	
2	9 Mei 2026	Revisi pengajuan judul penelitian	
3	11 Mei 2026	Pembahasan bab 1, pendahuluan	
4	1 Juni 2026	Pembahasan bab 2, tinjauan pustaka dan landasan teori	
5	22 Juni 2026	Pembahasan bab 3, hasil dan pembahasan	
6	25 Juni 2026	Revisi bab 3, penyebaran kuesioner, dan olah data melalui spss	
7	30 Juni 2026	Pembahasan bab 4, hasil dan pembahasan, output spss	
8	15 Juli 2026	Pemeriksaan akhir keseluruhan skripsi, abstrak, daftar pustaka, format penulisan, surat persetujuan mengikuti sidang skripsi	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.
Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 6 April 2026
- Diakhiri pada tanggal : 31 Juli 2026
- Jumlah pertemuan bimbingan : 12 Pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

(Bryan Givan, S.E., M.M)

SURAT PERNYATAAN

MENTOR PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Fauzi Ridwan
Jabatan	: Manajer Operasional
Instansi	: PT Pilar Effendi Komited

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Hamida Osa
NIM/NIS	: 24220077
Instansi Pendidikan	: Universitas Nusa Mandiri
Program Studi	: Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Adalah benar telah melaksanakan kegiatan Magang / Riset di **PT Pilar Effendi Komited** terhitung sejak tanggal **April 2026** sampai dengan **Agustus 2026.**

Selama periode tersebut, yang bersangkutan telah melaksanakan tugas-tugas di bawah bimbingan saya, yang meliputi:

1. Mempelajari sistem administrasi dan operasional SPBU.
2. Melakukan pengawasan dan pencatatan data pada sistem *Point of Sale* (POS).
3. Menganalisis laporan harian dan manajemen stok (30 ton/hari).
4. Membantu proses rekonsiliasi data *losses* dan administrasi kantor.

Selama kegiatan magang berlangsung, yang bersangkutan menunjukkan integritas, kedisiplinan, dan kemauan belajar yang sangat baik dalam memahami alur bisnis retail migas. Surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagai kelengkapan laporan magang dan keperluan administratif lainnya.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 2 Agustus 2026

SPBU 34 - 17113
BEKASI
Jl. Raya Narogong Km.7

Fauzi Ridwan

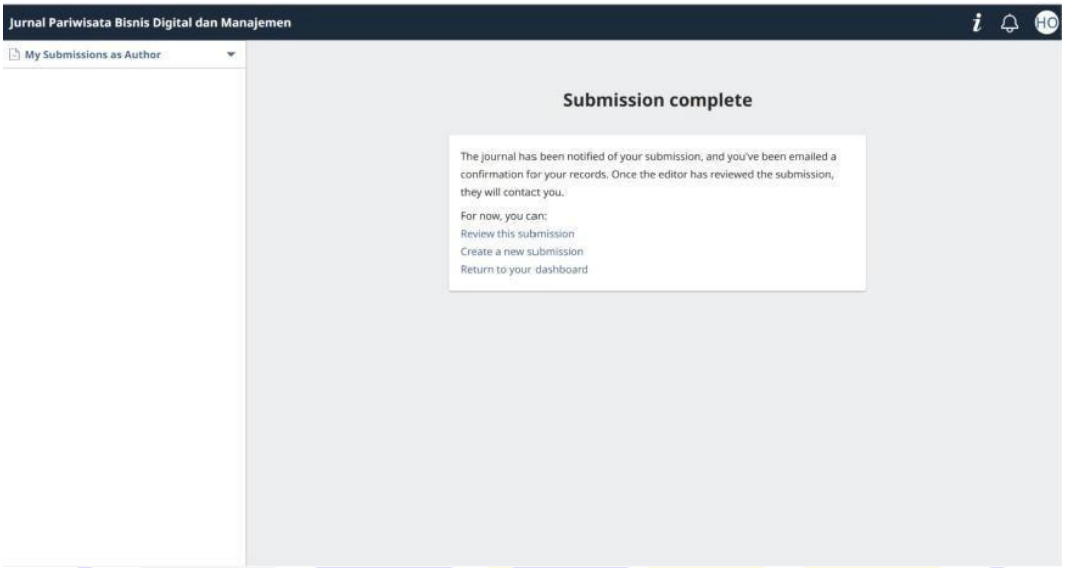
Manajer Operasional

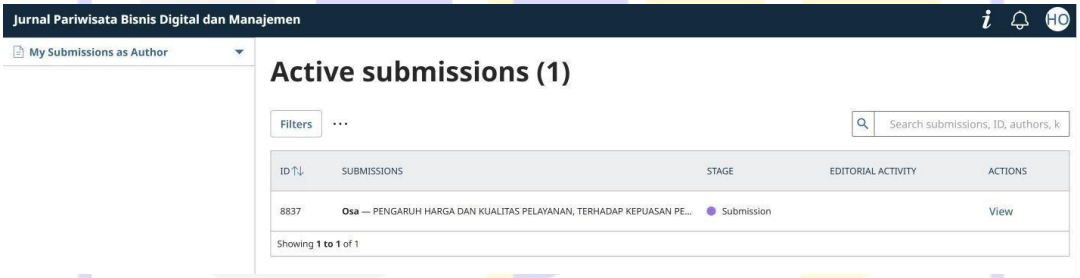
LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran A. Bukti Submit / Publish Artikel Ilmiah Jasdim

Link Submit :
https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/jasdim/dashboard/mySubmissions?currentViewId=active&workflowSubmissionId=8837&workflowMenuKey=workflow_1

Tempat Upload :
JASDIM (Jurnal Pariwisata Bisnis Digital dan Manajemen) Universitas Nusa Mandiri





UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Lampiran B. Lembar Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Pelanggan SPBU Pertamina Bekasi Narogong KM 7

Dengan hormat,

Perkenalkan, saya **Hamida Osa**, mahasiswi Program Studi Manajemen yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul:

"Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina Bekasi Narogong KM 7"

Sehubungan dengan penelitian tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Seluruh jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

Tidak ada jawaban benar atau salah dalam kuesioner ini. Oleh karena itu, saya mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan pengalaman dan kondisi yang sebenarnya.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Hamida Osa

Mahasiswi Program Studi Manajemen

Universitas Nusa Mandiri

Identitas Responden

Nama Lengkap : &.

Jenis Kelamin

- Laki laki
- Perempuan

Usia

- < 20 tahun
- 21 3 30 tahun
- 31 3 40 tahun
- > 50 tahun

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

Pekerjaan

- Pelajar / Mahasiswa
- Karyawan Swasta
- Wiraswasta
- PNS / TNI / POLRI

Frekuensi pengisian BBM di SPBU Pertamina Bekasi Narogong KM7.

- 1 3 2 kali per minggu
- 3 3 4 kali per minggu
- > 4 kali per minggu

Jenis Kendaraan

- Sepeda Motor
- Mobil Pribadi
- Kendaraan niaga / pick up
- Yang lain : &

Kuesioner ini terdiri dari 3 bagian yaitu Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Pada setiap bagian terdiri dari beberapa pertanyaan.

Petunjuk skala pengisian kuesioner

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

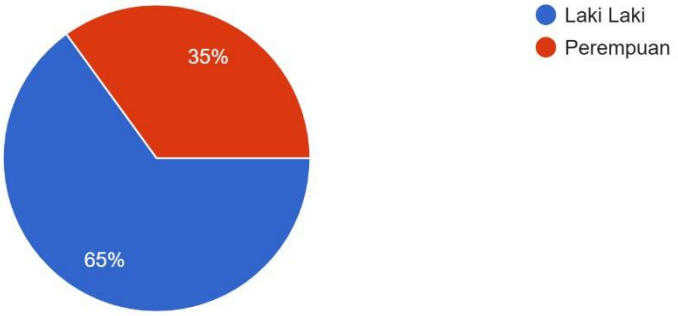
4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

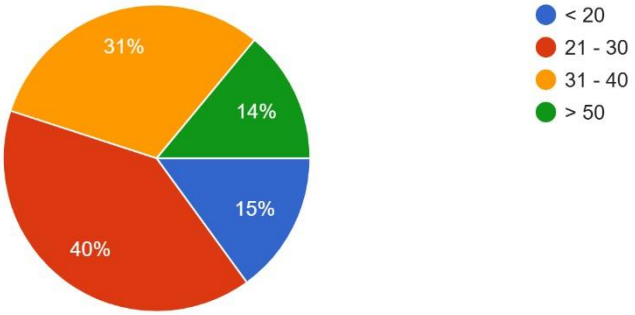
Jenis Kelamin

100 jawaban



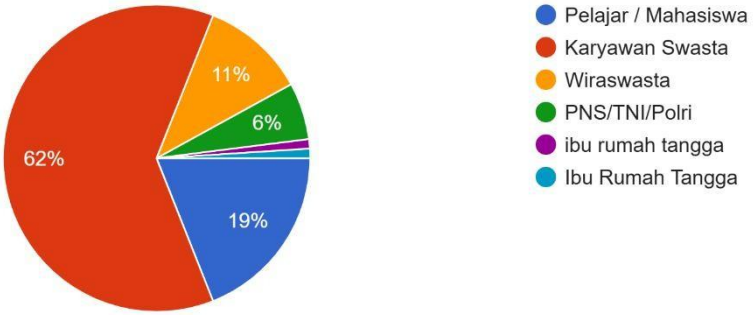
Usia

100 jawaban



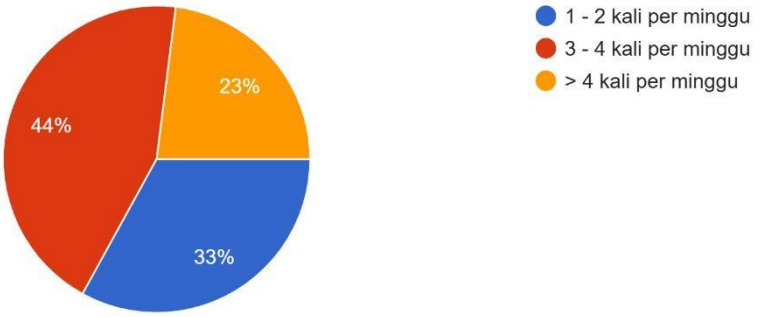
Pekerjaan

100 jawaban



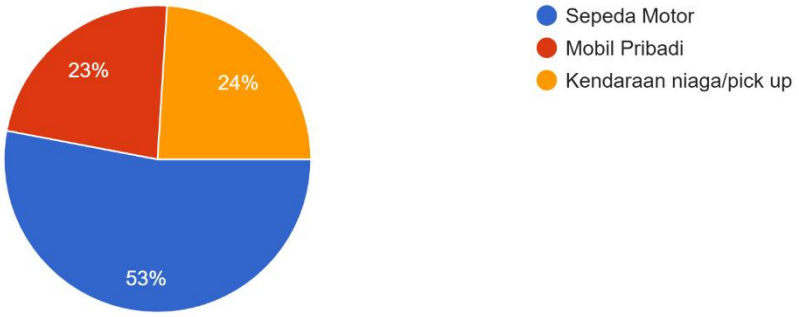
Frekuensi mengisi BBM di SPBU Pertamina Bekasi Narogong KM 7

100 jawaban



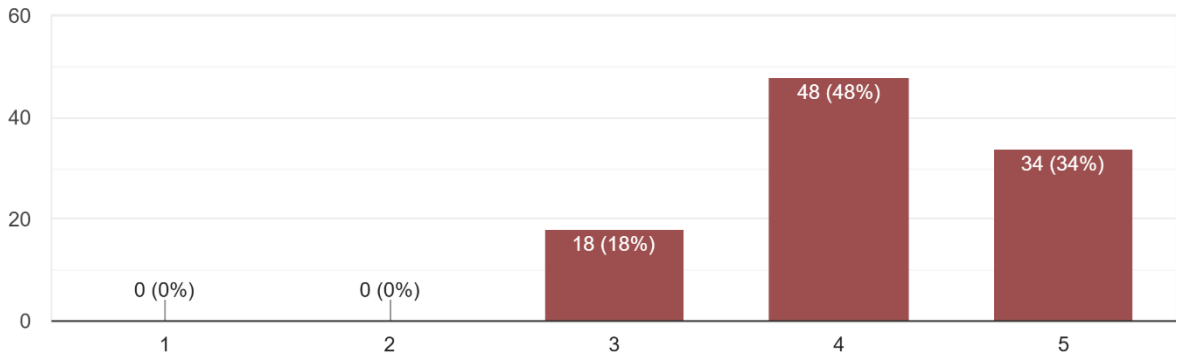
Jenis Kendaraan

100 jawaban



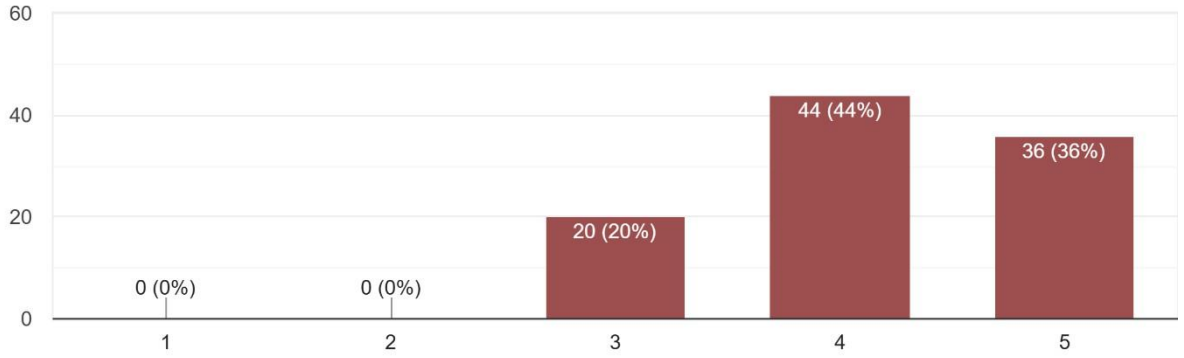
Harga yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan saya.

100 jawaban



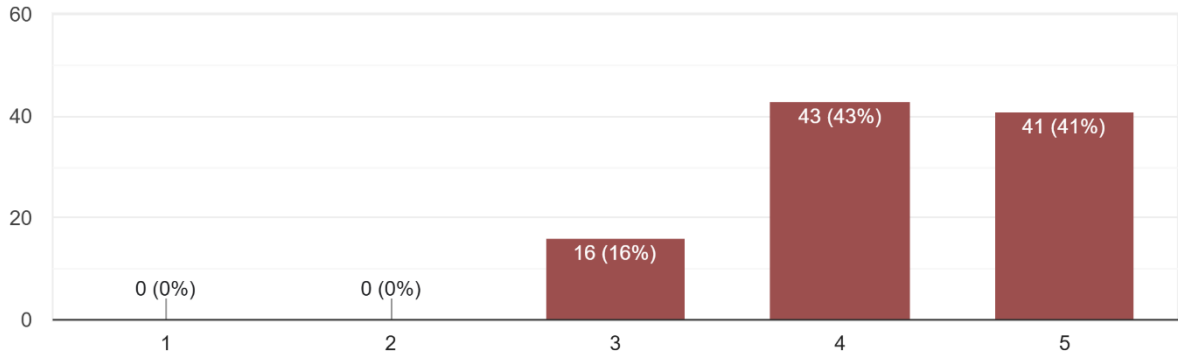
Biaya yang saya keluarkan untuk membeli BBM masih dapat dijangkau.

100 jawaban



Harga BBM sebanding dengan kualitas yang saya rasakan.

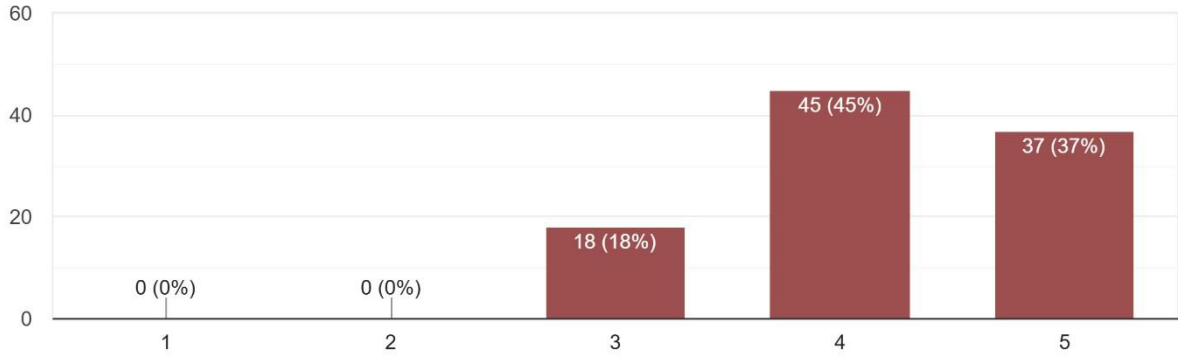
100 jawaban



I NUSA MANDIRI I

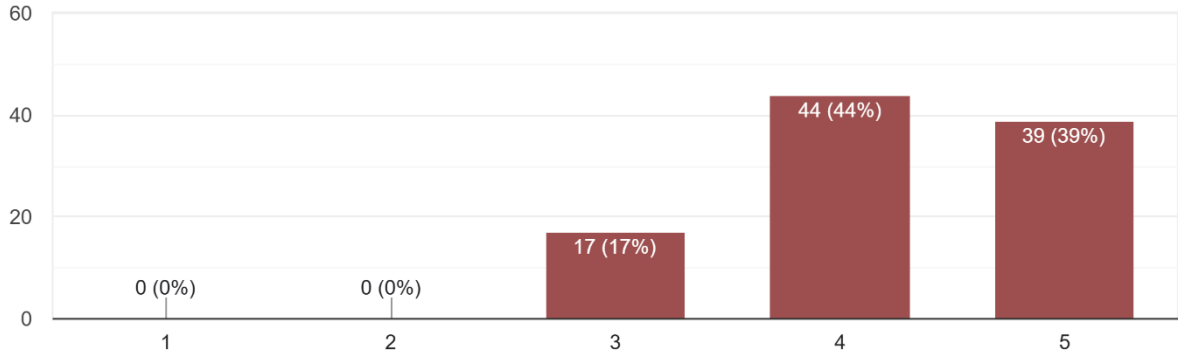
Kinerja BBM yang saya gunakan sesuai dengan biaya yang dibayarkan.

100 jawaban



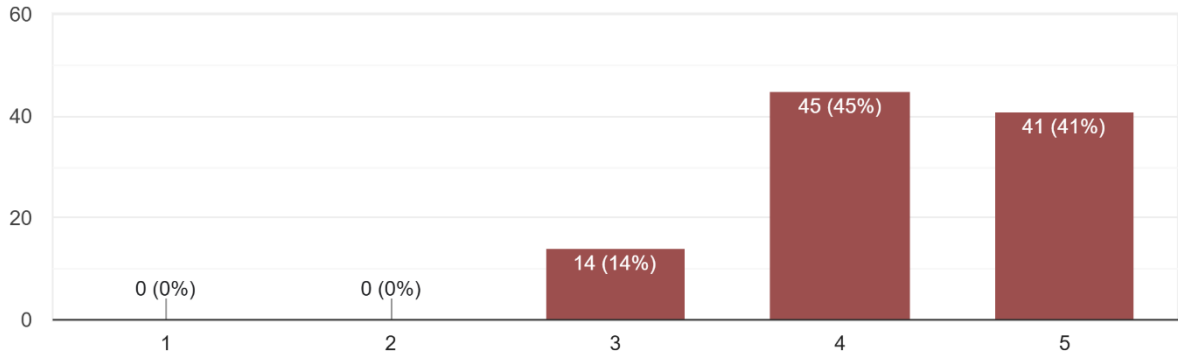
Manfaat yang saya peroleh sepadan dengan harga yang dibayar.

100 jawaban



Harga BBM memberikan nilai yang sesuai bagi saya.

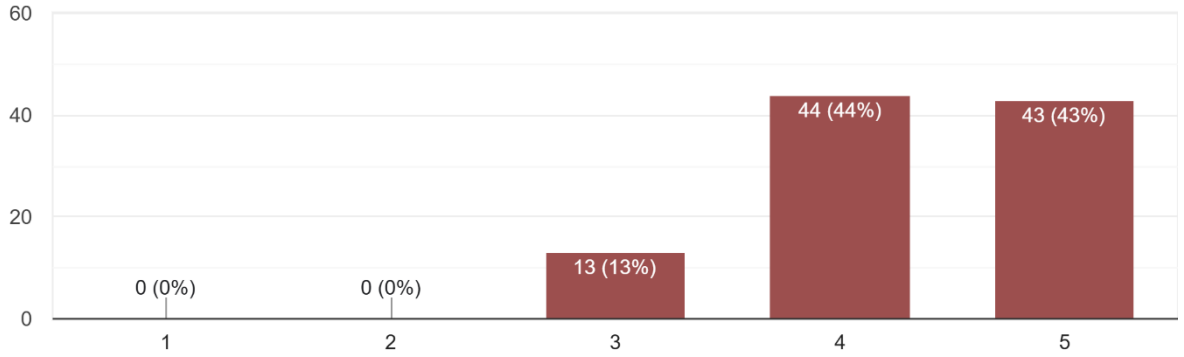
100 jawaban



I NUSA MANDIRI I

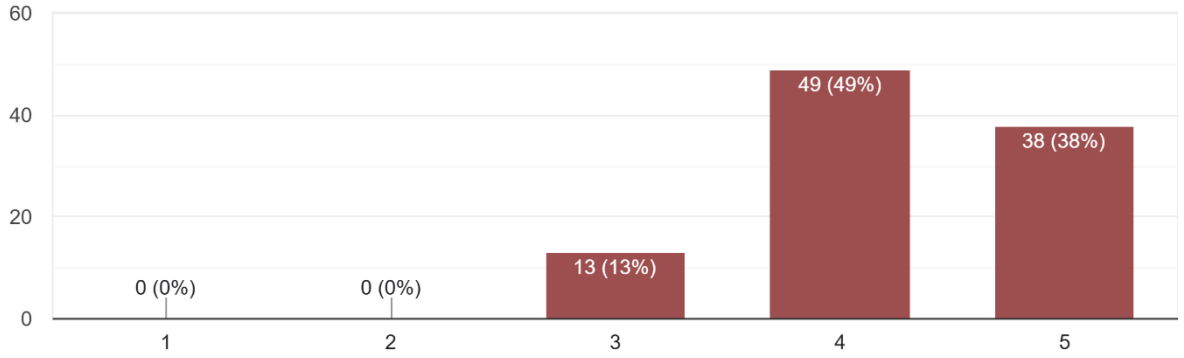
Harga BBM di SPBU ini mampu bersaing dengan SPBU lain.

100 jawaban



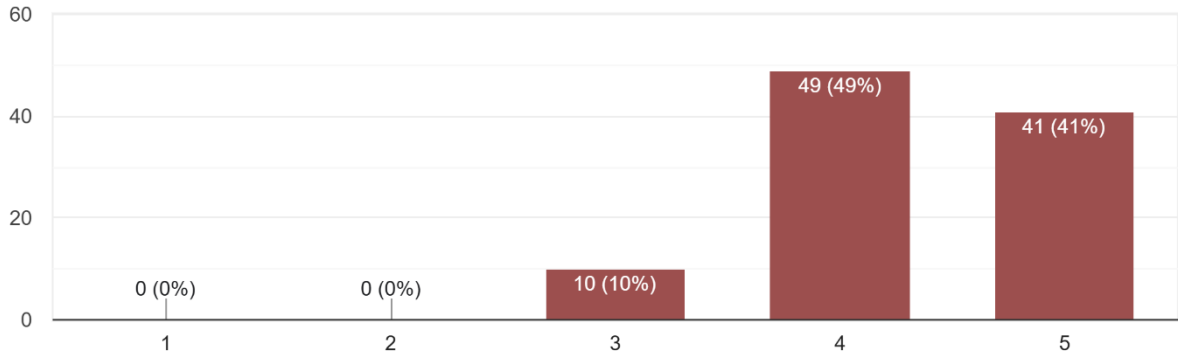
Tarif yang ditetapkan relatif kompetitif dibanding pesaing.

100 jawaban



Area SPBU terlihat bersih dan terawat.

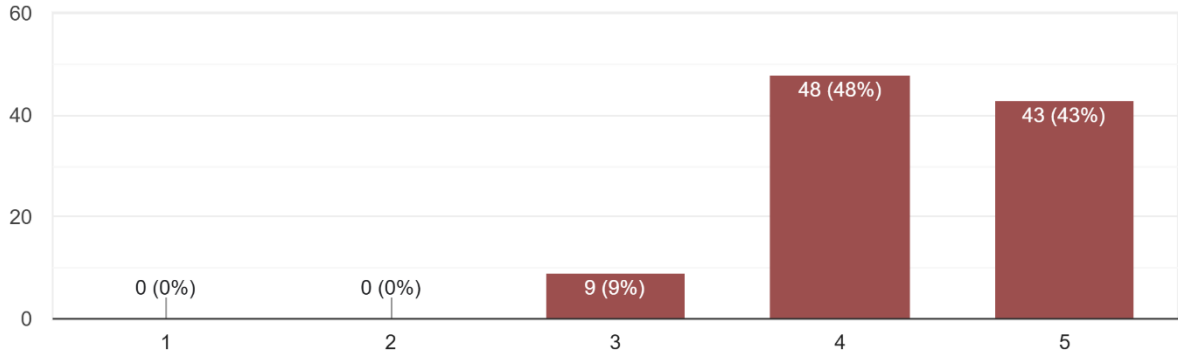
100 jawaban



I NUSA MANDIRI I

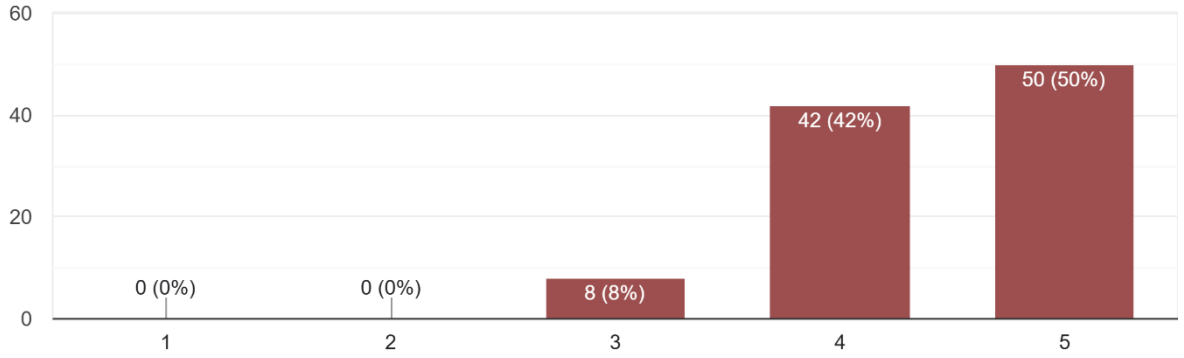
Fasilitas pendukung tersedia dalam kondisi baik.

100 jawaban



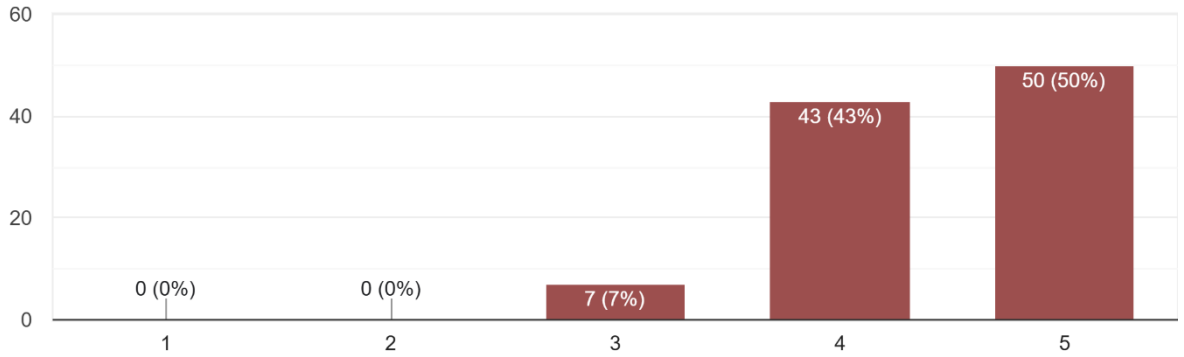
Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.

100 jawaban



Takaran BBM yang diberikan sesuai dengan jumlah pembelian.

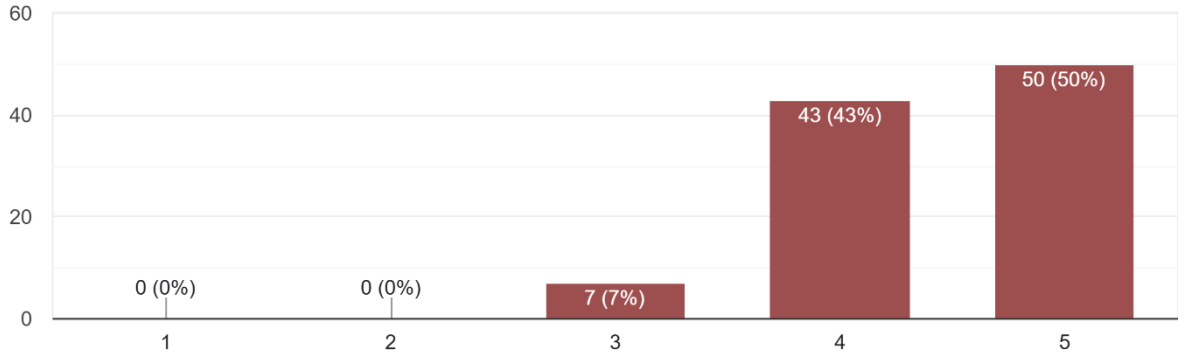
100 jawaban



I NUSA MANDIRI I

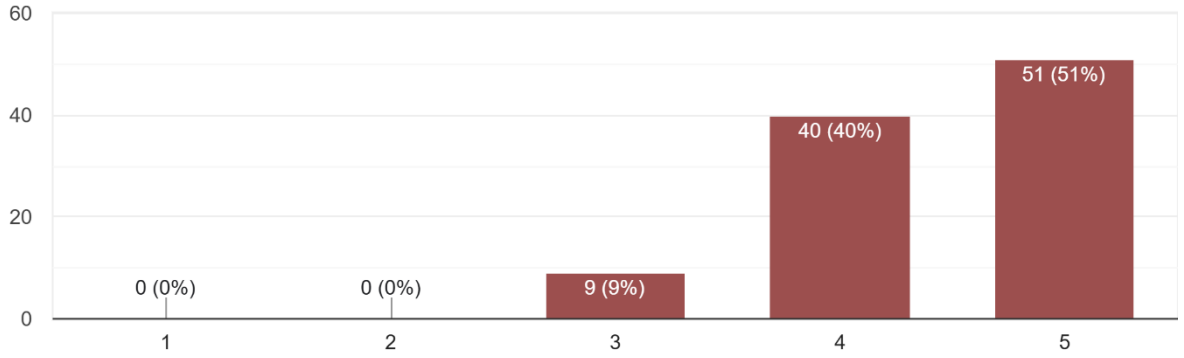
Petugas melayanin pelanggan dengan cepat dan sigap.

100 jawaban



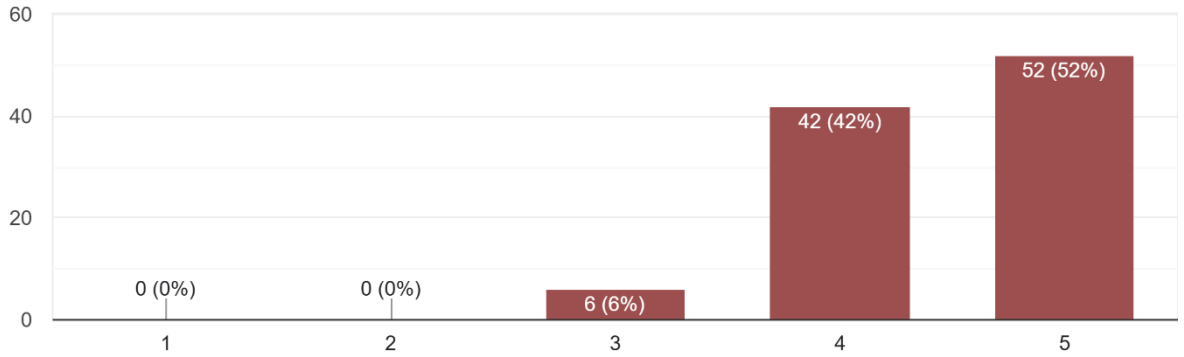
Petugas segera membantu ketika pelanggan membutuhkan bantuan.

100 jawaban



Petugas menunjukan sikap sopan saat melayani.

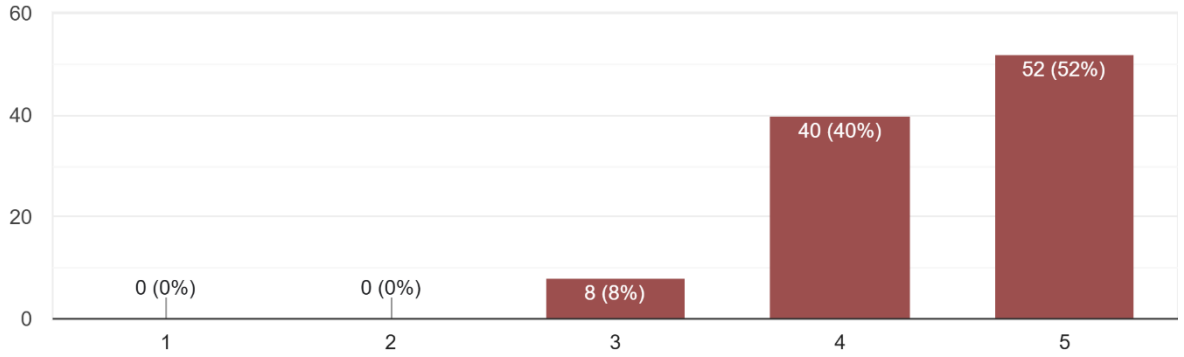
100 jawaban



I NUSA MANDIRI I

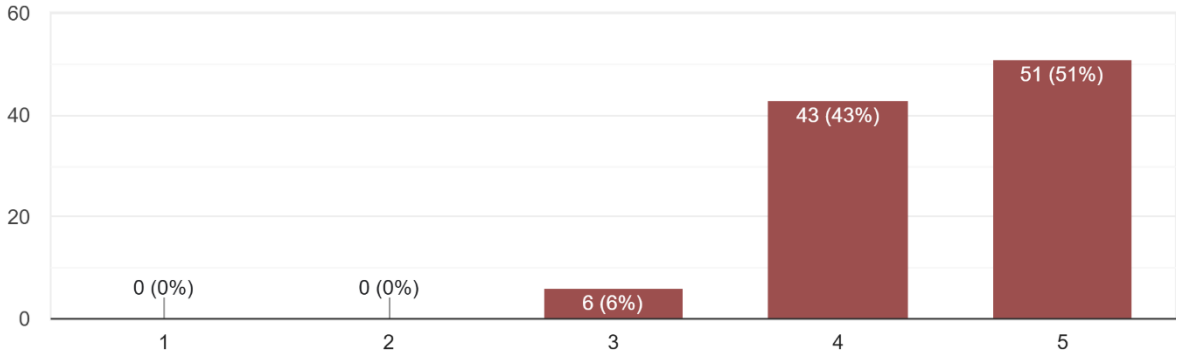
Saya merasa aman ketika melakukan transaksi di SPBU ini.

100 jawaban



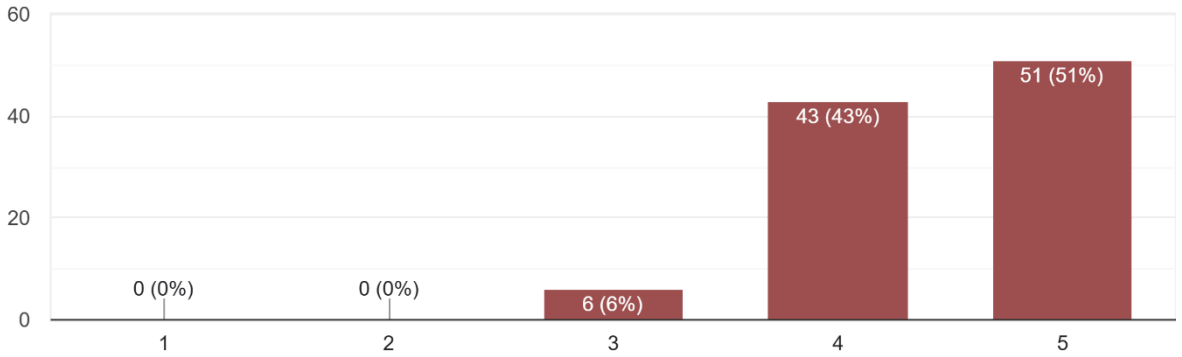
Petugas memberikan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.

100 jawaban



Petugas melayani pelanggan tanpa membedakan status atau latar belakang.

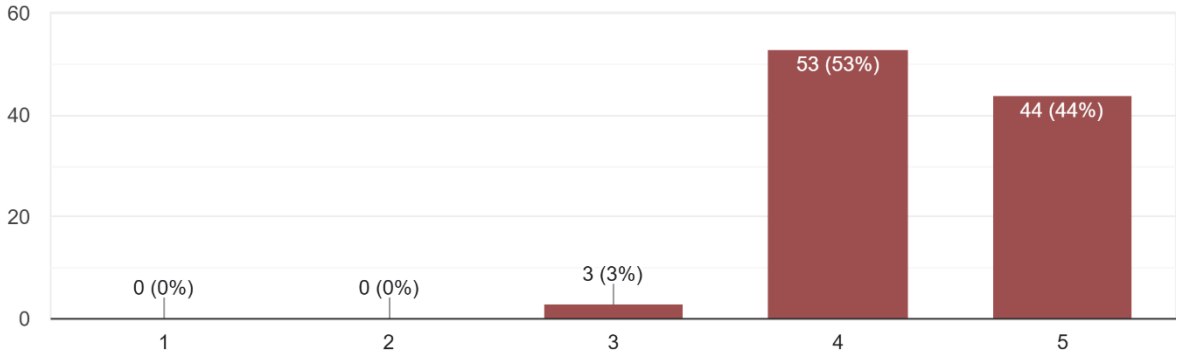
100 jawaban



I NUSA MANDIRI I

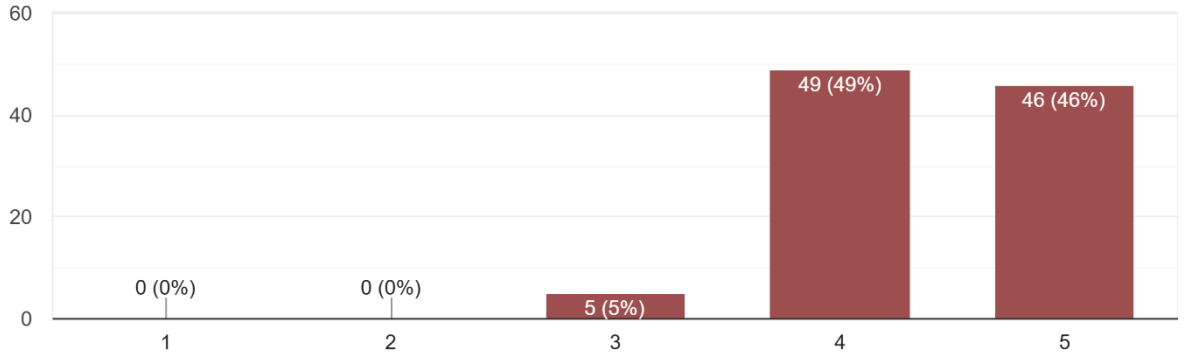
Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya.

100 jawaban



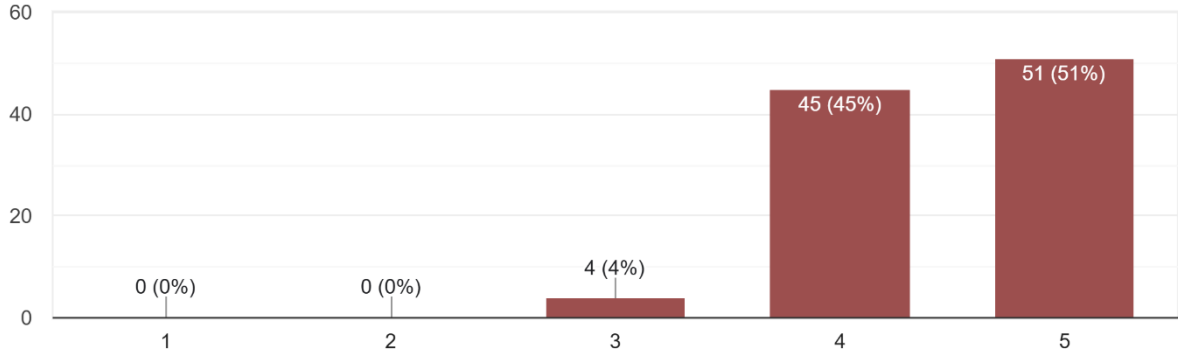
Pengalaman bertransaksi di SPBU ini memenuhi ekspetasi saya.

100 jawaban



Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh SPBU ini.

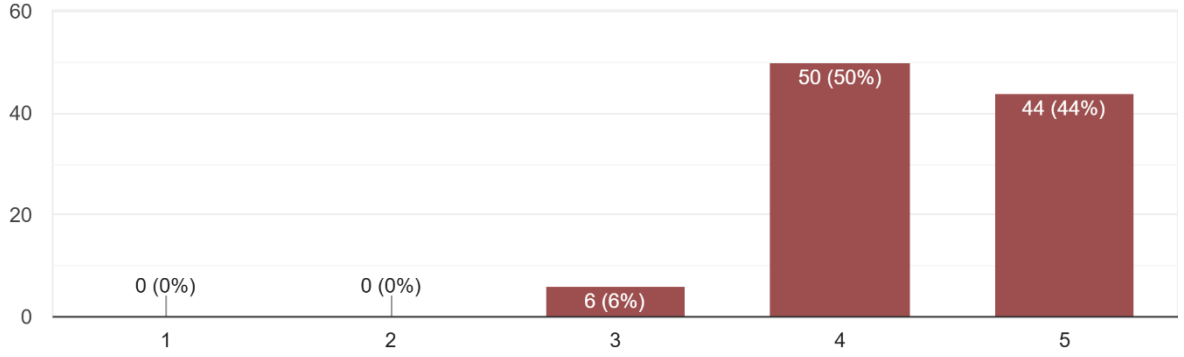
100 jawaban



I NUSA MANDIRI I

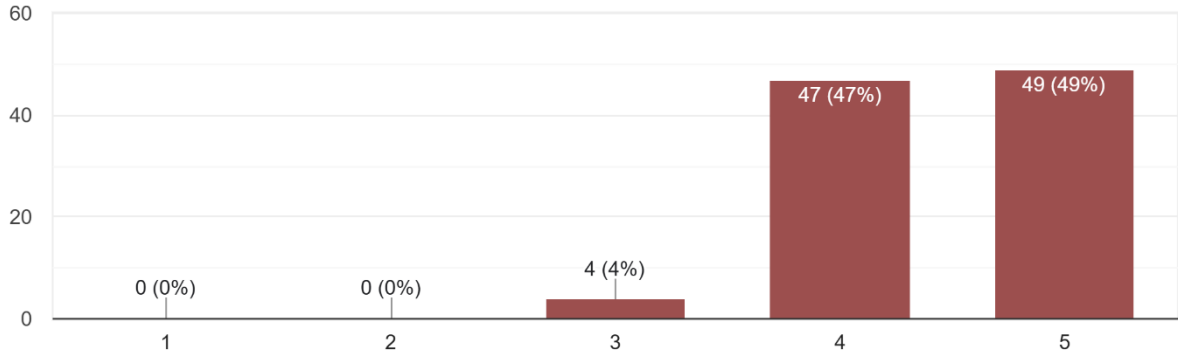
Secara keseluruhan, pengalaman saya di SPBU ini menyenangkan.

100 jawaban



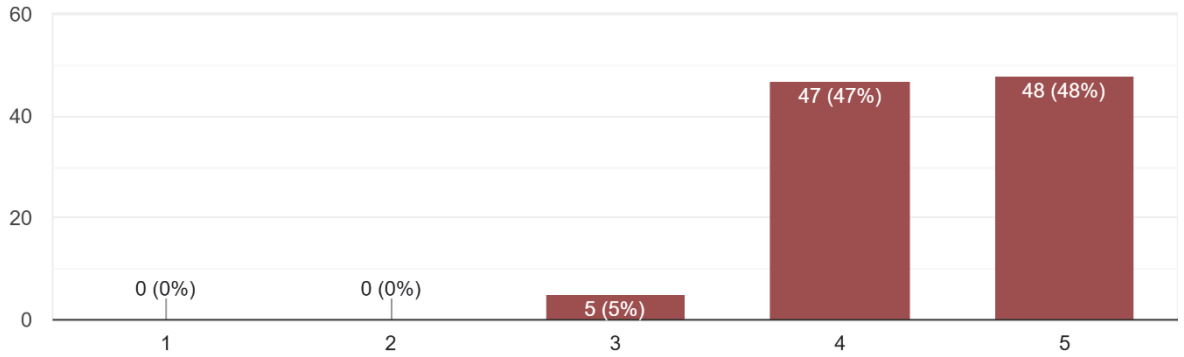
Saya berniat kembali membeli BBM di SPBU ini.

100 jawaban



SPBU ini menjadi pilihan saya untuk pembelian BBM berikutnya.

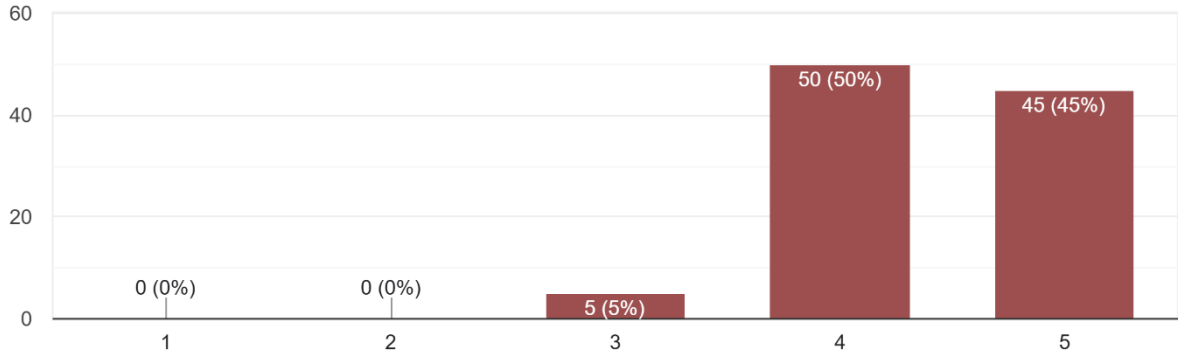
100 jawaban



I NUSA MANDIRI I

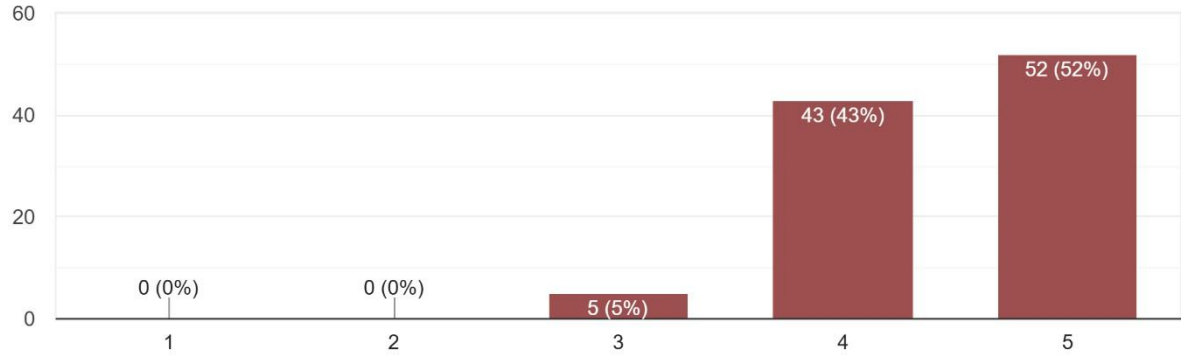
Saya merekomendasikan SPBU ini kepada orang lain.

100 jawaban



Saya akan menceritakan pengalaman positif saya kepada keluarga atau teman.

100 jawaban



Variabel		Kuesioner	1 Sangat Tidak Setuju	2 Tidak Setuju	3 Netral	4 Setuju	5 Sangat Setuju
Harga	X1.1	Harga BBM terjangkau bagi saya					
	X1.2	Harga BBM yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan saya.					

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

	X1.3	Harga BBM yang saya bayar sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberika					
	X1.4	Kualitas pelayanan yang saya terima sebanding dengan harga yang dibayarkan.					
	X1.5	Harga BBM di SPBU ini mampu bersaing dengan SPBU lain.					
	X1.6	Harga BBM di SPBU ini tidak lebih mahal dibandingkan SPBU lain yang sejenis.					
	X1.7	Harga BBM yang saya bayar sesuai dengan manfaat yang saya peroleh.					
	X1.8	Manfaat yang saya rasakan dari pelayanan SPBU sesuai dengan harga yang dibayarkan.					
Kualitas Pelayanan	X2.1	Lingkungan SPBU terlihat bersih dan terawat setiap kali saya berkunjung					
	X2.2	Sarana dan fasilitas yang tersedian di SPBU mendukung kenyamanan pelanggan					
	X2.3	Petugas melayani transaksi pengisian BBM dengan benar.					
	X2.4	Saya percaya bahwa jumlah BBM yang diterima sesuai dengan yang saya bayar.					
	X2.5	Petugas segera melayani saat kendaraan saya memasuki area pengisian.					
	X2.6	Petugas cepat memberikan bantuan ketika pelanggan membutuhkan informasi.					

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

	X2.7	Saya merasa yakin terhadap kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya.					
	X2.8	Petugas memberikan rasa aman selama proses transaksi berlangsung.					
	X2.9	Petugas memperlakukan seluruh pelanggan dengan baik.					
	X2.10	Petugas menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan.					
Kepuasan Pelanggan	Y1	Pengalaman saya saat membeli BBM di SPBU ini sesuai dengan yang saya harapkan.					
	Y2	Kualitas pelayanan yang saya terima memenuhi harapan saya sebagai pelanggan.					
	Y3	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh SPBU ini.					
	Y4	Secara keseluruhan saya puas terhadap pelayanan SPBU Pertamina Bekasi Narogong KM 7.					
	Y5	Saya akan kembali menggunakan layanan SPBU ini pada kesempatan berikutnya.					
	Y6	Saya lebih memilih SPBU ini dibandingkan SPBU lain yang berada di sekitar lokasi.					
	Y7	Saya tidak ragu menyarankan SPBU ini kepada orang lain.					
	Y8	Saya bersedia memberikan rekomendasi positif mengenai SPBU ini kepada teman atau keluarga.					

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

Lampiran C. Olah Data Melalui SPSS

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Harga	100	24	40	33,79	5,267
Kualitas Pelayanan	100	30	50	44,25	5,435
Kepuasan Pelanggan	100	24	40	35,49	4,167
Valid N (listwise)	100				

1. Karakteristik Responden

Statistics

		Jenis_Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi	Kendaraan
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

a. Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	64	64,0	64,0	64,0
	Perempuan	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

b. Usia

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20	15	15,0	15,0	15,0
	> 50	13	13,0	13,0	28,0
	21 - 30	41	41,0	41,0	69,0
	31 - 40	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

c. Pekerjaan

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ibu rumah tangga	1	1,0	1,0	1,0
	Ibu Rumah Tangga	1	1,0	1,0	2,0
	Karyawan Swasta	62	62,0	62,0	64,0
	Pelajar / Mahasiswa	19	19,0	19,0	83,0
	PNS/TNI/Polri	6	6,0	6,0	89,0
	Wiraswasta	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

d. Frekuensi pengisian dalam seminggu

Frekuensi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 4 kali per minggu	22	22,0	22,0	22,0
	1 - 2 kali per minggu	34	34,0	34,0	56,0
	3 - 4 kali per minggu	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

e. Jenis Kendaraan

Kendaraan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kendaraan niaga/pick up	22	22,0	22,0	22,0
	Mobil Pribadi	23	23,0	23,0	45,0
	Sepeda Motor	55	55,0	55,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

2. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

X1 harga

Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	TOTAL
X1_1	Pearson Correlation	1	,870***	,806***	,780***	,781***	,745***	,750***	,714***	,884***
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_2	Pearson Correlation	,870***	1	,869***	,822***	,808***	,775***	,801***	,746***	,918***
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_3	Pearson Correlation	,806***	,869***	1	,886***	,888***	,825***	,765***	,700***	,925***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_4	Pearson Correlation	,780***	,822***	,886***	1	,919***	,869***	,799***	,747***	,937***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_5	Pearson Correlation	,781***	,808***	,888***	,919***	1	,887***	,811***	,761***	,940***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_6	Pearson Correlation	,745***	,775***	,825***	,869***	,887***	1	,858***	,814***	,927***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_7	Pearson Correlation	,750***	,801***	,765***	,799***	,811***	,858***	1	,813***	,902***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_8	Pearson Correlation	,714***	,746***	,700***	,747***	,761***	,814***	,813***	1	,860***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,884***	,918***	,925***	,937***	,940***	,927***	,902***	,860***	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).

X2 kualitas pelayanan

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	X2_10	TOTAL
X2_1	Pearson Correlation	1	,833***	,732***	,642***	,684***	,594***	,651***	,567***	,643***	,616***	,805***
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_2	Pearson Correlation	,833***	1	,822***	,665***	,681***	,688***	,647***	,638***	,665***	,613***	,840***
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_3	Pearson Correlation	,732***	,822***	1	,684***	,749***	,778***	,786***	,655***	,731***	,681***	,881***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_4	Pearson Correlation	,642***	,665***	,684***	1	,854***	,756***	,756***	,723***	,694***	,778***	,869***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_5	Pearson Correlation	,684***	,681***	,749***	,854***	1	,798***	,776***	,691***	,662***	,771***	,883***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_6	Pearson Correlation	,594***	,688***	,778***	,756***	,798***	1	,809***	,825***	,752***	,832***	,902***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_7	Pearson Correlation	,651***	,647***	,786***	,756***	,776***	,809***	1	,802***	,778***	,805***	,899***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_8	Pearson Correlation	,567***	,638***	,655***	,723***	,691***	,825***	,802***	1	,798***	,798***	,862***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_9	Pearson Correlation	,643***	,665***	,731***	,694***	,662***	,752***	,778***	,798***	1	,742***	,858***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_10	Pearson Correlation	,616***	,613***	,681***	,778***	,771***	,832***	,805***	,798***	,742***	1	,877***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,805***	,840***	,881***	,869***	,883***	,902***	,899***	,862***	,858***	,877***	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).

Y kepuasan pelanggan

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,846***	,848***	,745***	,658***	,679***	,676***	,674***	,856***
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,846***	1	,886***	,786***	,767***	,725***	,752***	,749***	,911***
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,848***	,886***	1	,793***	,787***	,809***	,751***	,706***	,921***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,745***	,786***	,793***	1	,764***	,806***	,745***	,663***	,883***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,658***	,767***	,787***	,764***	1	,839***	,840***	,795***	,904***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	,679***	,725***	,809***	,806***	,839***	1	,827***	,702***	,895***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	,676***	,752***	,751***	,745***	,840***	,827***	1	,877***	,907***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	,674***	,749***	,706***	,663***	,795***	,702***	,877***	1	,864***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,856***	,911***	,921***	,883***	,904***	,895***	,907***	,864***	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

X1 harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.971	8

X2 kualitas pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	10

Y kepuasan pelanggan

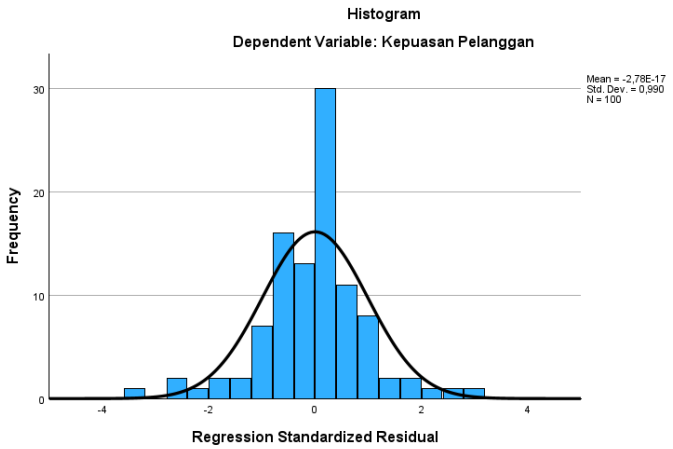
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	8

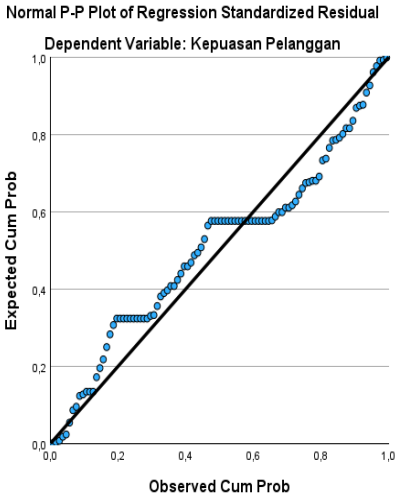
3. Uji Asumsi Klasik

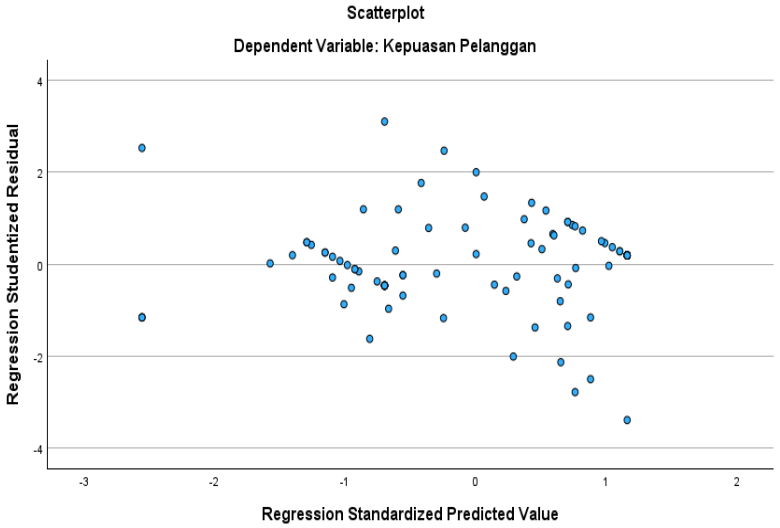
1. Uji Normalitas

Histogram



P-plot


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
Expected Cum Prob
Observed Cum Prob
0,0
0,2
0,4
0,6
0,8
1,0


Scatterplot
Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
Regression Studentized Residual
Regression Standardized Predicted Value
4
2
0
-2
-4
-3
-2
-1
0
1
2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters[a,b]	Mean		,0000000
	Std. Deviation		2,23850350
Most Extreme Differences	Absolute		,132
	Positive		,108
	Negative		-,132
Test Statistic			,132
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			<,001
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[d]	Sig.		<,001
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,000
		Upper Bound	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

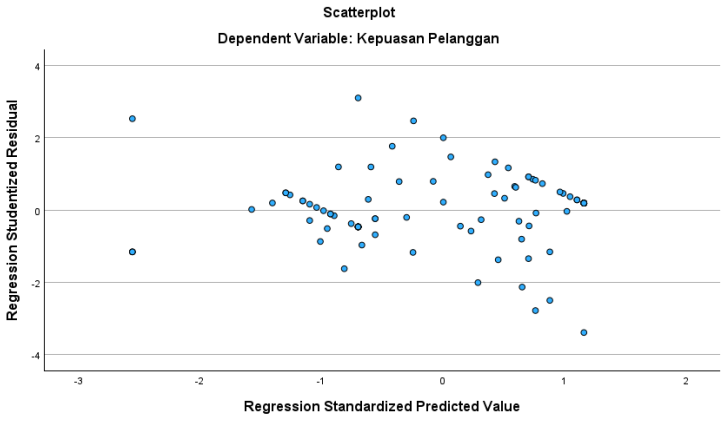
2. Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,919	1,873		3,694	<,001		
	Harga	,200	,062	,253	3,220	,002	,482	2,075
	Kualitas Pelayanan	,493	,060	,643	8,180	<,001	,482	2,075

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Uji Heteroskedastisitas



5. Uji Koefisien Korelasi person

a) Harga terhadap kepuasan pelanggan

Correlations

		Harga	Kepuasan Pelanggan
Harga	Pearson Correlation	1	,716**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,716**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,825**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,825**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

6. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,843[a]	,711	,705	2,26146

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

7. Uji Persamaan Regresi

1. Analisis Regrensi Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6,919	1,873		3,694	,000
	Harga	,200	,062	,253	3,220	,002
	Kualitas Pelayanan	,493	,060	,643	8,180	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2. Uji Parsial t

Coefficients[a]

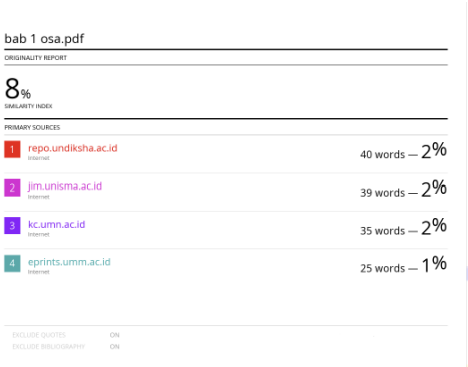
Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6,919	1,873		3,694	,000
	Harga	,200	,062	,253	3,220	,002
	Kualitas Pelayanan	,493	,060	,643	8,180	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIATISME

a. Bab 1



bab 1 osa.pdf

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

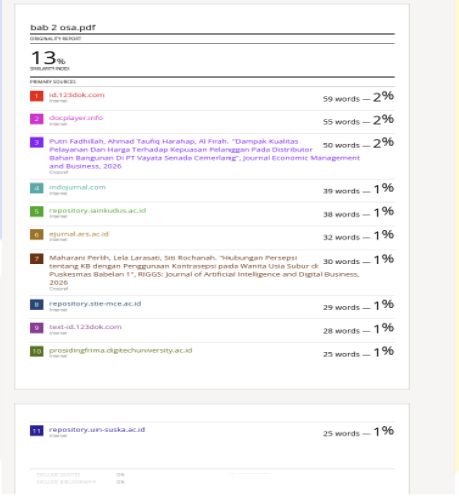
PRIMARY SOURCES

1	repo.undiksha.ac.id	40 words — 2%
2	jim.unisma.ac.id	39 words — 2%
3	kc.umn.ac.id	35 words — 2%
4	eprints.umm.ac.id	25 words — 1%

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

b. Bab 2



bab 2 osa.pdf

13%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	id.123dok.com	59 words — 2%
2	docplayer.info	55 words — 2%
3	Putri Fadhillah, Ahmad Taufiq Harahap, Al Firah. "Dampak Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Distributor Bahan Bangunan Di PT Vayata Senada Cemerlang", Journal Economic Management and Business, 2026	50 words — 2%
4	indojurnal.com	39 words — 1%
5	repository.iainkudus.ac.id	38 words — 1%
6	ejurnal.ars.ac.id	32 words — 1%
7	Maharani Perlih, Lela Larasati, Siti Rochanah. "Hubungan Persepsi tentang KB dengan Penggunaan Kontrasepsi pada Wanita Usia Subur di Puskesmas Babelan 1", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026	30 words — 1%
8	repository.stie-mce.ac.id	29 words — 1%
9	text-id.123dok.com	28 words — 1%
10	prosidingfirma.digitechuniversity.ac.id	25 words — 1%
11	repository.uin-suska.ac.id	25 words — 1%

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

c. Bab 3



bab 3 osa.pdf

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

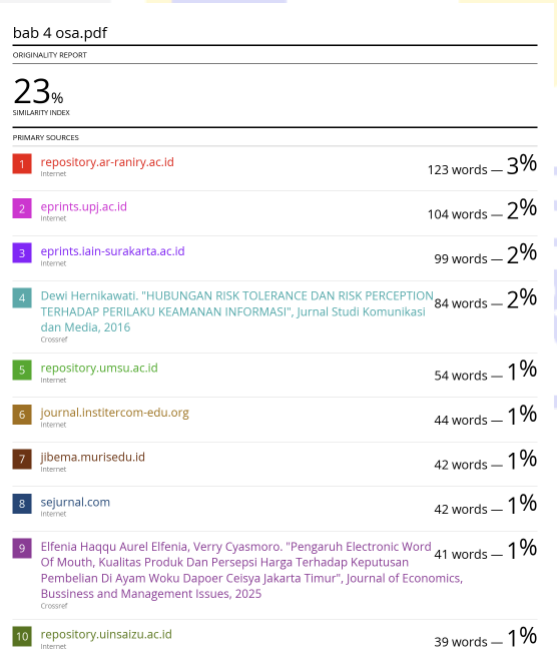
PRIMARY SOURCES

1	repository.umsu.ac.id	158 words — 1%
2	diglib.uinkhas.ac.id	148 words — 1%
3	repository.uinsaizu.ac.id	125 words — 1%
4	repository.uin-suska.ac.id	114 words — 1%
5	journal.uvers.ac.id	85 words — 1%
6	Maria Helni Zega, Ahmad Karim, Ainur Rizki. "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi Pada Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara", Journal of Innovative and Creativity (Joecy), 2026	52 words — 1%
7	jurnal.ulb.ac.id	50 words — 1%
8	ejournal.indo-intellectual.id	44 words — 1%
9	aksiologi.org	42 words — 1%
10	Annisa Albi Attahiriah, Acep Suherman, Ade Sudarma. "PENGARUH LIKUIDITAS TERHADAP KEBIJAKAN DIVIDEN", SIMAK, 2020	38 words — 1%
11	eprints.gentiaras.ac.id	38 words — 1%

UNIVERSITAS NUSA ... RI


12 eprints.upj.ac.id 34 words — 1%
13 123dok.com 33 words — 1%
14 ijler.umsida.ac.id 33 words — 1%
15 jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id 33 words — 1%
16 repo.darmajaya.ac.id 33 words — 1%
17 Sofan Mujahidin, Irwan Cahyadi, Febria Nurmelia Marliba, Maklah Makiah, Susilo Talidobel. "Peran Kompensasi Dan Keamanan Kerja Sebagai Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan Perhotelan (Studi Kasus Pada Jeva Klui Resort)", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 32 words — 1%
18 ojs.indopublishing.or.id 31 words — 1%
19 repositori.unimma.ac.id 28 words — 1%
20 repository.ar-raniry.ac.id 27 words — 1%
21 repository.usni.ac.id 27 words — 1%
22 Ni Luh Pertamawati, Putu Putri Prawitasari. "Digitalisasi Administrasi Pajak: Pengaruh Taxpayer Account Management dan Billing Deposit terhadap Efektivitas Pelaporan, Dimoderasi Kompetensi TI", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 26 words — 1%
23 jurnal.wicida.ac.id 26 words — 1%
24 repository.eka-prasetya.ac.id 26 words — 1%
25 Febi Yuni Salzabilah, Sartika Somoy Tangdo' Sambeko, Arini Indah Nur Hafifa, Johanis Nifanngeljau. "Analisis Pengaruh Upah Minimum, Tingkat Pendidikan dan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Terhadap Ketimpangan Pendapatan di Kabupaten Mimika", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2025 25 words — <1%
26 skripsi.stkyakobus.ac.id 25 words — <1%

d. Bab 4


bab 4 osa.pdf
ORIGINALITY REPORT
23%
SIMILARITY INDEX
PRIMARY SOURCES
1 repository.ar-raniry.ac.id 123 words — 3%
2 eprints.upj.ac.id 104 words — 2%
3 eprints.iain-surakarta.ac.id 99 words — 2%
4 Dewi Hernikawati. "HUBUNGAN RISK TOLERANCE DAN RISK PERCEPTION TERHADAP PERILAKU KEAMANAN INFORMASI", Jurnal Studi Komunikasi dan Media, 2016 84 words — 2%
5 repository.umsu.ac.id 54 words — 1%
6 journal.institercom-edu.org 44 words — 1%
7 jibema.murisedu.id 42 words — 1%
8 sejurnal.com 42 words — 1%
9 Elfenia Haqqu Aurel Elfenia, Verry Cyasmoro. "Pengaruh Electronic Word Of Mouth, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Ayam Woku Dapoer Ceisya Jakarta Timur", Journal of Economics, Bussiness and Management Issues, 2025 41 words — 1%
10 repository.uinsaizu.ac.id 39 words — 1%

11	Dewi Karlina, Sri Anik. "Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Teknologi Blockchain Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Crossref	33 words — 1%
12	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet	32 words — 1%
13	aksiologi.org Internet	30 words — 1%
14	ejournal.warunayama.org Internet	30 words — 1%
15	journal.ilmudata.co.id Internet	30 words — 1%
16	jurnal.uinsu.ac.id Internet	30 words — 1%
17	jurnal.ulb.ac.id Internet	30 words — 1%
18	jurnal.stieww.ac.id Internet	28 words — 1%
19	ojs.uph.edu Internet	27 words — 1%
20	eprints3.upgris.ac.id Internet	26 words — 1%
21	journal.uir.ac.id Internet	26 words — 1%
22	www.journal.unpas.ac.id Internet	26 words — 1%
23	repository.unhas.ac.id Internet	25 words — 1%

e. Bab 5

bab 5 osa.pdf

ORIGINALITY REPORT

4%
SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	Tantri Meilani, Agus Prio Utomo. "PENGARUH EMOTIONAL MARKETING DAN PRODUCT PERCEPTION TERHADAP BRAND AWARENESS PEMBELI ONLINE SHOP STUDI MAHASISWA FEBI IAIN KENDARI", Robust: Research of Business and Economics Studies, 2023 Crossref	26 words — 4%

EXCLUDE QUOTES ON
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI