

Hal: Permohonan Surat Pengantar
Pengambilan Data

Palembang, 14Maret 2023

Yth. Wakil Direktur I
Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang

Berdasarkan kurikulum Jurusan Adminsitration Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya bahwa Laporan Akhir merupakan mata kuliah yang wajib dilaksanakan padasemester VI (Enam). Untuk itu kami akan segera melakukan penelitian ke perusahaan guna melaksanakan pembuatan Laporan Akhir yang merupakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan.

Sehubungan dengan hal tersebut saya yang bertandatangan dibawah ini:

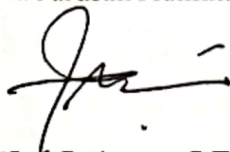
Nama : Medi Bagus Pranditia
NPM : 062030601563
Semester/Kelas : VI/6NH
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah yang Diambil : *Pelayanan Prima*

Mohon kepada Bapak agar dapat membuatkan Surat Pengantar Pengambilan Data yang ditujukan kepada perusahaan atau instansi tempat saya melakukan penelitian. Adapun surat tersebut ditujukan kepada:


NamaInstansiPerusahaan :Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah
Kabupaten Banyuasin
Ditujukan :KepalaBagianHubungan Pelanggan
(Hublang)
Alamat :Jl. Palembang Betung No. KM.46,
Pangkalan Balai, Kec. Banyuasin III

Besarharapan saya agar Bapak dapat menerima permohonan ini. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 197602222002121001

Hormat saya,


Medi Bagus Pranditia
NPM 062030601563



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar – Palembang 30139

Telepon 0711-353414 Faximili 0711-355918

Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

Nomor : 2749/PL.6.3.1/SP/2023

29 Maret 2023

Hal : Izin Pengambilan Data

**Yth. Kepala Bagian Hubungan Pelanggan (Hublang)
Perusahaan Dacrah Air Minum Tirta Betuah
Kabupaten Banyuasin
Jalan Palembang Betung KM. 46 Pangkalan Balai
Kecamatan Banyuasin III**

Dengan hormat,

Sesuai dengan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya, Laporan Akhir merupakan mata kuliah wajib pada semester VI (enam). Untuk itu mahasiswa kami memerlukan data untuk penyusunan Laporan Akhir tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberikan izin dan membantu mahasiswa kami ini untuk mengumpulkan data.

Mahasiswa kami yang akan mengumpulkan data tersebut adalah :

No	Nama	NPM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Medi Bagus Pranditia	0620 3060 1563	6 NH	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.


Direktur
Wakil Direktur I,
Carlos RS, S.T., M.T.
NIP 196403011989031003

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
2. Yang bersangkutan



PC04/BAAK/2023



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUASIN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA BETUAH

Jl. Palembang-Betung Km. 46 ☎ (0711) 891 464 Pangkalan Balai ✉ 30753
E-mail : pdamtirtabetuahbanyuasin@yahoo.com



TIRTA BETUAH

Pangkalan Balai, 31 Maret 2023

Nomor : 690.500/PDAM-TB/BA/III/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Memberi Izin Pengambilan Data**

Kepada Yth,
Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
Di -
Tempat

Menindaklanjuti surat dari Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Nomor : 2749/PL6.3.1/SP/2023, Tanggal 29 Maret 2023 Perihal Izin Pengambilan Data.

Sehubungan dengan perihal di atas, PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin pada prinsipnya memberi izin mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi Administrasi Bisnis untuk melakukan pengambilan data di PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin **Pusat** adapun nama mahasiswa yang di izinkan :

No.	Nama	Npm	Program Studi
1	Medi Bagus Pranditia	062030601563	Administrasi Bisnis

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

PDAM TIRTA BETUAH
KABUPATEN BANYUASIN
DIREKTUR,



SRI HARTINI, SE.,MM
NIK. 09.92.019

Tembusan di Sampaikan :

1. Yang Bersangkutan
2. Arsip







KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
 Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139
 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id


LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

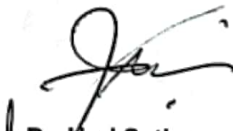
Nama : Medi Bagus Pranditia
 NPM : 062030601563
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin
 Pembimbing I/II *1 : Esyah ALhadi, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	14/03/2023	Perbaikan Proposal	
2.	28/3/2023	Perbaikan proposal	
3.	10/4/2023	Perbaikan proposal, masuk bab I	
4.	8 Mei 2023	Perbaikan bab I	
5.	22 Mei 2023	Perbaikan bab I, masuk bab II, III	
6.	6 Juni 2023	Perbaikan bab III, masuk bab IV	
7.	14 Juni 2023	Perbaikan bab III	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	13/07/2023	Perbaiki bab IV,	
9.	1/8/2023	Perbaiki bab IV, masuk bab V	
10.	2/8/2023	Perbaiki bab V	
11.	3/8/2023	ACC	
12.			

Palembang, 3 Agustus 2023

Ketua Jurusan/KPS,


 Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB, CPM(A)
 NIP 197602222002121001

Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id







LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

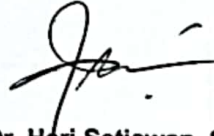
Nama : Medi Bagus Pranditia
 NPM : 062030601563
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Kabupaten Banyuwangi
 Pembimbing +/- II *) : Yusleli Herawati, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	08-03-2023	Bimbingan Judul dan Topik Laporan Akhir	
2.	13-03-2023	Perbaikan Proposal dg melengkapi data pendukung	
3.	27-03-2023	Perbaikan Proposal	
4.	03-04-2023	Perbaikan Proposal	
5.	08-05-2023	Acc Proposal, Perbaikan Bab I	
6.	25-05-2023	Perbaikan Bab I, Bab II	
7.	04-06-2023	Acc Bab I, Bab II	

No.	Tanggal	Uralan Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	11-07-2023	Perbaiki Bab III dg melengkapi data pendukung, Perbaiki Bab IV	
9.	17-07-2023	ACC Bab III, Perbaiki Bab IV, Bab V	
10.	21-07-2023	Perbaiki Bab IV, Bab V dan Abstrak	
11.	01-08-2023	ACC Keseluruhan	
12.			

Palembang, 3 Agustus 2023

Ketua Jurusan/KPS,


Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB, CPMA
NIP 197602222002121001**Catatan:**

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918



Website : www.polsriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Medi Bagus Pranditia
NIM : 062030601563
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Dra. Yusleli Herawati, M.M.
NIP : 196005071988112000
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis

Pada hari ini *Rabu* tanggal *08-03-2023* telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari *Senin* pukul *12:30*, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Palembang, *09 maret 2023*

Pihak Kedua,

Pihak Pertama,

Medi Bagus Pranditia
NIM 062030601563

Dra. Yusleli Herawati, M.M.
NIP 196005071988112000

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB, CPMA
NIP 197602222002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara Palembang 30139
Telepon 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website: www.polsriwijaya.ac.id Email: info@polsri.ac.id



LEMBAR KESEPAKATAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Pihak Pertama

Nama Mahasiswa : Medi Bagus Pranditia
NPM : 062030601563
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Esya Alhadi, S.E., M.M.
NIP : 196309191990032002
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Pada hari ini Selasa tanggal 14 maret telah sepakat untuk melaksanakan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Selasa Pukul 12:30, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Palembang, 15 Maret 2023

Pihak Pertama

Medi Bagus Pranditia
062030601563

Pihak Kedua

Esya Alhadi, S.E., M.M.
NIP 196309191990032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada,

Nama : Medi Bagus Pranditia
NPM : 062030601563
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin.

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik 2022/2023.

Pembimbing I,

Esya Alhadi, S.E., M.M.
NIP 196309191990032002

Palembang, 3 Agustus 2023

Pembimbing II,

Yusleli Herawati, S.E, M.M.
NIP 196005071988112000



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR KUNJUNGAN MAHASISWA

Nama : Medi Bagus Pranditia
NIM : 062030601563
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Pembimbing I : Esys Alhadi, S.E., M.M.
Pembimbing II : Yusleli Herawati, S.E., M.M.
Nama Perusahaan/Instansi : PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin

No	Tanggal	Keterangan	Cap dan Tanda Tangan
1.	31 Maret 2023	Izin Pengambilan Data	
2.	01 April 2023	Pengambilan Data	
3.	10 April 2023	Pengambilan Data	
4.	11 Mei 2023	Pengambilan Data	
5.	01 Juni 2023	Pengambilan Data	

Pembimbing I,

Esys Alhadi, S.E., M.M.
NIP 1963091990032002

Palembang, 3 Agustus 2023
Pembimbing II,

Yusleli Herawati, S.E., M.M.
NIP 196005071988112000

Mengetahui
Ketua Jurusan,

Dr. Heri Setiawan, S.E. MAB., CPMA
NIP 197602222002121001



**TANDA PERSETUJUAN REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

HARI : Senin
TANGGAL : 14 / 08 / 2023
RUANG : 1
NAMA MAHASISWA : Medi Bagus Pranditia KELAS : 6 NH
NPM : 062030601563
JUDUL : Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan
Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta
Betuah Kabupaten Banyuasin

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	M. RIZKA MAULANA EFFENDI., S.E., M.Si	1
2		2
3		3
4		4
5		5
6		6
7		7

Ketua Jurusan,

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001



REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

HARI : Rabu

TANGGAL : 09 - Agustus 2023

RUANG : 1

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	M. Rizka Maulana Effendi, S.E., M.Si	1
2		2
3		3
4		4
5		5
6		6
7		7

NAMA MAHASISWA : Medi Bagus Prandita KELAS : 6 NH
NPM : 062030601563
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan pada perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah
Kabupaten Banyuasin

PERBAIKAN :

1. Perbaiki moto sesuai dengan judul laporan akhir
2. Pengetikan dan jumlah kata pada Abstrak (200 kata)
3. Masukkan nilai e di halaman 47
4. Saran di perbaiki

Ketua Jurusan,

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN
PDAM TIRTA BBETUAH KABUPATEN BANYUASIN
TAHUN 2023

DAFTAR PERTANYAAN

1. Dimensi Fisik

No	Pertanyaan	Skor Penilaian				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Kualitas air yang di kelolah oleh PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin.					
2	Kebersihan dan keterampilan para karyawan PDAM dalam melayani pelanggan.					
3	Kenyamanan dan kebersihan ruang pada loket pembayaran rekening air di PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin.					
4	Kondisi kebersihan dan kelengkapan toilet untuk pelanggan pada lokasi loket pembayaran.					
5	Kondisi ketersediaan tempat parkir pada lokasi loket pembayaran.					

2. Dimensi Keandalan

No	Pertanyaan	Skor Penilaian				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Ketepatan waktu para staf dan karyawan PDAM dalam melayani pelanggan sesuai dengan waktu yang telah diberikan, bila terjadi kebocoran pipa atau kerusakan meteran air, atau pemasangan baru.					
2	Kemudahan dalam proses pemasangan pipa baru					
3	Kecepatan dalam perbaikan pipi yang rusak dari keluhan pelanggan.					
4	Kemudahan dalam pengurusan pembayaran pada loket					
5	Kecepatan karyawan dalam pembayaran di loket					

3. Dimensi Ketanggapan

No	Pertanyaan	Skor Penilaian				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Kecepatan dan ketanggapan karyawan PDAM dalam melayani keluhan konsumen.					
2	Pemberian informasi kepada pelanggan dengan cepat dari petugas PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin.					
3	Kepekaan petugas penerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi					
4	Mengenai kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran.					
5	Mengenai kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru.					

4. Dimensi Jaminan

No	Pertanyaan	Skor Penilaian				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Keramahan dan kesopanan karyawan penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.					
2	Keamanan pelanggan dalam mengkonsumsi air yang di produksi oleh PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin.					
3	Kosistensi terus menerus terhadap kualitas kejernihan dan kebersihan air yang diterima.					
4	Kelancaran pengaliran air bersih ke pelanggan.					
5	Keamanan pelanggan pada saat pembayaran di loket					

5. Dimensi Empati

No	Pertanyaan	Skor Penilaian				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Kepekaan petugas PDAM penerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi.					
2	Kecepatan petugas di lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan					
3	Ketanggapan karyawan dalam mencatat keluhan dari pelanggan					
4	Fasilitas yang di berikan pada lokasi loket pembayaran oleh PDAM					
5	Kepedulian karyawan dalam melayani pelanggan.					

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL X2
4	4	5	5	5	23	5	3	4	4	4	20
4	4	5	5	5	23	4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	5	20
5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	3	19
3	3	3	3	3	15	5	5	4	2	5	21
4	4	5	4	4	21	4	5	4	3	5	21
4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
4	4	5	5	5	23	3	3	3	1	4	14
4	4	4	4	4	20	3	4	3	2	4	16
4	4	4	5	5	22	3	4	4	4	5	20
5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21	5	5	5	2	5	22
5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	5	22
5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	4	21
5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	5	24
5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	5	23
5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23
5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	5	22
5	4	4	5	4	22	5	4	3	4	5	21
5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	24
5	5	4	4	4	22	3	3	3	1	3	13
4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	5	18
5	4	5	5	5	24	5	4	4	4	5	22
3	3	3	5	3	17	3	3	3	3	5	17
5	5	5	5	4	24	5	4	4	3	4	20
4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23
5	4	5	5	3	22	5	4	4	4	4	21
3	3	4	5	3	18	4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	4	17	4	4	3	4	4	19
5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	19
3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	3	17
5	4	4	5	5	23	5	4	3	5	5	22
5	5	4	4	4	22	4	4	3	4	4	19
4	4	5	5	5	23	3	4	4	3	3	17
4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16
4	4	5	5	5	23	3	4	3	4	3	17
5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	4	21
4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	5	20	4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
5	5	4	2	5	21	4	4	4	4	4	20
4	5	4	3	5	21	4	5	4	4	4	21
4	3	4	4	4	19	5	4	5	5	5	24
3	3	3	1	4	14	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	5	24
5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21
4	4	3	4	4	19	4	5	5	4	4	22
3	4	4	3	3	17	4	5	3	4	4	20

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL X2
3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16
3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18
4	5	4	4	4	21	4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
4	4	5	4	4	21	4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18
4	5	4	4	4	21	4	3	3	3	4	17
5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	3	15
4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21
4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
4	5	3	4	4	20	4	4	5	5	5	23
3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	4	18	4	4	4	5	5	22
4	3	4	4	4	19	5	5	4	4	4	22
4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
4	4	3	4	4	19	5	4	5	4	4	22
5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22
4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	4	23
5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	5	24
4	4	4	5	4	21	5	5	5	4	5	24
5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	4	22
4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	4	24
4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	5	24
4	5	5	5	5	24	3	3	3	5	3	17
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24
5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	4	21
5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	3	22
4	5	4	4	4	21	3	3	4	5	3	18
5	4	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	5	24	5	4	5	4	4	22
4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23
5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	5	22
5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	4	21
5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	4	22
3	4	4	4	4	19	5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24
3	4	3	2	4	16	5	5	4	5	5	24
4	4	5	5	5	23	5	4	5	4	4	22
4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL X4
4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	5	25
3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	3	16
5	4	3	5	5	22	5	4	4	5	5	23
4	4	3	4	4	19	5	5	4	4	4	22
3	4	4	3	3	17	4	4	5	5	5	23
3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	3	17	4	4	5	5	5	23
4	5	4	4	4	21	5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23
4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22
5	4	5	5	5	24	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	22
5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
4	4	4	5	4	21	5	5	4	5	5	24
4	5	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22
4	5	3	4	4	20	5	5	5	4	4	23
3	4	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19
4	4	3	3	4	18	5	4	4	5	5	23
4	3	4	4	4	19	5	3	3	5	5	21
4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	5	23
4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	4	21
5	4	4	4	5	22	5	4	4	5	5	23
4	4	3	3	4	18	5	4	3	4	4	20
4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18
4	4	5	4	4	21	4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	5	22
5	4	5	5	5	24	4	4	3	3	4	18
5	5	4	4	5	23	4	3	3	3	4	17
5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	22	3	3	3	4	3	16
5	4	4	5	5	23	3	4	4	4	4	19
5	3	3	5	5	21	5	4	4	5	5	23
5	4	4	5	5	23	5	3	3	5	5	21
4	4	4	5	4	21	5	4	4	5	5	23
5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	4	21
5	4	3	4	4	20	5	4	4	5	5	23
4	3	3	3	3	16	5	4	3	4	4	20
5	5	4	4	5	23	4	3	3	3	3	16
5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	4	18
5	4	4	4	4	21	4	3	4	4	4	19
5	3	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	19	4	5	4	4	4	21

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL X4
4	4	4	3	5	20	5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	3	19	5	5	4	4	5	23
5	5	4	2	5	21	5	5	5	4	4	23
4	5	4	3	5	21	5	4	4	4	5	22
4	3	4	4	4	19	5	4	4	5	5	23
3	3	3	1	4	14	5	3	3	5	5	21
3	4	3	2	4	16	5	4	4	5	5	23
4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
5	5	5	5	5	25	3	4	4	3	3	17
3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	3	16
5	4	4	5	5	23	3	4	3	4	3	17
5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21
4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	5	24
4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	5	24
4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21
5	4	5	4	4	22	4	5	5	4	4	22
5	5	5	4	5	24	4	5	3	4	4	20
4	5	5	5	5	24	3	4	3	3	3	16
5	5	4	5	5	24	4	4	3	3	4	18
3	3	4	5	3	18	4	3	4	4	4	19
4	3	3	3	4	17	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	19
3	3	3	4	3	16	5	4	4	4	5	22
5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21
4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	19	4	4	4	5	4	21
3	3	3	4	3	16	4	5	5	4	4	22
3	4	4	4	4	19	4	5	3	4	4	20
5	4	4	5	5	23	3	4	3	3	3	16
5	3	3	5	5	21	4	4	3	3	4	18
5	4	4	5	5	23	4	3	4	4	4	19
4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	4	21
5	4	4	5	5	23	4	4	3	4	4	19
5	4	3	4	4	20	5	4	4	4	5	22
4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	4	18
4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17
5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25

X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOTAL X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL Y
5	3	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22
5	3	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22
4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	5	20	5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	3	19	3	3	3	5	3	17
5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	4	24
4	5	4	3	5	21	4	4	4	5	4	21
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
3	3	3	2	4	15	5	4	5	5	3	22
3	4	3	2	4	16	3	3	4	5	3	18
3	4	4	4	5	20	3	4	4	4	5	20
5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
5	5	5	2	5	22	5	5	5	2	5	22
5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	5	22
5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	5	24
5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23
5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23
5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	5	22
5	4	3	4	5	21	5	4	3	4	5	21
5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24
3	3	3	4	3	16	3	3	3	1	3	13
4	3	3	3	5	18	4	3	3	3	5	18
5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	5	22
3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	5	17
5	4	4	3	4	20	5	4	4	3	4	20
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21
5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23
4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	4	21
5	3	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
4	4	4	3	4	19	5	4	5	4	4	22
4	4	4	3	5	20	5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	5	22
5	5	4	2	5	21	5	5	4	5	5	24
4	5	4	3	5	21	5	4	5	5	5	24
4	3	4	4	4	19	5	5	5	4	5	24
3	3	3	1	4	14	5	4	4	5	4	22
3	4	3	2	4	16	5	5	5	5	4	24
4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
3	3	3	4	3	16	3	3	3	5	3	17
5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	4	24
5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	4	21
4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
4	4	5	5	5	23	5	4	5	4	4	22
5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20

X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOTAL X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL Y
4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23	3	3	3	4	3	16
4	4	4	5	5	22	5	4	4	5	5	23
4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
5	4	5	4	4	22	4	4	5	5	5	23
5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23
5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24
3	3	4	5	3	18	4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	4	17	5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
3	3	3	4	3	16	5	4	4	5	5	23
5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	5	22
5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21
4	4	5	5	5	23	5	4	5	4	4	22
4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	24
4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24
5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24
4	4	4	3	4	19	5	4	5	4	4	22
3	3	3	4	3	16	5	5	5	4	4	23
3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19
5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	5	23
5	3	3	5	5	21	5	3	3	5	5	21
5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	5	23
4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25
5	4	3	4	4	20	3	3	3	4	3	16
4	3	3	3	3	16	5	4	4	5	5	23
4	4	3	3	4	18	5	5	4	4	4	22
5	4	5	4	4	22	4	4	5	5	5	23
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23
5	4	3	4	4	20	5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	4	18	5	5	5	4	4	23
5	3	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17
3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16
5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19
4	4	4	5	5	22	4	3	3	3	4	17
4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	4	22	3	3	3	4	3	16
5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	5	23
4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	4	22
5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	22
5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23
3	5	5	5	5	23	3	4	4	4	4	19
3	3	3	4	3	16	5	4	4	5	5	23
5	4	4	4	4	21	5	3	3	5	5	21

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	DIMENSI FISIK
X1.1	Pearson Correlation	1	.496**	.575**	.369**	.506**	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
X1.2	Pearson Correlation	.496**	1	.349**	.146	.353**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.146	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
X1.3	Pearson Correlation	.575**	.349**	1	.460**	.453**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
X1.4	Pearson Correlation	.369**	.146	.460**	1	.426**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.146	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
X1.5	Pearson Correlation	.506**	.353**	.453**	.426**	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101	101	101
DIMENSI FISIK	Pearson Correlation	.801**	.610**	.781**	.697**	.747**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101	101

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	DIMEI KETANGGAPAN
X3.1	Pearson Correlation	1	.381**	.359**	.447**	.700**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101	
X3.2	Pearson Correlation	.381**	1	.439**	.159	.390**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.111	.000	
	N	101	101	101	101	101	
X3.3	Pearson Correlation	.359**	.439**	1	.455**	.451**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	
	N	101	101	101	101	101	
X3.4	Pearson Correlation	.447**	.159	.455**	1	.495**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.111	.000		.000	
	N	101	101	101	101	101	
X3.5	Pearson Correlation	.700**	.390**	.451**	.495**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		
	N	101	101	101	101	101	
DIMENSI KETANGGAPAN	Pearson Correlation	.779**	.618**	.735**	.726**	.820**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101	

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	DIMENSI KEANDALAN
X2.1	Pearson Correlation	1	.461**	.558**	.383**	.497**	.80
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.00
	N	101	101	101	101	101	
X2.2	Pearson Correlation	.461**	1	.402**	.213*	.347**	.60
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.032	.000	.00
	N	101	101	101	101	101	
X2.3	Pearson Correlation	.558**	.402**	1	.445**	.307**	.70
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.00
	N	101	101	101	101	101	
X2.4	Pearson Correlation	.383**	.213*	.445**	1	.269**	.60
	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.000		.006	.00
	N	101	101	101	101	101	
X2.5	Pearson Correlation	.497**	.347**	.307**	.269**	1	.60
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.006		.00
	N	101	101	101	101	101	
DIMENSI KEANDALAN	Pearson Correlation	.806**	.646**	.763**	.691**	.659**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101	

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	DIMENSI JAMINAN
X4.1	Pearson Correlation	1	.235*	.420**	.534**	.773**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.018	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
X4.2	Pearson Correlation	.235*	1	.467**	.171	.219*	.548**
	Sig. (2-tailed)	.018		.000	.087	.027	.000
	N	101	101	101	101	101	101
X4.3	Pearson Correlation	.420**	.467**	1	.547**	.512**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
X4.4	Pearson Correlation	.534**	.171	.547**	1	.738**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.087	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
X4.5	Pearson Correlation	.773**	.219*	.512**	.738**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.027	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101	101	101
DIMENSI JAMINAN	Pearson Correlation	.776**	.548**	.794**	.798**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101	101

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	DIMENSI EMPATI
X5.1	Pearson Correlation	1	.393**	.318**	.246*	.375**	.661**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.013	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
X5.2	Pearson Correlation	.393**	1	.598**	.198*	.489**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.047	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
X5.3	Pearson Correlation	.318**	.598**	1	.431**	.421**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
X5.4	Pearson Correlation	.246*	.198*	.431**	1	.269**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.013	.047	.000		.006	.000
	N	101	101	101	101	101	101
X5.5	Pearson Correlation	.375**	.489**	.421**	.269**	1	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006		.000
	N	101	101	101	101	101	101
DIMENSI EMPATI	Pearson Correlation	.661**	.739**	.772**	.648**	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101	101

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	KEPUA PELANC
Y1.1	Pearson Correlation	1	.612**	.486**	.180	.421**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.071	.000	
	N	101	101	101	101	101	
Y1.2	Pearson Correlation	.612**	1	.647**	.145	.311**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.147	.002	
	N	101	101	101	101	101	
Y1.3	Pearson Correlation	.486**	.647**	1	.294**	.304**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003	.002	
	N	101	101	101	101	101	
Y1.4	Pearson Correlation	.180	.145	.294**	1	.312**	
	Sig. (2-tailed)	.071	.147	.003		.002	
	N	101	101	101	101	101	
Y1.5	Pearson Correlation	.421**	.311**	.304**	.312**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.002	.002		
	N	101	101	101	101	101	
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	.772**	.767**	.773**	.555**	.657**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101	

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

Reliability Statistics X1

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.775	5

Reliability Statistics X2

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.754	5

Reliability Statistics X3

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.785	5

Reliability Statistics X4

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.811	5

Reliability Statistics X5

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.736	5

Reliability Statistics Y

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.745	5

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	12.236	3.660		3.343	.001
	DIMENSI FISIK	.077	.095	.078	.811	.419
	DIMENSI KEANDALAN	.226	.090	.235	2.497	.014
	DIMENSI KETANGGAPAN	.310	.089	.327	3.471	.001
	DIMENSI JAMINAN	.041	.086	.043	.480	.632
	DIMENSI EMPATI	.326	.091	.345	3.579	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	97.147	5	19.429	2.998	.015 ^b
Residual	609.213	94	6.481		
Tctal	706.360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant, Kualitas Interaksi Layanan (X3), Usability (X1), Kualitas Informasi (X2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.502 ^a	.252	.213	2.109

a. Predictors: (Constant), DIMENSI EMPATI, DIMENSI JAMINAN, DIMENSI KETANGGAPAN, DIMENSI KEANDALAN, DIMENSI FISIK

DOKUMENTASI



