

Lampiran 1 Kuesioner dan Tabel Pertanyaan

Bapak/ibu/saudara responden yang terhormat,

Perkenalkan Saya Syifa Khalida, mahasiswa Program Studi Kewirausahaan, Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Tasikmalaya. Saya memohon ketersediaan kepada bapak/ibu/saudara untuk mengisi angket kuesioner ini, untuk membantu dalam melakukan pengumpulan data pada proposal penelitian saya. Angket kuesioner ini berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS”. Angket kuesioner ini semata-mata hanya untuk kepentingan dalam penelitian saja. Informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya, sehingga diharapkan kejujuran serta keterbukaan dari bapak/ibu/saudara dalam melakukan pengisian angket kuesioner ini. Untuk waktu dan ketersediaannya saya ucapkan terimakasih.

Petunjuk Pengisian:

1. Berilah tanda () pada jawaban yang dianggap paling tepat.
2. Pilih jawaban:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan						
Bukti Fisik						
1.	Perusahaan menyediakan fasilitas yang mencapai standar visual dan estetika.					
2.	Perusahaan menyediakan peralatan yang lengkap.					
3.	Perusahaan menyediakan informasi yang jelas.					
Kehandalan						
4.	Perusahaan menyediakan pelayanan akurat dan terpercaya.					
5.	Perusahaan mampu menyediakan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa masalah.					
6.	Perusahaan mampu memberikan penanganan masalah layanan secara handal.					
Daya Tanggap						
7.	Perusahaan menyediakan pelayanan yang cepat dan akurat					
8.	Perusahaan mampu untuk menyelesaikan keluhan pelanggan secara tepat					
9.	Perusahaan menyampaikan informasi secara jelas					
Jaminan						
10.	Perusahaan memberikan perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan					
11.	Perusahaan terampil dalam memberi informasi kepada pelanggan					
12.	Perusahaan mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan pelanggan supaya merasa aman					
13.	Kemampuan menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan					

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

14.	Perusahaan mampu memberikan perlakuan yang berkualitas kepada pelanggan					
15.	Upaya meningkatkan pengetahuan karyawan terhadap jasa secara tepat					
Empati						
16.	Perusahaan memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan					
17.	Karyawan mampu untuk memahami kebutuhan pelanggan					
18.	Perusahaan memberikan kemudahan kepada konsumen untuk menghubungi perusahaan					
19.	Perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan					
20.	Perusahaan menyediakan karyawan terampil untuk menjalin komunikasi dengan pelanggan					
Kepuasan Pelanggan						
Kesesuaian Harapan						
21.	Perusahaan mampu memastikan kesesuaian dan ketercapaian kepuasan konsumen					
22.	Perusahaan mampu menyediakan jasa yang sesuai dengan harapan					
23.	Perusahaan mampu memenuhi harapan pelanggan					
24.	Perusahaan mampu menyediakan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan					
25.	Perusahaan mampu menyediakan fasilitas penunjang yang memadai					
26.	Perusahaan mampu meyakinkan pelanggan bahwa jasa yang diterima sesuai dengan harapan					
Minat Berkunjung Kembali						
27.	Perusahaan mampu membuat pelanggan untuk					

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	menggunakan kembali jasa perusahaan					
28.	Perusahaan mampu membuat pelanggan untuk mengunjungi kembali perusahaan					
29.	Perusahaan mampu untuk membuat pelanggan tetap menjadi pelanggan perusahaan					
30.	Perusahaan mampu untuk membangun loyalitas pelanggan dan hubungan jangka panjang					
31.	Perusahaan mampu meningkatkan kepuasan kepada setiap pelanggan					
32.	Perusahaan mampu untuk mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan					
Kesediaan Merekomendasikan						
33.	Bersedia menyarankan kepada teman atau rekan karena pelayanan yang diterima memuaskan					
34.	Bersedia menyarankan kepada teman atau rekan karena fasilitas penunjang memadai					
35.	Bersedia menyarankan kepada teman atau rekan karena manfaat sesuai harapan					
Volume Penjualan						
Mencapai Target Volume Penjualan						
36.	Perusahaan mampu menetapkan target yang realistis untuk mencapai pertumbuhan volume penjualan					
37.	Perusahaan mampu mengukur dan mengarahkan upaya penjualan untuk mencapai jumlah yang diinginkan.					
38.	Perusahaan mampu memantau dan membandingkan jumlah unit jasa yang terjual sesuai target					
Mendapatkan Laba						

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

39.	Perusahaan mampu untuk mencapai pertumbuhan laba yang berkelanjutan					
40.	Perusahaan mampu untuk mencapai laba yang optimal melalui peningkatan penjualan					
Menunjang Pertumbuhan Perusahaan						
41.	Perusahaan mampu dalam mencapai target peningkatan volume penjualan					
42.	Perusahaan mampu mengelola aset dengan baik dan mengoptimalkan penggunaannya.					

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

No	KUALITAS PELAYANAN (X1)																				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	95
3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	84
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
6	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	85
7	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	92
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	88
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
13	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	85
14	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	96
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	4	85
17	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	97
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	98

19	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	86
20	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	93
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	98
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	97
23	2	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	64
24	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	85
25	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	77
26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
29	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	80
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
31	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	94
32	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
33	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	99
35	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	91
36	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
37	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	92
38	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	94
39	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	84
40	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

41	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	91
42	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
44	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	2	3	3	2	3	3	79
45	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	95
46	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	94
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
49	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	91
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
51	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	71
52	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	89
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
56	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	96
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
59	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	92
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	97
66	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	94
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
69	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	75
70	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	95

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	KEPUASAN PELANGGAN (X2)															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	68
3	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	66
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
9	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	68
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
11	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
13	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
14	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
16	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	64
17	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	69
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	58
20	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	70
21	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	61
22	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	64
23	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	46
24	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	63
25	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	56
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	72
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	63
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	64
31	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	70
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
35	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	68

36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74
37	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	67
38	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	65	
39	4	4	5	3	4	5	3	4	3	3	5	3	3	4	3	56	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
41	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	
42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73	
43	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71	
44	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	55	
45	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	71	
46	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	71	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
49	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	67	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
51	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	52	
52	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	72	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
56	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	
57	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
59	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	72	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
65	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	
66	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	66	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
69	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	57	
70	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	

No	VOLUME PENJUALAN (Y)							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1	5	5	5	5	5	5	5	35
2	4	3	3	4	4	4	5	27
3	3	4	5	4	5	5	3	29
4	5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	4	4	4	4	4	3	27
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	5	5	4	4	5	5	5	33
8	5	5	5	5	5	5	5	35
9	5	5	5	5	5	5	4	34
10	5	5	5	4	5	5	5	34
11	5	5	4	4	4	4	4	30
12	5	5	5	5	5	5	5	35
13	4	4	4	4	4	4	5	29
14	5	5	4	5	4	5	5	33
15	5	5	5	5	5	5	5	35
16	4	4	5	5	4	5	4	31
17	4	3	3	4	4	4	3	25
18	4	4	5	5	5	5	5	33
19	3	3	4	3	4	3	5	25
20	5	4	5	4	4	5	4	31
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	5	5	5	5	5	5	4	34
23	2	3	4	2	2	3	3	19
24	4	4	4	4	4	4	5	29
25	3	3	4	4	4	4	4	26
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	4	4	4	4	4	5	29
28	5	5	5	5	5	5	5	35
29	4	4	4	4	4	4	4	28
30	4	4	4	4	5	4	4	29
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	5	5	5	5	5	5	5	35
33	5	5	5	5	5	5	4	34
34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	5	4	5	5	5	4	4	32

36	4	4	4	4	4	4	5	29
37	4	4	4	5	5	4	4	30
38	4	4	4	4	4	5	4	29
39	3	4	4	4	3	5	4	27
40	5	5	5	5	5	5	5	35
41	4	4	4	4	5	5	5	31
42	5	4	4	5	5	5	5	33
43	4	5	5	5	5	5	5	34
44	4	3	4	4	4	5	5	29
45	4	4	4	4	4	4	4	28
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	5	5	5	5	5	5	5	35
48	5	5	5	5	5	5	5	35
49	4	4	5	5	5	4	4	31
50	5	5	5	5	5	5	5	35
51	3	4	3	3	2	4	4	23
52	5	5	4	4	4	4	5	31
53	5	5	5	5	5	5	5	35
54	5	5	5	5	5	5	5	35
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	5	5	5	5	5	5	5	35
58	5	5	5	5	5	5	5	35
59	4	4	5	5	5	5	5	33
60	5	5	5	5	5	5	5	35
61	5	5	5	5	5	5	5	35
62	5	5	5	5	5	5	5	35
63	5	5	5	5	5	5	5	35
64	5	5	5	5	5	5	5	35
65	5	5	5	5	5	5	5	35
66	5	4	5	4	5	4	5	32
67	5	5	5	5	5	5	5	35
68	5	5	5	5	5	5	5	35
69	4	3	3	3	4	3	4	24
70	4	4	4	4	4	4	4	28

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

No Items	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan			
X1	0,650	0,235	Valid
X2	0,664	0,235	Valid
X3	0,662	0,235	Valid
X4	0,786	0,235	Valid
X5	0,701	0,235	Valid
X6	0,717	0,235	Valid
X7	0,744	0,235	Valid
X8	0,797	0,235	Valid
X9	0,736	0,235	Valid
X10	0,682	0,235	Valid
X11	0,741	0,235	Valid
X12	0,729	0,235	Valid
X13	0,725	0,235	Valid
X14	0,794	0,235	Valid
X15	0,664	0,235	Valid
X16	0,689	0,235	Valid
X17	0,785	0,235	Valid
X18	0,716	0,235	Valid
X19	0,757	0,235	Valid
X20	0,787	0,235	Valid

No Items	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan			
X1	0,759	0,235	Valid
X2	0,766	0,235	Valid
X3	0,736	0,235	Valid
X4	0,809	0,235	Valid
X5	0,746	0,235	Valid
X6	0,666	0,235	Valid
X7	0,803	0,235	Valid
X8	0,895	0,235	Valid
X9	0,800	0,235	Valid
X10	0,724	0,235	Valid
X11	0,742	0,235	Valid
X12	0,763	0,235	Valid
X13	0,781	0,235	Valid
X14	0,768	0,235	Valid
X15	0,776	0,235	Valid

No Items	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Volume Penjualan			
X1	0,873	0,235	Valid
X2	0,869	0,235	Valid
X3	0,834	0,235	Valid
X4	0,905	0,235	Valid

X5	0,860	0,235	Valid
X6	0,834	0,235	Valid
X7	0,680	0,235	Valid

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

RIWAYAT HIDUP



Syifa Khalida lahir di Ciamis, 02 Oktober 2000. Anak kedua dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Ending Bardin Abdillah dan Ibu Diah. Bertempat tinggal di Jalan AMD, Dusun Desa, RT 008 RW 003, Desa Handapherang, Kecamatan Cijeungjing, Kabupaten Ciamis. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2013 di SDN 2 Handapherang, selanjutnya di tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan di MTS Negeri 15 Ciamis dan lulus pada tahun 2016, selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Tajurhalang dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2019, kemudian pendidikan dilanjutkan ke jenjang S1 di Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Tasikmalaya, dengan memilih Prodi Kewirausahaan dan menulis skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Jasa Desain Grafis Canva Pada Perusahaan Bisnis Cansee di Ciamis. Pernah menjalani program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Tarunajaya, Kabupaten Tasikmalaya selama 1 bulan lebih. Di tahun yang sama, menjalani Program Pengenalan Lapangan (PPL) di Terra Weather Pte.Ltd. Alhamdulillah selama 3 bulan. Riwayat organisasi selama berkuliah yaitu Staff Advokasi dan Personalia Departemen Personal General Affair ASSET UPI Periode 2020 - 2021. Ketua Bidang Kominfo Departemen Advokominfo Lintar UPI Tasikmalaya Periode 2021 - 2022. Staff Pendidikan Kemendikti BEM REMA UPI Tasikmalaya Periode 2021 - 2022. Dirjen MBKM Kementerian Pendidikan dan Penelitian BEM REMA UPI Tasikmalaya Periode 2022 - 2023.

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu