

Lampiran 1

Kuisisioner

Kuisisioner Penelitian

Perkenalkan nama saya Deni Abdul Holik, dalam rangka memenuhi persyaratan pembuatan skripsi maka tugas yang harus dilaksanakan adalah mengadakan suatu penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan dari santri untuk dapat mengisi kuisisioner yang tersedia untuk mendapatkan data yang dapat menunjang penelitian saya.

Saya menjamin kerahasiaan jawaban yang santri berikan, jadi santri diharapkan dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kondisi dan apa yang sedang dirasakan sesungguhnya.

Jawaban yang santri berikan tidak ada penilaian benar atau salah, karena setiap jawaban yang santri berikan mencerminkan diri santri.

Identitas Responden

Laki-laki/Perempuan

Nama :

Kelas :

Umur :

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	K	TS	STS
Kualitas Pelayanan						
Aspek <i>tangible</i> (Bukti Fisik)						
1.	Fasilitas ibadah atau mesjid yang dapat digunakan oleh santri					
2.	Ruang belajar nyaman digunakan oleh santri					

Deni Abdul Holik, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PONDOK
PESANTREN AL-HAMIDIYAH DI KABUPATEN PANGANDARAN

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

3.	Lingkungan lembaga pondok pesantren bersih dari sampah					
4	Penampilan staff pengurus rapih					
5	Penampilan pengurus menarik					
6	Ruang kelas tertata dengan baik					
7	Fasilitas kitab pembelajaran yang lengkap					
8	Pencahayaan yang cukup untuk membaca kitab					
9	Kondisi kitab untuk dibaca tersampul rapi					
10	Tempat penitipan handphone yang aman					
Aspek <i>reliability</i> (Keandalan)						
1.	Pengurus cepat menyampaikan informasi kepada santri					
2.	Keakuratan fasilitas lembaga pada saat promosi					
3.	Pengurus pondok pesantren dapat dipercaya					
4	Pengurus memberikan pelayanan kepada semua santri					
5	Guru datang tepat waktu pembelajaran					
6	Lembaga sesuai harapan santri					
7	Pengurus pondok melayani administrasi santri					
Aspek <i>responsiveness</i> (Daya Tanggap)						
1.	Kinerja guru pendidikan berkualitas					
2.	Pengurus menangani permasalahan santri					
3.	Pengurus mengembangkan kreativitas santri					

4.	Guru menangani kesulitan pembelajaran santri					
5.	Materi pembelajaran yang jelas					
6.	Pengurus sigap membantu kebutuhan santri					
7.	Pengurus selalu memberikan informasi tentang lembaga					
8.	Sikap pengurus baik kepada santri					
9.	Siswa yang sakit mendapatkan perawatan khusus dari pengurus					
Aspek <i>assurance</i> (Jaminan)						
1.	Guru menguasai materi pembelajaran					
2.	Pengurus berperilaku baik kepada santri					
3.	Lingkungan lembaga pendidikan yang aman					
4.	Pengurus sopan kepada santri					
5.	Fasilitas lembaga sesuai dengan harga pendaftaran					
6.	Pengurus lembaga memahami minat santri					
7.	Pengurus menjamin keamanan loker santri					
8.	Lembaga pendidikan mudah dihubungi					
Aspek <i>empathy</i> (Empati)						
1.	Lembaga memperhatikan perkembangan santri melalui pengurus					
2.	Pengurus sering berkomunikasi dengan santri					
3.	Lembaga memperhatikan kepentingan santri					

4.	Lembaga membantu kesulitan ekonomi santri					
5.	Lembaga membantu permasalahan akademik santri					
6	Lembaga pendidikan membantu kebutuhan santri					
7	Lembaga memiliki rasa simpatik kepada santri					
Kepuasan Santri						
Kesesuaian harapan						
1.	Fasilitas lembaga pendidikan sesuai dengan harapan saya					
2.	Ruangan pembelajaran sesuai dengan harapan saya					
3	Ruang tempat tidur sesuai harapan saya					
4	Tempat ibadah (mesjid) sesuai harapan saya					
5	Kamar mandi (WC) sesuai harapan saya					
6	Pengurus sopan ketika melayani saya					
7	Pengurus membantu permasalahan saya					
8	Pembelajaran sudah berjalan dengan baik					
9	kejelasan materi pengajian sudah jelas					
10	Hasil pembelajaran sesuai harapan santri					
Minat meneruskan studi						
1.	Melanjutkan studi karena pembelajaran sesuai					
2.	Melanjutkan studi karena pelayanan sesuai					
3.	Melanjutkan studi karena pelayanan keamanan yang baik					

4.	Melanjutkan studi karena pelayanan kesehatan yang baik					
5	Melanjutkan studi karena fasilitas lembaga yang baik					
6	Melanjutkan studi karena guru menguasai pembelajaran					
7	Melanjutkan studi karena fasilitas lembaga sesuai harga pendaftaran					
Kesediaan merekomendasikan						
1.	Saya bersedia merekomendasikan pesantren karena pelayanan pengurus yang baik					
2.	Saya bersedia merekomendasikan pesantren karena pelayanan kesehatan yang baik					
3.	Saya bersedia merekomendasikan pesantren karena pelayanan keamanan yang baik					
4	Saya bersedia merekomendasikan pesantren karena pembelajaran yang baik					
5	Saya bersedia merekomendasikan pesantren karena guru yang baik					
6	Saya bersedia merekomendasikan pesantren karena fasilitas yang baik					
7	Saya bersedia merekomendasikan pesantren karena fasilitas kamar tidur yang nyaman					
8	Saya bersedia merekomendasikan pesantren karena fasilitas ruang kelas yang baik					

Lampiran 2

Tabulasi Data

Kualitas Pelayanan (X)

No	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16	X.17	X.18	X.19	X.20
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2	5	5	4	4	5	5	4
5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	5	4
6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4
9	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3
10	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4
11	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
12	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4
16	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
17	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4
19	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3
20	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
21	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
22	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
23	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3

24	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
25	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4
26	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
27	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4
28	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	5	4
29	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4
30	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4
31	5	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4
32	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3
33	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4
34	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3
35	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4
36	5	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	3
37	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	2
38	5	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4
39	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3	5	4
40	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4
41	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	5	5	4
42	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4
43	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3
44	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3
45	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3
46	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3
47	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	2
48	5	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	2	4	5	3	5	5	3
49	4	4	4	3	3	4	4	1	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5	5	4
50	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	1	5	5	4	4
51	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
52	5	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	5	4	3	4	4	5	4	3
53	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3

54	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	5	5	3
55	5	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	3
56	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3
57	5	4	3	4	2	2	4	4	5	4	4	2	4	3	3	3	5	4	4	3
58	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3
59	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3
60	4	3	2	3	4	3	1	3	5	5	4	4	3	4	1	4	5	4	5	4
61	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3
62	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
63	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4
64	5	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4
65	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4
66	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3
67	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3
68	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3
69	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	5	4	5	2	3	4	3
70	5	3	2	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
71	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
72	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
73	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3
74	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5
75	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4
76	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	3
77	4	4	3	1	3	3	4	4	4	5	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4
78	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	2	4	3	4	4	3	4	4	5
79	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	5
80	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4
81	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	3	3	4	3	5	5	3
82	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3
83	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3

84	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4
85	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
86	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2
87	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	5	4	5	4	3
88	5	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4
89	5	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
90	5	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5
91	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
92	5	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
93	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
94	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	3	3	4	4
95	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4
96	5	4	3	3	4	4	4	3	5	5	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4
97	5	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3
98	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	3	3	5	3
99	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4
100	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4

No	X.21	X.22	X.23	X.24	X.25	X.26	X.27	X.28	X.29	X.30	X.31	X.32	X.33	X.34	X.35	X.36	X.37	X.38	X.39	X.40	X.41	Jumlah
1	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	192
2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	188
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	171
4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	189
5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	178
6	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	191
7	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	186
8	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	170
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	144

10	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	169
11	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	161
12	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	172
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	163
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	164
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	162
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	162
17	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	157
18	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	154
19	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	147
20	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	157
21	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	163
22	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	156
23	3	5	3	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	152
24	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	152
25	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	159
26	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	151
27	4	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	156
28	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	149
29	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	1	4	3	4	4	3	158
30	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	5	3	152
31	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	159
32	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	152
33	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	3	3	161
34	5	5	3	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	155
35	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	163
36	5	5	3	4	4	5	3	5	3	3	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	157
37	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	164
38	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	159
39	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	166

40	5	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	158
41	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	162
42	5	5	4	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	156
43	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	161
44	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	157
45	4	4	4	3	1	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	160
46	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	5	3	4	1	4	3	3	1	3	3	154
47	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	159
48	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	154
49	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	166
50	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	159
51	3	4	4	4	5	5	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	157
52	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	159
53	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	161
54	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	154
55	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	156
56	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	148
57	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	159
58	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	159
59	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	161
60	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	153
61	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	155
62	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	150
63	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	153
64	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	153
65	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	155
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	153
67	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	159
68	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	154
69	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	155

70	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	148
71	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	150
72	4	4	4	3	5	5	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	153
73	5	5	4	3	5	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	152
74	4	4	4	3	5	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	154
75	4	5	4	3	5	5	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	156
76	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	154
77	3	5	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	5	154
78	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	5	3	3	4	4	5	154
79	2	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	154
80	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	153
81	2	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	150
82	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	148
83	2	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	152
84	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	153
85	2	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	153
86	3	4	4	4	4	4	5	1	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	150
87	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	155
88	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	151
89	3	5	3	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	153
90	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	151
91	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	152
92	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	150
93	2	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	150
94	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	156
95	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	155
96	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	3	4	158
97	2	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	151
98	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	152
99	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	152

100	2	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	5	149
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

Kepuasan Konsumen (Y)

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.16	Y.17	Y.18	Y.19	Y.20	Y.21
1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	1	3	3	3	3	2	1	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4
3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
7	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
8	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	2
9	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	4	2	1	1	1
10	2	3	2	1	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
11	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	3	1	2
12	2	2	1	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3
13	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2
15	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3
16	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3
17	3	3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3
18	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4
19	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3
20	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
21	2	2	3	1	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2
22	3	3	4	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	1	2	3	2	1	2
23	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	2	1	3	4	2	2	3
24	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	1	3	4	2	3	3
25	2	3	3	1	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2

26	2	3	4	2	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
27	2	3	4	1	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	2	2	4
28	2	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	4	1	2	2	3	2	2	3
29	2	2	3	1	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	2	2	4	2	2	2
30	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	4
31	3	2	3	1	4	4	3	3	2	3	4	2	3	4	4	1	2	4	2	2	3
32	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2
33	3	2	3	1	3	4	3	3	3	2	3	3	2	5	2	2	2	4	3	1	4
34	3	2	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	1	3	3	3	3	1	3
35	3	2	3	1	3	4	3	3	3	2	3	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4
36	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	5	3	4	3	1	3	3	3	1	3
37	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	2	4	4	2	1	4
38	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	1	3
39	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	4	2	1	3
40	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3
41	3	2	3	1	4	4	5	2	2	2	3	4	2	4	2	1	4	4	2	2	3
42	2	2	3	2	4	4	5	3	2	2	3	5	3	3	3	2	3	3	3	2	2
43	2	2	3	1	4	3	5	3	3	2	2	4	2	4	3	1	3	4	2	2	2
44	3	2	3	2	5	3	5	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
45	3	2	4	2	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	1	3	4	2	2	2
46	3	3	3	1	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	5	3	2	2
47	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	2	1	2	4	2	3	2
48	3	3	3	1	4	4	3	3	2	2	3	5	2	4	1	2	2	3	3	2	2
49	3	3	3	2	4	5	3	3	3	2	3	3	4	4	2	1	2	2	2	3	3
50	3	3	5	1	5	4	4	3	3	2	4	2	4	4	3	2	3	3	2	2	3
51	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	1	3	4	2	2	3
52	3	3	4	1	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	2	2	3
53	3	3	3	2	4	5	4	3	2	3	2	4	2	3	2	1	3	4	3	3	3
54	4	3	3	2	5	4	3	4	3	3	2	3	2	4	1	2	2	3	3	2	3
55	4	3	3	2	4	4	3	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	1	3

56	4	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	3
57	3	2	3	1	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2
58	3	2	4	1	5	3	3	3	3	2	3	5	4	3	1	2	3	2	4	2	2
59	3	2	4	1	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	1	2	3	3	1	2
60	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	4	2	2	2
61	3	2	2	1	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	2	1	4	3	1	3	3
62	3	2	3	1	4	3	4	3	3	3	2	3	2	5	3	2	3	2	2	2	4
63	3	2	4	1	4	3	4	4	4	2	2	3	3	5	2	2	2	3	3	1	3
64	3	2	3	1	4	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	4	4	2	2
65	3	2	2	1	4	2	5	2	2	2	3	4	4	4	2	3	3	3	5	2	3
66	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	5	2	3	2	2	4	1	4
67	2	2	4	2	4	3	5	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	1	3
68	2	2	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	4	2	1	2
69	2	2	4	2	4	3	5	3	2	2	4	3	4	4	4	2	3	3	3	2	4
70	2	2	4	2	4	4	4	2	3	2	3	4	5	4	3	2	2	2	4	1	3
71	2	2	4	1	4	4	3	2	4	2	3	3	4	4	2	2	3	3	5	2	2
72	2	2	4	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	1	2	2	3	4	2	3
73	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	1	2	4	2	2	3	3	3	2	4
74	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3
75	3	3	2	1	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
76	3	3	2	1	5	4	4	3	4	2	2	4	3	3	1	2	2	1	4	2	3
77	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	2	2	3	2	5	2	4
78	3	2	4	2	3	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	4	2	3
79	4	2	4	2	4	3	4	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	4	3	2	3
80	3	2	4	2	5	3	4	3	1	2	3	2	3	4	1	3	2	5	2	2	3
81	4	1	4	2	4	3	4	2	2	2	2	1	3	4	2	2	3	4	3	1	2
82	3	1	4	2	3	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	4	2	3
83	3	1	4	2	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	5	2	4
84	3	2	4	2	4	4	3	2	3	2	3	3	2	5	1	2	2	1	4	3	3
85	2	2	4	2	4	4	3	2	3	2	3	4	1	4	2	2	3	2	3	2	2

86	2	2	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	2	4	3	1	2	3	4	1	3
87	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	1	4
88	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	5
89	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	1	4	3	2	3	3	4
90	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	4
91	3	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	1	4
92	3	2	3	1	2	4	3	2	2	4	2	2	5	3	3	1	2	3	4	2	4
93	3	2	3	1	2	4	4	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3
94	3	1	3	1	2	3	5	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3
95	3	1	3	1	2	4	4	2	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	1	3
96	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	4	2	3
97	3	1	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3
98	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	4	2	3
99	3	2	2	1	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	4	4	2	2
100	3	1	3	2	4	3	4	2	3	2	1	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2

No	Y.22	Y.23	Y.24	Y.25	Jumlah
1	2	2	2	2	43
2	3	1	3	1	54
3	2	2	3	2	52
4	2	2	2	2	54
5	1	2	2	1	47
6	3	3	3	2	53
7	3	3	3	3	58
8	2	2	2	2	52
9	1	3	3	2	57
10	2	3	2	3	63
11	2	4	2	3	58
12	3	3	1	2	60
13	2	2	3	3	60
14	2	2	3	2	66
15	2	2	3	3	62
16	4	4	3	4	62
17	4	4	3	4	76
18	3	4	3	3	69
19	4	3	3	3	63
20	4	2	2	3	66
21	4	2	2	3	57
22	2	2	2	2	61
23	2	2	3	3	64
24	3	2	3	4	67
25	3	2	3	4	68
26	3	2	2	3	68
27	3	1	2	3	70
28	3	1	2	3	62
29	3	1	3	3	64
30	4	1	3	3	66
31	3	1	4	3	70
32	3	1	3	3	68
33	2	2	3	3	68
34	2	2	3	3	70
35	2	3	2	3	68
36	2	3	3	2	69
37	3	3	4	2	71
38	3	2	3	3	68
39	3	2	3	3	61
40	3	1	2	2	66
41	3	2	2	3	69
42	4	3	2	2	72
43	3	4	3	3	70
44	4	3	4	4	76
45	3	2	3	3	68
46	4	1	2	2	70
47	3	2	3	3	70
48	4	3	4	3	71

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PONDOK
PESANTREN AL-HAMIDIYAH DI KABUPATEN PANGANDARAN
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

49	3	4	3	4	74
50	4	3	2	3	77
51	3	2	3	2	77
52	4	1	4	3	74
53	3	2	4	4	75
54	4	3	3	3	74
55	3	4	2	2	68
56	4	3	3	3	72
57	3	2	4	4	69
58	4	1	3	3	71
59	3	2	2	2	65
60	3	3	3	3	69
61	3	4	4	3	67
62	3	3	3	4	72
63	3	2	2	3	70
64	3	1	3	3	70
65	4	2	4	2	73
66	4	3	3	2	72
67	3	4	2	2	74
68	3	3	3	3	70
69	3	2	4	4	78
70	3	1	3	3	72
71	3	2	2	3	71
72	3	3	3	2	69
73	3	4	4	2	71
74	3	3	3	1	66
75	3	2	2	2	67
76	3	1	3	3	68
77	3	2	4	4	78
78	4	3	3	3	73
79	4	2	2	2	71
80	4	1	3	1	68
81	3	1	4	2	65
82	3	2	3	3	72
83	3	2	2	3	71
84	3	3	3	4	71
85	3	2	4	4	69
86	3	2	3	4	70
87	3	2	3	3	68
88	3	3	2	3	71
89	3	3	2	3	67
90	3	3	3	3	68
91	3	3	2	3	67
92	4	3	3	3	70
93	4	4	2	3	68
94	4	4	3	3	68
95	4	3	2	2	64
96	4	3	2	2	66
97	3	3	2	2	61
98	3	2	3	2	61
99	3	2	3	2	65

100	4	3	3	2	63
-----	---	---	---	---	----

Lampiran 3

Data tingkat Capaian Responden

Kualitas Pelayanan (X)

No	T					T x SL							idx	Kriteria TCR
Instrumen Penelitian	STS	TS	K	S	SS	1	2	3	4	5	n	TCR	%	
1	1	2	22	35	40	1	4	66	140	200	100	411	82,20%	Sangat Baik
2	1	3	34	49	13	1	6	102	196	65	100	370	74,00%	Baik
3	1	3	52	39	4	1	6	156	156	20	100	339	67,80%	Baik
4	2	2	47	45	4	2	4	141	180	20	100	347	74,80%	Baik
5	3	1	54	38	4	3	2	162	152	20	100	339	67,80%	Baik
6	1	1	57	35	5	1	2	171	140	25	100	339	67,90%	Baik
7	2	2	27	63	6	2	4	81	252	30	100	369	73,80%	Baik
8	1	1	30	56	12	1	2	90	224	60	100	377	74,00%	Baik
9	1	2	5	65	27	1	4	15	260	135	100	415	83,00%	Sangat Baik
10	2	1	4	56	37	2	2	12	224	185	100	425	85,00%	Sangat Baik
11	1	1	53	39	7	1	2	159	156	35	100	353	70,60%	Baik
12	1	1	19	71	9	1	2	57	284	45	100	389	77,80%	Baik
13	5	1	38	45	12	5	2	114	180	60	100	361	72,20%	Baik
14	3	1	37	29	30	3	2	111	116	150	100	382	76,40%	Baik
15	1	2	46	30	11	1	4	138	120	55	100	318	63,60%	Baik
16	4	1	29	44	22	4	8	87	176	110	100	385	77,00%	Baik
17	4	1	37	41	17	4	8	111	164	85	100	372	74,40%	Baik
18	3	2	4	54	37	3	6	12	216	185	100	422	84,40%	Sangat Baik
19	4	3	3	52	38	4	8	9	208	190	100	419	83,08%	Sangat Baik
20	4	3	36	51	6	4	8	108	204	30	100	354	70,08%	Baik
21	4	10	39	28	19	4	8	117	112	95	100	336	67,20%	Baik
22	5	4	40	11	40	5	10	120	44	200	100	379	75,80%	Baik

Deni Abdul Holik, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PONDOK
PESANTREN AL-HAMIDIYAH DI KABUPATEN PANGANDARAN

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

23	5	3	35	51	6	5	10	105	204	30	100	354	70,08%	Baik
24	3	2	38	33	24	3	6	114	132	120	100	375	75,00%	Baik
25	3	2	25	39	31	3	6	75	156	155	100	395	79,00%	Baik
26	4	4	52	14	26	4	8	156	56	130	100	354	70,08%	Baik
27	9	5	49	22	15	9	10	147	88	75	100	329	65,80%	Baik
28	6	8	39	12	35	6	16	117	48	175	100	362	72,40%	Baik
29	7	7	55	25	6	7	14	165	100	30	100	316	63,20%	Baik
30	1	1	44	49	5	1	2	132	196	25	100	356	71,20%	Baik
31	8	6	40	30	16	8	12	120	120	80	100	340	60,80%	Cukup
32	2	1	56	21	20	2	4	168	84	100	100	358	71,60%	Baik
33	2	7	35	54	2	2	14	105	216	10	100	347	69,40%	Baik
34	1	1	47	45	6	1	2	141	180	30	100	354	70,08%	Baik
35	7	1	54	33	5	7	1	162	132	25	100	327	65,40%	Baik
36	3	3	35	47	12	3	6	105	188	60	100	362	72,40%	Baik
37	2	3	38	52	5	2	6	114	208	25	100	355	71,10%	Baik
38	1	4	35	59	1	1	8	105	236	5	100	355	71,10%	Baik
39	2	1	41	51	5	2	2	123	204	25	100	356	71,20%	Baik
40	2	1	45	41	5	2	2	135	164	25	100	328	65,60%	Baik
41	1	1	49	36	13	1	2	147	144	5	100	299	59,80%	Cukup

Variabel Kepuasan Konsumen Y

No	T					T x SL							idx	Kriteria TCR
Instrumen Penelitian	STS	TS	K	S	SS	1	2	3	4	5	n	TCR	%	
1	2	36	50	5	5	2	72	150	20	25	100	269	53,80%	Cukup
2	9	44	31	1	6	9	88	93	4	30	100	224	44,80%	Cukup
3	3	37	42	30	5	3	74	126	120	25	100	348	69,60%	Baik
4	37	54	3	2	4	37	108	9	8	20	100	182	36,40%	Buruk
5	2	14	28	43	11	2	28	84	172	55	100	341	68,20%	Baik
6	2	8	38	41	9	2	16	114	164	45	100	341	68,20%	Baik
7	3	12	44	29	9	3	24	132	116	45	100	320	64,00%	Baik
8	4	36	43	7	6	4	72	129	28	30	100	263	52,60%	Cukup
9	5	43	42	10	5	5	86	126	40	25	100	282	56,40%	Cukup
10	4	50	35	2	10	4	100	105	8	50	100	267	53,40%	Cukup
11	1	39	42	6	12	1	78	126	24	60	100	289	57,80%	Cukup
12	3	31	40	15	8	3	62	120	60	40	100	285	57,00%	Cukup
13	2	38	38	13	7	2	76	114	52	35	100	279	55,80%	Cukup
14	1	29	13	49	7	1	58	39	196	35	100	329	65,80%	Baik
15	17	30	25	6	5	17	60	75	24	25	100	201	40,20%	Cukup
16	18	38	13	3	10	18	76	39	12	50	100	195	39,00%	Buruk
17	1	46	41	3	8	1	92	123	12	40	100	268	53,60%	Cukup
18	6	27	31	21	9	6	54	93	84	45	100	282	56,40%	Cukup
19	3	33	34	18	12	3	66	102	72	60	100	303	60,60%	Cukup
20	23	45	14	1	16	23	90	42	4	80	100	239	47,80%	Cukup
21	1	29	38	18	14	1	58	114	72	70	100	315	63,00%	Baik
22	2	39	53	1	5	2	78	159	4	25	100	268	53,60%	Cukup
23	16	21	29	26	8	16	42	87	104	40	100	289	57,80%	Cukup
24	1	36	47	12	4	1	72	141	48	20	100	282	56,40%	Cukup
25	4	34	43	14	5	4	68	129	56	25	100	282	56,40%	Cukup

Deni Abdul Holik, 2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PONDOK
PESANTREN AL-HAMIDIYAH DI KABUPATEN PANGANDARAN**

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

Lampiran 4

Hasil Pengujian Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Dan

Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Variabel	Item	R hitung	r tabel df = (N-2) Taraf signifikansi 0,05	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1	0,456	0,1950	Valid
	Y2	0,497	0,1950	Valid
	Y3	0,540	0,1950	Valid
	Y4	0,592	0,1950	Valid
	Y5	0,673	0,1950	Valid
	Y6	0,424	0,1950	Valid
	Y7	0,414	0,1950	Valid
	Y8	0,210	0,1950	Valid
	Y9	0,304	0,1950	Valid
	Y10	0,376	0,1950	Valid
Kesesuaian Harapan	Y11	0,327	0,1950	Valid
	Y12	0,568	0,1950	Valid
	Y12	0,196	0,1950	Valid
	Y13	0,223	0,1950	Valid
	Y14	0,374	0,1950	Valid
	Y15	0, 378	0,1950	Valid
	Y16	0,413	0,1950	Valid
	Y17	0,269	0,1950	Valid
Minat Meneruskan Studi	Y18	0,345	0,1950	Valid
	Y19	0,485	0,1950	Valid
	Y20	0,288	0,1950	Valid
	Y21	0,342	0,1950	Valid
Kesediaan Merekomendasikan				

Deni, Abdul Holik, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PONDOK PESANTREN AL-HAMIDIYAH DI KABUPATEN PANGANDARAN

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

	Y22	0,446	0,1950	Valid
	Y23	0,269	0,1950	Valid
	Y24	0,378	0,1950	Valid
	Y25	0,413	0,1950	Valid
Kualitas Pelayanan (X) Bukti Fisik	X1	0,263	0,1950	Valid
	X2	0,441	0,1950	Valid
	X3	0,453	0,1950	Valid
	X4	0,559	0,1950	Valid
	X5	0,454	0,1950	Valid
	X6	0,544	0,1950	Valid
	X7	0,388	0,1950	Valid
	X8	0,443	0,1950	Valid
	X9	0,651	0,1950	Valid
	X10	0,292	0,1950	Valid
Keandalan	X11	0,559	0,1950	Valid
	X12	0,358	0,1950	Valid
	X12	0,435	0,1950	Valid
	X13	0,216	0,1950	Valid
	X14	0,457	0,1950	Valid
	X15	0,271	0,1950	Valid
	X16	0,275	0,1950	Valid
Daya Tanggap	X17	0,375	0,1950	Valid
	X18	0,452	0,1950	Valid
	X19	0,348	0,1950	Valid
	X20	0,216	0,1950	Valid
	X21	0,445	0,1950	Valid
	X22	0,311	0,1950	Valid
	X23	0,581	0,1950	Valid
	X24	0,567	0,1950	Valid
	X25	0,313	0,1950	Valid
	X26	0,251	0,1950	Valid
	X27	0,414	0,1950	Valid

Jaminan	X28	0,507	0,1950	Valid
	X29	0,433	0,1950	Valid
	X30	0,400	0,1950	Valid
	X31	0,561	0,1950	Valid
	X32	0,250	0,1950	Valid
	X33	0,432	0,1950	Valid
	X34	0,241	0,1950	Valid
Empati	X35	0,330	0,1950	Valid
	X36	0,435	0,1950	Valid
	X37	0,543	0,1950	Valid
	X38	0,342	0,1950	Valid
	X39	0,432	0,1950	Valid
	X40	0,512	0,1950	Valid
	X41	0,263	0,1950	Valid

Lampiran 5

Hasil Pengujian Reabilitas

Variabel	Cornbach Alpha	N
Kepuasan Konsumen (Y)	0,826	23
Kualitas Pelayanan (X)	0,732	41

Lampiran 6

Hasil Pengujian Normalitas

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		5,07420426
Most Extreme Differences	Absolute		,090
	Positive		,079
	Negative		-,090
Test Statistic			,090
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,047
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		,046
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,041
		Upper Bound	,052

Lampiran 7

Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,155	5,909		-,026	,979
	Kualitas Pelayanan	,025	,037	,066	,510	0,512

Lampiran 8

Hasil Uji Hipotesis

Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	134,659	8,772		15,351	,000
	Kualitas Pelayanan	,529	,055	,615	7,729	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Uji Parsial (T)

Model	t	df	sig
(constant)	7,729		0,000
Kepuasan Konsumen	7,622	98	0,000
Kualitas Pelayanan	15,351	98	0,000

Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,788 ^a	,621	,617	3,982

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

RIWAYAT HIDUP



Deni Abdul Holik lahir di Ciamis 29 Agustus 2001. Anak ke empat dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Dedi dan Ibu Yoyoh. Peneliti menyelesaikan Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah pada tahun 2014 di MI Karangkamiri. Pada tahun yang sama peneliti juga melanjutkan Pendidikan di MTS Al-Maarif Cimanggu dan lulus pada tahun 2017 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di MAN 2 Pangandaran atau sebelumnya sering dikenal dengan MA Pangkalan dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun yang sama peneliti melanjutkan studinya ke Perguruan Tinggi Negeri tepatnya di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Kampus Tasikmalaya Program Studi S1 Kewirausahaan.

Selama menempuh Pendidikan di Perguruan Tinggi peneliti aktif di berbagai organisasi internal kampus diantaranya aktif di Belajar Al-Qur'an Intensif (BAQI) sebagai Ketua Umum, Unit Kegiatan Dak'wah Mahasiswa (UKDM) sebagai Wakil Ketua Umum, LINTAR UPI Tasikmalaya sebagai Departemen Agama, TUTORIAL PAI-SPAI sebagai Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dan organisasi eksternal kampus diantaranya aktif di Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama (IPNU) Sebagai Ketua PAC dan Wakil Sekretaris 1 PC IPNU Kab Pangandaran.