




## SURAT PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkecewara (P3.M)


**STIE MALANGKECEWARA**  
*an ABM School of Economics*

Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 058/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2014  
 Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAN-PT/AK-VIS/XII/2013

**Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi**  
 Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017  
 Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkecewara Malang menetapkan :


Nama	: Drs. TACHJUDDIN, MM
Sebagai	: Dosen Pembimbing 1
Nama	: - -
Sebagai	: Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

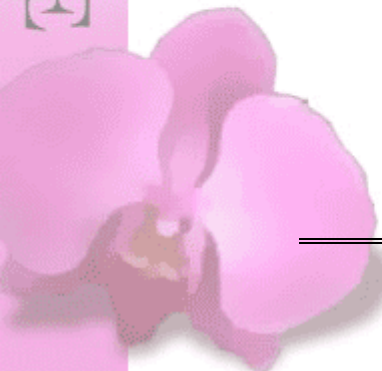
Nama	: NOVILIA AZZANIYATUS SAKINAH
Nomor Pokok	: K.2013.5.32382
Skripsi yang diajukan	
Bidang Kajian	: MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan	: STRATEGI PEMASARAN
Tempat/Obyek	: -
Judul Skripsi	: -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.  
 Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang  
 Pada Tanggal : 07/10/2016  
 Ketua Program Studi Manajemen,



Dra. LINDANANTY, MM.  
 NIK-P.3M : 202.710.194



## KARTU BIMBINGAN BAB I - III



# STIE Malangkeççwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI  
BAB I s.d. BAB III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : <i>November</i>			
<i>12/16</i>		<i>penetapan judul</i>	<i>✓</i>
<i>11</i>			
<i>28/16</i>		<i>penetapan judul dan mencari jurnal</i>	<i>✓</i>
<i>11</i>			
Bulan : <i>Desember</i>			
<i>30/16</i>		<i>Koreksi jurnal</i>	
<i>11</i>			
<i>30/16</i>		<i>Bab I latar belakang</i>	<i>✓</i>
<i>11</i>			
Bulan : <i>Desember</i>			
<i>4/16</i>		<i>Bab II Penelitian terdahulu</i>	<i>✓</i>
<i>12</i>			
<i>3/16</i>		<i>Bab II Teori</i>	<i>✓</i>
<i>12</i>			
Bulan : <i>Desember</i>			
<i>5/16</i>		<i>Bab III Metodologi Penelitian</i>	<i>✓</i>
<i>12</i>			
<i>6/16</i>		<i>Indikator kuesioner</i>	<i>✓</i>
<i>12</i>			
Bulan : <i>Desember</i>			
<i>7/16</i>		<i>Revisi</i>	<i>✓</i>
<i>12</i>			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

*Tachjuddin*


**Catatan:**

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:


1. Ide/inovasi penelitian
2. Pemahaman konsep/teori
3. Pemahaman Metodologi
4. Kemampuan Analisis

## SURAT PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçęwara (P3.M)



**STIE MALANGKUÇĘWARA**  
d/h ABM School of Economics



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 056/SK/BAN-PT/Akred/S/III/2014  
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAN-PT/Ak-VI/S/III/2013

### Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017

**Nomor : 0908/BAAK/X/2016**

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçęwara Malang menetapkan :

Nama	: Drs. TACHJUDDIN, MM
Sebagai	: Dosen Pembimbing 1
Nama	: ---
Sebagai	: Dosen Pembimbing 2


Untuk mahasiswa berikut

Nama	: NOVILIA AZZANIYATUS SAKINAH
Nomor Pokok	: K.2013.5.32382
Skripsi yang diajukan	
Bidang Kajian	: MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan	: STRATEGI PEMASARAN
Tempat/Obyek	: UD.BALI GROSIR

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN UD.BALI GROSIR)

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.  
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang  
Pada Tanggal : 07/08/2017  
Ketua Program Studi Manajemen,



Dra. LINDANANTY, MM.  
NIK-P.3M : 202.710.194



## KARTU BIMBINGAN BAB IV – V



# STIE Malangkeçwara

(Accounting Business Management)

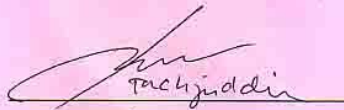
Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI  
BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : <u>Januari</u>			
20/17 10/1		Deskripsi Variabel <sup>ny</sup> penelitian	/
Bulan : <u>Juni</u>			
2/17 10/6		Hasil penelitian	/
Bulan : <u>Juli</u>			
16/17 7		Hasil penelitian & pembahasan Revisi	/
Bulan : <u>Agustus</u>			
10/17 18		Revisi siap submit	/
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

  
Rachyuddin

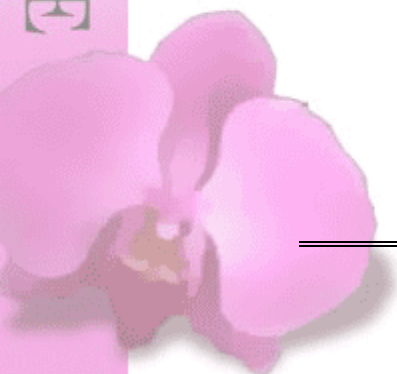
**Catatan:**

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis

# LAMPIRAN

MCE



## Lampiran 1. Kuesioner

### Kuesioner Penelitian

### Kepuasan Pelanggan

### Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada UD. Bali Grosir

Nama peneliti Novilia Azzaniyatus Sakinah, mahasiswi STIE Malangkuçeçwara, jurusan Manajemen Pemasaran. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi tugas dan syarat memperoleh gelar Sarjana S1 Ekonomi.

Adapun petunjuk pengisian kuesioner ini, yaitu sebagai berikut :

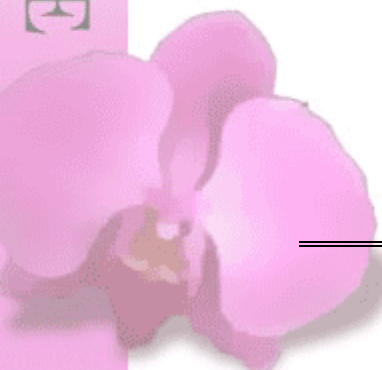
- 1) Kuesioner ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan.
- 2) Isilah kuesioner ini dengan sebenarnya pada UD. Bali Grosir
- 3) Berilah tanda centang ( ✓ ) pada pilihan jawaban yang sesuai.
- 4) Teknik menjawab menggunakan skala *likert* untuk masing-masing jawaban dengan skor :
  1. Sangat Tidak Setuju (STS)
  2. Tidak Setuju (TS)
  3. Netral (N)
  4. Setuju (S)
  5. Sangat Setuju (SS)

a. Nama :

---

b. Alamat :

---

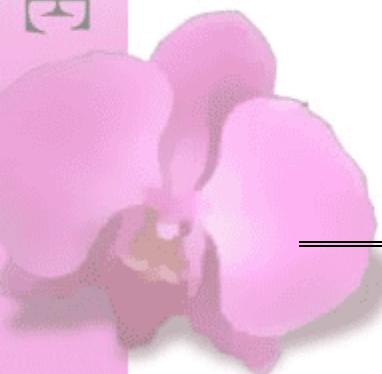


**c. Kualitas Pelayanan**

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Sangat mudah untuk melakukan pembelian sandal di UD.Bali Grosir					
2	Petugas dari UD.Bali Grosir cermat dan cepat dalam melayani pesanan saya					
3	Jika saya memiliki keluhan, petugas akan cepat merespon keluhan tersebut					
4	Petugas memberikan jaminan pesanan tepat waktu					
5	Petugas memberikan jaminan legalitas pelayanan					
6	Petugas ramah dalam melayani saya					

**d. Kualitas Produk**

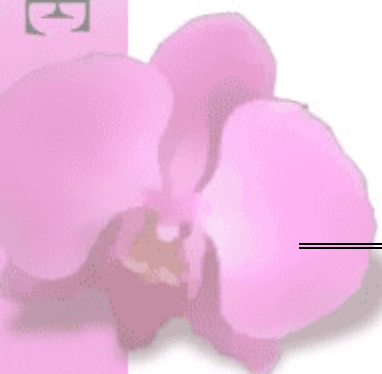
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Sandal yang saya beli dari UD.Bali Grosir tidak cepat rusak, karena memiliki daya tahan yang lama (awet)					
2	Produk yang dikirimkan oleh UD.Bali Grosir sesuai dengan perjanjian awal					
3	Sandal yang saya pesan memiliki ketertarikan untuk konsumen saya					
4	Saya membeli sandal di UD.Bali Grosir karena ada keunikan sendiri dari desainnya					



**e. Kepuasan Pelanggan**

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Sandal yang saya beli sesuai dengan harapan					
2	Saya berminat untuk terus berkerjasama dengan UD. Bali Grosir					
3	Ada ketidakpuasan bekerjasama dengan UD. Bali Grosir					

Terima kasih atas partisipasi anda menjadi salah satu peserta survei dan secara sukarela mengisi kuesioner ini.





## Lampiran 2. Hasil Kuesioner

Respoden	KPlyn 1	KPlyn 2	KPlyn 3	KPlyn 4	KPlyn 5	KPlyn 6	Kprod 1	Kprod 2	Kprod 3	Kprod 4	KP1	KP2	KP3
1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	3	4	3	5	5	3	3	4	4	2	5	4	4
3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	5	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	2
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
13	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
16	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
17	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5
18	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
19	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
20	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
22	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
23	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
24	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4
25	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
27	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
28	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
29	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3
32	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	4	4	2
33	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
36	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
38	2	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4
39	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
40	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
42	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
43	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
44	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4
47	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	4	4	3