



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE  
QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(STUDI KASUS PADA LAYANAN GUDANG LCL PT MULTI  
TERMINAL INDONESIA)**

**SKRIPSI**

**MUHAMMAD LUTFI ZIDANE  
2110312023**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
2025**



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(STUDI KASUS PADA LAYANAN GUDANG LCL PT MULTI  
TERMINAL INDONESIA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik**

**MUHAMMAD LUTFI ZIDANE  
2110312023**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
2025**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Muhammad Lutfi Zidane

NIM : 2110312023

Program Studi : S1 Teknik Industri

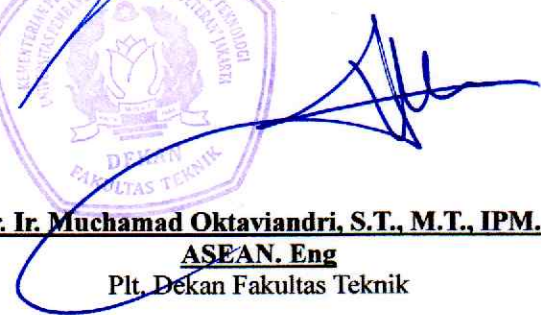
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(STUDI KASUS PADA LAYANAN GUDANG LCL PT MULTI  
TERMINAL INDONESIA)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

  
**Donny Montreano, S.T., M.T., IPM**  
Penguji Utama

  
**Yulizar Widiatama, Bach.Tech.Mgt(Hons), M.Eng**  
Penguji I

  
**Dr. Ir. Nanang Alamsyah, S.T., M.T., IPM**  
Penguji II

  
**Dr. Ir. Muchamad Oktaviandri, S.T., M.T., IPM.,**  
**ASEAN. Eng**  
Plt. Dekan Fakultas Teknik

  
**Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM**  
Kepala Program Studi Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 15 Juli 2025

## **HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

### **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS PADA LAYANAN GUDANG LCL PT MULTI TERMINAL INDONESIA)**

Disusun Oleh:

Muhammad Lutfi Zidane

2110312023

Menyetujui,



**Dr. Ir. Nanang Alamsyah S.T., M.T., IPM**  
Pembimbing 1



**Redian Wahyu Elanda, S.T., M.T.**  
Pembimbing 2

Mengetahui,



**Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM**  
Kepala Program Studi Teknik Industri

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Lutfi Zidane

NIM : 2110312023

Program Studi : S1 Teknik Industri

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 23 Juli 2025  
Yang Menyatakan,



Muhammad Lutfi Zidane

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Lutfi Zidane

NIM : 2110312023

Program Studi : S1 Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya berikut ini yang berjudul :  
**“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS PADA LAYANAN GUDANG LCL PT MULTI TERMINAL INDONESIA)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 23 Juli 2025  
Yang Menyatakan,



Muhammad Lutfi Zidane

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***  
**(STUDI KASUS PADA LAYANAN GUDANG LCL PT MULTI**  
**TERMINAL INDONESIA)**

**Muhammad Lutfi Zidane**

**ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan menjadi kunci bagi PT Multi Terminal Indonesia, namun data kepuasan pelanggan menunjukkan adanya kecenderungan menurun. Fenomena ini melatarbelakangi penelitian yang bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pelanggan, demi merumuskan rekomendasi perbaikan bagi layanan Gudang LCL.. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 7 perusahaan pelanggan aktif Gudang LCL. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil dari pengolahan data menunjukkan bahwa secara umum pelanggan belum puas, dengan nilai *gap* rata-rata sebesar -0,46 dengan nilai *gap* terbesar berada pada dimensi *Reliability* dengan nilai -0,91. Selain itu, metode IPA juga mengidentifikasi 5 atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, penelitian memberikan usulan perbaikan yang fokus untuk mengatasi masalah-masalah utama tersebut demi mendorong peningkatan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis*

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH SERVICE  
QUALITY AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (CASE  
STUDY AT PT MULTI TERMINAL INDONESIA LCL WAREHOUSE  
SERVICES)***

**Muhammad Lutfi Zidane**

***ABSTRACT***

*Customer satisfaction is key for PT Multi Terminal Indonesia, but customer satisfaction data shows a downward trend. This phenomenon is the background of this research which aims to evaluate the level of customer satisfaction, in order to formulate recommendations for improvement for LCL warehouse services. This research uses quantitative methods with primary data collected through questionnaires distributed to 7 active LCL warehouse customer companies. The collected data is then processed using the Service Quality method and the Importance Performance Analysis method. The results of data processing show that in general customers are not satisfied, with an average gap value of -0.46 with the largest gap value being in the Reliability dimension with a value of -0.91. In addition, the IPA method also identifies 5 attributes that are prioritized for improvement. Based on these findings, the research provides improvement proposals that focus on addressing these key issues to encourage increased customer satisfaction.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, SERVQUAL, Importance performance Analysis,*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur yang tiada terhingga saya panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa. Atas segala rahmat, hidayah, dan kekuatan yang dilimpahkan-Nya, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan puncak dari proses pembelajaran dan salah satu syarat utama untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penyelesaian skripsi ini tentu tidak akan terwujud tanpa bimbingan dan untaian doa dari berbagai pihak yang luar biasa. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Ucapan terima kasih terbesar dan terdalam penulis haturkan untuk kedua orang tua tercinta. Untuk Ayahanda, Amin Lutfi (Alm.), yang selalu menjadi sumber inspirasi dan teladan. Meskipun tidak dapat menyaksikan momen ini, segala doa dan ajaran Ayah akan selalu menjadi penerang jalan bagi penulis. Untuk Ibunda tersayang, Tini Rusmawanti, terima kasih atas setiap tetes keringat, pengorbanan tanpa batas, dan doa yang tak pernah putus. Kasih sayang dan dukungan bunda adalah kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini.
2. Bapak Isriyanto selaku *General Manager* Logistik Regional 1 PT Multi Terminal Indonesia, Bapak Warsito, serta jajarannya selaku karyawan PT Multi Terminal Indonesia yang telah bersedia sebagai objek penelitian dan membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi.
3. Bapak Dr. Ir. Muchamad Oktaviandri, S.T., M.T., IPM., ASEAN. Eng. selaku PLT Dekan Fakultas Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta beserta jajarannya.
4. Ibu Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM selaku Kepala Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta.
5. Bapak Dr. Ir. Nanang Alamsyah, S.T., M.T., IPM. dan Bapak Redian Wahyu Elanda, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Donny Montreano, ST., MT., IPM, dan Bapak Yulizar Widiatama, Bach.Tech.Mgt(Hons), M.Eng. selaku Tim Dosen Penguji, atas kritik, saran, dan pertanyaan membangun yang telah menyempurnakan isi skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta yang tidak bisa disebutkan satu per satu tapi tidak mengurangi rasa terima kasih penulis atas arahan serta ilmunya selama masa perkuliahan.
8. Untuk kawan-kawan yang telah melalui suka duka dan drama perkuliahan termasuk tugas akhir bersama yaitu Iboydinosaur, Repant\*t.co.id, Awdryant, Ontskuyyy, Dapuytheexplorer, Kating2an, Idairhcuznahiar, dan Cahbar.bar. Terima kasih untuk setiap malam yang dihabiskan untuk begadang bersama, untuk setiap gelas kopi, dan untuk saling mengingatkan agar tidak menyerah. Tanpa kalian, proses ini akan terasa jauh lebih sepi dan berat.
9. Untuk teman-teman Kuning yaitu Bedoel dan Gerry yang telah menjadi tempat bagi penulis untuk bercerita mengenai banyak hal. Terima kasih atas segala diskusi dan motivasi yang diberikan kepada penulis saat proses pengerjaan skripsi.
10. Untuk Warkop Lereng 72 yang telah menjadi sarana bagi penulis untuk mengerjakan tugas dan bercengkerama bersama keluarga besar HMTI.
11. Penulis juga ingin mengucapkan banyak sekali terima kasih kepada teman-teman Teknik Industri’21 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala tawa dan keluh kesah selama menjalani berbagai situasi di dalam perkuliahan yang menuntut kerja sama dan solidaritas. *Keep Flying Higher* Industri’21!!!

Penulis menyadari bahwa karya ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun akan diterima. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat, baik bagi dunia akademis maupun bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Juli 2025

Muhammad Lutfi Zidane

## DAFTAR ISI

|                                                                              |             |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                                   | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>                                      | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>                                    | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>                                  | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b> | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                         | <b>vi</b>   |
| <b><i>ABSTRACT</i> .....</b>                                                 | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                       | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                    | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                                   | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                 | <b>xv</b>   |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                                               | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                      | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                    | 5           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                                  | 6           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                                  | 6           |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....                                           | 7           |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....                                               | 7           |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                                          | <b>9</b>    |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                               | 9           |
| 2.2 Logistik.....                                                            | 13          |
| 2.2.1 Definisi dan Konsep Dasar Logistik.....                                | 13          |
| 2.2.2 Tujuan Logistik.....                                                   | 14          |
| 2.3 Gudang .....                                                             | 14          |
| 2.4 Jasa .....                                                               | 15          |
| 2.4.1 Karakteristik Jasa.....                                                | 15          |
| 2.4.2 Kualitas Jasa .....                                                    | 16          |
| 2.5 Kepuasan Pelanggan.....                                                  | 17          |

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.6 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan..... | 19        |
| 2.7 Uji Validitas .....                                            | 20        |
| 2.8 Uji Reliabilitas.....                                          | 20        |
| 2.9 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....                 | 21        |
| 2.10 <i>Geometric Mean</i> .....                                   | 23        |
| 2.11 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....     | 23        |
| 2.12 <i>Business Model Canvas</i> (BMC) .....                      | 26        |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>                                | <b>29</b> |
| 3.1 Tahap Persiapan.....                                           | 29        |
| 3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....                            | 29        |
| 3.1.2 Jenis Penelitian .....                                       | 29        |
| 3.2 Tahap Pengumpulan Data.....                                    | 29        |
| 3.2.1 Sumber Data .....                                            | 29        |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....                                 | 30        |
| 3.2.3 Populasi dan Sampel.....                                     | 31        |
| 3.3 Penyusunan Kuesioner .....                                     | 32        |
| 3.4 Tahap Pengolahan Data dan Analisis Data .....                  | 35        |
| 3.4.1 Pengolahan Data .....                                        | 35        |
| 3.4.2 Analisis Data.....                                           | 36        |
| 3.5 Tahap Hasil dan Pembahasan .....                               | 37        |
| 3.6 Kesimpulan dan Saran.....                                      | 38        |
| 3.7 <i>Flowchart</i> Penelitian .....                              | 39        |
| <b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                            | <b>41</b> |
| 4.1 Pengumpulan Data .....                                         | 41        |
| 4.2 Karakteristik Data.....                                        | 41        |
| 4.3 <i>Business Model Canvas</i> .....                             | 41        |
| 4.4 Uji Validitas .....                                            | 43        |
| 4.4.1 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan .....                  | 43        |
| 4.4.2 Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....                  | 46        |
| 4.5 Uji Reliabilitas.....                                          | 49        |
| 4.5.1 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan .....               | 49        |

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan .....                  | 50        |
| 4.6 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....                             | 50        |
| 4.6.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....                             | 50        |
| 4.6.2 <i>Reliability</i> (Keandalan).....                              | 51        |
| 4.6.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....                        | 52        |
| 4.6.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....                                  | 53        |
| 4.6.5 <i>Empathy</i> (Empati).....                                     | 54        |
| 4.6.6 Nilai <i>Gap</i> Secara Keseluruhan .....                        | 55        |
| 4.6.7 <i>Ranking Gap</i> Secara Keseluruhan .....                      | 56        |
| 4.6.8 Kualitas Pelayanan .....                                         | 58        |
| 4.7 Penyusunan IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....    | 58        |
| 4.7.1 Tingkat Kinerja Pelayanan ( <i>Performance Score</i> ).....      | 58        |
| 4.7.2 Tingkat Kepentingan ( <i>Importance Score</i> ) .....            | 60        |
| 4.7.3 Tingkat Kesesuaian.....                                          | 61        |
| 4.7.4 Tingkat Prioritas .....                                          | 65        |
| 4.7.5 Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan ..... | 68        |
| 4.8 Usulan Prioritas Perbaikan .....                                   | 70        |
| 4.9 <i>Business Model Canvas</i> .....                                 | 72        |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                | <b>74</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                    | 74        |
| 5.2 Saran .....                                                        | 75        |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....                                                          | 9  |
| <b>Tabel 3.1</b> Atribut – Atribut Penelitian Berdasarkan 5 Dimensi SERVQUAL .....                   | 33 |
| <b>Tabel 4.1</b> Rekapitulasi Data Responden .....                                                   | 41 |
| <b>Tabel 4.2</b> <i>Business Model Canvas</i> Eksisting .....                                        | 42 |
| <b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan.....                                          | 43 |
| <b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....                                         | 46 |
| <b>Tabel 4.5</b> Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan .....                         | 49 |
| <b>Tabel 4.6</b> Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan.....                         | 50 |
| <b>Tabel 4.7</b> Rekapitulasi Nilai <i>Gap</i> pada Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....     | 51 |
| <b>Tabel 4.8</b> Rekapitulasi Nilai <i>Gap</i> pada Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....      | 52 |
| <b>Tabel 4.9</b> Rekapitulasi Nilai <i>Gap</i> pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).... | 53 |
| <b>Tabel 4.10</b> Rekapitulasi Nilai <i>Gap</i> pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....         | 54 |
| <b>Tabel 4.11</b> Rekapitulasi Nilai <i>Gap</i> pada Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) .....           | 55 |
| <b>Tabel 4.12</b> Rekapitulasi Nilai <i>Gap</i> Pada Setiap Dimensi .....                            | 55 |
| <b>Tabel 4.13</b> <i>Ranking</i> Setiap Atribut.....                                                 | 56 |
| <b>Tabel 4.14</b> Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan .....                                         | 58 |
| <b>Tabel 4.15</b> Tingkat Kinerja Pelayanan.....                                                     | 59 |
| <b>Tabel 4.16</b> Akumulasi Tingkat Kinerja Pelayanan .....                                          | 59 |
| <b>Tabel 4.17</b> Tingkat Kepentingan.....                                                           | 60 |
| <b>Tabel 4.18</b> Akumulasi Tingkat Kinerja Pelayanan .....                                          | 61 |
| <b>Tabel 4.19</b> Tingkat Kesesuaian .....                                                           | 61 |
| <b>Tabel 4.20</b> Rata – Rata Tingkat Kesesuaian Kepuasan Pelanggan.....                             | 65 |
| <b>Tabel 4.21</b> Hasil Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Prioritas .....                               | 68 |
| <b>Tabel 4.22</b> Perbaikan Prioritas.....                                                           | 70 |
| <b>Tabel 4.23</b> <i>Business Model Canvas</i> .....                                                 | 73 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 1.1</b> Rekapitulasi Nilai Survei Kepuasan Pelanggan .....            | 2  |
| <b>Gambar 1.2</b> Rekapitulasi Jumlah Responden Survei Kepuasan Pelanggan ..... | 3  |
| <b>Gambar 2.1</b> Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> .....          | 25 |
| <b>Gambar 2.2</b> <i>Business Model Canvas</i> .....                            | 28 |
| <b>Gambar 3.1</b> <i>Flowchart</i> Penelitian.....                              | 39 |
| <b>Gambar 3.2</b> <i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan).....                   | 40 |
| <b>Gambar 4.1</b> Diagram Cartesius .....                                       | 65 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1.** Kuesioner Penelitian

**Lampiran 2.** Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Harapan

**Lampiran 3.** Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Persepsi (Kenyataan)

**Lampiran 4.** Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan Menggunakan Software SPSS

**Lampiran 5.** Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan Menggunakan *Software* SPSS

**Lampiran 6.** Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan Menggunakan *Software* SPSS

**Lampiran 7.** Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan Menggunakan *Software* SPSS