

**FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENERIMA BANTUAN NON TUNAI**

**PKH**

**(E-WAROENG KOTA TEGAL)**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Mata Kuliah Skripsi Pada

Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik

**OLEH:**

**BANIAISYAH RAMADHANI PUTRI**

**19110021**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK**

**POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA KOTA TEGAL**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Baniaisyah Ramadhani Putri

NIM : 19110021

Adalah mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama, dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi yang berjudul :

**“FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENERIMA BANTUAN NON TUNAI PKH (E-WAROENG KOTA TEGAL)”**

merupakan hasil pemikiran sendiri secara orisinil dan saya susun secara mandiri dengan tidak melanggar kode etik hak karya cipta. Pada laporan skripsi ini juga bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik tertentu di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini terbukti melanggar kode etik karya cipta atau merupakan karya yang dikategorikan mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia untuk melakukan penelitian baru dan menyusun skripsi kembali, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sesungguhnya.

Tegal, 20 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Baniaisyah Ramadhani Putri

## HALAMAN REKOMENDASI

Pembimbing Skripsi memberikan rekomendasi kepada :

Nama : BANIAISYAH RAMADHANI PUTRI

NIM : 19110021

Program Studi : AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK

Judul Skripsi : FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENERIMA  
BANTUAN NON TUNAI PKH (E-WAROENG KOTA TEGAL)

Mahasiswa tersebut telah dinyatakan selesai melaksanakan bimbingan dan dapat mengikuti Ujian Skripsi pada tahun akademik 2023

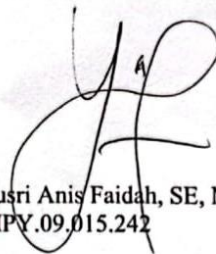
Tegal, 20 Juli 2023

Pembimbing 1



Nurul Mahmudah, SE, M.Si, AK, CA, CAAT  
NIPY.09.015.243

Pembimbing 2



Yusri Anis Faidah, SE, M.Si  
NIPY.09.015.242

### HALAMAN PENGESAHAN

Nama : BANIAISYAH RAMADHANI PUTRI  
NIM : 19110021  
Program Studi : AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK  
Judul Skripsi : FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENERIMA  
BANTUAN NON TUNAI PKH (E-WAROENG KOTA TEGAL)

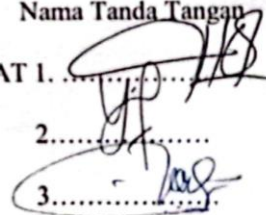
Dinyatakan LULUS/~~TIDAK LULUS~~ setelah dipertahankan dihadapan Dewan  
Penguji Skripsi Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik  
Politeknik Harapan Bersama.

Tegal, 20 Juli 2023

Dewan Penguji :

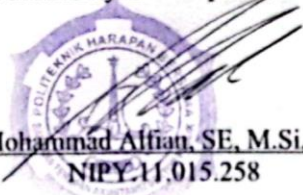
Nama Tanda Tangan

1. Ketua : Nurul Mahmudah, SE, M.Si, AK, CA, CAAT I. ....
2. Anggota I : Yusri Anis Faidah, SE, M.Si 2.....
3. Anggota II : Ghea Dwi Rahmadiane, S.E., M.Si. 3.....



Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik



Mohammad Alfian, SE, M.Si, Ak  
NIPY.11.015.258

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Baniaisyah Ramadhani Putri

NIM : 19110021

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive royalty free right) atas karya ilmiah saya yang berjudul "FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENERIMA BANTUAN NON TUNAI PKH (E-WAROENG KOTA TEGAL)"

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive royalty free right) ini Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasi ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta. Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tegal, 20 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Baniaisyah Ramadhani Putri

19110021

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kesabaran untukku dalam mengerjakan Skripsi ini.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- Kepada Keluarga terutama untuk kedua orang tua saya yang telah menjadi motivasi dan inspirasi yang tiada henti memberikan dukungan dan do'anya untuk saya.
- Terimakasih untuk Civitas Akademika Politeknik Harapan Bersama.
- Terimakasih untuk dosen pembimbingku Nurul Mahmudah, SE, M.Si, AK, CA, CAAT dan Yusri Anis Faidah, SE, M.Si yang tak pernah lelah dan sabar memberikan arahan dan bimbingan kepada saya.
- Terimakasih untuk teman-teman dan juga sahabat saya yang selalu memberikan semangat saat saya mengerjakan skripsi ini.

## **ABSTRAK**

Kepuasan konsumen terhadap perusahaan tidak terlepas dari strategi kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka perusahaan harus adanya upaya dari e-waroeng di Kota Tegal untuk meningkatkan kualitas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga bahan pokok terhadap kepuasan penerima bantuan non tunai di e-waroeng Kota Tegal. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, data yang digunakan data primer dengan memberikan kuesioner kepada penerima bantuan PKH di Kota Tegal dengan populasi 5.667 dan sampel 98 responden yang terdiri dari 38 pernyataan. Uji statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima bantuan PKH, sedangkan harga bahan pokok tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima bantuan PKH. Uji F sebesar 57,385 dan taraf signifikan 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga bahan pokok secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan non tunai PKH di e-waroeng Kota Tegal.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Bahan Pokok, Kepuasan penerima bantuan non tunai PKH

## **ABSTRACT**

*Consumer satisfaction with the company is inseparable from the strategy of service quality, product quality, and price. To increase customer satisfaction, the company must make efforts from e-waroeng in Tegal City to improve quality. The purpose of this research is to determine the effect of service quality, product quality, and prices of basic commodities on the satisfaction of non-cash assistance recipients in e-waroeng Tegal City. This research used quantitative methods, data used primary data by giving questionnaires to PKH beneficiaries in Tegal City with a population of 5.667 and sample of 98 respondents consisting of 38 statements. The statistical test used is multiple linear regression analysis. The results of the t test showed that the variables of service quality and product quality had a positive and significant effect on the satisfaction of PKH beneficiaries, while the price of basic commodities did not have a significant effect on the satisfaction of PKH beneficiaries. Test F is 57,385 and significant level 0,05. This is showed that the quality of service, product quality, and prices of basic commodities together affect the satisfaction of PKH non-cash assistance recipients in e-waroeng Tegal City.*

**Keywords:** *Service Quality, Product Quality, Price of Basic Ingredients, Satisfaction of PKH non-cash assistance recipients*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia, nikmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENERIMA BANTUAN NON TUNAI PKH (E-WAROENG KOTA TEGAL)”**

Skripsi ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Terapan ( S.Tr ) pada Program Studi Akuntansi Sektor Politeknik Harapan Bersama.

Selama proses penyusunan Skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Agung Hendrarto SE. MA, selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Ibu Mohammad Alfian, SE, M.Si, Ak selaku Kaprodi Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama.
3. Ibu Nurul Mahmudah, SE, M.Si, AK, CA, CAAT, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Skripsi ini.
4. Ibu Yusri Anis Faidah, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Skripsi ini.
5. Seluruh dosen yang berada di Politeknik Harapan Bersama khususnya dosen Prodi Akuntansi Sektor Publik yang memiliki peran yang sangat besar bagi saya dalam proses perkuliahan.
6. Seluruh staf dan karyawan Politeknik Harapan Bersama terutama di Prodi Akuntansi Sektor Publik yang telah memberikan bantuannya kepada penulis.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna baik penyusunan, penulisan, maupun isinya. Oleh karena itu segala kritik dan saran penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya mahasiswa Politeknik Harapan Bersama.

Tegal, 20 Juli 2023

Baniaisyah Ramadhani Putri  
NIM 19110021

## DAFTAR ISI

|                                                                                       |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                                            | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>                                                        | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN REKOMENDASI.....</b>                                                       | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                                                       | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK<br/>KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b> | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                                                      | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                                  | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                            | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                             | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                             | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                          | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                                         | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang Masalah .....                                                   | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                                                          | 6           |
| 1.3    Batasan Masalah.....                                                           | 6           |
| 1.4    Tujuan Penelitian.....                                                         | 7           |
| 1.5    Manfaat Penelitian.....                                                        | 7           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                                                    | <b>9</b>    |
| 2.1    Kepuasan Konsumen .....                                                        | 9           |
| 2.1.1    Pengertian Kepuasan Konsumen.....                                            | 9           |
| 2.1.2    Indikator Kepuasan Konsumen .....                                            | 10          |
| 2.1.3    Faktor Kepuasan Konsumen .....                                               | 11          |
| 2.1.4    Manajemen Pemasaran.....                                                     | 16          |
| 2.1.5    Kepercayaan Konsumen.....                                                    | 17          |
| 2.1.6    Jenis Kepercayaan Konsumen .....                                             | 17          |
| 2.1.7    Elemen Penting Dalam Kepercayaan Konsumen .....                              | 19          |
| 2.1.8    Faktor Kepercayaan Terhadap Merek.....                                       | 20          |
| 2.2    Hasil Penelitian Terdahulu .....                                               | 21          |

|                                                 |                                                    |           |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------|
| 2.3                                             | Logika dan Penurunan Hipotesis.....                | 26        |
| 2.4                                             | Kerangka Teoritis .....                            | 30        |
| <b>BAB III METODOLOGI .....</b>                 |                                                    | <b>31</b> |
| 3.1                                             | Desain Penelitian.....                             | 31        |
| 3.1.1                                           | Jenis dan Sumber Data Penelitian.....              | 31        |
| 3.1.2                                           | Populasi dan Sampel .....                          | 32        |
| 3.1.3                                           | Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....            | 34        |
| 3.2                                             | Definisi Konseptual dan Operasional Variabel ..... | 36        |
| 3.2.1.                                          | Variabel Dependen.....                             | 36        |
| 3.2.2.                                          | Variabel Independen .....                          | 36        |
| 3.3                                             | Tenik Analisis Data .....                          | 39        |
| 3.3.1.                                          | Uji Instrumen Data.....                            | 39        |
| 3.3.2.                                          | Uji Asumsi Klasik.....                             | 41        |
| 3.3.3.                                          | Hipotesis.....                                     | 43        |
| 3.3.4.                                          | Analisis Regenerasi Linear Berganda .....          | 45        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                                    | <b>47</b> |
| 4.1.                                            | Sejarah berdirinya E-waroeng di Kota Tegal .....   | 47        |
| 4.2.                                            | Hasil Penelitian.....                              | 48        |
| 4.2.1                                           | Gambaran Umum Responden .....                      | 48        |
| 4.2.2                                           | Analisis Data Deskriptif Variabel.....             | 49        |
| 4.2.3                                           | Deskripsi Data Penelitian.....                     | 51        |
| 4.3.                                            | Analisis dan Hasil Penelitian.....                 | 51        |
| 4.3.1                                           | Uji Validitas dan Uji Realiabilitas .....          | 51        |
| 4.3.2                                           | Uji Asumsi Klasik.....                             | 53        |
| 4.3.3                                           | Uji Hipotensi .....                                | 60        |
| 4.3.4                                           | Uji Regresi Linear Berganda.....                   | 62        |
| 4.4.                                            | Pembahasan .....                                   | 65        |
| <b>BAB V KESIMPULAN .....</b>                   |                                                    | <b>70</b> |
| 5.1                                             | Kesimpulan.....                                    | 70        |
| 5.2                                             | Saran .....                                        | 71        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                     |                                                    | <b>73</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.4.1 Kerangka Teoritis .....               | 30 |
| Gambar 4.3.2.1 Hasil Uji Normalitas.....           | 54 |
| Gambar 4.3.2.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... | 56 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.2.1 Penelitian Terdahulu .....                             | 21 |
| Tabel 3.1.3.1 Jumlah Sampel Penelitian .....                       | 32 |
| Tabel 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 49 |
| Tabel 4.2.2.1 Uji Hasil Statistik Deskriptif .....                 | 50 |
| Tabel 4.3.1.1 Hasil Uji Validitas.....                             | 52 |
| Tabel 4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....                               | 53 |
| Tabel 4.3.2.1 Hasil Uji Normalitas .....                           | 55 |
| Tabel 4.3.2.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                  | 57 |
| Tabel 4.3.2.3 Hasil Uji Autokorelasi .....                         | 58 |
| Tabel 4.3.2.4 Hasil Uji Multikolinearitas .....                    | 59 |
| Tabel 4.3.3.1 Hasil Uji Parsial (t) .....                          | 60 |
| Tabel 4.3.4.1 Hasil Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....      | 64 |
| Tabel 4.3.4.2 Nilai Koefisien Korelasi .....                       | 64 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| Kuesioner I Kualitas Pelayanan .....                   | 76  |
| Kuesioner II Kualitas Peroduk .....                    | 78  |
| Kuesioner III Harga.....                               | 79  |
| Kuesioner IV Kepuasan Penerima Bantuan PKH .....       | 81  |
| Lampiran 1 Tabulasi data penelitian .....              | 83  |
| Lampiran 2 Validitas dan Reabilitas .....              | 88  |
| Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik .....                     | 131 |
| Lampiran 4 Hipotensi.....                              | 135 |
| Lampiran 5 Deskriptif .....                            | 136 |
| Lampiran 6 Surat Kesepakatan Bimbingan I Skripsi ..... | 137 |
| Lampiran 7 Surat Kesepakatan Bimbingan II Skripsi..... | 138 |
| Lampiran 8 Lembar Bimbingan I Skripsi .....            | 140 |
| Lampiran 9 Lembar Bimbingan II Skripsi .....           | 142 |
| Lampiran 10 Surat Keterangan Hasil Uji Plagiasi .....  | 144 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada tahun 2023 pertumbuhan ekonomi Indonesia masih kuat, pada tahun 2022 pertumbuhan ekonomi Indonesia tinggi yaitu sebesar 5,01% pada saat pertumbuhan ekonomi global yang dalam tren lambat. Pada tahun 2022 sebesar 5,31%, jika kita bandingkan dengan tahun sebelumnya maka mengalami kenaikan sebanyak 3,70%. Kenaikan permintaan domestik, baik itu dari konsumen rumah tangga atau dari investasi di harapkan dapat membantu perekonomian indonesia tumbuh kuat tahun 2023 antara 4,5% dan 5,3%. Meskipun perekonomian indonesia mengalami kenaikan dibanding dengan tahun sebelumnya, namun masih ada masyarakat yang miskin.(Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tetap Kuat)

Indonesia adalah negara terbadap keempat didunia dengan jumlah penduduk sebanyak 272,68 juta jiwa tahun 2022. (Indonesia) Penduduk miskin yang ada di Indonesia sebanyak 26,16 juta (9,54%). (Badan Pusat Statistik) Penduduk provinsi jawa tengah sebanyak 37,49 juta pada tahun 2022.(Bukan Semarang Ini Kota Terpadat di Jawa Tengah pada Juni, 2022) Jumlah penduduk miskin provinsi jawa tengah 3,83 juta jiwa 2022. Pada tahun 2021 presentasi kemiskinan sebesar 11,25% dan pada tahun 2022 sebesar 10,93%, maka pada tahun 2022 mengalami penurunan kemiskinan di provinsi Jawa Tengah (Penduduk Miskin Jawa Tengah Berkurang Ini Jumlahnya di Maret, 2022) Jumlah penduduk di Kota Tegal pada tahun

sebanyak 290.870 jiwa. (Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Semester I Tahun, 2022) Garis kemiskinan di Kota Tegal pada tahun 2022 mengalami penurunan sebanyak 7,9% dibanding tahun 2021, sehingga tahun 2022 mengalami penurunan kemiskinan sebanyak 9.900 jiwa.(Catatan Akhir Tahun, Menurunkan Angka Kemiskinan, 2022)

Kemiskinan di suatu negara seringkali menjadi kendala bagi negara berkembang dalam berlangsungnya pembangunan yang terjadi di negara Indonesia. Permasalahan keterbelakangan kemiskinan dan pengaguran termasuk kedalam latar belakang dalam pembangunan negara yang masih berkembang. Salah satu negara berkembang yaitu negara Indonesia juga tidak luput dari permasalahan kemiskinan di negara ini. (Rasyid dkk) Terpenuhi material, spiritual, dan sosial warga agar dapat menjalani hidup dengan layak dan mampu mengembangkan diri sehingga dapat melaksanakan fungsi sosial merupakan kewajiban dari pemerintah sebagaimana yang tertera dalam UU No 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial. (Maryanti dkk, 2021) Untuk mengatasi kemiskinan di Indonesia pemerintah program mengeluarkan program untuk membantu masyarakat miskin, salah satunya adalah program keluarga harapan (PKH) yang sudah ada sejak tahun 2007 sampai sekarang. (Program Keluarga Harapan (PKH) , Kementerian Sosial Republik Indonesia) Bantuan yang didapatkan dalam program ini yaitu bantuan tunai dan non tunai. Program ini memberikan bantuan sosial bersyarat kepada keluarga miskin dan tidak mampu yang biasa disebut penerima PKH. Di dalam program PKH ada

Pendamping PKH yang bertugas memastikan penerima bantuan memenuhi kewajiban dalam memanfaatkan layanan bantuan bansos sesuai ketentuan dan persyaratan.

Beberapa penelitian terdahulu membahas mengenai kepuasan konsumen. Hasil penelitian terdahulu (Enceng Iip Syaripudin, Wildan Fikarudin, Ridwan Munir, 2022) kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen program BPNT di desa Sindangsari kecamatan Cidegug Kabupaten Garud. Hasil dari penelitian (Eka Giovana Asti, Eka Vianti Ayuningtyas, 2020) kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Resto Bento. Tujuan dari penelitian ini yaitu menguji tingkat kepuasan konsumen terhadap bantuan PKH non tunai yang diterima oleh penerima bantuan PKH di Kota Tegal.

Awal mula berdirinya e-waroeng di kota Tegal pada tahun 2017 yang didirikan oleh pemerintah melalui dinas sosial. Saat pembangunan e-waroeng ada beberapa perjanjian antara pemilik lahan dengan dinas sosial salah satunya yaitu bangunan tersebut dan isinya akan menjadi milik lahan tersebut jika program pemerintah PKH telah selesai. Awal mula berdirinya e-waroeng, e-waroeng sendiri di pimpin masing-masing pendamping di setiap e-waroeng. Pada saat e-waroeng di pegang pendamping anggota e-warong hanya di beri upah sehari Rp.25.000 perorang pada saat adanya bantuan PKH di setiap bulannya dan uang

kebersihan untuk pemilik lahan sebesar Rp.25.000. Pada tahun 2018 e-warong tidak lagi dipegang oleh pendamping melainkan langsung di kelolah oleh anggota e-warong yang diketuai oleh pemilik lahan e-warong.

Pada tahun 2018 e-warong di kelolah oleh anggota e-warong adanya peraturan yang harus di taati oleh anggota e-warong pada saat pengambilan bantuan PKH. Peraturan yang ada di e-warong yaitu bantuan PKH non tunai harus memberika KPM berupa protein dan karbon Hidrat, bantuan PKH tunai tidak diperbolehkan meminta uang admin terkecuali jika penerima bantuan PKH memberikan sedikit uangnya secara ikhlas tidak adanya paksaan dari pihak penyalur bantuan PKH, bantuan PKH non tunai pihak penyalur bantu PKH (e-warong) boleh mengambil keuntungan dari penyaluran bantuan PKH sebesar 10%. Keuntungan tersebut sudah termasuk dalam pembelian kantong plastik dan air minum yang diberikan ke KPM (penerima bantuan non tunai PKH). Pada tahun 2017 saat di pegang pendamping pemberian selain karbohidrat dan protein masih diperbolehkan, namun pada tahun 2018 saat di pegang oleh anggota e-warong dinas sosial memberlakukan bahwa selain protein dan karbohidrat tidak diperbolehkan. Protein yang harus diberikan kepada KPM PKH berupa beras, jagung, gandum, dll. Karbohidrat yang harus diberikan kepada KPM PKH berupa sayuran, buah, dll. E-warong tidak di perkenankan memberikan selain karbohidrat dan protein seperti kecap, gula, teh, minyak, dll.

Program keluarga harapan (PKH) memiliki berbagai macam bantuan yaitu bantuan uang tunai dan bantuan non tunai. Bantuan non tunai sendiri, bantuan yang berupa sembako seperti beras, buah, sayur dan juga daging. Bantuan sembako pada awal program ini sebanyak Rp.150.000 perorang, namun pada tahun 2020 mengalami kenaikan jumlah nominal sebanyak Rp.200.000. Bantuan sembakoh PKH yang diberikan pemerintah berupa uang, namun saat pengambilan di e-warung atau di agen tertentu tempat pengambilan bantuan tidak boleh diuangkan harus berupa sembako. Pengambilan BPNT non tunai PKH pada awal program tersebut dilakukan setiap bulan sekali. Pada tahun 2020 bantuan BPNT non tunai PKH dilakukan setiap 3 bulan sekali. Pada awal berdirinya BPNT non tunai PKH diambil di e-warong, namun pada tahun 2022 pengambilan bantuan PKH diambil di kantor pos Indonesia. Akan tetapi tidak satu tahun penuh pengambilan bantuan PKH di kantor pos indonesia, tapi ada beberapa bulan yang diambil di e-warong yaitu pada bulan januari dan bulan agustus.

Setelah melihat penelitian terdahulu masih ada penelitian yang menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen menyatakan tidak mempengaruhi kepuasan konsumen. Salah satu faktor yang tidak mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk. Di faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, variabel dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga bahan pokok yang mempengaruhi kepuasan konsumen penerima bantuan PKH di E-warong Kota Tegal.

Dari permasalahan diatas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan topik " FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENERIMA BANTUAN NON TUNAI PKH (E-WARONG KOTA TEGAL)"

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan mengacu pada latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, berikut rumusan masalahnya:

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan non tunai PKH?
2. Apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan non tunai PKH?
3. Apakah harga bahan pokok secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan non tunai PKH?
4. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga bahan pokok secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan non tunai PKH?

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mendapatkan hasil penelitaian yang lebih akurat, maka penelitian ini dibatasi permasalahan untuk lebih memfokuskan penelitian yaitu konsumen, kepuasan konsumen, variabel yang akan digunakan, kualitas pelayanan, kualitas produk, harga bahan pokok.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk:

1. Mengetahui kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan non tunai PKH.
2. Mengetahui kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan non tunai PKH.
3. Mengetahui harga bahan pokok secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan non tunai PKH.
4. Mengetahui kualitas pelayanan,, kualitas produk, dan harga bahan pokok secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan non tunai PKH.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen ketika menerima bantuan non tunai program pemerintah yaitu program PKH.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pihak E-Waroeng Kota Tegal

Hasil penelitian ini akan memberikan bagi e-waroeeng kota Tegal. Penelitian juga diharapkan sebagai bahan pertimbangan dalam

mengkaji kepuasan konsumen terhadap pelayanan e-waroeng di kota Tegal.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menjadi sarana mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan sebagai pedoman dalam melakukan suatu penelitian.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini akan menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepuasan Konsumen**

##### **2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen**

Menurut Oliver. 2019 dalam jurnal penelitian (Ahmad Zikri, Muhammad Ikhsan Harahap). Kepuasan adalah sebuah tingkat kepercayaan yang dimiliki seseorang dalam membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan kesimpulan tentang kepuasan merupakan perbedaan kinerja yang dirasakan seseorang dengan harapannya jika harapannya tidak sesuai maka pelanggan akan merasakan kecewa, tetapi jika harapan yang diinginkan sesuai maka seseorang tersebut akan merasa puas.(Prodi Manajemen, STIE Harapan Medan, Indonesia & Handoko, 2017) Menurut Tjiptono (2012:301) kepuasan pelanggan adalah keadaan dimana konsumen menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan sesuai dengan harapannya dan merasa puas..(Pengertian Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli ,Kumpulan Pengertian)

Ada persamaan dari pengertian kepuasan konsumen yaitu sikap seseorang terhadap produk ataupun jasa dengan harapan produk ataupun jasa tersebut sesuai dengan harapan yang mereka inginkan.Sedangkan menurut kolter (2017) dalam jurnal penelitian (ahmad zikri, muhammad ikhsan harahap) kepuasan konsumen adalah merasa puas atau kecewa yang ada pada seseorang terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk

harapannya. (Prodi Manajemen, STIE Harapan Medan, Indonesia & Handoko, 2017) Menurut Kotler (2017) ada empat cara untuk mengukur pelanggan:

1. *Grievance and suggestion system* (sistem pengaduan dan saran) yaitu sistem yang digunakan untuk membuat kotak surat umpan balik dan menerima keluhan pelanggan.
2. *Patron delighat surveys* (menjamin kepuasan pelanggan) yaitu survey yang dilakukan untuk mengetahui komentar pelanggan yang dilakukan dengan cara melalui pos, telepon, ataupun wawancara.
3. *Ghost shopping* (pembeli bayangan) yaitu seseorang yang diminta untuk menjadi pembeli di perusahaan atau tempat produk yang ia jual sendiri, hal itu dilakukan untuk mengetahui keunggulan dan kelayakan pelayanan ditempat tersebut.
4. *Lost purchaser analisis* (analisis pelanggan yang lari) yaitu menghubungi pelanggan yang sudah tidak membeli atau menyewa jasa untuk menanyakan mengapa mereka berhenti menggunakan produk atau jasanya.

### **2.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen**

Indikator yang digunakan untuk mengukur pembelian atau kepuasan konsumen menurut Kotler, P. Dan Keller, 2012 dalam jurnal penelitian (Cesariana dkk., 2022) sebagai berikut:

1. Pengenalan masalah yaitu tahapan konsumen mengenali merek suatu produk untuk memenuhi kebutuhannya
2. Pencarian informasi yaitu pembeli mencari informasi merek-merek dari sebuah media untuk mengetahui kelebihan merek tersebut.
3. Evaluasi alternatif yaitu pembeli memilih merek yang menurut mereka sesuai dibanding merek yang lain.
4. Kepuasan pembeli yaitu pembeli percaya terhadap keputusannya dalam membeli merek tersebut.
5. Perilaku pasca pembelian yaitu persepsi positif pembeli setelah menggunakan produk.

### **2.1.3 Faktor Kepuasan Konsumen**

Adapun 4 faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Tjiptono, F., dan Chandra tahun 2012 dalam jurnal penelitian (Cesariana dkk., 2022) sebagai berikut:

1. Kualitas produk

Menurut Kotler dan Keller (2013:4) produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pembeli untuk memuaskan keinginan atau kebutuhannya. Produk adalah barang atau jasa yang dapat ditawarkan di pasar dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.(Produk,2023)

Menurut Tjiptono (2012) kualitas produk meliputi pencapaian tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian variasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Tjiptono (2008:25-26) (Kualitas Produk, hestanto) kualitas produk mempunyai banyak dimensi antara lain:

1. *Performance* (kinerja) yaitu pengoperasian dan produk utama yang dibeli.
2. *Durability* (daya tahan) menunjukkan umur produk yaitu jumlah produk yang digunakan sebelum produk ganti atau dirusak.
3. *Conformance to specifications* (kesesuaian terhadap spesifikasi) yaitu khususnya karakteristik suatu desain dan standar operasi yang di ditetapkan.
4. *Feature* (fitur) yaitu karakteristik atau ciri yang ada pada produk untuk melengkapi manfaat dasar produk.
5. *Reliability* (keandalan) yaitu kondisi dimana suatu produk akan mengalami kerusakan atau gagal digunakan pada produk.
6. *Aesthetics* (estetika) yaitu daya tarik produk berdasarkan panca indra.
7. *Perceived quality* (kualitas mengesankan) yaitu persepsi terhadap keualitas atau keunggulan suatu produk.

8. *Serviceability* adalah memberikan kemampuan perbaikan suatu produk yang mencakup kecepatan, keterampilan, kenyamanan, kemudah perbaikan dan penyelesaian keluhan yang memuaskan.

## 2. Kualitas pelayanan

Menurut Krisnawati (2016) dalam jurnal penelitian (Cesariana dkk., 2022) Kualitas pelayanan adalah keahlian yang dimiliki suatu perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan dan layanan yang diterima atau dialami sesuai dengan harapan, sehingga kualitas diperlihatkan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sedangkan menurut Usmara pada penelitian (Gofur, 2019) dalam jurnal penelitian (Cesariana dkk., 2022) kualitas pelayanan merupakan pernyataan perilaku, suatu hubungan yang timbul dari pertimbangan antara harapan dan hasil yang dicapai.

Menurut Tjiptono (2007) dalam jurnal penelitian (Asti & Ayuningtyas, 2020) kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi keinginan konsumen harus memiliki tingkat keunggulan dari harapan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut. Komitmen kepada produk dan pelayanan suatu perusahaan yang menyebabkan mendorong konsumen terhadap kualitas pelayanan, sehingga meningkatkan pangsa pasar produk tersebut.

Menurut Kotler & Keller dalam (Agussalim & Ali, 2017) dalam jurnal penelitian (Cesariana dkk., 2022) ada beberapa aspek kualitas yang harus ada, diantaranya adalah:

1. *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan ketrampilan yang dimiliki pegawai bersedia membantu pembeli dan kesediaan melayani apa yang diinginkan pembeli.
  2. *Reliability* (kehandalan atau keahlian), yaitu keahlian yang dimiliki pegawai untuk memberikan pelayanan yang diinginkan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan.
  3. *Empathy* (empati) merupakan perasaan atau respon kepedulian untuk dapat memberikan perhatian yang lebih personal kepada pembeli dengan memahami keinginan pelanggan, dan kemampuan berkomunikasi dengan lancar;
  4. *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan yang dimiliki petugas, berupa keterampilan, kesopanan serta kepercayaan yang diberikan sehingga para pelanggan terbebas dari resiko.
  5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu biasanya berupa instalasi fisik, alat-alat yang dijadikan media.
3. Emosional

Menurut KBBI emosi adalah luapan emosi manusia yang berkembang dan hilang dalam waktu singkat, keadaan dan reaksi psikologis dan fisiologis seperti senang, sedih, keharuan, cinta,

keberanian subjektif. (Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)

Emosi menurut, Daniel Goleman (2002 : 411) emosi mengacu pada perasaan dan pikiran yang khas, keadaan biologis dan psikologis serta serangkaian kecenderungan tindakan seseorang. Emosi didasarkan pada keinginan individu untuk bertindak.(N, 2014)

#### 4. Harga

Menurut Assauri (2014), harga adalah salah satu unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, sedangkan faktor lainnya hanya faktor biaya. (Pengertian Harga Menurut Para Ahli , Kumpulan Pengertian)

Menurut Alma (2011:196), harga merupakan suatu pengukur yang berupa suatu barang atau jasa dimana adanya proses tukar menukar agar mendapat hak kepemilikan untuk menggunakan atau mendapatkan barang atau jasa tersebut. (Pengertian Harga Menurut Para Ahli Kumpulan Pengertian)

Harga merupakan nilai tukar seperti nilai tukar mata uang atau komoditas lain untuk kepentingan suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu. (Harga,2022)

Menurut Peter dan Olson (2000:232) dalam jurnal penelitian (Asti & Ayuningtyas, 2020) ada 2 dimensi harga yang menjadi acuan, diantaranya adalah:

1. )Tingkat harga
  2. ) Potongan harga
5. Biaya

Menurut V.Wiratna Sujarweni (2015) biaya merupakan terjadinya atau tidaknya pengorbanan individu atas sumber daya ekonomi yang diukur dalam satuan moneter.(Siadari)

Menurut Kholmi dan Yuningsih (2009) penetapan biaya adalah suatu proses pelacakan, pencatatan, pengalokasian, dan pelaporan beserta analisis berbagai biaya yang saling bergantung dengan produktivitas produk yang dimiliki perusahaan dalam menghasilkan sebuah barang atau jasa. Biaya adalah besarnya modal yang harus dikeluarkan untuk menghasilkan output berupa barang atau jasa, yang memiliki sifat yaitu mengorbankan ekonomi. (novia & Utami, 2022)

#### **2.1.4 Manajemen Pemasaran**

Menurut KBBI pemasaran adalah suatu proses, cara, kegiatan mengkomersialkan suatu barang dagang untuk menyebar luaskan ke kalangan masyarakat umum. (Pemasaran Menurut Para Ahli Hestanto)

Menurut Stanton (2013) pemasaran adalah untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu dibutuhkan sebuah sistem kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan produk yang dapat memuaskan hati konsumen. Menurut Melydrum (2016) pemasaran merupakan suatu proses bisnis yang bertujuan untuk menyelaraskan sumber daya manusia, keuangan dan fisik suatu organisasi dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam konteks strategi bersaing. (Pengertian Pemasaran Menurut Para Ahli, Berikut Strategi Dan Fungsinya, 2021)

#### **2.1.5 Kepercayaan Konsumen**

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:92), pemasaran adalah seatu produk, menentukan harga, promosi, distribusi, digabungkan untuk menghasilkan tanggapan yang diinginkan pasar sasaran merupakan alat pemasaran yang baik. (Kepercayaan Konsumen Terhadap Belanja Daring, hestanto)

Menurut Priansa (2017) (Kepercayaan Konsumen (Pengertian, Aspek, Jenis, Indikator dan Strategi, 2021), kepercayaan merupakan perilaku baik yang di dasari dari harapan, perhatian dan penerimaan yang merupakan wilayah psikologis.

#### **2.1.6 Jenis Kepercayaan Konsumen**

Menurut Mowen dan Minor (2012) kepercayaan konsumen mencakup banyak jenis yaitu:

### 1. Kepercayaan atribut produk

Kepercayaan sifat suatu benda adalah pengetahuan tentang objek yang memiliki sebuah atribut khusus. Kepercayaan sifat suatu benda khususnya yang mengasosiasikan atribut dengan suatu benda, seperti orang, barang atau jasa.

### 2. Kepercayaan manfaat produk

Dengan kata lain, seseorang mencari produk dan jasa yang dapat memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan, serta memiliki atribut dan manfaat yang dapat dikenali. Hubungan antara atribut dan manfaat menggambarkan keandalan keduanya. Kepercayaan terhadap manfaat suatu atribut adalah persepsi konsumen tentang sejauh mana atribut tersebut menghasilkan manfaat tertentu.

### 3. Kepercayaan pada kepentingan khalayak

Persepsi konsumen mengenai sejauh mana produk, orang atau layanan tertentu yang dapat memberikan sebuah manfaat tertentu disebut kepercayaan manfaat objek.

Menurut ferrinadewi (2005) kepercayaan konsumen terhadap merek yaitu:

#### 1. *Brand reliability*

Brand reliability adalah sebuah kepercayaan yang timbul dari keyakinan yang dimiliki pelanggan bahwa produk dapat memenuhi

nilai yang dijanjikan, maka pelanggan yakin bahwa merek dapat memuaskan konsumen.

## 2. *Brand intention*

Brand intention adalah sebuah kepercayaan yang berdasarkan pada keyakinan yang dimiliki konsumen memiliki kemampuan untuk mempertahankan manfaat suatu merek ketika muncul masalah konsumsi produk yang tidak terduga.

### 2.1.7 Elemen Penting Dalam Kepercayaan Konsumen

Menurut Barnes (2013:149) dalam jurnal penelitian Solihin (2020) terdapat empat faktor penting yang menciptakan kepercayaan pelanggan yaitu:

1. keyakinan adalah perkembangan yang dimiliki individu dalam hal pengalaman dan tindakan di masa lalu.
2. Dipercaya dan diandalkan adalah watak yang diharapkan dari partner.
3. Didalam kepercayaan yang dimiliki individu mengandung arti kesediaan untuk menempatkan diri dalam bahaya
4. Merasa aman dan percaya diri seseorang yang ada dalam kepercayaan.

### 2.1.8 Faktor Kepercayaan Terhadap Merek

Menurut wong (2017) dalam jurnal penelitian Solihin (2020) ada tiga faktor yang mempengaruhi kepercayaan seseorang dalam merek perusahaan yaitu:

#### 1. Kesungguhan atau ketulusan (*benevolence*)

Kebaikan hati adalah Kemampuan penjual dalam memberikan kepuasan yang dapat menguntungkan baik penjual maupun pembeli. Penjual dapat memaksimalkan profit, akan tetapi kepuasan yang dimiliki konsumen harus tinggi. Penjual tidak hanya sekedar mengejar maksimalisasi keuntungan tetapi juga menaruh perhatian besar pada kepuasan pelanggan.

#### 2. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan khususnya keterampilan dan karakteristik yang dimiliki penjual untuk mempengaruhi dan mengontrol suatu bidang tertentu. Dalam hal ini, dimungkinkan untuk melihat bagaimana penjual dapat menawarkan dan melaksanakan transaksi tanpa campur tangan pihak lain. Di sini kita dapat memahami bahwa penjual memastikan bahwa kepuasan dan keamanan selama bertransaksi.

#### 3. Integritas (*integrity*)

Integritas mengacu pada perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan sebuah bisnisnya. Apakah informasi yang diberikan

kepada konsumen sesuai dengan kenyataan atau tidak. Kualitas produk yang dijual bisa dipercaya atau tidak.

## 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2.1  
Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti Dan Tahun Peneliti | Judul Peneliti                                                                          | Hasil Penelitian                                                                                                            | Persamaan                                                                                             | Perbedaan                                                                                                        |
|----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Pristiana Widyastuti ,2018       | Kualitas dan Harga sebagai Variabel Terpenting pada Keputusan Pembelian Sayuran Organik | gaya hidup sehat tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan keputusan pembelian secara signifikan | Sama-sama penelitian menggunakan jenis data kuantitatif Adanya kesamaan mengenai pembahas an kualitas | Objek penelitian, di penelitian ini membahas gaya hidup sedangkan di penelitian saya membahas kualitas pelayanan |

|    |                                               |                                                                                                                                   |                                                                       |                                                                                                                                 |                                                            |
|----|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|    |                                               |                                                                                                                                   | dipengaruhi oleh kualitas dan harga produk.                           | produk dan harga produk                                                                                                         |                                                            |
| 2. | Nailah Putri,Cut Faradilla, Sofyan tahun 2021 | Analisis Kepuasan Penerima Bantuan Program Sembako Terhadap Pelayanan dan Harga Produk Bantuan Program Sembako di Kota Banda Aceh | Penerima bantuan merasa pelayanan dan harga produk dinilai sudah baik | Sama-sama penelitian menggunakan jenis data kuantitatif Adanya kesamaan mengenai pembahasan kepuasan konsumen penerima bantuan. | objek penelitian metode penelitian menggunakan metode CSI, |
| 3. | Dewa Ayu                                      | Analisis                                                                                                                          | Kepuasan                                                              | Mengguna                                                                                                                        | Objek                                                      |

|    |                                                                       |                                                                                                  |                                                                                                                  |                                                                                            |                                                                                                      |
|----|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Indah Yulandari, I Wayan Budiasa, I Dewa Gede Raka Sarjana Tahun 2019 | Preferensi dan Kepuasan Penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) terhadap Beras di Kota Denpasar | konsumen penerima (BPNT) terhadap beras yaitu sangat puas                                                        | kan jenis data kuantitatif, menggunakan aplikasi pengelola data SPSS                       | penelitian, menggunakan metode CSI.                                                                  |
| 4. | Carmelia Cesariana, Fadlan Juliansyah, Rohani Fitriyani, 2022         | Metode keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace : kualitas produk dan      | Kualitas produk, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian kualitas produk dan kualitas produk | Adanya kesamaan mengenai pembahasan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap | Objek penelitian berbeda, penelitian ini membahas mengenai kualitas produk dan pelayanan berpengaruh |

|    |                                                             |                                                                          |                                                                                                       |                                                                       |                                                                                                                                     |
|----|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                             | kualitas pelayanan (literature review manajemen pemasaran)               | berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap keputusan pembelian | kepuasan konsumen                                                     | terhadap pembelian dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan di penelitian saya tidak membahasnya . |
| 5. | Enceng Iip Syaripudin ,Wildan Fikarudin, Ridwan Munir, 2022 | Pengaruh Program BPNT Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Desa Sindangsari | Kualitas pelayanan,harga dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen        | Teknik pengumpulan data yaitu obserasi, wawancara, dan studi dokument | Objek penelien berbeda.                                                                                                             |

|    |                                                                |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                 |                                                                                                  |
|----|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                | Kecamatan<br>Cigedung<br>Kabupaten<br>Garud                                                                | program BPNT<br>di desa<br>Sindangsari<br>kecamatan<br>Cidegug<br>Kabupaten<br>Garud                                                                                                  | asi.                                                                                            |                                                                                                  |
| 6. | Eka<br>Giovana<br>Asti, Eka<br>Avianti<br>Ayuningty<br>as,2020 | Pengaruh<br>Kualitas<br>Pelayanan,<br>Kualitas<br>Produk, dan<br>Harga<br>terhadap<br>Kepuasan<br>Konsumen | Kualitas<br>pelayanan dan<br>harga<br>berpengaruh<br>terhadap<br>kepuasan<br>konsumen,<br>kualitas produk<br>tidak<br>mempengaruhi<br>kepuasan<br>konsumen pada<br>Resto Oto<br>Bento | Mengguna<br>kan<br>metode<br>kuantitatif<br>, data<br>yang<br>diperoleh<br>melalui<br>kuesioner | Objek<br>penelitian,<br>pada<br>penelitian ini<br>menggunakan<br>cara<br>Accidental<br>Sampling. |

Sumber : data diolah (2023)

## 2.3 Logika dan Penurunan Hipotesis

Definisi hipotesis menurut Agung (2020:154) yaitu pernyataan penelitian mengenai sesuatu yang harus dilakukan uji terlebih dahulu mengenai kebenarannya. Hipotesis sifatnya yang merupakan dugaan, maka perlu adanya kebenaran melalui data empirik yang dapat dikumpulkan.

### 1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan penerima Bantuan PKH

Wijaya (2018:9) menjelaskan tentang kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pemasaran, teknik, produksi, dan pemeliharaan produksi barang dan jasa merupakan Keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa. Kualitas dapat diukur dari terpenuhinya syarat atau atribut-atribut tertentu yang berdasarkan keinginan konsumen.(W, 2022) Kualitas produk terbukti dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut bisa terjadi jika kualitas tersebut dapat memenuhi syarat atau atribut yang diinginkan oleh pelanggan.

Seseorang akan merasa bahwa kualitas produk adalah salah satu penentu tingkat kepuasan penerimaan bantuan non tunai PKH, jika dalam kualitas produk yang memenuhi syarat atau atribut produk atau layanan. Dengan adanya kualitas produk yang dapat memenuhi syarat ataupun atribut dalam suatu produk atau jasa, maka hal ini yang

membuat pelanggan merasa puas terhadap produk yang didapatkan pada saat membeli suatu barang atau jasa.

Hasil penelitian (carmelia Cesariana, Fadlan Juliansyah, Rohani Fitriyani, 2022) menunjukkan bahwa kualitas produk bahan pokok berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan PKH. Hasil penelitian (Enceng Iip Syaripudin, Wildan Fikarudin, Ridwan Munir, 2022) dan (Eka Giovana Asti & Eka Avianti Ayuningtiyas, 2020) menunjukkan bahwa kualitas produk tidak mempengaruhi kepuasan penerima bantuan PKH. Oleh karena itu, hipotesis dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

$H_1$  : kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan PKH

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penerima Bantuan PKH**

Kasmir (2017:47) menjelaskan tentang kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Terpenuhiannya kebutuhan, syarat, dan juga ketepatan waktu yang dapat memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan tindakan yang dimiliki oleh seseorang yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, hal tersebut dapat tercapai jika keinginan konsumen terpenuhi. (K, 2022) Kualitas pelayanan terbukti dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat terpenuhi dikarenakan dengan

terpenuhinya keinginan konsumen yaitu kebutuhan, persyaratan, dan ketepatan waktu, maka akan tercapainya kepuasan konsumen.

Seseorang akan merasa bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu penentu tingkat kepuasan penerimaan bantuan non tunai PKH, jika dalam kualitas pelayanan adanya ketepatan waktu saat pelayanan, memberikan kebutuhan yang diinginkan konsumen, memberikan pelayanan dengan sopan terhadap konsumen. Dengan adanya kualitas pelayanan yang tepat waktu, memberikan kebutuhan yang diinginkan, dan melayani konsumen dengan sopan, maka hal tersebut yang membuat seseorang konsumen merasakan puas dengan pelayanan pada saat membeli barang atau jasa.

Hasil penelitian (Eka Giovana Asti & Eka Avianti Ayuningtyas, 2020), (Carmelia Cesariana, Fadlan Juliansyah, Rohani Fitriyani, 2022), dan (Enceng Iip Syaripudin, Wildan Fikarudin, Ridwan Munir, 2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H2 : kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan PKH.

### **3. Pengaruh Harga Bahan Pokok terhadap Kepuasan Bantuan PKH**

Kotler & Armstrong (2018:151) menjelaskan tentang harga bahan pokok berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. harga merupakan jumlah yang akan dikenakan atas suatu barang atau jasa dari nilai uang

yang ditukarkan oleh konsumen untuk suatu keuntungan dalam membeli atau menggunakan produk atau jasa. Harga merupakan sejumlah nilai yang harus dibayarkan oleh pembeli kepada penjual untuk mendapatkan kebutuhan dan keinginan konsumen.(KA, 2022) Harga terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, manfaat yang ada dalam barang dan jasa sesuai dengan harga yang diinginkan pelanggan.

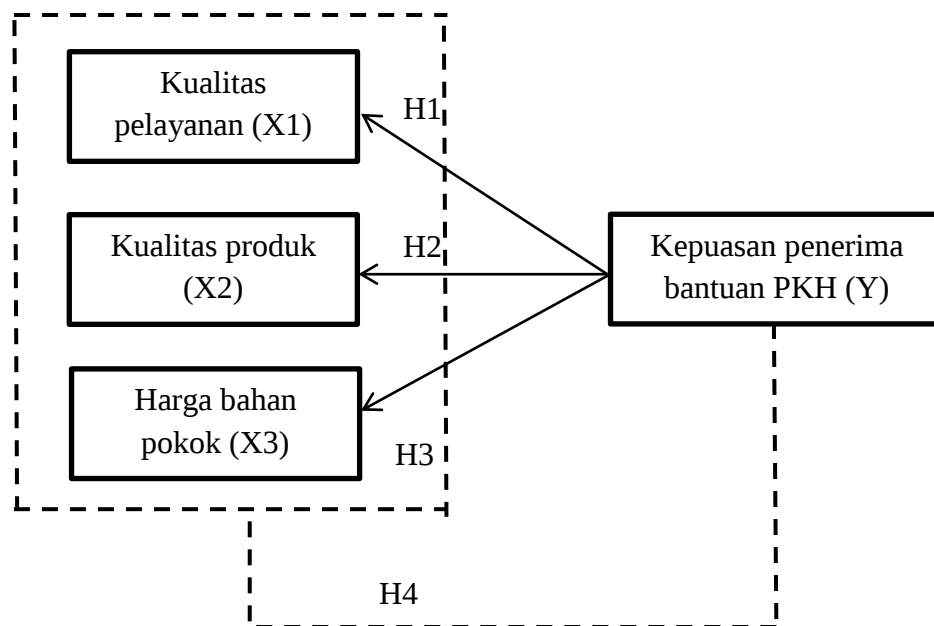
Seseorang akan merasa bahwa harga adalah salah satu penentu tingkat kepuasan penerimaan bantuan non tunai PKH, jika dalam harga yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kemampuan konsumen dalam membeli produk dan jasa. Dengan harga yang sesuai dengan kemampuan konsumen dan konsumen juga menerima manfaat dari produk yang di beli, maka hal tersebut yang membuat seseorang konsumen merasa puas dengan harga yang diberikan pada saat membeli barang atau jasa.

Hasil penelitian (Eka Giovana Asti & Eka Avianti Ayuningtyas, 2020), (Enceng Iip Syaripudin, Wildan Fikarudin, Ridwan Munir, 2022) menunjukkan bahwa harga bahan pokok mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karna itu, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H3: Harga bahan pokok berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan PKH.

## 2.4 Kerangka Teoritis

Berikut kerangka teoris penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.4.1  
Kerangka Teoritis

## **BAB III**

### **METODOLOGI**

#### **3.1 Desain Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

###### **a. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Kuantitatif menurut Agung (2020:7) yaitu semua data penelitian yang disajikan atau dinyatakan dalam bentuk angka atau numerical.

Penelitian ini menggunakan sampel survei yaitu penelitian yang digunakan adalah jenis deskriptif, sampel survei. Penyebaran kuesioner dilakukan di objek penelitian, kuesioner ini digunakan sebagai sumber data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan pada masyarakat yang menerima bantuan PKH non tunai di Kota Tegal.

###### **b. Data Primer**

Menurut Marsudi (2017:107) data primer yaitu data yang sudah dikumpulkan oleh seorang peneliti dari sumber data yang ada. Pada penelitian ini data primer didapatkan melalui kuesioner yang telah diisi penerima bantuan PKH di Kota Tegal. Koesioner ini adalah sebuah pertanyaan mengenai kepuasan konsumen dan kualitas bahan pokok yang diterima oleh KPM.

### c. Data Sekunder

Data primer menurut Marsudi (2017:107) yaitu data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dari sumber yang ada. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, internet, dan lain-lain.

## 3.1.2 Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi menurut Agung (2020:8) yaitu semua atau kelompok unit atau obyek yang akan dilakukan analisis dan penelitian. Populasi pada penelitian ini berkaitan dengan masyarakat penerima program bantuan PKH yang diambil di e-waroeng Kota Tegal.

Tabel 3.1.3.1  
Jumlah Sampel Penelitian

| No | Wilayah        | E-Waroeng           | Jumlah Penerima Pkh |
|----|----------------|---------------------|---------------------|
| 1. | Kejambon       | Kita Sejahtera      | 500                 |
| 2. | Panggung       | Jahaya Kehidupan    | 650                 |
| 3. | Pesungan Kidul | Maju Makmur         | 356                 |
| 4. | Tunon          | Fitriya Berkah Jaya | 365                 |
| 5. | Slerok         | Kang Mas            | 675                 |
| 6. | Margadana      | Margajaya 1         | 785                 |

|       |                     |                   |      |
|-------|---------------------|-------------------|------|
| 7.    | Pesurungan Lor      | Margajaya 2       | 354  |
| 8.    | Kaligangsa          | Margajaya 3       | 250  |
| 9.    | Kalinyamat<br>Wetan | Nurma Berkah Jaya | 217  |
| 10.   | Keraton             | Cempedak          | 255  |
| 11.   | Kejambon            | Kita Sejahtera    | 420  |
| 12.   | Tegal sari          | Maju jaya         | 425  |
| 13.   | Randugunting        | Randugunting      | 415  |
| TOTAL |                     |                   | 5667 |

Sumber: data ketua e-warong (2023)

#### b. Sampel

Sampel menurut Agung (2020:8) yaitu sebuah bagian dari populasi memiliki ciri yang sama dengan populasi. Rumus yang di gunakan pada penelitian ini menggunakan rumus sampel Slovin. Rumus slovin dapat diperhatikan sebagai berikut:

Dengan ketentuan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$e$  = nilai krisis yang diinginkan (batas presisi).

Oleh karna itu, besaran sampel yang diperoleh untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

|                                          |                            |            |
|------------------------------------------|----------------------------|------------|
| $n = \frac{5667}{1 + 5667 \times 0,1^2}$ | $= \frac{5667}{1 + 56,67}$ | $= 98,266$ |
|------------------------------------------|----------------------------|------------|

Dari perhitungan diatas sampel yang dibutuhkan minimal 98 sampel yang dibulatkan menjadi 98 sampel.

### 3.1.3 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Observasi menurut Marsudi (2017:118) yaitu sebuah metode menganalisis dan mencatat secara sistematis yang berhubungan dengan perilaku dengan pengamatan secara langsung terhadap individu atau kelompok di lingkungannya. Dalam penelitian ini dilakukan observasi untuk mengumpulkan data yang relevan kepuasan masyarakat penerima bantuan PKH non tunai yang dilakukan oleh e-warong Kota Tagal.

### **b. Wawancara**

Wawancara menurut Marsudi (2017:121) yaitu sebuah proses dalam mencari data untuk keperluan penelitian dengan menggunakan komentar berupa tanya jawab dari narasumber, penglihatan, mengamati seseorang, memandang wajah pewawancara (peneliti) dan narasumber (responden). Dalam penelitian ini akan dilakukan wawancara dengan penerima bantuan PKH, Dinas Sosial, dan juga ketua atau anggota e-waroeng.

### **c. Kuesioner**

Kuesioner atau angket menurut Marsudi (2017:118) yaitu yaitu sebuah daftar dari pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan kepada orang lain dengan bertujuan responden dapat memberikan respon yang sesuai dengan permintaan pengguna. Responden pada penelitian ini yaitu penerima bantuan PKH non tunai yang dilakukan oleh e-waroeng Kota Tegal sebanyak 98 orang.

### **d. Dokumen**

Dokumen menurut Widoyoko (2017:49) yaitu pengumpulan data dengan cara menganalisis isi dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, dokumen seperti gambar dan jumlah data penerima bantuan PKH di setiap e-waroeng di Kota Tegal.

### **3.2 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel**

#### **3.2.1. Variabel Dependen**

Variabel dependen atau variabel terikat menurut Marsudi (2017:104) adalah variabel-variabel yang merupakan akibat dari variabel bebas atau variabel independen. Didalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen yaitu:

##### **a.) Kepuasan Penerima Bantuan PKH**

Kepuasan penerima bantuan non tunai PKH dapat dilihat dari kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga bahan baku yang disediakan oleh e-warong. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh anggota e-warong sesuai harapan penerima bantuan seperti ramah, sopan dan satun, cepat dalam pelayanan. Kualitas produk yang diberikan kepada penerima bantuan sesuai dengan keinginan konsumen seperti bentuk bahan pokok yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan, ketahanan produk dapat bertahan lama, kondisi produk dalam kondisi yang sama saat diterima. Harga bahan pokok yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen seperti harga yang wajar yaitu harga yang sesuai harga pada pasaran, harga produk sesuai dengan kualitas produk yang diberikan.

#### **3.2.2. Variabel Independen**

Variabel independen atau variabel bebas menurut Marsudi (2017:104) yaitu variabel yang akan memunculkan sebuah variabel yang lainnya. Didalam penelitian ini variabel independen yaitu:

a.) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penerima bantuan non tunai PKH yaitu sebuah sarana untuk mempererat hubungan antara penerima bantuan dengan pihak e-warong. Penyedia tempat pengambilan bantuan PKH harus meningkatkan konsumen dengan berbagai cara.(Nanda, 2021) Adapun cara untuk menarik penerima bantuan PKH mengambil bantuan di e-warong yaitu:

1. anggota e-warong memberikan kenyamanan untuk penerima bantuan PKH, dengan cara menyediakan tempat yang nyaman dan bersih dalam pelaksanaan pemberian bantuan non tunai PKH.
2. Memberikan pelayanan kepada penerima bantuan PKH nontunai dengan ramah, sopan dan santun.
3. Menyediakan minuman untuk penerima bantuan non tunai PKH selama menunggu antrian saat pengambilan bantuan non tunai PKH.
4. Melayani penerima bantuan non tunai PKH sesuai urutan datang saat pengambilan bantuan non tunai PKH.
5. Saat melayani secara cepat, tepat dalam memberikan bantuan.
6. Memperhatikan penampilan dalam melayani penerima bantuan.

b.) Kualitas produk

Kualitas produk dalam bisnis menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan kualitas produk tersebut kepada konsumen. Pada hal ini e-warong sendiri juga harus memperhatikan

kualitas produk yang akan diberikan kepada penerima bantuan non tunai PKH. (kualitas produk) Adapun yang harus diperhatikan dalam kualitas produk yang akan diberikan kepada penerima bantuan non tunai PKH yaitu:

1. Bentuk. Penerima bantuan non tunai PKH dapat menilai kualitas produk dengan cara melihat dari bentuk, ukuran, atau fisik dari produk yang diberikan.
2. Karakteristik. Karakteristik biasanya berkaitan dengan fitur yang ada di dalam produk atau jasa.
3. Kinerja. Kinerja biasanya berkaitan dengan fungsional yang ada didalam produk atau jasa.
4. Kesesuaian. Kesesuaian yaitu memberikan produk yang sesuai ekspektasi yang dibutuhkan oleh penerima bantuan.
5. Ketahanan. Ketahanan yaitu keawetan produk dalam jangka waktu yang lama yang diberikan kepada penerima bantuan.
6. Keandalan. Keandalan yaitu kondisi dimana produk tersebut dalam kondisi yang sama seperti saat diterima oleh penerima bantuan.

c.) Harga bahan pokok

Harga bahan pokok yang ditetapkan oleh usaha menentukan keuntungan atau pendapatan yang akan diperoleh oleh pengusaha tersebut. Dalam hal ini e-warong sendiri mematok harga sesuai aturan yang telah diatur oleh disnaker dan harga pada harga pada pasarannya

saat penerimaan bantuan non tunai PKH. Adapun yang diperhatikan penerima bantuan non tunai PKH dalam melihat harga dari setiap produk yang diterima penerima bantuan yaitu:

1. Harga wajar. Harga wajar adalah harga yang diberikan oleh e-warong sesuai dengan harga pasaran pada umumnya
2. Harga bahan pokok yang diberikan relatif murah.
3. Dengan harga produk yang diberikan e-warong disetiap produk yang diberikan sesuai dengan kualitas produk, sehingga sesuai dengan harapan penerima bantuan.

### **3.3 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan mengkaji kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga bahan pokok ditinjau dari kepuasan penerima bantuan PKH di e-waroeng Kota Tegal dengan menggunakan uji linier berganda. Pada penelitian ini alat bantu yang digunakan yaitu SPSS versi 23.0.

#### **3.3.1. Uji Instrumen Data**

##### **a. Uji Validitas**

Validitas atau tingkat ketepatan menurut Agung (2020:42) yaitu sebuah alat uji yang bertujuan menentukan sejauh mana alat ukur tersebut mampu mengukur apa yang perlu diukur. Pengujian pada alat ukur bertujuan yaitu mengataui valid atau tidaknya data yang didapat. Jika

berdasarkan koefisien *Korelasi Product Moment*, maka rumusnya sebagai berikut:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{ix}$  = Koefisien korelasi

$i$  = Skor

$x$  = Skor total dari  $x$

$n$  = Jumlah seberapa banyaknya subjek

validitas tes dibuktikan dengan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0.05. Kriteria diterima atau tidak jika:

- a) Jika  $r \geq 0,05$  maka butir soal dinyatakan mempunyai korelasi yang signifikan dengan skor total item tersebut, maka butir soal dinyatakan valid.
- b) Jika  $r \leq 0,05$  maka butir soal tersebut dinyatakan tidak mempunyai korelasi yang signifikan dengan total skor butir soal tersebut, maka butir soal dinyatakan tidak valid.

## b. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas atau tingkat ketetapan menurut Agung (2020:61) yaitu suatu istilah yang digunakan menyatakan derajat konsistensi relatif suatu hasil jika pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Metode yang digunakan yaitu *Apha Cronbach* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{K}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = jumlah soal

$\sum \sigma_b^2$  = banyaknya varian pada butir

$\sigma_1^2$  = varians total

Dalam penelitian ini untuk menentukan reliabel atau tidaknya koesoner menggunakan *alpha cronbach* . Koesoner dikatakan reliabel jika *alpha cronbach* > 0,60 dan < 0,60 maka tidak reliabel.

### 3.3.2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalias menurut Agung (2020:71) uji normalias yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui nilai dari residu yang telah diteliti oleh peneliti berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan rumus Kolmogorov Smirnov dengan metode uji Exact p Value yang terdapat pada aplikasi SPSS, dengan dasar keputusan sebagai berikut:

- a. Jika nilai sinifikansi > 0,05 maka residual berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi < 0,05 maka residual tidak berdistribusi normal.

### b. Heteroskedastisitas

Menurut Agung (2020:93) heteroskedastisitas yaitu adanya varian variabel dalam model ketidaksamaan. Di dalam modelnya terjadi ketidak samaan variabel dari residual pada sebuah pengamatan dari model regresi tersebut. Metode menguji Spearman's rho dengan mengorelasikan nilai absolute residual dengan masing-masing variabel independen yaitu:

- a) Jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka tidak mengalami heteroskedastisitas.
- b) Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka mengalami heteroskedastisitas.

### c. Autokorelasi

Autokorelasi menurut Agung (2020:109) adalah untuk menentukan apakah ada korelasi antar anggota rangkaian data yang diamati dan dianalisis. Metode yang digunakan adalah metode Durbin-Watson. Suatu model dapat dinyatakan tidak terjadinya gejala autokorelasi yaitu:

- a) Jika probabilitas nilai dari Durbin-Watson  $> 0,05$ , maka tidak menyebabkan autokorelasi.
- b) Jika probabilitas nilai dari Durbin-Watson  $< 0,05$ , maka menyebabkan autokorelasi.

Rumus matematis yang digunakan didalam uji Durbin-Watson sebagai berikut:

$$d = \frac{\sum (e_n - e_{n-1})^2}{\sum e_x^2}$$

Keterangan:

d = Durbin-Watson

e = Residual

#### **d. Multikolinearitas**

Multikolinearitas menurut Agung (2020:102) adalah tidak adanya korelasi atau hubungan yang sempurna antar variabel independen akan membentuk persamaan. Untuk mengetahui variabel tersebut memiliki gejala multikolinearitas atau tidak, maka dapat melihat tools uji yang biasa disebut *Variance Inflation Faktor* (VIF)  $< 10$  dan nilai dari tolerance  $> 0,1$  maka variabel tidak memiliki gejala multikolinearitas.

### **3.3.3. Hipotesis**

#### **a. Uji Parsial (Uji t)**

Uji parsial (Uji t) menurut Agung (2020:132) yaitu pengujian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan alat tertentu yang bertujuan untuk menentukan signifikan tidaknya nilai koefisien regresi dari variabel independen secara individu atau sendiri. Dasar pengujian hasil regresi dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikan 5% atau 0,05. Hipotesis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga bahan pokok terhadap kepuasan penerima bantuan nontunai PKH :

- a. Hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen penerimaan bantuan non tunai PKH di e-warung Kota Tegal:

- $H_0 = 0$  : Variabel kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penerima bantuan PKH.
- $H_a \neq 0$  : Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penerima bantuan PKH.
- b. Hipotesis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen penerimaan bantuan non tunai PKH di e-warong Kota Tegal:
- $H_0 = 0$  : Variabel kualitas produk tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penerima bantuan PKH.
- $H_a \neq 0$  : Variabel kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penerima bantuan PKH.
- c. pengaruh kualitas harga bahan pokok terhadap kepuasan konsumen penerimaan bantuan non tunai PKH di e-warong Kota Tegal:
- $H_0 = 0$  : Variabel kualitas harga bahan pokok tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penerima bantuan PKH.
- $H_a \neq 0$  : Variabel kualitas harga bahan pokok mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penerima bantuan PKH.

### **b. Uji Simultan (Uji F)**

Uji simultan (uji F) menurut Agung (2020:133) yaitu pengujian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan alat tertentu yang bertujuan untuk menentukan signifikan tidak dari keseluruhan variabel independen secara simultan atau bersama terhadap Uji F variabel dependen dilakukan untuk melihat pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Tingkat yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,5 atau 5% jika nilai signifikan  $F < 0,05$  maka variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen dan sebaliknya. Uji simultan dapat dilihat dari hasil uji statistik Anova, statistik Anova adalah suatu bentuk pengujian hipotesis yang dapat disimpulkan berdasarkan data atau kelompok statistik yang telah disimpulkan. Adapun ketentuan uji F yaitu sebagai berikut:

- a.  $H_0 = 0$  : Variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga bahan pokok secara simultan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima bantuan PKH.
- b.  $H_a \neq 0$  : Variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga bahan pokok secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima bantuan PKH.

### **3.3.4. Analisis Regenerasi Linear Berganda**

Variabel penjelas yang jumlahnya lebih dari satu buah merupakan analisis yang memiliki perbedaan dalam hal variabel independen. Agung (2020:159) Metode regenerasi linear berganda modelnya yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

Y = Variabel Independen

a = nilai konstan

b = nilai koefisien regresi

X<sub>1</sub> = variabel bebas pertama

X<sub>2</sub> = variabel bebas kedua

X<sub>3</sub> = variabel bebas ketiga

X<sub>n</sub> = variabel bebas ke-n

#### a. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) menurut Agung (2020:171) yaitu sebuah analisis yang digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh variabel bebas di dalam model regresi yang dilakukan secara serentak yang memberikan pengaruh terhadap variabel independen dalam suatu model regresi yang dilakukan secara simultan terhadap variabel dependen.

Rumus mencari Koefisien Determinasi (KD) yaitu:

$$R^2 = \frac{\text{Sum of Squares Regression}}{\text{Sum of Squares Total}}$$

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Sejarah berdirinya E-waroeng di Kota Tegal**

E-waroeng adalah tempat untuk pengambilan program bantuan PKH. E-waroeng sendiri didirikan tahun 2017 yang dibangun oleh pemerintah melalui dinas sosial. Dana yang diberikan pemerintah untuk membangun e-waroeng sebanyak 30 juta untuk setiap e-waroeng. Awal berdirinya e-waroeng dipimpin oleh pendamping, di tahun 2018 beralih pemegangan e-waroeng yang semula dipegang oleh pendamping menjadi pemilik lahan. Adapun syarat dan ketentuan yang harus menjadi kriteria menjadi tempat e-waroeng pada saat sebelumnya pembangunan e-waroeng yaitu:

1. Lahan milik pribadi
2. Lahan berada di depan jalan yang muat untuk satu mobil truk
3. Jika modal yang diberikan oleh pemerintah tidak cukup maka kekurangan di tanggung oleh pemilik lahan
4. Dana yang diberikan pemerintah tidak seluruhnya di gunakan untuk pembangunan saja, melainkan juga untuk membeli keperluan e-waroeng
5. Jika program pemerintah di bagian PKH telah habis maka pemilik lahan berhak atas bangunan e-waroeng beserta isi yang ada di dalam e-waroeng tersebut.

Adapun produk-produk yang harus ada pada saat pemberian program bantuan PKH yaitu:

1. Karbohidrat
  - a. Beras
  - b. Jagung
  - c. Gandum
  - d. Ubi-ubian
  - e. Kacang-kacangan
  - f. Dan lain-lain
2. Protein
  - a. Daging Ayam
  - b. Daging sapi
  - c. Ikan
  - d. Syaruran
  - e. Buah-buahan
  - f. Kacang hijau
  - g. Dan lain-lain

## **4.2. Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Gambaran Umum Responden**

Populasi pada penelitian ini yaitu konsumen penerima bantuan PKH e-waroeng Kota Tegal. Jumlah populasi sebanyak 5.667 orang dan ada 13 e-waroeng. Sampel yang diperoleh pada penelitian ini berjumlah 98 konsumen yaitu responden yang mengisi kuesioner penelitian, namun

dari 98 sampel penelitian ini hanya 11 e-waroeng yang mengisi koesioner penelitian ini di karenakan 2 e-waroeng tersebut saat penelitian ini membagikan kepada setiap ketua e-waroeng link yang disebarakan tidak disebarakan ke penerima bantuan PKH. Pada penelitian ini penyebaran koesioner 15 secara langsung dan 83 responden mengisi koesioner yang menggunakan Google forms .

Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen pada e-waroeng Kota Tegal
- b. Responden bersedia mengisi koesioner penelitian.

Berdasarkan data kuesioner yang terkumpul dapat dilihat profil responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 4.2.1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No           | Jenis Kelamin | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|--------------|---------------|----------------|----------------|
| 1            | Laki-Laki     | 97             | 97             |
| 2            | Perempuan     | 3              | 3              |
| <b>Total</b> |               | <b>98</b>      | <b>100</b>     |

#### 4.2.2 Analisis Data Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif merupakan suatu metode analisis statistik yang memiliki tujuan dalam memberikan deskripsi atau gambaran tentang objek penelitian didasarkan pada data variabel yang diperoleh dari kelompok subjek tertentu. Pengukuran statistik deskriptif variabel dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum seperti nilai rata-rata (Mean), tertinggi (Max), terendah (Min), dan standar deviasi masing-masing variabel adalah Kualitas Pelayanan(X1), Kualitas Produk (X2),

Harga Bahan Pokok (X3) dan Kepuasan Penerima Bantuan PKH (Y). Mengenai hasil peneliian, penguji Statistik Deskriptif dapat dilihat pada tabel 4.2.2.1 sebagai berikut:

Tabel 4.2.2.1  
Uji Hasil Stastistik Deskriptif

| Descriptive Statistics        |    |         |         |       |                |
|-------------------------------|----|---------|---------|-------|----------------|
|                               | N  | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation |
| Keualitas Pelayanan           | 98 | 33      | 60      | 51,83 | 3,925          |
| Kualitas Produk               | 98 | 9       | 25      | 21,10 | 2,008          |
| Harga Bahan Pokok             | 98 | 30      | 45      | 38,39 | 2,983          |
| Kepuasan Penerima Bantuan PKH | 98 | 25      | 60      | 51,52 | 4,132          |
| Valid N (listwise)            | 98 |         |         |       |                |

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Berdasarkan hasil pengujian yang diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan sebaran data yang diperoleh peneliti adalah :

1. Variabel Keualitas Pelayanan, dari data tersebut dapat dideskripsikan nilai minimum 33 sedangkan nilai maksimum sebesar 60, nilai rata-rata sebesar 51,83 dan standar deviasi Keualitas Pelayanan sebesar 3,925.
2. Variabel Keualitas Produk, dari data diatas bisa digambarkan nilai minimum 9 dan nilai maksimum 25, nilai mean 21,10 dan standar deviation data Kualitas Produk adalah 2,008.

3. Variabel Harga Bahan Pokok. Dari data tersebut dapat digambarkan nilai minimum 30 dan nilai maksimum 45, nilai mean 38,39 dan standar deviation data Harga Bahan Pokok 2,983.
4. Variabel Kepuasan penerima bantuan PKH. Dari data tersebut dapat digambarkan bahwa nilai minimum 25 dan nilai maksimum 60, nilai mean 51,52 dan standar deviation Kepuasan penerima bantuan PKH adalah 4,132.

#### 4.2.3 Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini diperoleh dari koesioner yang telah diisi oleh responden konsumen e-waroeng Kota Tegal. Penelitian ini menggunakan Teknik pengujian analisis klasik untuk mengelola data dan menguji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda karena pengguna beberapa variabel independen (X).

### 4.3. Analisis dan Hasil Penelitian

#### 4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

##### a. Validitas

Nilai yang valid dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Pada hasil uji nilai  $r \geq 0,5$  maka dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam uji validitas dan reabilitas ini berjumlah 98 responden, dengan *degree of freedom* (df) = 98-2 dengan  $\alpha = 5\%$  (0,05), maka nilai r tabel adalah 0,1986. Sedangkan untuk uji reliabilitas, dikatakan reliabel jika mempunyai koefisien *cronbach's alpha*  $> 0.6$ .

Tabel 4.3.1.1  
Hasil Uji Validitas

| Variabel                      | Pernyataan | Corred Item-<br>Total Correlation | Kriteria |
|-------------------------------|------------|-----------------------------------|----------|
| Kualitas Pelayanan            | KL1        | 0,276                             | Valid    |
|                               | KL2        | 0,554                             | Valid    |
|                               | KL3        | 0,263                             | Valid    |
|                               | KL4        | 0,390                             | Valid    |
|                               | KL5        | 0,294                             | Valid    |
|                               | KL6        | 0,390                             | Valid    |
|                               | KL7        | 0,540                             | Valid    |
|                               | KL8        | 0,350                             | Valid    |
|                               | KL9        | 0,350                             | Valid    |
|                               | KL10       | 0,589                             | Valid    |
|                               | KL11       | 0,428                             | Valid    |
|                               | KL12       | 0,529                             | Valid    |
| Kualitas Produk               | KP1        | 0,457                             | Valid    |
|                               | KP2        | 0,546                             | Valid    |
|                               | KP3        | 0,546                             | Valid    |
|                               | KP4        | 0,402                             | Valid    |
|                               | KP5        | 0,309                             | Valid    |
| Harga Bahan Pokok             | HR1        | 0,384                             | Valid    |
|                               | HR2        | 0,345                             | Valid    |
|                               | HR3        | 0,204                             | Valid    |
|                               | HR4        | 0,204                             | Valid    |
|                               | HR5        | 0,384                             | Valid    |
|                               | HR6        | 0,345                             | Valid    |
|                               | HR7        | 0,327                             | Valid    |
|                               | HR8        | 0,210                             | Valid    |
|                               | HR9        | 0,384                             | Valid    |
| Kepuasan Penerima Bantuan PKH | KK1        | 0,399                             | Valid    |
|                               | KK2        | 0,513                             | Valid    |
|                               | KK3        | 0,443                             | Valid    |
|                               | KK4        | 0,499                             | Valid    |
|                               | KK5        | 0,616                             | Valid    |
|                               | KK6        | 0,547                             | Valid    |
|                               | KK7        | 0,538                             | Valid    |
|                               | KK8        | 0,389                             | Valid    |
|                               | KK9        | 0,386                             | Valid    |
|                               | KK10       | 0,518                             | Valid    |
|                               | KK11       | 0,366                             | Valid    |
|                               | KK12       | 0,375                             | Valid    |

Sumber: Data Primer Diolah 2023

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang mengenai dengan pertanyaan yang merupakan suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Berikut ini hasil pengujian reliabilitas. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik skala linkert, bila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ )  $> 0,6$ . Pengujian dilakukan dengan per variabel menggunakan pernyataan yang terdapat didalam kuesioner. Dari pengujian yang dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.3.1.2  
Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,899                   | 38         |

Sumber: Data Primer Diolah 2023

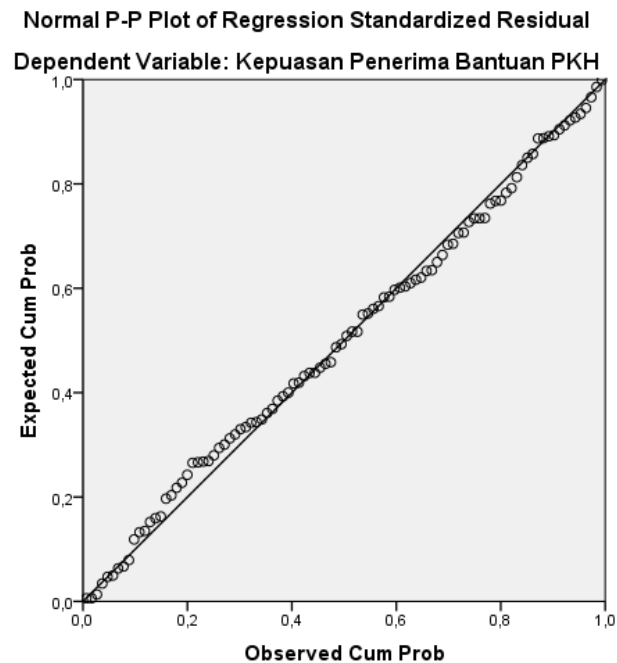
Dari tabel 4.3.1.2 diatas dilihat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,899 > 0,06$ , dengan jumlah pertanyaan 38, hal ini berarti penilaian pada variabel kualitas pelayanan dianggap reliabel.

#### 4.3.2 Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan mengetahui sebaran data penelitian berdistribusi normal. Metode yang digunakan menguji normalitas data pada penelitian ini adalah *Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>*. Pengecekan

normalitas data menggunakan pengolahan SPSS 23.0 menghasilkan histogram sebagai berikut:



Sumber: Data Primer Diolah 2023

Gambar 4.3.2.1  
Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar di atas, hasil normalitas menggunakan analisis *P-P Plot Regression Standarized Residual* menunjukkan bahwa titik-titik berdistribusi disekitar diagonal atau berdistribusi diagonal dan mengikuti model regresi sehingga diperoleh kesimpulan bahwa data yang diolah berdistribusi normal sehingga uji normalitas terpenuhi.

Tabel 4.3.2.1  
Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test                                                                                                                          |                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                                                                                                             | Unstandardized Residual |
| N                                                                                                                                                           | 98                      |
| Normal Mean                                                                                                                                                 | ,0000000                |
| Paramet Std. Deviation                                                                                                                                      | 2,45584568              |
| ers <sup>a,b</sup>                                                                                                                                          |                         |
| Most Absolute                                                                                                                                               | ,058                    |
| Extreme Positive                                                                                                                                            | ,038                    |
| Differenc Negative                                                                                                                                          | -,058                   |
| es                                                                                                                                                          |                         |
| Test Statistic                                                                                                                                              | ,058                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                                                                                                                                      | ,200 <sup>c,d</sup>     |
| a. Test distribution is Normal.<br>b. Calculated from data.<br>c. Lilliefors Significance Correction.<br>d. This is a lower bound of the true significance. |                         |

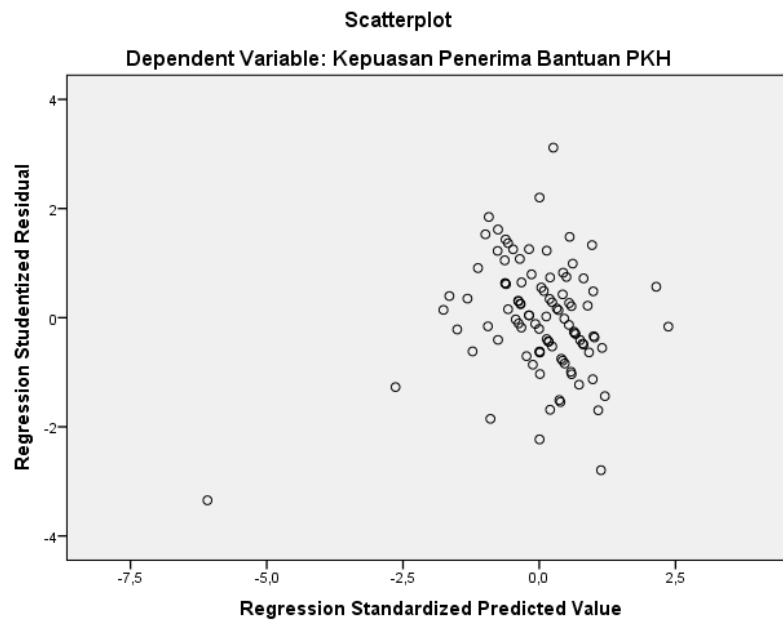
Sumber: Data Primer Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>* menunjukan bahwa data dalam penelitian ini mempunyai nilai signifikansi (p) pada uji *Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>* untuk data kuesioner sebesar 0,200 ( $p > 0,05$ ), oleh karna itu berdasarkan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>* data dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk dapat mengetahui pada model regresi terdapat kesamaan varian antara residual pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lain. Berdasarkan

hasil pengolahan data, hasil scatter plot dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Sumber: Data Primer Diolah 2023

Gambar 4.3.2.2  
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari scatter plot diatas dilihat bahwa titik-titik terbesar secara acak diatas dan di bawah atau di sekitar nol dan titik-titik tersebut tidak membentuk pola yang jelas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedasitas.

Tabel 4.3.2.2  
Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients <sup>a</sup>                |                    |                             |            |                           |       |
|------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|
| Model                                    |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |
|                                          |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |
| 1                                        | (Constant)         | 4,387                       | 4,218      |                           | 1,040 |
|                                          | Kualitas Pelayanan | ,588                        | ,074       | ,558                      | 7,916 |
|                                          | Kualitas Produk    | ,741                        | ,149       | ,360                      | 4,972 |
|                                          | Harga Bahan Pokok  | ,027                        | ,091       | ,019                      | ,296  |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen |                    |                             |            |                           |       |

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.3.2.2 menunjukan nilai signifikansi (Sig.) dari variabel X1, X2, dan X3. Karena nilai signifikansi ketiga faktor tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data yang diuji tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk memeriksa apakah dalam model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu di periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka disebut masalah autokorelasi. Autokorelasi terjadi karena observasi yang berurutan dari waktu ke waktu berkaitan satu sama lain. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi adalah Uji *Durbin-Watson*. (Hidayat, 2013) Deteksi autokorelasi yaitu dengan cara sebagai berikut:

- a) Apabila  $0 < d < d_L$  berarti tidak terjadi autokorelasi positif dengan keputusan ditolak.
- b) Jika  $d_L \leq d \leq d_U$  berarti tidak terjadi autokorelasi positif dengan keputusan No decision.
- c) Jika  $4 - d_L < d < 4$  berarti tidak terjadi korelasi negatif dengan keputusan ditolak.
- d) Jika  $4 - d_U \leq d \leq 4 - d_L$  berarti tidak terjadi korelasi negatif dengan keputusan No decision.
- e) Jika  $d_U < d < 4 - d_U$  berarti tidak terjadi autokorelasi positif atau negatif dengan keputusan tidak ditolak.

Tabel 4.3.2.3  
Hasil Uji Autokorelasi

| Model Summary <sup>b</sup>                                                         |                   |          |                   |                            |               |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                                                                              | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                                                                                  | ,804 <sup>a</sup> | ,647     | ,636              | 2,495                      | 1,741         |
| a. Predictors: (Constant), Keualitas Pelayanan, Harga Bahan Pokok, Kualitas Produk |                   |          |                   |                            |               |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH                               |                   |          |                   |                            |               |

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.3.2.3 klasifikasi nilai DW adalah  $\alpha = 5\%$ ,  $k = 3$ ,  $n = 98$  ; , maka hasil yang diperoleh dari tabel DW adalah sebagai berikut:

$d_L$  :1,6086

$4-d_L$  :2,3914

$Du : 1,7345$                        $4-Du : 2,2655$

Nilai Durbin Watson Maka  $du < d < 4 - du$  ,  $1,7345 < 1,741 < 2,2655$ . Jadi pada uji autokorelasi tidak terjadi autokorelasi positif atau negatif dengan keputusan tidak ditolak.

d. Multikolinearitas

Pengujian Multikolinearitas memiliki tujuan mengetahui apakah terdapat korelasi antara variabel independen dengan variabel independen yang lainnya dalam model regresi yang digunakan. Metode ini menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak besar dari 10, maka model regresi dianggap bebas dari masalah multikolenearitas.

Tabel 4.3.2.4  
Hasil Uji Multikolinearitas  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                     | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)        | 4,387                       | 4,218      |                           | 1,040 | ,301 |                         |       |
| Harga Bahan Pokok   | ,027                        | ,091       | ,019                      | ,296  | ,768 | ,877                    | 1,140 |
| Kualitas Produk     | ,741                        | ,149       | ,360                      | 4,972 | ,000 | ,717                    | 1,394 |
| Keualitas Pelayanan | ,588                        | ,074       | ,558                      | 7,916 | ,000 | ,755                    | 1,325 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.3.2.4 Coefficients maka dapat ditentukan nilai  $VIF < 10$ , maka dinyatakan tidak terjadinya multikolinearitas dalam model regresi.

### 4.3.3 Uji Hipotensi

#### a. Uji Parsial (t)

Pengujian parsial memiliki tujuan untuk mengetahui apakah suatu nilai tertentu diberikan sebagai pembeda, pembandingan atau tidak dengan mean sampel. Berikut hasil perhitungan pengolahan data uji t sebagai berikut :

Tabel 4.3.3.1  
Hasil Uji Parsial (t)

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)              | 4,387                       | 4,218      |                           | 1,040 | ,301 |
| Kualitas Pelayanan        | ,588                        | ,074       | ,558                      | 7,916 | ,000 |
| Kualitas Produk           | ,741                        | ,149       | ,360                      | 4,972 | ,000 |
| Harga Bahan Pokok         | ,027                        | ,091       | ,019                      | ,296  | ,768 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH

Sumber: Data Primer Diolah 2023

#### 1. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

nilai Sig memiliki pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai t hitung  $7,916 > t \text{ tabel } 1,98609$  , maka dapat disimpulkan H1 diterima artinya ada pengaruh. Oleh karna itu, kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penerima bantuan PKH.

## 2. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Nilai Sig memiliki pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $4,972 > t$  tabel  $1,98609$ , maka dapat disimpulkan H1 diterima artinya ada pengaruh. Oleh karena itu, kualitas produk mempengaruhi kepuasan penerima bantuan PKH.

## 3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Nilai Sig memiliki pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar  $0,768 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $0,296 < t$  tabel  $1,98609$ , maka dapat disimpulkan H1 ditolak artinya tidak ada pengaruh. Jadi Harga Bahan Pokok berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan PKH.

### b. Uji *Simultan (Uji F)*

Pengujian hipotesis dengan uji simultan bertujuan memeriksa apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 5%.

Tabel 4.3.3.2  
Hasil Uji Simultan (Uji F)

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 1071,435       | 3  | 357,145     | 57,385 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 585,024        | 94 | 6,224       |        |                   |
|                    | Total      | 1656,459       | 97 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH

b. Predictors: (Constant), Harga Bahan Pokok, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.3.3.2 diatas, nilai signifikannya sebesar  $0,0000 < (\alpha = 0,05)$ , model tersebut kemudian dapat digunakan untuk memprediksi dampaknya variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk, harga bahan pokok) secara bersamaan variabel dependen (kepuasan penerima bantuan PKH).

#### 4.3.4 Uji Regresi Linear Berganda

4.3.5 Mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, harga bahan pokok terhadap kepuasan penerima bantuan PKH dilhitung analisis regresi berganda, yang secara spesifik dapat berupa:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 4,387 + 0,588 + 0,741 + 0,027 + e$$

Berdasarkan hasil diatas maka nilai a sebesar 4,387 , maka keadaan saat variabel kepuasan penerima bantuan PKH belum di pengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, harga

bahan pokok. Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan penerima bantuan PKH mengalami perubahan. Dari persamaan regresi yang telah di terangkan dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

- a) Nilai koefisiensi kualitas pelayanan (X1) 0,588, menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas, artinya setiap naiknya satu-satuan variabel kualitas pelayanan akan mempengaruhi loyalitas, keberhasilan dan kepuasan penerima bantuan PKH 0,588, dengan ansusmsi variabel lain tidak diteliti di dalam penelitian ini.
- b) Nilai koefisiensi kualitas produk (X2) sebesar 0,741 menunjukan bahwa kualitas produk pengaruh positif terhadap loyalitas, artinya setiap naiknya satu-satuan variabel kualitas produk akan mempengaruhi loyalitas, keberhasilan dan kepuasan penerima bantuan PKH 0,741, dengan ansusmsi bahwa variabel lain tidak diteliti di dalam penelitian ini.
- c) Nilai koefisiensi harga bahan pokok (X3) sebesar 0,027, menunjukan bahwa harga bahan pokok pengaruh positif terhadap loyalitas, artinya setiap adanya naiknya satu-satuan variabel harga bahan pokok maka akan mempengaruhi loyalitas kepuasan penerima bantuan PKH 0,027, dengan ansusmsi variabel lain tidak di teliti di dalam penelitian ini.

a. Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui signifikansi rasio kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini nilai uji koefisien determinan.

Tabel 4.3.4.1  
Hasil Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ )

| Model Summary                                                                     |                   |          |                   |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                                                                             | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                                                                 | ,804 <sup>a</sup> | ,647     | ,636              | 2,495                      |
| a. Predictors: (Constant), Harga Bahan Pokok, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk |                   |          |                   |                            |

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Tabel 4.3.4.2  
Nilai Koefisien Korelasi

| Nilai Koefisien | Tingkat Hubungan      |
|-----------------|-----------------------|
| 0,00 – 0,25     | Korelasi sangat lemah |
| 0,25 -0,5       | Korelasi cukup        |
| 0,5 – 0,75      | Korelasi kuat         |
| 0,75 -0,99      | Sangat Kuat           |

(DailySocial.id)

Dari tabel 4.3.4.2 diatas nilai *R square* 0,647 termasuk ke dalam kategori kuat, maka berdasarkan tabel tersebut nilai *R square* model regresi yang dilatihkan pada penelitian ini sebesar 0,647 berkesinambungan antara kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga bahan pokok) menjelaskan variabel dependen (kepuasan konsumen) adalah 0,647, jika dipersenkan 64,7% sisanya 35,3 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak

dimasukan dalam model penelitian ini. Hasil pengujian koefisien determinasi bermakna masih ada variabel independen lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Untuk itu, penelitian lebih lanjut terkait topik penelitian.

#### **4.4.Pembahasan**

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan non tunai PKH

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima bantuan non Tunai PKH.  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $7,916 > t$  tabel  $1,98609$ . Arah koefisien regresi berarti nilai kualitas pelayanan meningkat ke arah positif dan meningkat kepuasan penerima bantuan pada e-waroeng. Artinya semakin tinggi pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan penerima bantuan non tunai e-waroeng Kota Tegal akan meningkat, maka hipotesis pertama menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima bantuan PKH. Kualitas pelayanan mulai dari kebutuhan penerima bantuan PKH dan berakhir dengan kepuasan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan adalah bagaimana penerima bantuan PKH terhadap jasa yang diberikan oleh produsen ke pada penerima bantuan PKH sehingga dapat mengkonsumsi atau merasakannya. Oleh karena itu, pelayanan hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan penerima bantuan PKH.

Hasil penelitian dikuatkan oleh peneliti terdahulu yang diteliti oleh Enceng Iip Syaripudin, Wildan Fikarudin, Ridwan Munir (2022),

mengetahui kualitas pelayanan, bahwa secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen penerima bantuan. Hal tersebut menunjukkan nilai dari kualitas pelayanan program bantuan desa Sindangsari cukup baik dan komponen kualitas pelayanan seperti fasilitas fisik, kualitas SDM, pelayanan yang cepat dan ramah jaminan keamanan transaksi serta berbagai komponen penting dalam kualitas pelayanan dianggap cukup baik oleh penerima bantuan desa Sindangsari.

2. Kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen penerima bantuan non tunai PKH.

Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen penerima bantuan non Tunai PKH.  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $4,972 > t$  tabel  $1,98609$ . Arah koefisien regresi berarti nilai kualitas pelayanan meningkat ke arah positif dan meningkat kepuasan penerima bantuan pada e-warong. Artinya semakin tinggi produk yang diberikan akan meningkat, maka hipotesis kedua menyatakan variabel kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima bantuan PKH. Produk yang diinginkan konsumen yaitu produk baik berbentuk atau tidak berbentuk adalah produk yang mempunyai kualitas yang baik. Kualitas produk yang diberikan e-warong bernilai baik dibandingkan produk yang lainnya. Oleh karena itu, kualitas produk yang dikemas dengan baik maka dapat mempengaruhi kepuasan penerima bantuan PKH terhadap produk yang diberikan kepada penerima bantuan PKH.

Hasil penelitian dikuatkan oleh peneliti terdahulu oleh Enceng Iip Syaripudin, Wildan Fikarudin, Ridwan Munir (2022), mengetahui kualitas produk, bahwa secara parsial menunjukkan kualitas produk mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen penerima bantuan. Hal ini menunjukkan nilai dari kualitas produk program bantuan desa Sindangsari memiliki nilai yang baik dibanding dengan produk yang lain yang akan diberikan ke pada konsumen terhadap kualitas produk, hal ini menunjukkan kualitas produk mempunyai pengaruh positif signifikansi kepuasan konsumen penerima bantuan.

3. Harga bahan pokok secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen penerima bantuan non tunai PKH.

Pengaruh harga bahan pokok terhadap kepuasan penerima bantuan non Tunai PKH.  $0,768 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $0,296 > t$  tabel  $1,98609$ , dengan demikian mengenai harga bahan pokok, hipotesis ketiga menyatakan bahwa variabel harga bahan pokok tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penerima bantuan PKH. Hal ini menunjukkan bahwa penerima bantuan PKH menilai harga yang ditawarkan kepada nasabah cukup tinggi. Hal ini mungkin terjadi karena penerima bantuan PKH membandingkan harga bahan pokok yang ada di e-waroeng dengan agen laini, sehingga menyebabkan konsumen penerima bantuan tidak puas dengan harganya. Menurut mereka harga di e-waroeng dengan ditempat agen lainnya memiliki harga yang berbeda hal tersebut yang menjadikan harga bahan pokok menjadi salah satu faktor yang menjadi

pertimbangan konsumen dalam menentukan e-waroeng atau agen mana yang mereka percaya memiliki harga yang cukup menguntungkan untuk konsumen, sehingga jika penerima bantuan PKH sudah memilih maka mereka bisa merasakan atau tidaknya dengan harga yang diterima.

Hasil penelitian ini dikuatkan oleh peneliti terdahulu (Novrianda, 2018), mengetahui harga bahan pokok, bahwa hal ini secara parsial menunjukkan bahwa harga bahan pokok tidak pengaruh positif signifikan dengan kepuasan konsumen penerima bantuan dikarenakan pada penelitian ini nilai signifikan lebih besar dibanding dengan nilai alpha yang menyebabkan pada penelitian ini harga bahan pokok tidak mempengaruhi kepuasan konsumen.

4. Kualitas pelayanan, Kualitas produk, dan Harga Bahan Pokok secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Penerima Bantuan Non Tunai PKH

Dampak kualitas pelayanan, kualitas produk, harga bahan pokok terhadap kepuasan penerima bantuan nontunai PKH.  $0,0000 < (a = 0,05)$ , dengan demikian kualitas pelayanan, kualitas produk, harga bahan pokok mempunyai pengaruh yang signifikan dengan kepuasan penerima bantuan PKH. Kepuasan penerima bantuan PKH berawal dari penilaian penerima bantuan PKH terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga bahan pokok yang diterima oleh konsumen. Kepuasan penerima bantuan PKH tidak terlepas dari strategi kualitas produk, kualitas konsumen, harga bahan pokok yang diberikan oleh e-waroeng itu sendiri.

Hal ini mewakili kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga bahan pokok sudah cukup bagus dibuktikan dengan terpenuhinya harapan penerima bantuan PKH.

Hasil penelitian dikuatkan oleh peneliti terdahulu Enceng Iip Syaripudin, Wildan Fikarudin, Ridwan Munir (2022), mengetahui kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga bahan pokok secara simultan menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga mempunyai pengaruh positif signifikan dengan kepuasan konsumen penerima bantuan. Hal ini menunjukkan nilai kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga bahan pokok program bantuan di desa Sindangsari memiliki nilai yang baik dibanding dengan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga bahan pokok yang lain yang akan diberikan ke pada konsumen, mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga bahan pokok secara simultan menunjukkan kualitas produk mempunyai pengaruh positif signifikan dengan kepuasan konsumen penerima bantuan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dalam penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga bahan pokok dengan kepuasan konsumen penerima bantuan PKH e-warong Kota Tegal. Berdasarkan data yang dikumpulkan dan analisis data yang dilakukan terdapat sampel 98 responden dengan menggunakan regresi linier berganda dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil uji statistik  $t$  kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan non tunai PKH. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dilihat dari  $0,00 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $7,916 < t$  tabel  $1,98609$ .
2. Berdasarkan hasil pengujian statistik  $t$  kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan non tunai PKH. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dilihat dari  $0,00 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $4,972 < t$  tabel  $1,98609$ .
3. Berdasarkan hasil pengujian statistik  $t$  harga bahan pokok secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan non tunai PKH. Kualitas produk tidak mempengaruhi signifikan terhadap kepuasan konsumen dilihat dari  $0,768 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $1,019 < t$  tabel  $1,99085$ .

4. Berdasarkan hasil pengujian statistik F secara simultan, variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga bahan pokok) secara simultan berpengaruh signifikan dengan variabel dependen kepuasan konsumen penerima bantuan non tunai PKH di e-warong di Kota Tegal yang menjadi sampel penelitian ini adalah nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (  $57,385 > 2,70$  ) dan nilai signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 ( $0,0000 < 0,05$ ).

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang disampaikan peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak e-warong Kota Tegal
  - a. Pihak e-warong Kota Tegal dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga konsumen merasa nyaman saat menggunakan jasa e-warong Kota Tegal dan memberikan pelatihan kepada anggota e-warong yang mengelola sehingga memberikan kepuasan kepada konsumen.
  - b. Upaya sosialisasi produk yang sudah ada di e-warong dan melakukan inovasi produk yang akan diberikan kepada konsumen penerima bantuan PKH.
  - c. Lebih meningkatkan penanganan keluhan dari konsumen sehingga penanganan yang dilakukan dapat menghasilkan kepuasan konsumen.
  - d. Sekaligus harga tidak mempengaruhi kepuasan konsumen, diharapkan e-warong dalam kebijakan menetapkan harga lebih sesuai dengan kemampuan konsumen sehingga mampu bersaing dengan agen-agen lainnya yang tidak terikat dengan dinas dan aturan yang ada.

2. Bagi penelitian selanjutnya

- a. Sebaiknya penelitian selanjutnya mengumpulkan data berupa wawancara terhadap beberapa konsumen yang menanggapi penelitian agar dapat memperoleh data yang lebih faktual dan menghindari pernyataan koisioner yang mungkin terlalu sempit.
- b. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, karena penelitian ini menemukan bahwa 36,4 % diantaranya masih mempunyai faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan menambahkan variabel independen yaitu emosional dan biaya

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdallah, Y. (2016). *Program Studi Manajemen—Strata*.
- Agung, E. W., Yulianti Wulandari. (2020). *SPSS dalam riset layanan jasa dan kesehatan*. Gava Media.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen: (Effect Of Service Quality, ProductT Quality And Price On Consumer Satisfaction). *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah | Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.. Diambil 3 Februari 2023, dari <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/kecerdasan-emosional>
- Badan Pusat Statistik.. Diambil 4 Maret 2023, dari <https://www.bps.go.id/pressrelease/2022/07/15/1930/persentase-penduduk-miskin-maret-2022-turun-menjadi-9-54-persen.html>
- Bukan Semarang, Ini Kota Terpadat di Jawa Tengah pada Juni 2022. . Diambil 4 Maret 2023, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/11/bukan-semarang-ini-kota-terpadat-di-jawa-tengah-pada-juni-2022>
- Catatan Akhir Tahun, Menurunkan Angka Kemiskinan. (2022, Desember 27). Sekretariat Daerah. <http://setda.tegalkab.go.id/2022/12/27/catatan-akhir-tahun-menurunkan-angka-kemiskinan/>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Kepuasan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- DailySocial.id, T. R. |.. Koefisien Korelasi: Pengertian, Rumus, dan Contohnya | DailySocial.id. Diambil 21 Agustus 2023, dari <https://dailysocial.id/post/koefisien-korelasi>
- G-forms.. Koesioner Faktor Penentu Kepuasan Penerima Bantuan Non Tunai PKH (E-Waroeng Kota Tegal). Google Docs. Diambil 22 Juli 2023, dari [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeH1aU54KgI40QNZ6Oj\\_Vg0pCVnlk723N3L-GvnpvEadppHQ/viewform?edit\\_requested=true&usp=embed\\_facebook](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeH1aU54KgI40QNZ6Oj_Vg0pCVnlk723N3L-GvnpvEadppHQ/viewform?edit_requested=true&usp=embed_facebook)
- Harga. (2022). Dalam *Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*. <https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Harga&oldid=21617401>
- Hidayat, A. (2013, Maret 3). Tabel Durbin Watson Dan Cara Membaca. *Uji Statistik*. <https://www.statistikian.com/2013/03/durbin-watson-tabel.html>
- Indonesia, D.. BPS: Jumlah Penduduk Indonesia Sebanyak 275,77 Juta pada 2022. Dataindonesia.id. Diambil 4 Maret 2023, dari <https://dataindonesia.id/Ragam/detail/bps-jumlah-penduduk-indonesia-sebanyak-27577-juta-pada-2022>

- Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Semester I Tahun 2022..* Diambil 9 Juni 2023, dari <https://disdukcapil.tegalkota.go.id/index.php/jumlah-penduduk-berdasarkan-jenis-kelamin-semester-i-tahun-2022>
- K, kualitas pelayanan. (2022, Oktober 12). *Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip*. serupa.id. <https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/>
- KA. (2022, Oktober 26). *Harga & Penetapannya: Pengertian, Indikator, Strategi, Faktor, dsb*. serupa.id. <https://serupa.id/harga-penetapannya-pengertian-indikator-strategi-faktor-dsb/>
- Kepercayaan Konsumen (Pengertian, Aspek, Jenis, Indikator dan Strategi)*. (2021, Januari 8). <https://www.kajianpustaka.com/2021/01/kepercayaan-konsumen-pengertian-aspek.html>
- Kepercayaan Konsumen Terhadap Belanja Daring | hestanto..* Diambil 5 Februari 2023, dari <https://www.hestanto.web.id/kepercayaan-belanja-daring/>
- Ketua e-warong.. *Jumlah penerima bantuan di e-warong. kualitas produk.. Pengertian Kualitas Produk, Indikator, dan Cara Menjaganya—KitaLulus*. Diambil 23 Juli 2023, dari <https://www.kitalulus.com/bisnis/kualitas-produk-adalah>
- Kualitas Produk | hestanto..* Diambil 3 Februari 2023, dari <https://www.hestanto.web.id/kualitas-produk/>
- Marsudi, W. K. (2017). *Menulis Karya Ilmiah*. Informatika.
- Maryanti, M., Rini, E. L., & Lestari, H. S. (2021). Analisis Kepuasan Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan (KPM-PKH) Terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Beras (BSB) Oleh Perum Bulog Kantor Cabang Cianjur. *Jurnal Administrasi Bisnis (JUBIS)*, 1(2), 83. <https://doi.org/10.35194/jubis.v1i2.1936>
- N, S. (2014, Agustus 3). *Pengertian Emosi dan Menurut Para Ahli Lengkap. Pengertian Apapun*. <https://www.pengertianku.net/2014/08/pengertian-emosi-dan-menurut-para-ahli.html>
- Nanda. (2021, Januari 22). *Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur*. *Blog Komerce*. <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>
- NISA KUSUMAWARDHANI-FEB..
- novia, & Utami, N. W. (2022, April 11). *Akuntansi Biaya: Pengertian, Fungsi dan Klasifikasi*. *Mekari Jurnal*. <https://www.jurnal.id/id/blog/2017-pengertian-akuntansi-biaya-fungsi-dan-klasifikasinya/>
- Novrianda, H. (2018). *Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen*. 25.
- Pemasaran Menurut Para Ahli | hestanto*. Diambil 5 Februari 2023, dari <https://www.hestanto.web.id/pemasaran-menurut-para-ahli/>
- Penduduk Miskin Jawa Tengah Berkurang, Ini Jumlahnya di Maret 2022..* Diambil 4 Maret 2023, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/04/penduduk-miskin-jawa-tengah-berkurang-ini-jumlahnya-di-maret-2022>
- Pengertian Harga Menurut Para Ahli | Kumpulan Pengertian..* Diambil 3 Februari 2023, dari <https://www.kumpulanpengertian.com/2020/12/pengertian-harga-menurut-para-ahli.html>

- Pengertian Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli | Kumpulan Pengertian..*  
 Diambil 3 Februari 2023, dari <https://www.kumpulanpengertian.com/2019/01/pengertian-kepuasan-pelanggan-menurut.html>
- Pengertian Pemasaran Menurut Para Ahli, Berikut Strategi dan Fungsinya.*  
 (2021, April 29). Merdeka.Com. <https://www.merdeka.com/jabar/pengertian-pemasaran-menurut-para-ahli-berikut-strategi-dan-fungsinya-klm.html>
- Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tetap Kuat..* Diambil 16 Juni 2023, dari [https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp\\_252823.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_252823.aspx)
- Prodi Manajemen, STIE Harapan Medan, Indonesia, & Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Produk. (2023). Dalam *Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*. <https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Produk&oldid=22681451>
- Program Keluarga Harapan (PKH) | Kementerian Sosial Republik Indonesia..*  
 Diambil 3 Februari 2023, dari <https://kemensos.go.id/program-keluarga-harapan-pkh>
- Rasyid, M. J., Amani, H., & Wulandari, S.. *Analisis Kebutuhan Layanan E-Warong Menggunakan Integrasi Model Kano dan Metode Service Quality*.
- Siadari, C.. *Pengertian Biaya Menurut Para Ahli. Kumpulan Pengertian.* Diambil 9 Februari 2023, dari <https://www.kumpulanpengertian.com/2021/04/pengertian-biaya-menurut-para-ahli.html>
- Solihin, D. (2020). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Online Shop Mikaylaku Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i1.99>
- W. (2022, Oktober 12). Kualitas Produk: Pengertian, Dimensi, Indikator, Faktor & Pendekatan. *serupa.id*. <https://serupa.id/kualitas-produk-pengertian-dimensi-indikator-faktor-pendekatan/>
- Widoyoko. (2017). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Wijiyanti, T.. *Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto 202*.

### Kuesioner I Kualitas Pelayanan

Pernyataan-pernyataan ini berkaitan dengan penilaian anda menyangkut kualitas pelayanan yang ada pada saat bantuan non tunai PKH yng dilakukan di e-waroeng di Kota Tegal anda dengan memberikan tanda (√) di kolom salah satu jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Keterangan:

SS : Sangat setuju      TS : Tidak Setuju      S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju      KS : Kurang Setuju

| No | Pernyataan                                                                                                                                     | SS | S | KS | TS | STS |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1. | Lokasi e-waroeng strategis dan mudah di jangkau.                                                                                               |    |   |    |    |     |
| 2. | Perusahaan memiliki fasilitas yang menarik nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misal : mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll) |    |   |    |    |     |
| 3. | Perusahan menggunakan peralatan canggih dan moderen.                                                                                           |    |   |    |    |     |
| 4. | Informasi yang diberikan mudah di mengerti dan di pahami                                                                                       |    |   |    |    |     |
| 5. | E-waroeng melayani konsumen sesuai dengan janjinya                                                                                             |    |   |    |    |     |
| 6. | E-waroeng memberikan pelayanan yang sama salama waktu penerimaan bantuan nontunai                                                              |    |   |    |    |     |

|     |                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|     | berlangsung.                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |
| 7.  | e-warong melayani konsumen sejak pertama kali datang                                                                                                        |  |  |  |  |  |
| 8.  | e-warong menginformasikan kepada konsumen tentang prosuk-produk yang di dapat dalam penerimaan bantuan non tunai PKH                                        |  |  |  |  |  |
| 9.  | Pegawai e-warong mengetahui keinginan konsumen                                                                                                              |  |  |  |  |  |
| 10. | Pegawai e-warong peduli dengan keluhan dan saran dari konsumen dan calon konsumen                                                                           |  |  |  |  |  |
| 11. | Pegawai perusahaan melayani transaksi Konsumen dengan cepat, tepat dan efisien                                                                              |  |  |  |  |  |
| 12. | Pegawai perusahaan memiliki pengetahuan yang cukup mengenai produk serta informasi mengenai kebutuhan konsumen akan produk yang akan di berikan ke konsumen |  |  |  |  |  |

(Sumber dari Abdallah, 2016)

### Kuesioner II Kualitas Peroduk

Pernyataan-pernyataan ini berkaitan dengan penilain anda menyangkut kualitas peroduk yang ada pada saat bantuan non tunai PKH yng dilakukan di e-waroeng di Kota Tegal anda dengan memberikan tanda (√) di kolom salah satu jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Keterangan:

SS : Sangat setuju      TS : Tidak Setuju      S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju      KS : Kurang Setuju

| No | Pernyataan                                                                              | SS | S | KS | TS | STS |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1. | Produk pembiayaan memberikan keuntungan yang cukup                                      |    |   |    |    |     |
| 2. | Konsumen merasa mudah dalam proses transaksi pembayaran dalam penerima batuan non tunai |    |   |    |    |     |
| 3. | Produk pembiayaan bantuan non tunai PKH menarik                                         |    |   |    |    |     |
| 4. | Produk pembiayaan bantuan non tunai PKH sesuai ketentuan aturan dinsos                  |    |   |    |    |     |
| 5. | Produk pembiayaan bantuan non tunai dapat memenuhi kebutuhan konsumen                   |    |   |    |    |     |

(Sumber dari (NISA KUSUMAWARDHANI-FEB)

### Kuesioner III Harga

Pernyataan-pernyataan ini berkaitan dengan penilaian anda menyangkut harga yang ada pada saat bantuan non tunai PKH yang dilakukan di e-warong di Kota Tegal anda dengan memberikan tanda (√) di kolom salah satu jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Keterangan:

SS : Sangat setuju      TS : Tidak Setuju      S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju      KS : Kurang Setuju

| No | Pernyataan                                                                     | SS | S | KS | TS | STS |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1. | Harga bahan pokok terjangkau untuk konsumen                                    |    |   |    |    |     |
| 2. | Harga bahan pokok murah                                                        |    |   |    |    |     |
| 3. | Harga bahan pokok wajar                                                        |    |   |    |    |     |
| 4. | Harga bahan pokok sesuai dengan kualitas produk                                |    |   |    |    |     |
| 5. | Harga produk bahan pokok sesuai dengan jumlah timbangan                        |    |   |    |    |     |
| 6. | Dengan harga bahan pokok yang sesuai, saya memperoleh pelayanan yang memuaskan |    |   |    |    |     |
| 7. | Dengan harga yang saya bayarkan, saya merasa puas                              |    |   |    |    |     |
| 8. | Harga yang ditetapkan e-warong di kota                                         |    |   |    |    |     |

|    |                                                                                 |  |  |  |  |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|    | tegal terhadap bahan pokok lebih murah dibandingkan dengan harga agen lainnya   |  |  |  |  |  |
| 9. | Saya tidak ingin mengambil bantuan non tunai PKH selain di E-waroeng Kota Tegal |  |  |  |  |  |

(Sumber dari Wijiyanti, t.t.)

### Kuesioner IV Kepuasan Penerima Bantuan PKH

Pernyataan-pernyataan ini berkaitan dengan penilaian anda menyangkut Kepuasan penerima bantuan non tunai PKH yang dilakukan di e-waroeng di Kota Tegal anda dengan memberikan tanda (√) di kolom salah satu jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Keterangan:

SS : Sangat setuju      TS : Tidak Setuju      S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju      KS : Kurang Setuju

| No | Pernyataan                                                                                                                      | SS | S | KS | TS | STS |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1. | Kepuasan anda dengan lokasi e-waroeng yang terjangkau.                                                                          |    |   |    |    |     |
| 2. | Kepuasan anda akan fasilitas e-waroeng.                                                                                         |    |   |    |    |     |
| 3. | Kepuasan anda dengan pelayanan menggunakan ATM tidak ada kendala di e-waroeng.                                                  |    |   |    |    |     |
| 4. | Kepuasan anda akan informasi yang diberikan oleh pegawai e-waroeng mengenai produk yang di terima dalam penerimaan bantuan PKH. |    |   |    |    |     |
| 5. | Kepuasan anda dengan ketepatan janji yang dilakukan oleh e-waroeng mengenai keluhan konsumen.                                   |    |   |    |    |     |
| 6. | Kepuasan anda akan kemampuan e-waroeng dalam menyelesaikan masalah konsumen.                                                    |    |   |    |    |     |

|     |                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 7.  | Kepuasan anda akan keramahan pelayanan pegawai e-waroeng.                                                                        |  |  |  |  |  |
| 8.  | Kepuasan anda akan kualitas produk yang diberikan oleh e-waroeng.                                                                |  |  |  |  |  |
| 9.  | Kepuasan anda dengan keamanan lokasi e-waroeng.                                                                                  |  |  |  |  |  |
| 10. | Kepuasan anda dengan pelayanan after sales e-waroeng.                                                                            |  |  |  |  |  |
| 11. | Kepuasan anda akan metode pembayaran yang diberikan E-waroeng pada saat transaksi.                                               |  |  |  |  |  |
| 12. | Kepuasan anda akan kelengkapan produk e-waroeng yang diberikan untuk service produk yang di berikan dalam bantuan non tunai PKH. |  |  |  |  |  |

(Sumber dari Abdallah, 2016)

Lampiran 1 Tabulasi data penelitian

| No | Kualitas Pelayanan |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     | Kualitas Produk |   |   |   |   |     |
|----|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-----|-----------------|---|---|---|---|-----|
|    | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | Jml | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | Jml |
| 1  | 4                  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 4  | 54  | 5               | 3 | 3 | 3 | 4 | 18  |
| 2  | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 59  | 3               | 3 | 3 | 4 | 4 | 17  |
| 3  | 4                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 52  | 5               | 5 | 5 | 5 | 5 | 25  |
| 4  | 4                  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 57  | 3               | 4 | 4 | 5 | 5 | 21  |
| 5  | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 60  | 4               | 4 | 4 | 4 | 4 | 20  |
| 6  | 5                  | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 55  | 4               | 4 | 4 | 4 | 5 | 21  |
| 7  | 5                  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 55  | 5               | 4 | 4 | 5 | 5 | 23  |
| 8  | 4                  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 4  | 5  | 54  | 4               | 5 | 5 | 4 | 4 | 22  |
| 9  | 5                  | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 51  | 4               | 5 | 5 | 4 | 5 | 23  |
| 10 | 5                  | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 3  | 3  | 53  | 5               | 5 | 5 | 5 | 5 | 25  |
| 11 | 3                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 50  | 4               | 4 | 4 | 5 | 4 | 21  |
| 12 | 4                  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 54  | 4               | 5 | 5 | 5 | 4 | 23  |
| 13 | 5                  | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 52  | 4               | 5 | 5 | 5 | 5 | 24  |
| 14 | 4                  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 56  | 4               | 5 | 5 | 4 | 4 | 22  |
| 15 | 5                  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 51  | 4               | 4 | 4 | 4 | 3 | 19  |
| 16 | 4                  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 5  | 52  | 4               | 5 | 5 | 5 | 5 | 24  |
| 17 | 5                  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 54  | 5               | 4 | 4 | 5 | 4 | 22  |
| 18 | 4                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 54  | 4               | 4 | 4 | 4 | 4 | 20  |
| 19 | 4                  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 52  | 4               | 4 | 4 | 4 | 5 | 21  |
| 20 | 5                  | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 4  | 53  | 5               | 4 | 4 | 4 | 4 | 21  |
| 21 | 3                  | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3  | 4  | 2  | 38  | 3               | 4 | 4 | 4 | 5 | 20  |
| 22 | 4                  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 54  | 4               | 5 | 5 | 5 | 4 | 23  |
| 23 | 4                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 48  | 4               | 4 | 4 | 4 | 4 | 20  |
| 24 | 4                  | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 4  | 5  | 53  | 4               | 5 | 5 | 4 | 4 | 22  |
| 25 | 4                  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 54  | 5               | 4 | 4 | 5 | 4 | 22  |
| 26 | 4                  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 51  | 4               | 5 | 5 | 4 | 4 | 22  |
| 27 | 4                  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 52  | 4               | 4 | 4 | 4 | 5 | 21  |
| 28 | 4                  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 53  | 4               | 5 | 5 | 4 | 4 | 22  |
| 29 | 2                  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 3  | 52  | 4               | 5 | 5 | 5 | 5 | 24  |
| 30 | 4                  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4  | 5  | 53  | 4               | 5 | 5 | 4 | 5 | 23  |
| 31 | 5                  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 55  | 3               | 5 | 5 | 4 | 4 | 21  |
| 32 | 4                  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 55  | 4               | 5 | 5 | 5 | 4 | 23  |
| 33 | 4                  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 55  | 4               | 5 | 5 | 5 | 4 | 23  |
| 34 | 4                  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 56  | 4               | 4 | 4 | 4 | 4 | 20  |
| 35 | 4                  | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 52  | 4               | 5 | 5 | 4 | 5 | 23  |
| 36 | 4                  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 5  | 55  | 4               | 5 | 5 | 4 | 5 | 23  |
| 37 | 4                  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 54  | 4               | 4 | 4 | 4 | 5 | 21  |
| 38 | 4                  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 51  | 4               | 4 | 4 | 4 | 5 | 21  |
| 39 | 4                  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4  | 5  | 54  | 4               | 4 | 4 | 4 | 4 | 20  |
| 40 | 4                  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 54  | 5               | 4 | 4 | 4 | 5 | 22  |
| 41 | 3                  | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2  | 3  | 3  | 41  | 3               | 5 | 5 | 5 | 4 | 22  |
| 42 | 5                  | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 53  | 3               | 3 | 3 | 5 | 5 | 19  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| 43 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 45 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 55 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 57 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 47 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 48 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 52 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 54 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 53 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 55 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 33 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9  |
| 57 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 53 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 50 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 64 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 53 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 66 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 51 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 69 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 70 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 54 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 71 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 53 | 3 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 51 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 73 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 51 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 74 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 55 | 5 | 5 | 5 | 3 | 22 |
| 75 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 52 | 5 | 5 | 5 | 3 | 22 |
| 76 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 48 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 78 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 51 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 49 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 82 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 | 5 | 5 | 5 | 3 | 22 |
| 83 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 51 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 84 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 52 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 87 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 53 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 89 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 90 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 91 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 50 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 95 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 53 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 97 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 98 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 53 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |

| No | Harga Bahan Pokok |   |   |   |   |   |   |   |   |     | Kepuasan Penerima Bantuan PKH |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
|----|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-----|
|    | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Jml | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | Jml |
| 1  | 3                 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 36  | 4                             | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4  | 5  | 4  | 52  |
| 2  | 5                 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 38  | 4                             | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 4  | 53  |
| 3  | 4                 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 37  | 4                             | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 4  | 5  | 55  |
| 4  | 5                 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 41  | 5                             | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 53  |
| 5  | 3                 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 30  | 3                             | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4  | 5  | 4  | 49  |
| 6  | 4                 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39  | 4                             | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 4  | 53  |
| 7  | 5                 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 38  | 5                             | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 52  |
| 8  | 3                 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 34  | 5                             | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 54  |
| 9  | 3                 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 36  | 5                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 60  |
| 10 | 4                 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39  | 5                             | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3  | 3  | 3  | 51  |
| 11 | 4                 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 39  | 4                             | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 4  | 4  | 51  |
| 12 | 4                 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39  | 4                             | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4  | 56 |     |
| 13 | 4                 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 35  | 5                             | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 53  |
| 14 | 5                 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 42  | 4                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 58  |
| 15 | 4                 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38  | 5                             | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5  | 4  | 5  | 53  |
| 16 | 4                 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 37  | 4                             | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 53  |
| 17 | 5                 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 42  | 5                             | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 4  | 56  |
| 18 | 4                 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 37  | 4                             | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4  | 4  | 5  | 52  |
| 19 | 4                 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 42  | 4                             | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5  | 4  | 5  | 53  |
| 20 | 5                 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 40  | 4                             | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 54  |
| 21 | 5                 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45  | 5                             | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 4  | 5  | 40  |
| 22 | 4                 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 37  | 3                             | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 53  |
| 23 | 4                 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36  | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 48  |
| 24 | 5                 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 41  | 4                             | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 4  | 4  | 54  |
| 25 | 3                 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 35  | 4                             | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 57  |
| 26 | 4                 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 42  | 4                             | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 53  |
| 27 | 4                 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38  | 5                             | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 57  |
| 28 | 4                 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 42  | 4                             | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 55  |
| 29 | 5                 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45  | 5                             | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 51  |
| 30 | 4                 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 39  | 4                             | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 53  |
| 31 | 5                 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45  | 5                             | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 51  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 32 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 40 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 54 |
| 33 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 39 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 56 |
| 34 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 35 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 53 |
| 36 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 54 |
| 37 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 54 |
| 39 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 55 |
| 40 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 39 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 54 |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 42 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 50 |
| 43 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 53 |
| 44 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 52 |
| 46 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 43 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 54 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 44 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 52 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 53 |
| 53 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 51 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 56 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 31 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 25 |
| 57 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 58 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 53 |
| 59 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 53 |
| 60 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 50 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 46 |
| 62 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 51 |
| 63 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 39 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 49 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 66 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 50 |
| 67 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 51 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 51 |
| 69 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 40 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 50 |
| 70 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 71 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 40 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 48 |
| 72 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 39 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 52 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 37 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 53 |
| 75 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 53 |
| 76 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 39 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 49 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 77 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 50 |
| 78 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 37 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 51 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 52 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 59 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 51 |
| 84 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 51 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 37 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 53 |
| 86 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 50 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 37 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 51 |
| 88 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 39 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 51 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 37 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 51 |
| 90 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 52 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 51 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 37 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 53 |
| 95 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 41 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 51 |
| 96 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 53 |
| 97 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 53 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |

[illegible]

|     |                     |       |       |      |         |      |         |      |       |       |        |       |        |        |      |      |      |       |      |       |
|-----|---------------------|-------|-------|------|---------|------|---------|------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|------|------|------|-------|------|-------|
|     | Sig. (2-tailed)     | ,023  | ,013  |      | ,331    | ,668 | ,331    | ,006 | ,670  | ,670  | ,231   | ,079  | ,188   | ,000   | ,006 | ,578 | ,578 | ,147  | ,487 | ,654  |
|     | N                   | 98    | 98    | 98   | 98      | 98   | 98      | 98   | 98    | 98    | 98     | 98    | 98     | 98     | 98   | 98   | 98   | 98    | 98   | 98    |
| KL4 | Pearson Correlation | ,074  | ,259* | ,099 | 1       | ,040 | 1,000** | ,188 | ,217* | ,217* | ,278** | ,187  | ,262** | ,565** | ,159 | ,082 | ,082 | ,224* | ,105 | ,201* |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,468  | ,010  | ,331 |         | ,696 | 0,000   | ,064 | ,032  | ,032  | ,006   | ,066  | ,009   | ,000   | ,118 | ,423 | ,423 | ,027  | ,302 | ,047  |
|     | N                   | 98    | 98    | 98   | 98      | 98   | 98      | 98   | 98    | 98    | 98     | 98    | 98     | 98     | 98   | 98   | 98   | 98    | 98   | 98    |
| KL5 | Pearson Correlation | ,213* | ,206* | ,044 | ,040    | 1    | ,040    | ,169 | ,033  | ,033  | ,148   | ,225* | ,155   | ,344** | ,068 | ,091 | ,091 | ,203* | ,192 | ,194  |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,035  | ,041  | ,668 | ,696    |      | ,696    | ,096 | ,746  | ,746  | ,146   | ,026  | ,128   | ,001   | ,503 | ,372 | ,372 | ,045  | ,058 | ,056  |
|     | N                   | 98    | 98    | 98   | 98      | 98   | 98      | 98   | 98    | 98    | 98     | 98    | 98     | 98     | 98   | 98   | 98   | 98    | 98   | 98    |
| KL6 | Pearson Correlation | ,074  | ,259* | ,099 | 1,000** | ,040 | 1       | ,188 | ,217* | ,217* | ,278** | ,187  | ,262** | ,565** | ,159 | ,082 | ,082 | ,224* | ,105 | ,201* |

|     |                     |      |        |        |       |      |       |      |         |         |        |        |        |        |        |       |       |        |       |        |
|-----|---------------------|------|--------|--------|-------|------|-------|------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|-------|--------|
|     | Sig. (2-tailed)     | ,468 | ,010   | ,331   | 0,000 | ,696 |       | ,064 | ,032    | ,032    | ,006   | ,066   | ,009   | ,000   | ,118   | ,423  | ,423  | ,027   | ,302  | ,047   |
|     | N                   | 98   | 98     | 98     | 98    | 98   | 98    | 98   | 98      | 98      | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98    | 98     | 98    | 98     |
| KL7 | Pearson Correlation | ,187 | ,319** | ,275** | ,188  | ,169 | ,188  | 1    | ,100    | ,100    | ,375** | ,380** | ,327** | ,572** | ,337** | ,294* | ,294* | ,312** | ,106  | ,407** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,065 | ,001   | ,006   | ,064  | ,096 | ,064  |      | ,328    | ,328    | ,000   | ,000   | ,001   | ,000   | ,001   | ,003  | ,003  | ,002   | ,297  | ,000   |
|     | N                   | 98   | 98     | 98     | 98    | 98   | 98    | 98   | 98      | 98      | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98    | 98     | 98    | 98     |
| KL8 | Pearson Correlation | ,172 | ,257*  | ,044   | ,217* | ,033 | ,217* | ,100 | 1       | 1,000** | ,268** | ,020   | ,332** | ,550** | ,171   | ,217* | ,217* | ,261** | ,203* | ,319** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,091 | ,011   | ,670   | ,032  | ,746 | ,032  | ,328 |         | 0,000   | ,008   | ,842   | ,001   | ,000   | ,093   | ,032  | ,032  | ,010   | ,044  | ,001   |
|     | N                   | 98   | 98     | 98     | 98    | 98   | 98    | 98   | 98      | 98      | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98    | 98     | 98    | 98     |
| KL9 | Pearson Correlation | ,172 | ,257*  | ,044   | ,217* | ,033 | ,217* | ,100 | 1,000** | 1       | ,268** | ,020   | ,332** | ,550** | ,171   | ,217* | ,217* | ,261** | ,203* | ,319** |

|      |                     |        |        |      |       |       |       |        |       |       |        |        |        |        |        |       |       |        |        |        |
|------|---------------------|--------|--------|------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|
|      | Sig. (2-tailed)     | ,091   | ,011   | ,670 | ,032  | ,746  | ,032  | ,328   | 0,000 |       | ,008   | ,842   | ,001   | ,000   | ,093   | ,032  | ,032  | ,010   | ,044   | ,001   |
|      | N                   | 98     | 98     | 98   | 98    | 98    | 98    | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     |
| KL10 | Pearson Correlation | ,321** | ,442** | ,122 | ,278* | ,148  | ,278* | ,375** | ,268* | ,268* | 1      | ,403** | ,447** | ,685** | ,430** | ,242* | ,242* | ,289** | ,144   | ,407** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,001   | ,000   | ,231 | ,006  | ,146  | ,006  | ,000   | ,008  | ,008  |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,016  | ,016  | ,004   | ,158   | ,000   |
|      | N                   | 98     | 98     | 98   | 98    | 98    | 98    | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     |
| KL11 | Pearson Correlation | ,197   | ,230*  | ,179 | ,187  | ,225* | ,187  | ,380** | ,020  | ,020  | ,403** | 1      | ,254*  | ,516** | ,234*  | ,076  | ,076  | ,199*  | ,284** | ,258*  |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,051   | ,023   | ,079 | ,066  | ,026  | ,066  | ,000   | ,842  | ,842  | ,000   |        | ,011   | ,000   | ,020   | ,454  | ,454  | ,049   | ,005   | ,010   |
|      | N                   | 98     | 98     | 98   | 98    | 98    | 98    | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     |
| KL12 | Pearson Correlation | ,244*  | ,448** | ,134 | ,262* | ,155  | ,262* | ,327** | ,332* | ,332* | ,447** | ,254*  | 1      | ,654** | ,322** | ,262* | ,262* | ,226*  | ,121   | ,357** |

|                     |                     |        |        |        |       |        |       |        |       |       |        |        |        |        |        |       |         |        |       |        |
|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|---------|--------|-------|--------|
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,015   | ,000   | ,188   | ,009  | ,128   | ,009  | ,001   | ,001  | ,001  | ,000   | ,011   |        | ,000   | ,001   | ,009  | ,009    | ,026   | ,235  | ,000   |
| N                   |                     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     | 98    | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98      | 98     | 98    | 98     |
| Keualitas Pelayanan | Pearson Correlation | ,478** | ,648** | ,387** | ,565* | ,344** | ,565* | ,572** | ,550* | ,550* | ,685** | ,516** | ,654** | 1      | ,418** | ,309* | ,309*   | ,349** | ,232* | ,485** |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000  | ,001   | ,000  | ,000   | ,000  | ,000  | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,002  | ,002    | ,000   | ,021  | ,000   |
| N                   |                     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     | 98    | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98      | 98     | 98    | 98     |
| KP1                 | Pearson Correlation | ,039   | ,289** | ,274** | ,159  | ,068   | ,159  | ,337** | ,171  | ,171  | ,430** | ,234*  | ,322** | ,418** | 1      | ,286* | ,286*   | ,120   | ,172  | ,555** |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,700   | ,004   | ,006   | ,118  | ,503   | ,118  | ,001   | ,093  | ,093  | ,000   | ,020   | ,001   | ,000   |        | ,004  | ,004    | ,239   | ,090  | ,000   |
| N                   |                     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     | 98    | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98      | 98     | 98    | 98     |
| KP2                 | Pearson Correlation | ,018   | ,327** | ,057   | ,082  | ,091   | ,082  | ,294** | ,217* | ,217* | ,242*  | ,076   | ,262** | ,309** | ,286** | 1     | 1,000** | ,340** | ,185  | ,819** |



|                 |                     |      |        |       |       |      |       |        |       |       |        |       |        |        |        |       |       |        |        |        |
|-----------------|---------------------|------|--------|-------|-------|------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,577 | ,478   | ,487  | ,302  | ,058 | ,302  | ,297   | ,044  | ,044  | ,158   | ,005  | ,235   | ,021   | ,090   | ,068  | ,068  | ,002   |        | ,000   |
| N               |                     | 98   | 98     | 98    | 98    | 98   | 98    | 98     | 98    | 98    | 98     | 98    | 98     | 98     | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     |
| Kualitas Produk | Pearson Correlation | ,069 | ,335** | ,046  | ,201* | ,194 | ,201* | ,407** | ,319* | ,319* | ,407** | ,258* | ,357** | ,485** | ,555** | ,819* | ,819* | ,661** | ,523** | 1      |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,497 | ,001   | ,654  | ,047  | ,056 | ,047  | ,000   | ,001  | ,001  | ,000   | ,010  | ,000   | ,000   | ,000   | ,000  | ,000  | ,000   | ,000   |        |
| N               |                     | 98   | 98     | 98    | 98    | 98   | 98    | 98     | 98    | 98    | 98     | 98    | 98     | 98     | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     |
| HR1             | Pearson Correlation | ,087 | ,093   | ,198  | ,173  | ,140 | ,173  | ,191   | -,005 | -,005 | ,191   | ,133  | ,095   | ,225*  | ,046   | ,247* | ,247* | ,226*  | ,157   | ,273** |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,395 | ,361   | ,050  | ,089  | ,168 | ,089  | ,060   | ,960  | ,960  | ,060   | ,192  | ,354   | ,026   | ,651   | ,014  | ,014  | ,026   | ,122   | ,006   |
| N               |                     | 98   | 98     | 98    | 98    | 98   | 98    | 98     | 98    | 98    | 98     | 98    | 98     | 98     | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     |
| HR2             | Pearson Correlation | ,028 | ,174   | ,208* | ,077  | ,015 | ,077  | ,184   | -,110 | -,110 | ,075   | ,156  | ,027   | ,128   | ,086   | ,224* | ,224* | ,151   | ,108   | ,234*  |



|     |                     |       |       |       |      |       |      |        |       |       |      |       |       |      |      |       |       |      |       |        |
|-----|---------------------|-------|-------|-------|------|-------|------|--------|-------|-------|------|-------|-------|------|------|-------|-------|------|-------|--------|
|     | Sig. (2-tailed)     | ,395  | ,361  | ,050  | ,089 | ,168  | ,089 | ,060   | ,960  | ,960  | ,060 | ,192  | ,354  | ,026 | ,651 | ,014  | ,014  | ,026 | ,122  | ,006   |
|     | N                   | 98    | 98    | 98    | 98   | 98    | 98   | 98     | 98    | 98    | 98   | 98    | 98    | 98   | 98   | 98    | 98    | 98   | 98    | 98     |
| HR6 | Pearson Correlation | ,028  | ,174  | ,208* | ,077 | ,015  | ,077 | ,184   | -,110 | -,110 | ,075 | ,156  | ,027  | ,128 | ,086 | ,224* | ,224* | ,151 | ,108  | ,234*  |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,788  | ,086  | ,040  | ,452 | ,882  | ,452 | ,070   | ,283  | ,283  | ,465 | ,124  | ,789  | ,210 | ,398 | ,026  | ,026  | ,137 | ,289  | ,020   |
|     | N                   | 98    | 98    | 98    | 98   | 98    | 98   | 98     | 98    | 98    | 98   | 98    | 98    | 98   | 98   | 98    | 98    | 98   | 98    | 98     |
| HR7 | Pearson Correlation | -,010 | ,186  | ,214* | ,010 | ,157  | ,010 | ,063   | ,184  | ,184  | ,047 | -,023 | ,156  | ,179 | ,145 | ,331* | ,331* | ,169 | ,228* | ,350** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,924  | ,066  | ,034  | ,921 | ,123  | ,921 | ,535   | ,070  | ,070  | ,649 | ,823  | ,126  | ,078 | ,153 | ,001  | ,001  | ,095 | ,024  | ,000   |
|     | N                   | 98    | 98    | 98    | 98   | 98    | 98   | 98     | 98    | 98    | 98   | 98    | 98    | 98   | 98   | 98    | 98    | 98   | 98    | 98     |
| HR8 | Pearson Correlation | -,016 | ,231* | ,202* | ,050 | -,071 | ,050 | ,302** | -,142 | -,142 | ,121 | ,133  | -,013 | ,118 | ,037 | ,126  | ,126  | ,044 | ,088  | ,121   |

|                   |                     |        |        |       |      |        |      |        |       |       |       |       |      |        |      |       |       |       |        |        |
|-------------------|---------------------|--------|--------|-------|------|--------|------|--------|-------|-------|-------|-------|------|--------|------|-------|-------|-------|--------|--------|
|                   | Sig. (2-tailed)     | ,875   | ,022   | ,046  | ,628 | ,489   | ,628 | ,003   | ,162  | ,162  | ,236  | ,190  | ,903 | ,247   | ,719 | ,217  | ,217  | ,665  | ,387   | ,237   |
|                   | N                   | 98     | 98     | 98    | 98   | 98     | 98   | 98     | 98    | 98    | 98    | 98    | 98   | 98     | 98   | 98    | 98    | 98    | 98     | 98     |
| HR9               | Pearson Correlation | ,087   | ,093   | ,198  | ,173 | ,140   | ,173 | ,191   | -,005 | -,005 | ,191  | ,133  | ,095 | ,225*  | ,046 | ,247* | ,247* | ,226* | ,157   | ,273** |
|                   | Sig. (2-tailed)     | ,395   | ,361   | ,050  | ,089 | ,168   | ,089 | ,060   | ,960  | ,960  | ,060  | ,192  | ,354 | ,026   | ,651 | ,014  | ,014  | ,026  | ,122   | ,006   |
|                   | N                   | 98     | 98     | 98    | 98   | 98     | 98   | 98     | 98    | 98    | 98    | 98    | 98   | 98     | 98   | 98    | 98    | 98    | 98     | 98     |
| Harga Bahan Pokok | Pearson Correlation | ,048   | ,190   | ,250* | ,165 | ,188   | ,165 | ,264** | -,014 | -,014 | ,190  | ,131  | ,087 | ,255*  | ,101 | ,341* | ,341* | ,171  | ,195   | ,334** |
|                   | Sig. (2-tailed)     | ,636   | ,062   | ,013  | ,104 | ,064   | ,104 | ,009   | ,893  | ,893  | ,061  | ,200  | ,393 | ,011   | ,320 | ,001  | ,001  | ,093  | ,054   | ,001   |
|                   | N                   | 98     | 98     | 98    | 98   | 98     | 98   | 98     | 98    | 98    | 98    | 98    | 98   | 98     | 98   | 98    | 98    | 98    | 98     | 98     |
| KK1               | Pearson Correlation | ,444** | ,273** | ,126  | ,101 | ,277** | ,101 | ,210*  | ,074  | ,074  | ,209* | ,217* | ,096 | ,336** | ,104 | ,200* | ,200* | ,183  | ,299** | ,286** |





































|                                        |                        |      |       |      |      |      |       |       |      |      |        |
|----------------------------------------|------------------------|------|-------|------|------|------|-------|-------|------|------|--------|
| Kepuasan<br>Penerima<br>Bantuan<br>PKH | Pearson<br>Correlation | ,162 | ,229* | ,156 | ,156 | ,162 | ,229* | ,228* | ,092 | ,162 | ,282** |
|                                        | Sig. (2-<br>tailed)    | ,110 | ,023  | ,124 | ,124 | ,110 | ,023  | ,024  | ,366 | ,110 | ,005   |
|                                        |                        | 98   | 98    | 98   | 98   | 98   | 98    | 98    | 98   | 98   | 98     |

|     |                        | KK1    | KK2    | KK3    | KK4  | KK5    | KK6    | KK7    | KK8    | KK9    | KK10   | KK11  | KK12   | Kepuasan<br>Penerima<br>Bantuan<br>PKH |
|-----|------------------------|--------|--------|--------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|----------------------------------------|
| KL1 | Pearson<br>Correlation | ,444** | ,313** | ,166   | ,136 | ,279** | ,091   | ,120   | ,265** | -,012  | ,049   | ,111  | ,058   | ,287**                                 |
|     | Sig. (2-<br>tailed)    | ,000   | ,002   | ,103   | ,182 | ,005   | ,375   | ,241   | ,008   | ,907   | ,630   | ,275  | ,572   | ,004                                   |
|     | N                      | 98     | 98     | 98     | 98   | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     | 98                                     |
| KL2 | Pearson<br>Correlation | ,273** | ,343** | ,331** | ,172 | ,386** | ,445** | ,371** | ,309** | ,298** | ,272** | ,236* | ,408** | ,559**                                 |

|     |                     |        |       |       |      |        |        |      |      |      |       |       |       |        |
|-----|---------------------|--------|-------|-------|------|--------|--------|------|------|------|-------|-------|-------|--------|
|     | Sig. (2-tailed)     | ,006   | ,001  | ,001  | ,091 | ,000   | ,000   | ,000 | ,002 | ,003 | ,007  | ,019  | ,000  | ,000   |
|     | N                   | 98     | 98    | 98    | 98   | 98     | 98     | 98   | 98   | 98   | 98    | 98    | 98    | 98     |
| KL3 | Pearson Correlation | ,126   | ,143  | ,089  | ,038 | ,027   | ,221*  | ,168 | ,034 | ,028 | ,227* | ,136  | ,228* | ,212*  |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,218   | ,160  | ,381  | ,712 | ,794   | ,029   | ,098 | ,742 | ,786 | ,025  | ,181  | ,024  | ,036   |
|     | N                   | 98     | 98    | 98    | 98   | 98     | 98     | 98   | 98   | 98   | 98    | 98    | 98    | 98     |
| KL4 | Pearson Correlation | ,101   | ,256* | ,257* | ,153 | ,353** | ,394** | ,176 | ,060 | ,128 | ,170  | ,172  | -,060 | ,322** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,322   | ,011  | ,011  | ,134 | ,000   | ,000   | ,084 | ,560 | ,209 | ,095  | ,090  | ,556  | ,001   |
|     | N                   | 98     | 98    | 98    | 98   | 98     | 98     | 98   | 98   | 98   | 98    | 98    | 98    | 98     |
| KL5 | Pearson Correlation | ,277** | ,191  | ,032  | ,190 | ,306** | ,202*  | ,158 | ,140 | ,140 | ,087  | ,259* | ,020  | ,289** |

|     |                     |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |       |        |
|-----|---------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|
|     | Sig. (2-tailed)     | ,006  | ,059   | ,755   | ,061   | ,002   | ,046   | ,120   | ,170   | ,170   | ,396   | ,010  | ,847  | ,004   |
|     | N                   | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98    | 98     |
| KL6 | Pearson Correlation | ,101  | ,256*  | ,257*  | ,153   | ,353** | ,394** | ,176   | ,060   | ,128   | ,170   | ,172  | -,060 | ,322** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,322  | ,011   | ,011   | ,134   | ,000   | ,000   | ,084   | ,560   | ,209   | ,095   | ,090  | ,556  | ,001   |
|     | N                   | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98    | 98     |
| KL7 | Pearson Correlation | ,210* | ,248*  | ,331** | ,346** | ,463** | ,356** | ,395** | ,291** | ,285** | ,231*  | ,253* | ,081  | ,515** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,038  | ,014   | ,001   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,004   | ,005   | ,022   | ,012  | ,430  | ,000   |
|     | N                   | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98    | 98     |
| KL8 | Pearson Correlation | ,074  | ,331** | ,261** | ,076   | ,341** | ,055   | ,163   | ,305** | ,152   | ,327** | ,088  | ,009  | ,318** |

|      |                     |       |        |        |        |        |        |        |        |       |        |        |       |        |
|------|---------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
|      | Sig. (2-tailed)     | ,469  | ,001   | ,009   | ,458   | ,001   | ,594   | ,109   | ,002   | ,135  | ,001   | ,390   | ,928  | ,001   |
|      | N                   | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     | 98     | 98    | 98     |
| KL9  | Pearson Correlation | ,074  | ,331** | ,261** | ,076   | ,341** | ,055   | ,163   | ,305** | ,152  | ,327** | ,088   | ,009  | ,318** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,469  | ,001   | ,009   | ,458   | ,001   | ,594   | ,109   | ,002   | ,135  | ,001   | ,390   | ,928  | ,001   |
|      | N                   | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     | 98     | 98    | 98     |
| KL10 | Pearson Correlation | ,209* | ,342** | ,477** | ,393** | ,439** | ,356** | ,419** | ,349** | ,209* | ,349** | ,173   | ,198  | ,578** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,039  | ,001   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,039  | ,000   | ,089   | ,051  | ,000   |
|      | N                   | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     | 98     | 98    | 98     |
| KL11 | Pearson Correlation | ,217* | ,224*  | ,424** | ,438** | ,271** | ,428** | ,209*  | ,268** | ,084  | ,098   | ,319** | ,243* | ,472** |

|                     |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,032   | ,026   | ,000   | ,000   | ,007   | ,000   | ,039   | ,008   | ,413   | ,336   | ,001   | ,016  | ,000   |
|                     | N                   | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     |
| KL12                | Pearson Correlation | ,096   | ,178   | ,274** | ,373** | ,565** | ,405** | ,418** | ,253*  | ,277** | ,357** | ,363** | ,210* | ,560** |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,349   | ,079   | ,006   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,012   | ,006   | ,000   | ,000   | ,038  | ,000   |
|                     | N                   | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     |
| Keualitas Pelayanan | Pearson Correlation | ,336** | ,481** | ,493** | ,401** | ,636** | ,526** | ,461** | ,412** | ,292** | ,413** | ,366** | ,217* | ,738** |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,001   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,004   | ,000   | ,000   | ,032  | ,000   |
|                     | N                   | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     |
| KP1                 | Pearson Correlation | ,104   | ,224*  | ,420** | ,333** | ,342** | ,473** | ,360** | ,213*  | ,214*  | ,342** | ,133   | ,254* | ,508** |



|                 |                     |        |        |        |        |        |        |        |       |        |        |      |        |        |
|-----------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|------|--------|--------|
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,071   | ,034   | ,014   | ,002   | ,000   | ,087   | ,003   | ,104  | ,083   | ,279   | ,233 | ,420   | ,000   |
|                 | N                   | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     | 98     | 98   | 98     | 98     |
| KP5             | Pearson Correlation | ,299** | ,261** | ,090   | ,277** | ,098   | ,139   | ,127   | ,067  | ,031   | ,071   | ,185 | ,189   | ,260** |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,003   | ,010   | ,380   | ,006   | ,339   | ,173   | ,213   | ,515  | ,763   | ,489   | ,068 | ,062   | ,010   |
|                 | N                   | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     | 98     | 98   | 98     | 98     |
| Kualitas Produk | Pearson Correlation | ,286** | ,382** | ,330** | ,436** | ,513** | ,423** | ,446** | ,258* | ,283** | ,410** | ,179 | ,388** | ,637** |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,004   | ,000   | ,001   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,010  | ,005   | ,000   | ,078 | ,000   | ,000   |
|                 | N                   | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     | 98     | 98   | 98     | 98     |
| HR1             | Pearson Correlation | ,246*  | ,160   | -,057  | ,098   | ,014   | ,018   | ,146   | -,015 | ,142   | ,221*  | ,062 | ,114   | ,162   |

|     |                     |        |      |      |        |       |      |      |      |      |      |       |       |       |
|-----|---------------------|--------|------|------|--------|-------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|
|     | Sig. (2-tailed)     | ,015   | ,115 | ,577 | ,339   | ,892  | ,862 | ,151 | ,885 | ,164 | ,029 | ,543  | ,262  | ,110  |
|     | N                   | 98     | 98   | 98   | 98     | 98    | 98   | 98   | 98   | 98   | 98   | 98    | 98    | 98    |
| HR2 | Pearson Correlation | ,322** | ,185 | ,073 | ,272** | -,061 | ,179 | ,099 | ,040 | ,198 | ,114 | -,030 | ,214* | ,229* |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,001   | ,068 | ,472 | ,007   | ,552  | ,078 | ,331 | ,694 | ,051 | ,262 | ,771  | ,035  | ,023  |
|     | N                   | 98     | 98   | 98   | 98     | 98    | 98   | 98   | 98   | 98   | 98   | 98    | 98    | 98    |
| HR3 | Pearson Correlation | ,131   | ,166 | ,027 | ,112   | ,169  | ,004 | ,013 | ,001 | ,143 | ,194 | ,076  | ,056  | ,156  |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,198   | ,102 | ,794 | ,274   | ,096  | ,967 | ,902 | ,989 | ,161 | ,056 | ,460  | ,583  | ,124  |
|     | N                   | 98     | 98   | 98   | 98     | 98    | 98   | 98   | 98   | 98   | 98   | 98    | 98    | 98    |
| HR4 | Pearson Correlation | ,131   | ,166 | ,027 | ,112   | ,169  | ,004 | ,013 | ,001 | ,143 | ,194 | ,076  | ,056  | ,156  |

|     |                     |        |      |       |        |       |      |      |       |      |       |       |       |       |
|-----|---------------------|--------|------|-------|--------|-------|------|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|
|     | Sig. (2-tailed)     | ,198   | ,102 | ,794  | ,274   | ,096  | ,967 | ,902 | ,989  | ,161 | ,056  | ,460  | ,583  | ,124  |
|     | N                   | 98     | 98   | 98    | 98     | 98    | 98   | 98   | 98    | 98   | 98    | 98    | 98    | 98    |
| HR5 | Pearson Correlation | ,246*  | ,160 | -,057 | ,098   | ,014  | ,018 | ,146 | -,015 | ,142 | ,221* | ,062  | ,114  | ,162  |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,015   | ,115 | ,577  | ,339   | ,892  | ,862 | ,151 | ,885  | ,164 | ,029  | ,543  | ,262  | ,110  |
|     | N                   | 98     | 98   | 98    | 98     | 98    | 98   | 98   | 98    | 98   | 98    | 98    | 98    | 98    |
| HR6 | Pearson Correlation | ,322** | ,185 | ,073  | ,272** | -,061 | ,179 | ,099 | ,040  | ,198 | ,114  | -,030 | ,214* | ,229* |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,001   | ,068 | ,472  | ,007   | ,552  | ,078 | ,331 | ,694  | ,051 | ,262  | ,771  | ,035  | ,023  |
|     | N                   | 98     | 98   | 98    | 98     | 98    | 98   | 98   | 98    | 98   | 98    | 98    | 98    | 98    |
| HR7 | Pearson Correlation | ,245*  | ,100 | -,054 | ,118   | ,086  | ,125 | ,156 | ,106  | ,174 | ,226* | ,114  | ,194  | ,228* |

|                   |                     |        |       |       |       |       |      |      |       |       |        |      |       |        |
|-------------------|---------------------|--------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|-------|--------|------|-------|--------|
|                   | Sig. (2-tailed)     | ,015   | ,327  | ,596  | ,247  | ,398  | ,219 | ,126 | ,299  | ,087  | ,025   | ,266 | ,055  | ,024   |
|                   | N                   | 98     | 98    | 98    | 98    | 98    | 98   | 98   | 98    | 98    | 98     | 98   | 98    | 98     |
| HR8               | Pearson Correlation | ,167   | ,047  | -,015 | -,037 | -,029 | ,171 | ,131 | -,174 | ,080  | ,031   | ,017 | ,256* | ,092   |
|                   | Sig. (2-tailed)     | ,099   | ,645  | ,884  | ,718  | ,779  | ,092 | ,198 | ,086  | ,436  | ,764   | ,865 | ,011  | ,366   |
|                   | N                   | 98     | 98    | 98    | 98    | 98    | 98   | 98   | 98    | 98    | 98     | 98   | 98    | 98     |
| HR9               | Pearson Correlation | ,246*  | ,160  | -,057 | ,098  | ,014  | ,018 | ,146 | -,015 | ,142  | ,221*  | ,062 | ,114  | ,162   |
|                   | Sig. (2-tailed)     | ,015   | ,115  | ,577  | ,339  | ,892  | ,862 | ,151 | ,885  | ,164  | ,029   | ,543 | ,262  | ,110   |
|                   | N                   | 98     | 98    | 98    | 98    | 98    | 98   | 98   | 98    | 98    | 98     | 98   | 98    | 98     |
| Harga Bahan Pokok | Pearson Correlation | ,366** | ,235* | -,006 | ,203* | ,056  | ,132 | ,169 | -,006 | ,242* | ,271** | ,073 | ,242* | ,282** |

|     |                     |        |        |        |        |        |        |        |       |      |       |        |      |        |
|-----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|------|-------|--------|------|--------|
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,020   | ,953   | ,045   | ,583   | ,195   | ,096   | ,954  | ,016 | ,007  | ,477   | ,017 | ,005   |
|     | N                   | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98   | 98    | 98     | 98   | 98     |
| KK1 | Pearson Correlation | 1      | ,487** | ,135   | ,154   | ,246*  | ,053   | ,030   | ,098  | ,042 | ,147  | ,140   | ,182 | ,375** |
|     | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,186   | ,131   | ,015   | ,607   | ,768   | ,338  | ,681 | ,147  | ,168   | ,072 | ,000   |
|     | N                   | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98   | 98    | 98     | 98   | 98     |
| KK2 | Pearson Correlation | ,487** | 1      | ,322** | ,378** | ,235*  | ,275** | ,126   | ,248* | ,164 | ,212* | ,304** | ,142 | ,545** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,001   | ,000   | ,020   | ,006   | ,217   | ,014  | ,108 | ,036  | ,002   | ,162 | ,000   |
|     | N                   | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98   | 98    | 98     | 98   | 98     |
| KK3 | Pearson Correlation | ,135   | ,322** | 1      | ,338** | ,451** | ,537** | ,295** | ,249* | ,137 | ,157  | ,205*  | ,154 | ,593** |

|     |                     |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-----|---------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|     | Sig. (2-tailed)     | ,186  | ,001   |        | ,001   | ,000   | ,000   | ,003   | ,013   | ,178   | ,123   | ,043   | ,130   | ,000   |
|     | N                   | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     |
| KK4 | Pearson Correlation | ,154  | ,378** | ,338** | 1      | ,337** | ,369** | ,374** | ,375** | ,249*  | ,195   | ,219*  | ,150   | ,611** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,131  | ,000   | ,001   |        | ,001   | ,000   | ,000   | ,000   | ,013   | ,054   | ,030   | ,141   | ,000   |
|     | N                   | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     |
| KK5 | Pearson Correlation | ,246* | ,235*  | ,451** | ,337** | 1      | ,443** | ,439** | ,452** | ,305** | ,436** | ,277** | ,269** | ,728** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,015  | ,020   | ,000   | ,001   |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,002   | ,000   | ,006   | ,007   | ,000   |
|     | N                   | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     |
| KK6 | Pearson Correlation | ,053  | ,275** | ,537** | ,369** | ,443** | 1      | ,402** | ,159   | ,316** | ,296** | ,319** | ,251*  | ,661** |

|     |                     |      |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-----|---------------------|------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|     | Sig. (2-tailed)     | ,607 | ,006  | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,118   | ,002   | ,003   | ,001   | ,013   | ,000   |
|     | N                   | 98   | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     |
| KK7 | Pearson Correlation | ,030 | ,126  | ,295** | ,374** | ,439** | ,402** | 1      | ,280** | ,440** | ,410** | ,390** | ,270** | ,666** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,768 | ,217  | ,003   | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,005   | ,000   | ,000   | ,000   | ,007   | ,000   |
|     | N                   | 98   | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     |
| KK8 | Pearson Correlation | ,098 | ,248* | ,249*  | ,375** | ,452** | ,159   | ,280** | 1      | ,220*  | ,306** | ,271** | ,240*  | ,564** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,338 | ,014  | ,013   | ,000   | ,000   | ,118   | ,005   |        | ,030   | ,002   | ,007   | ,017   | ,000   |
|     | N                   | 98   | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     |
| KK9 | Pearson Correlation | ,042 | ,164  | ,137   | ,249*  | ,305** | ,316** | ,440** | ,220*  | 1      | ,232*  | ,133   | ,040   | ,482** |

|      |                     |      |        |       |       |        |        |        |        |       |        |        |        |        |
|------|---------------------|------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|
|      | Sig. (2-tailed)     | ,681 | ,108   | ,178  | ,013  | ,002   | ,002   | ,000   | ,030   |       | ,022   | ,193   | ,697   | ,000   |
|      | N                   | 98   | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     |
| KK10 | Pearson Correlation | ,147 | ,212*  | ,157  | ,195  | ,436** | ,296** | ,410** | ,306** | ,232* | 1      | ,298** | ,420** | ,606** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,147 | ,036   | ,123  | ,054  | ,000   | ,003   | ,000   | ,002   | ,022  |        | ,003   | ,000   | ,000   |
|      | N                   | 98   | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     |
| KK11 | Pearson Correlation | ,140 | ,304** | ,205* | ,219* | ,277** | ,319** | ,390** | ,271** | ,133  | ,298** | 1      | ,151   | ,528** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,168 | ,002   | ,043  | ,030  | ,006   | ,001   | ,000   | ,007   | ,193  | ,003   |        | ,138   | ,000   |
|      | N                   | 98   | 98     | 98    | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     | 98    | 98     | 98     | 98     | 98     |
| KK12 | Pearson Correlation | ,182 | ,142   | ,154  | ,150  | ,269** | ,251*  | ,270** | ,240*  | ,040  | ,420** | ,151   | 1      | ,472** |

|                                        |                        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |      |
|----------------------------------------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
|                                        | Sig. (2-tailed)        | ,072   | ,162   | ,130   | ,141   | ,007   | ,013   | ,007   | ,017   | ,697   | ,000   | ,138   |        | ,000 |
|                                        | N                      | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98   |
| Kepuasan<br>Penerima<br>Bantuan<br>PKH | Pearson<br>Correlation | ,375** | ,545** | ,593** | ,611** | ,728** | ,661** | ,666** | ,564** | ,482** | ,606** | ,528** | ,472** | 1    |
|                                        | Sig. (2-tailed)        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |      |
|                                        |                        | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98     | 98   |

### Reliability

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,899             | 38         |

### Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik Normalitas Data

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 98                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | ,0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 2,45584568              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,058                    |
|                                  | Positive       | ,038                    |
|                                  | Negative       | -,058                   |
| Test Statistic                   |                | ,058                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,200 <sup>c,d</sup>     |

a. Test distribution is Normal.

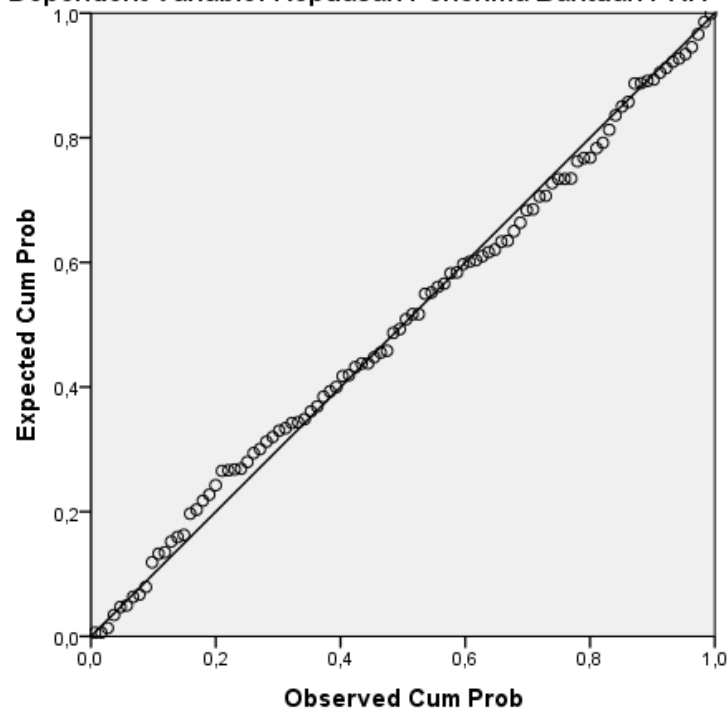
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

**Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH**



### Uji Heteroskedastisitas

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,804 <sup>a</sup> | ,647     | ,636              | 2,495                      |

a. Predictors: (Constant), Keualitas Pelayanan, Harga Bahan Pokok, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH

ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 1071,435       | 3  | 357,145     | 57,385 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 585,024        | 94 | 6,224       |        |                   |
|       | Total      | 1656,459       | 97 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH

b. Predictors: (Constant), Keualitas Pelayanan, Harga Bahan Pokok, Kualitas Produk

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index | Variance Proportions |                   |                 |                     |
|-------|-----------|------------|-----------------|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|
|       |           |            |                 | (Constant)           | Harga Bahan Pokok | Kualitas Produk | Keualitas Pelayanan |
| 1     | 1         | 3,988      | 1,000           | ,00                  | ,00               | ,00             | ,00                 |
|       | 2         | ,005       | 27,175          | ,07                  | ,32               | ,64             | ,02                 |
|       | 3         | ,004       | 31,854          | ,07                  | ,36               | ,31             | ,49                 |
|       | 4         | ,002       | 41,117          | ,86                  | ,31               | ,05             | ,49                 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH

Residuals Statistics<sup>a</sup>

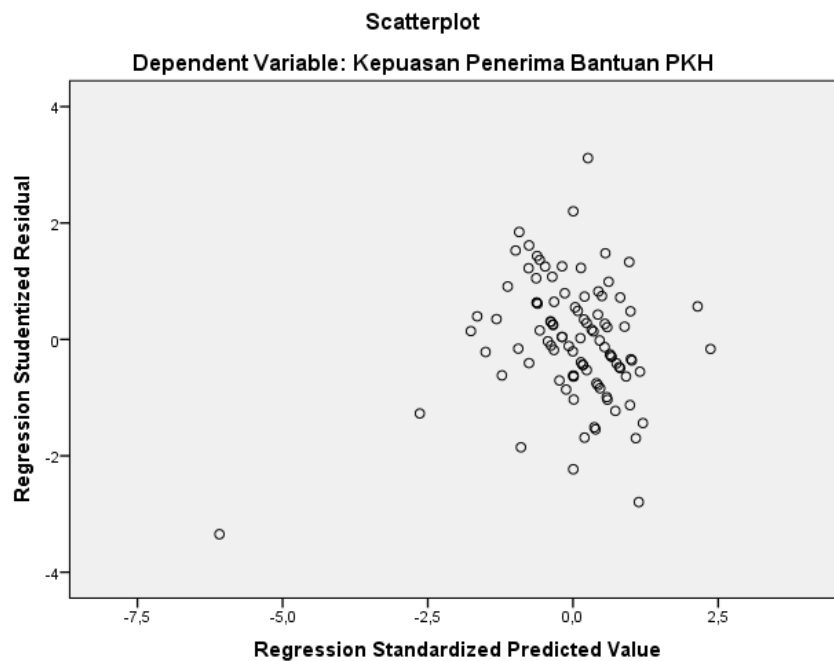
|                                   | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation | N  |
|-----------------------------------|---------|---------|-------|----------------|----|
| Predicted Value                   | 31,29   | 59,39   | 51,52 | 3,324          | 98 |
| Std. Predicted Value              | -6,088  | 2,368   | ,000  | 1,000          | 98 |
| Standard Error of Predicted Value | ,255    | 1,641   | ,453  | ,223           | 98 |
| Adjusted Predicted Value          | 36,09   | 59,43   | 51,59 | 3,055          | 98 |
| Residual                          | -6,288  | 7,624   | ,000  | 2,456          | 98 |
| Std. Residual                     | -2,521  | 3,056   | ,000  | ,984           | 98 |
| Stud. Residual                    | -3,347  | 3,116   | -,013 | 1,030          | 98 |
| Deleted Residual                  | -11,086 | 7,925   | -,072 | 2,730          | 98 |
| Stud. Deleted Residual            | -3,547  | 3,273   | -,014 | 1,050          | 98 |
| Mahal. Distance                   | ,026    | 40,987  | 2,969 | 5,399          | 98 |
| Cook's Distance                   | ,000    | 2,136   | ,034  | ,220           | 98 |
| Centered Leverage Value           | ,000    | ,423    | ,031  | ,056           | 98 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)         | 4,387                       | 4,218      |                           | 1,040 | ,301 |
|       | Kualitas Pelayanan | ,588                        | ,074       | ,558                      | 7,916 | ,000 |
|       | Kualitas Produk    | ,741                        | ,149       | ,360                      | 4,972 | ,000 |
|       | Harga Bahan Pokok  | ,027                        | ,091       | ,019                      | ,296  | ,768 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH



### Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | ,804 <sup>a</sup> | ,647     | ,636              | 2,495                      | 1,741         |

a. Predictors: (Constant), Keualitas Pelayanan, Harga Bahan Pokok, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 1071,435       | 3  | 357,145     | 57,385 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 585,024        | 94 | 6,224       |        |                   |
|       | Total      | 1656,459       | 97 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH

b. Predictors: (Constant), Keualitas Pelayanan, Harga Bahan Pokok, Kualitas Produk

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                     | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)          | 4,387                       | 4,218      |                           | 1,040 | ,301 |
|       | Harga Bahan Pokok   | ,027                        | ,091       | ,019                      | ,296  | ,768 |
|       | Kualitas Produk     | ,741                        | ,149       | ,360                      | 4,972 | ,000 |
|       | Keualitas Pelayanan | ,588                        | ,074       | ,558                      | 7,916 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

|                                   | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation | N  |
|-----------------------------------|---------|---------|-------|----------------|----|
| Predicted Value                   | 31,29   | 59,39   | 51,52 | 3,324          | 98 |
| Std. Predicted Value              | -6,088  | 2,368   | ,000  | 1,000          | 98 |
| Standard Error of Predicted Value | ,255    | 1,641   | ,453  | ,223           | 98 |
| Adjusted Predicted Value          | 36,09   | 59,43   | 51,59 | 3,055          | 98 |
| Residual                          | -6,288  | 7,624   | ,000  | 2,456          | 98 |
| Std. Residual                     | -2,521  | 3,056   | ,000  | ,984           | 98 |
| Stud. Residual                    | -3,347  | 3,116   | -,013 | 1,030          | 98 |
| Deleted Residual                  | -11,086 | 7,925   | -,072 | 2,730          | 98 |
| Stud. Deleted Residual            | -3,547  | 3,273   | -,014 | 1,050          | 98 |
| Mahal. Distance                   | ,026    | 40,987  | 2,969 | 5,399          | 98 |
| Cook's Distance                   | ,000    | 2,136   | ,034  | ,220           | 98 |
| Centered Leverage Value           | ,000    | ,423    | ,031  | ,056           | 98 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH

## Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                     | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)        | 4,387                       | 4,218      |                           | 1,040 | ,301 |                         |       |
| Harga Bahan Pokok   | ,027                        | ,091       | ,019                      | ,296  | ,768 | ,877                    | 1,140 |
| Kualitas Produk     | ,741                        | ,149       | ,360                      | 4,972 | ,000 | ,717                    | 1,394 |
| Keualitas Pelayanan | ,588                        | ,074       | ,558                      | 7,916 | ,000 | ,755                    | 1,325 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH

Lampiran 4 Hipotensi  
Uji Parsial (Uji t)

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)         | 4,387                       | 4,218      |                           | 1,040 | ,301 |
|       | Kualitas Pelayanan | ,588                        | ,074       | ,558                      | 7,916 | ,000 |
|       | Kualitas Produk    | ,741                        | ,149       | ,360                      | 4,972 | ,000 |
|       | Harga Bahan Pokok  | ,027                        | ,091       | ,019                      | ,296  | ,768 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH

Uji Simultan (uji F)

ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 1071,435       | 3  | 357,145     | 57,385 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 585,024        | 94 | 6,224       |        |                   |
|       | Total      | 1656,459       | 97 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penerima Bantuan PKH

b. Predictors: (Constant), Harga Bahan Pokok, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,804 <sup>a</sup> | ,647     | ,636              | 2,495                      |

a. Predictors: (Constant), Harga Bahan Pokok, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

## Lampiran 5 Deskriptif

Descriptive Statistics

|                     | N  | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation |
|---------------------|----|---------|---------|-------|----------------|
| Keualitas Pelayanan | 98 | 33      | 60      | 51,83 | 3,925          |
| Kualitas Produk     | 98 | 9       | 25      | 21,10 | 2,008          |
| Harga Bahan Pokok   | 98 | 30      | 45      | 38,39 | 2,983          |
| Kepuasan Penerima   | 98 | 25      | 60      | 51,52 | 4,132          |
| Bantuan PKH         | 98 |         |         |       |                |
| Valid N (listwise)  | 98 |         |         |       |                |

## Lampiran 6 Surat Kesepakatan Bimbingan I Skripsi

SURAT KESEPAKATAN BIMBINGAN SKRIPSI  
Kami yang bertandatangan di bawah ini :

## Pihak Pertama

Nama : Baniaisyah Ramadhani Putri  
NIM : 19110021  
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi

## Pihak Kedua

Nama : Nurul Mahmudah, SE, M.Si, AK, CA, CAAT  
Status Dosen / Praktisi : Dosen Tetap  
NIDN : 0629068902  
Jabatan Fungsional : Lektor  
Pangkat / Golongan : III B

Pada hari ini selasa tanggal 28 November 2022 telah terjadi kesepakatan bahwa Pihak Kedua bersedia menjadi Pembimbing I Skripsi Pihak Pertama dengan syarat Pihak Pertama wajib melakukan bimbingan Skripsi minimal 8 kali kepada Pihak Kedua. Adapun waktu dan tempat pelaksanaan disepakati antar pihak. Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian skripsi.

Tegal, 28 November 2022

Pihak Pertama



Baniaisyah Ramadhani Putri  
19110021

Pihak Kedua



Nurul Mahmudah, SE, M.Si, AK, CA, CAAT  
NIPY.09.015.243

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik

  
Mohammad Alfian, SE, M.Si, Ak  
 NIPY.02.018.366

# Lampiran 7 Surat Kesepakatan Bimbingan II Skripsi

## SURAT KESEPAKATAN BIMBINGAN SKRIPSI

Kami yang bertandatangan di bawah ini :

### Pihak Pertama

Nama : Baniaisyah Ramadhani Putri  
 NIM : 19110021  
 Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi

### Pihak Kedua

Nama : Yusri Anis Faridah, S.E., M.Si  
 Status Dosen / Praktisi : Dosen Tetap  
 NIDN : 0618049002  
 Jabatan Fungsional : Asisten Ahli (AA)  
 Pangkat / Golongan : III B

Pada hari ini selasa tanggal 28 November 2022 telah terjadi kesepakatan bahwa Pihak Kedua bersedia menjadi Pembimbing II Skripsi Pihak Pertama dengan syarat Pihak Pertama wajib melakukan bimbingan Skripsi minimal 8 kali kepada Pihak Kedua. Adapun waktu dan tempat pelaksanaan disepakati antar pihak. Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian skripsi.

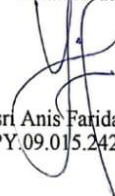
Tegal, 28 November 2022

### Pihak Pertama



Baniaisyah Ramadhani Putri  
 19110021

### Pihak Kedua



Yusri Anis Faridah, S.E., M.Si  
 NIPY.09.015.242

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi Sajana Terapan Akuntansi Sktor Publik



Mohammad Alfian, SE, M.Si, Ak  
 NIPY.02.018.366

## LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI



Program Studi sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik

Politeknik Harapan Bersama

Jln. Mataram No. 09 Tegal, Telp/Fax(0283) 353353

## Lampiran 8 Lembar Bimbingan I Skripsi



**SARJANA TERAPAN AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK  
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

**LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : BANIAISYAH RAMADHANI PUTRI  
 NIM : 19110021  
 No. Ponsel : 087899244410  
 Judul Skripsi : FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENERIMA  
 BANTUAN NON TUNAI PKH (E-WAROENG KOTA  
 TEGAL)

Dosen Pembimbing I : Nurul Mahmudah, SE, M.Si, Ak, CA, CAAT

| No. | Tanggal         | Perbaikan yang perlu dilakukan                                             | Paraf Pembimbing |
|-----|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1.  | 6 Desember 2022 | Mengajukan beberapa revisi Jurnal dan Judul Skripsi.                       |                  |
| 2.  | 20 Maret 2023   | Bimbingan revisi proposal skripsi bab i, ii, dan iii                       |                  |
| 3.  | 29 Maret 2023   | Revisi proposal skripsi Bab i, ii, dan iii                                 |                  |
| 4.  | 10 Mei 2023     | Bimbingan revisi proposal skripsi bab i, ii, iii dan Acc proposal skripsi. |                  |
| 5.  | 5 Juli 2023     | Acc proposal skripsi setelah sidang skripsi.                               |                  |
| 6.  | 14 Juli 2023    | Bimbingan revisi skripsi bab 4 sampai 5                                    |                  |
| 7.  | 17 Juli 2023    | Bimbingan revisi bab iv dan v                                              |                  |

|    |                    |                                        |                                                                                     |
|----|--------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                    | dan ACC skripsi                        |                                                                                     |
| 8. | 14 Agustus<br>2023 | ACC Skripsi setelah sidang<br>skripsi. |  |

Tegal, 20 Juli 2023

Dosen Pembimbing I

  
Nurul Mahmudah, SE, M.Si, Ak, CA, CAAT  
NIPY. 09.015.243

## Lampiran 9 Lembar Bimbingan II Skripsi



**SARJANA TERAPAN AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK  
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

**LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : BANIAISYAH RAMADHANI PUTRI  
 NIM : 19110021  
 No. Ponsel : 087899244410  
 Judul Skripsi : FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENERIMA BANTUAN  
 NON TUNAI PKH (E-WAROENG KOTA TEGAL)  
 Dosen Pembimbing I : Yusri Anis Faidah, SE, M.Si

| No. | Tanggal          | Perbaikan yang perlu dilakukan                               | Paraf Pembimbing |
|-----|------------------|--------------------------------------------------------------|------------------|
| 1.  | 6 Desember 2022  | Mengajukan beberapa referensi Jurnal dan Judul skripsi.      |                  |
| 2.  | 20 Februari 2023 | Bimbingan revisi proposal skripsi bab i, ii, dan iii         |                  |
| 3.  | 28 Februari 2023 | Bimbingan revisi proposal skripsi bab i, ii, dan iii         |                  |
| 4.  | 16 Maret 2023    | Bimbingan revisi proposal skripsi bab i, ii, dan iii         |                  |
| 5.  | 20 Maret 2023    | Bimbingan revisi proposal skripsi bab i, ii, dan iii         |                  |
| 6.  | 3 Juli 2023      | Bimbingan bab iii proposal skripsi dan ACC proposal skripsi. |                  |

|   |                 |                                     |    |
|---|-----------------|-------------------------------------|----|
| 7 | 14 Juli 2023    | Bimbingan revisian bab iv dan v.    | YF |
| 8 | 14 Agustus 2023 | Acc skripsi setelah sidang skripsi. | YF |

Tegal, 20 Juli 2023  
Dosen Pembimbing II

  
Yusr, Anis Faidah, SE, M.Si  
NIPY 09.015.242

## Lampiran 10 Surat Keterangan Hasil Uji Plagiasi



**POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**  
The True Vocational Campus

UPT Perpustakaan & Penerbitan

**SURAT KETERANGAN HASIL UJI PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini<sup>\*)</sup>:

Nama : Nizatur Roqotun Nisa, S.Kom  
NIPY : 07.013.150  
Jabatan : Pustakawan

Menerangkan bahwa Laporan Tugas Akhir<sup>\*\*) :</sup>

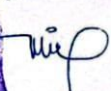
Judul : Faktor Penentu Kepuasan Penerima Bantuan Non Tunai PKH (E-Waroeng Kota Tegal)

yang ditulis oleh:

Nama Mahasiswa : Banaiisyah Ramadhani Putri  
NIM : 19110021  
Email : ramabania9@gmail.com

Telah dilakukan uji kesamaan (uji similarity) / uji plagiasi dengan hasil indikasi similaritas. 28 %  
Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tegal, 2 Oktober 2023  
Petugas Perpustakaan  
Politeknik Harapan Bersama,

  
Nizatur Roqotun Nisa, S.Kom

Keterangan:

<sup>\*)</sup> Diisi oleh Petugas Perpustakaan Poltek Harber

<sup>\*\*)</sup> Diisi dengan pengetikan langsung oleh mahasiswa