

Lampiran 1. Surat Keterangan Pengumpulan Data

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA FAKULTAS EKONOMI Jalan Udayana Nomor 12C Singaraja-Bali Telepon 0362-22570; Fax: 0362-25735 Laman: http://www.undiksha.ac.id
---	--

Singaraja, 24 Agustus 2021

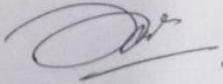
Nomor : -
Hal : Pengumpulan Data

Yth. Kepada Pemilik Toko Fortuna Jaya
Di
Anturan

Dengan hormat dalam rangka melengkapi syarat-syarat perkuliahan mata kuliah Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, mohon agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan keterangan guna pengumpulan data di instansi Bapak/Ibu. Adapun nama mahasiswa tersebut:

Nama : Putu Hendrawan
NIM : 1817011115
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Prodi : Pendidikan Ekonomi

Demikian surat keterangan pengumpulan data ini dibuat atas kesediaan dan bantuannya, kami ucapkan Terima Kasih.

Pemilik Toko Fortuna Jaya

Toko Fortuna Jaya

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.

Saudara/i pelanggan Toko Fortuna Jaya

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan dilakukannya penelitian yang saya lakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dengan ini saya mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini secara objektif sesuai dengan apa yang saudara/i alami dan rasakan sebagai pelanggan Toko Fortuna Jaya. Penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi dalam rangka penyusunan skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana serta kuesioner ini sepenuhnya digunakan untuk kepentingan ilmu pengetahuan

Atas kesediaan Saudara/i yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih

Hormat Saya,

Putu Hendrawan

I. Petunjuk:

- 1) Pilihlah jawaban yang paling tepat menurut anda.
- 2) Berikan tanda \surd (ceklist) pada kotak jawaban pilihan anda.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

R = Ragu-ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Tuliskan identitas Saudara/i

Nama :

Jenis Kelamin

 Laki- Laki Perempuan

Usia

 > 16 Tahun 17-25 Tahun > 25 Tahun

Pekerjaan

 1 kali 2-4 kali > 5 kali
II. Daftar Pertanyaan**A. Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
Bukti fisik (<i>tangibles</i>)						
1	Kondisi ruangan yang tertata rapi					
2	Penampilan karyawan yang rapi					
3	Produk yang di jual lengkap					

Reliabilitas (<i>reliability</i>)						
1	Pegawai Toko Fortuna Jaya sigap dalam melayani konsumen					
2	Dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen					
3	Pegawai Tepat waktu					
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)						
1	Pelayanan saat di kasir cepat					
2	Pegawai menginformasikan atau menawarkan promo yang ada di Toko Fortuna Jaya					
3	Pegawai tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak diketahui oleh konsumen					
Jaminan (<i>assurance</i>)						
1	Saya merasa aman dan nyaman saat bertransaksi di Toko Fortuna Jaya					
2	Saya semua kebutuhan yang dicari konsumen selalu ada					
3	Pegawai tidak pernah lupa memberikan struk					
Empati (<i>emphaty</i>)						
1	melayani dengan ramah					

2	Pegawai memberikan sapaan kepada konsumen					
3	Pegawai memberikan perhatian individual kepada konsumen					

B. Keputusan Pembelian

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
Kemantapan pada sebuah produk						
1	Produk yang ada di toko fortuna jaya memiliki kualitas baik					
2	Setelah Anda mengetahui beberapa informasi mengenai produk di toko fortuna jaya, Anda menyadari produk di toko fortuna jaya memberikan apa yang anda butuhkan					
3	Anda berusaha untuk mengevaluasi toko lain lain yang sama dengan toko fortuna jaya					
Kebiasaan dalam membeli						
1	Saya terbiasa berbelanja di Toko Fortuna Jaya memberi rekomendasi pada orang lain					
2	Anda berbelanja di Toko Fortuna Jaya karna anda tertarik dengan semua keunggulannya					

3	Adanya kebutuhan membuat anda mencari informasi tentang produk yang ada di Toko Fortuna Jaya					
4	Anda mempunyai kebiasaan mencari informasi kepada saudara, dan teman yang sudah menggunakan yang sudah pernah bertransaksi di Toko Fortuna Jaya					
Memberikan rekomendasi kepada orang lain						
1	Saya akan merekomendasikan orang lain untuk berbelanja di Toko Fortuna Jaya					
2	Keputusan untuk berbelanja di Toko Fortuna Jaya muncul setelah anda memperoleh informasi mengenai produk yang tersedia					
3	Anda bertansaksi di Toko Fortuna Jaya berdasarkan pengalaman orang lain					
Melakukan pembelian ulang						
1	Saya bersedia melakukan pembelian ulang di Toko Fortuna Jaya					
2	Bertransaksi di Toko Fortuna Jaya sangat memuaskan					

3	Karena sesuai dengan kebutuhan, anda melakukan pembelian ulang di Toko Fortuna Jaya					
---	---	--	--	--	--	--

III. Kuisisioner Customer

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.
Saudara/i pelanggan Toko Fortuna Jaya
di Tempat

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan dilakukannya penelitian yang saya lakukan mengenai **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian**, dengan ini saya memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuisisioner dibawah ini yang saya lampirkan dengan kode QR untuk di scan dan di isi secara objektif sesuai dengan apa yang saudara/i alami dan rasakan sebagai konsumen Toko Fortuna Jaya. Penelitian ini dilakukam untuk mengumpulkan data dan informasi dalam rangka penyusunan skripsi untuk memperoleh gelar sarjana serta kuisisioner ini sepenuhnya digunakan untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Atas kesediaan saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terimakasih

Hormat saya

Putu Hendrawan

**KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DI TOKO
FORTUNA JAYA**



4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	48	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	3	4	33	
5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	57	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	43	
1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	27	
4	4	4	4	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	3	33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	58	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	45	
4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	58	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	48	
4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	65	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	47	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	61	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	45	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	43	
5	5	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	66	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	54	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	57	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	4	46	
3	4	5	5	3	1	2	5	2	2	1	4	2	4	5	48	4	1	4	4	1	1	2	3	3	4	5	3	35	
4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	57	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	45	
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	64	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	52	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	50	
5	3	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	38	
5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	2	2	2	2	2	51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
5	5	5	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	4	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	58	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	44	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	43
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	70	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	54	

5	5	5	4	2	1	1	1	1	2	2	4	5	3	1	42	4	1	4	3	1	1	1	1	2	2	2	2	24
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	36	2	3	2	2	1	4	4	3	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	3	52	4	4	4	2	2	4	2	2	4	3	1	2	34
5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	2	3	4	3	5	56	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	34
2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	4	3	2	2	3	2	3	2	4	4	2	2	33
3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	69	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	51
1	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	36	1	4	4	3	3	5	4	3	5	1	2	4	39
4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	68	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	56
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	50	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	
2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	1	3	3	43	2	3	1	4	1	2	1	1	4	2	2	4	27
4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	46	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	28
4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	2	2	1	47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
5	5	5	5	1	3	1	2	4	4	2	1	2	2	2	44	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	56
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	62	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	50



UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X)

ITEM PERTANYAAN	NILAI R TABEL	NILAI R HITUNG	KETERANGAN
X.1	0.374	0.727	VALID
X.2	0.374	0.795	VALID
X.3	0.374	0.699	VALID
X.4	0.374	0.854	VALID
X.5	0.374	0.820	VALID
X.6	0.374	0.748	VALID
X.7	0.374	0.824	VALID
X.8	0.374	0.779	VALID
X.9	0.374	0.812	VALID
X.10	0.374	0.774	VALID
X.11	0.374	0.659	VALID
X.12	0.374	0.733	VALID
X.13	0.374	0.829	VALID
X.14	0.374	0.831	VALID
X.15	0.374	0.764	VALID

UJI VALIDITAS KEPUTUSAN KONSUMEN (Y)

ITEM PERTANYAAN	NILAI R TABEL	NILAI R HITUNG	KETERANGAN
Y.1	0.374	0.754	VALID
Y.2	0.374	0.778	VALID
Y.3	0.374	0.741	VALID
Y.4	0.374	0.724	VALID
Y.5	0.374	0.809	VALID
Y.6	0.374	0.739	VALID
Y.7	0.374	0.750	VALID
Y.8	0.374	0.843	VALID
Y.9	0.374	0.757	VALID
Y.10	0.374	0.798	VALID
Y.11	0.374	0.713	VALID
Y.12	0.374	0.704	VALID

Lampiran 4. Gambaran Umum Responden

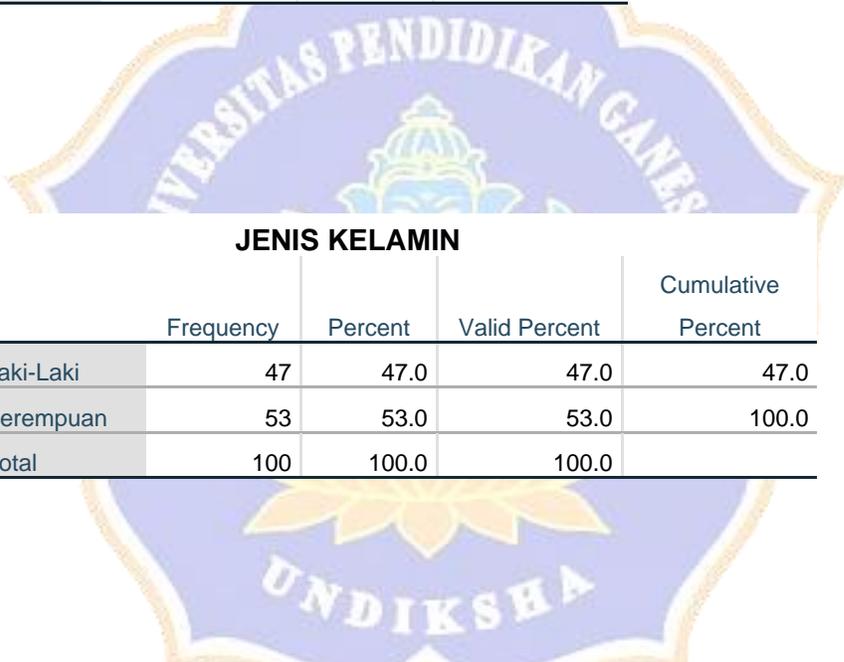
JENIS KELAMIN	USIA	FREKUENSI BELANJA
Laki-Laki	> 25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	> 5 kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	1 kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	> 5 kali
Perempuan	> 25 Tahun	> 5 kali
Perempuan	17-25 Tahun	1 kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	> 5 kali
Laki-Laki	< 16 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	> 25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	> 5 kali
Laki-Laki	> 25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	> 5 kali
Laki-Laki	> 25 Tahun	> 5 kali
Laki-Laki	> 25 Tahun	> 5 kali
Perempuan	< 16 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	< 16 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	> 25 Tahun	> 5 kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	1 kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	> 5 kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	< 16 Tahun	> 5 kali
Perempuan	> 25 Tahun	> 5 kali
Laki-Laki	> 25 Tahun	> 5 kali

Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	> 25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	1 kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	> 25 Tahun	> 5 kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	1 kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	> 5 kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	1 kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	1 kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	< 16 Tahun	1 kali
Perempuan	< 16 Tahun	1 kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	1 kali
Laki-Laki	< 16 Tahun	1 kali
Perempuan	< 16 Tahun	1 kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	1 kali
Laki-Laki	< 16 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	< 16 Tahun	1 kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	< 16 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	< 16 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	> 5 kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali

Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	< 16 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	> 5 kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	> 25 Tahun	> 5 kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	> 5 kali
Perempuan	17-25 Tahun	> 5 kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	1 kali
Laki-Laki	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Laki-Laki	> 25 Tahun	1 kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	> 5 kali
Perempuan	17-25 Tahun	1 kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	> 25 Tahun	1 kali
Perempuan	< 16 Tahun	1 kali
Laki-Laki	< 16 Tahun	1 kali
Perempuan	< 16 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	> 25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	17-25 Tahun	2-4 Kali
Perempuan	< 16 Tahun	1 kali
Perempuan	> 25 Tahun	2-4 Kali

Lampiran 5. Deskripsi Data Responden

		Statistics		
		JENIS KELAMIN	USIA	FREKUENSI BELANJA
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		1.5300	1.9800	2.0100
Median		2.0000	2.0000	2.0000
Std. Deviation		.50161	.56818	.64346
Minimum		1.00	1.00	1.00
Maximum		2.00	3.00	3.00



		JENIS KELAMIN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	47	47.0	47.0	47.0
	Perempuan	53	53.0	53.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

		USIA			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 16 Tahun	17	17.0	17.0	17.0
	17-25 Tahun	68	68.0	68.0	85.0
	> 25 Tahun	15	15.0	15.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

FREKUENSI BELANJA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	20	20.0	20.0	20.0
	2 - 4 kali	59	59.0	59.0	79.0
	> 5 kali	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Lampiran 6. Hasil Output Perhitungan SPSS for Windows Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Keputusan Konsumen (Y)

Coefficients^a

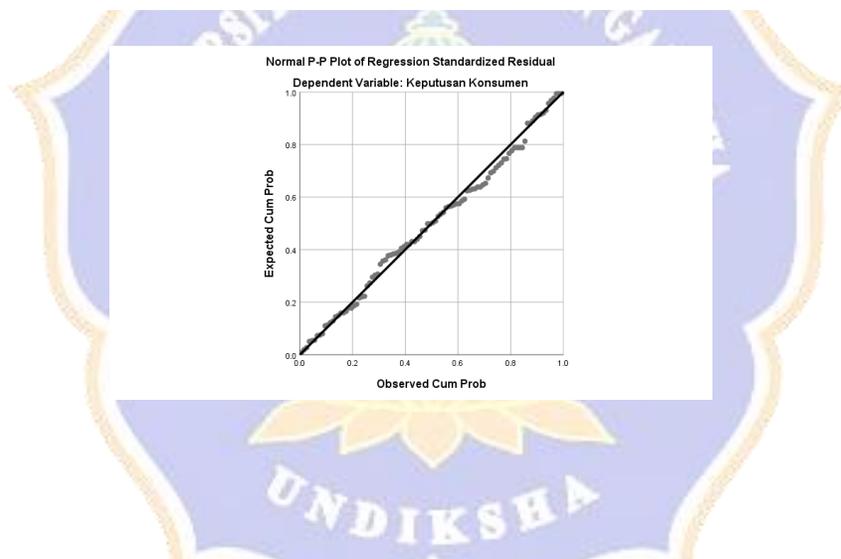
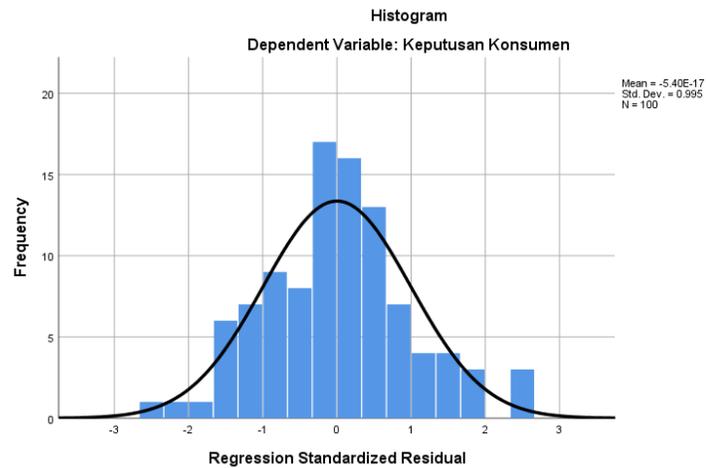
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	22.733	3.701		6.143	.000
	Kualitas Pelayanan	.409	.065	.536	6.292	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Konsumen



Lampiran 7. Hasil Output Perhitungan SPSS for Windows Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas



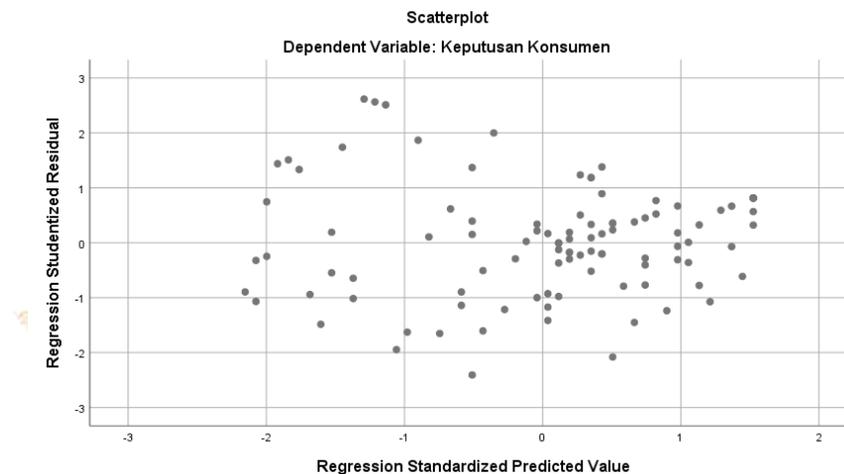
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	8.21873693
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.046
Test Statistic		.061

Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}
------------------------	---------------------

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

2. Uji heteroskedasitas



3. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.733	3.701		6.143	.000		
	Kualitas Pelayanan	.409	.065	.536	6.292	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

Lampiran 8. Dokumentasi





Lampiran 9. Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Putu Hendrawan lahir di Anturan pada tanggal 6 Juli 2000, Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Komang Arianta dan Ibu Ketut Susiani. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis bertempat tinggal di Desa Anturan, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 2 Anturan dan lulus pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2018, penulis lulus dari SMK Pariwisata Triatma Jaya dengan jurusan Akomodasi Perhotelan dan melanjutkan ke Universitas Pendidikan Ganesha dengan jurusan Pendidikan Ekonomi. Pada tahun 2024 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen di Toko Fortuna Jaya”. Selanjutnya, mulai tahun 2018 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Pendidikan Ekonomi di Universitas Pendidikan Ganesha.

