

REPUBLIC INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202345218, 14 Juni 2023

Pencipta

Nama : **Muhammad Arif, SE., M.M dan Rio Dermawan Nasution**
Alamat : **Jl. Bayu Urip Lingk IV, Terjun, Medan, Sumatera Utara, 20256**
Kewarganegaraan : **Indonesia**

Pemegang Hak Cipta

Nama : **Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**
Alamat : **Jl. Kapten Mochtar Basri No. 3 Glugur Darat II, Medan, Sumatera Utara, 20238**
Kewarganegaraan : **Indonesia**

Jenis Ciptaan : **Resume/Ringkasan**
Judul Ciptaan : **Output Model Kepuasan Customer Menggunakan Empat Variabel**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali : **17 Januari 2023, di Medan**
di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia

Jangka waktu perlindungan : **Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.**

Nomor pencatatan : **000478146**

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.

a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri



Anggoro Dasananto
NIP. 196412081991031002

Disclaimer:

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.

OUTPUT MODEL KEPUASAN CUSTOMER MENGGUNAKAN EMPAT VARIABEL

Pemegang Hak Cipta:

Muhammad Arif¹, Rio Dermawan Nasution²

*Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan*

Hasil pengolahan data dengan SPSS tentang pengaruh variabel Promosi (X1), Pelayanan (X2) dan Kepercayaan (X3) terhadap Kepuasan Customer (Y) dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	→	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.326	4.107	6.896	.000
	Promosi	-.141	.058	-.210	.018
	Pelayanan	.146	.057	.227	.012
	Kepercayaan	.347	.077	.404	.000

Tabel Hasil

Berdasarkan gambar di atas yang berisi kesimpulan hasil penelitian, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji parsial untuk variabel promosi diperoleh thitung (-2,413) > ttabel (1,984) dengan nilai signifikansi sebesar 0,018 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh negatif dan signifikan promosi terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil uji parsial untuk variabel pelayanan diperoleh thitung (2,561) > ttabel (1,984) dengan nilai signifikansi sebesar 0,012 < 0,05 maka Ho di tolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial bahwa ada pengaruh signifikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil uji parsial untuk variabel kepercayaan diperoleh thitung (4,534) > ttabel (1,984) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka Ho di tolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial bahwa ada pengaruh signifikan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.