

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN NILAI PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UD TIRTA JAYA USAHA

Dengan Hormat,

Kuesioner ini ditujukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Ponsel Di Era Pandemi(Studi Pada Erafone Cabang Malang)”. Yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan Studi Program S1 Jurusan Manajemen Pemasaran STIE MALANGKUÇEÇWARA (ABM) Malang.

Untuk ini Penulis mohon bantuan saudara/i untuk bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Peneliti berjanji akan menjaga kerahasiaan jawaban saudara/i dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

Atas perhatian dan ketersediaannya Penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

Imam Yusuf Wahyudi

Lampiran 2 Data Responden

DATA RESPONDEN

Pertama-tama saya ucapkan terimakasih atas waktu yang telah diluangkan untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mendukung penelitian saya yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN NILAI PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UD TIRTA JAYA USAHA”** Besar harapan saya agar kuesioner ini dapat diisi dengan sebaikbaiknya sehingga bisa berguna bagi penelitian saya. Atas kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

1. Data Pribadi Responden

- a. Jenis Kelamin :
- b. Umur :
 - a). Di Bawah 15 Tahun
 - b). 15 – 24 Tahun
 - c) 25 – 34 Tahun
 - d) 35 – 44 Tahun
 - e) Di Atas 44 Tahun
- c. Pendidikan :
 - a) SD
 - b) SMP
 - c) SMA
 - d) D3/D4/S1
 - e) S2/S3
- d. Pekerjaan
 - a) Pelajar / Mahasiswa
 - b) PNS / Guru / POLRI
 - c) Karyawan Swasta
 - d) Tidak Bekerja/ Pensiunan
 - e) Lainnya

2. Petunjuk Pengisian

Pada setiap pernyataan di bawah ini, Saudara dimohon untuk menjawab dengan sejujur-jujurny. Berilah tanda (●) untuk jawaban yang menurut Saudara sesuai. Adapun masing-masing jawaban memiliki arti sebagai berikut:

Jawaban Responden	Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Cukup Setuju (CS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Lampiran 3 Pertanyaan Kuisoner

PERTANYAAN KUISONER

Kategori	Indikator	Pertanyaan	Pengukuran
Kualitas Produk	Peformance (Kinerja)	Menurut saya, Susu Pujon merupakan minuman siap saji yang menyehatkan	
	Durability (Daya Tahan)	Menurut Saya, Susu Pujon memiliki masa kadaluarsa yang lama	
	Conformance to Specifications (kesesuaian dengan spesifikasi)	Menurut Saya, Susu Pujon memiliki berbagai macam variasi rasa sesuai yang diinginkan	
	Features (fitur)	Menurut Saya, Susu Pujon memiliki kemasan gelas plastik yang ditutup rapat dan tidak mudah tumpah	
	Reliabilty (reliabilitas)	Menurut Saya, Susu Pujon banyak diminati oleh semua kalangan	
	Aesthetics (estetika)	Menurut Saya, Susu Pujon memiliki kemasan yang unik dan praktis	
	Perceived Quality (kesan kualitas)	Menurut Saya, Susu Pujon memiliki rasa yang lebih segar dibandingkan dengan susu cair merek lain	
Kualitas Pelayanan	Bukti Langsung (Tangible)	Menurut Saya, Pelayanan dari pegawai Susu Pujon bersikap ramah dan sopan	
	Kehandalan (Reliability)	Menurut Saya, Pelayanan yang diberikan pegawai Susu Pujon akurat dan terpercaya	
	Daya Tanggap (Responsiveness)	Menurut Saya, Pelayanan yang	

		diberikan pegawai Susu Pujon cepat tanggap	
	Jaminan (Assurance)	Menurut saya Pelayanan yang diberikan pegawai Susu Pujon memiliki jaminan diganti jika terjadi kesalahan dalam membuat pesanan	
	Perhatian (Empathy)	Menurut saya, Pelayanan yang diberikan pegawai Susu Pujon sangat diperhatikan, karena menyediakan kursi untuk menunggu pesanan yang sedang dibuat	
Nilai Pelanggan	Nilai Emosional (Emotional value)	Menurut saya, Susu Pujon memberikan manfaat bagi nutrisi tubuh	
	Nilai Sosial (Social value)	Menurut saya, Susu Pujon merupakan salah satu merek terkenal produk olahan susu sapi	
	Nilai Kualitas/Performa Jasa (Quality/performance value)	Menurut saya, Susu Pujon memiliki citra rasa yang berbeda dari varian susu sapi lainnya	
Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian harapan	Menurut saya, Fasilitas penunjang yang disediakan sangat memadai, misalnya kursi dan meja untuk menikmati minuman di tempat	
	Minat berkunjung kembali	Menurut saya, Pelayanan dan minuman yang bervariasi membuat konsumen berminat	

		untuk berkunjung kembali	
	Kesediaan merekomendasikan	Menurut saya, Susu Sapi Pujon menjadi pilihan yang terbaik disaat cuaca panas untuk menghilangkan dahaga	

Lampiran 4 SPSS

DATA RESPONDEN

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	50	45.0	45.5	45.5
	Perempuan	60	54.1	54.5	100.0
	Total	110	99.1	100.0	
Missing	System	1	.9		
Total		111	100.0		

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10 - 20 Tahun	26	23.4	23.6	23.6
	21 - 31 Tahun	46	41.4	41.8	65.5
	32 - 42 Tahun	28	25.2	25.5	90.9
	43 - 53 Tahun	6	5.4	5.5	96.4
	> 53 tahun	4	3.6	3.6	100.0
	Total	110	99.1	100.0	
Missing	System	1	.9		
Total		111	100.0		

Uji Validitas

Kualitas Produk

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
X1.1	Pearson Correlation	1	.255**	.127	.198*	.214*	.087	.142
	Sig. (2-tailed)		.007	.185	.038	.025	.367	.139
	N	110	110	110	110	110	110	110
X1.2	Pearson Correlation	.255**	1	.076	.205*	.220*	.246**	.066
	Sig. (2-tailed)	.007		.430	.031	.021	.009	.495
	N	110	110	110	110	110	110	110
X1.3	Pearson Correlation	.127	.076	1	.045	.019	.039	.264**

	Sig. (2-tailed)	.185	.430		.638	.845	.685	.005
	N	110	110	110	110	110	110	110
X1.4	Pearson Correlation	.198*	.205*	.045	1	.246**	.120	.198*
	Sig. (2-tailed)	.038	.031	.638		.010	.212	.039
	N	110	110	110	110	110	110	110
X1.5	Pearson Correlation	.214*	.220*	.019	.246**	1	.337**	.309**
	Sig. (2-tailed)	.025	.021	.845	.010		.000	.001
	N	110	110	110	110	110	110	110
X1.6	Pearson Correlation	.087	.246**	.039	.120	.337**	1	.294**
	Sig. (2-tailed)	.367	.009	.685	.212	.000		.002
	N	110	110	110	110	110	110	110
X1.7	Pearson Correlation	.142	.066	.264**	.198*	.309**	.294**	1
	Sig. (2-tailed)	.139	.495	.005	.039	.001	.002	
	N	110	110	110	110	110	110	110
Total_X1	Pearson Correlation	.507**	.523**	.393**	.517**	.634**	.601**	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kualitas Pelayanan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.324**	.212*	.161	.213*	.593**
	Sig. (2-tailed)		.001	.026	.093	.026	.000
	N	110	110	110	110	110	110
X2.2	Pearson Correlation	.324**	1	.218*	.040	.256**	.583**
	Sig. (2-tailed)	.001		.022	.679	.007	.000
	N	110	110	110	110	110	110
X2.3	Pearson Correlation	.212*	.218*	1	.270**	.269**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.026	.022		.004	.005	.000
	N	110	110	110	110	110	110
X2.4	Pearson Correlation	.161	.040	.270**	1	.308**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.093	.679	.004		.001	.000
	N	110	110	110	110	110	110
X2.5	Pearson Correlation	.213*	.256**	.269**	.308**	1	.676**

	Sig. (2-tailed)	.026	.007	.005	.001		.000
	N	110	110	110	110	110	110
Total_X2	Pearson Correlation	.593**	.583**	.661**	.572**	.676**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Nilai Pelanggan

Correlations

		Z.1	Z.2	Z.3	Total_Z
Z.1	Pearson Correlation	1	.389**	.208*	.752**
	Sig. (2-tailed)		.000	.029	.000
	N	110	110	110	110
Z.2	Pearson Correlation	.389**	1	.279**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000
	N	110	110	110	110
Z.3	Pearson Correlation	.208*	.279**	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	.029	.003		.000
	N	110	110	110	110
Total_Z	Pearson Correlation	.752**	.765**	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Y.1	Y.2	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.414**	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	110	109	110
Y.2	Pearson Correlation	.414**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	109	109	109

Total_Y	Pearson Correlation	.845**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	110	109	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Realibilitas

Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.604	7

Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.596	5

Nilai Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.554	3

Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.585	2

Uji Asumsi Klasik

Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.89773520
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.035
	Negative	-.048
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

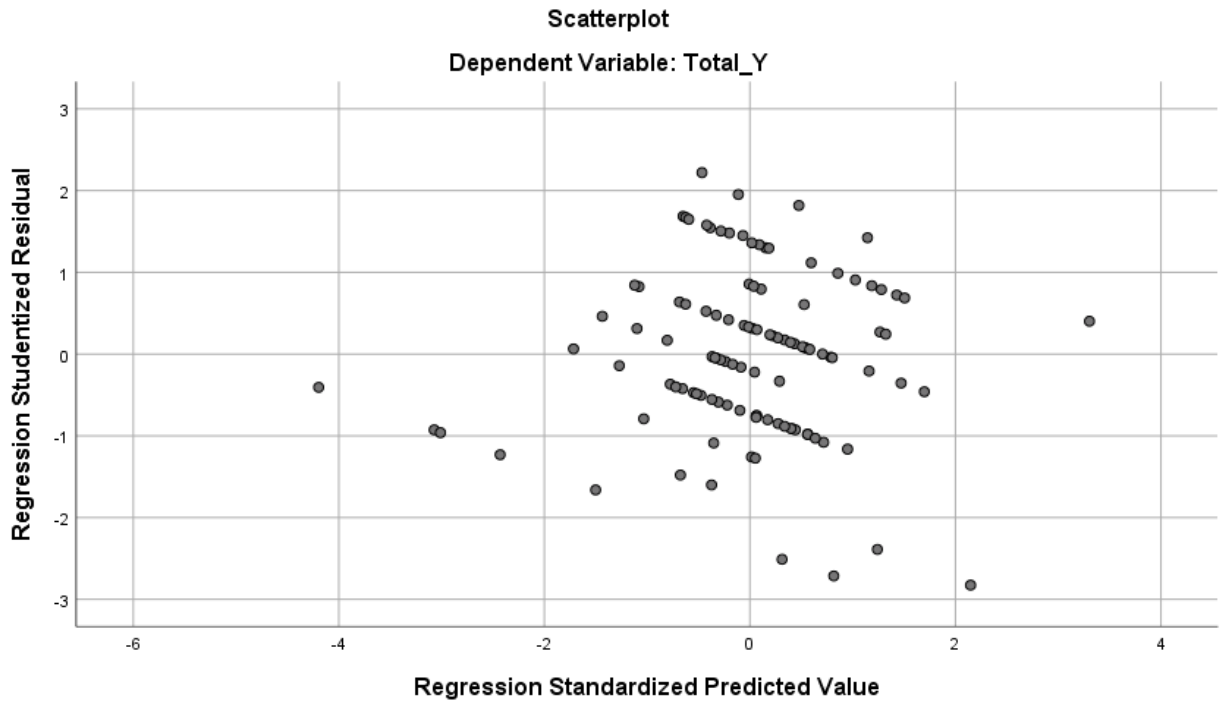
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Multi

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.045	1.154		.906	.367		
	Total_X1	.105	.048	.210	2.166	.033	.828	1.208
	Total_X2	.131	.059	.222	2.232	.028	.788	1.270
	Total_Z	.093	.084	.113	1.115	.268	.759	1.318

a. Dependent Variable: Total_Y

Hetero



Analisis Jalur Path
Regrsi I

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.771	1.307		2.119	.036
	Total_X1	.158	.054	.262	2.939	.004
	Total_X2	.242	.064	.339	3.810	.000

a. Dependent Variable: Total_Z

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.491 ^a	.241	.227	2.226

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_Z

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	168.546	2	84.273	17.009	.000 ^b
	Residual	530.145	107	4.955		
	Total	698.691	109			

a. Dependent Variable: Total_Z

b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Regrsi II

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.045	1.154		.906	.367
	Total_X1	.105	.048	.210	2.166	.033
	Total_X2	.131	.059	.222	2.232	.028
	Total_Z	.093	.084	.113	1.115	.268

a. Dependent Variable: Total_Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.419 ^a	.175	.152	1.924

a. Predictors: (Constant), Total_Z, Total_X1, Total_X2

b. Dependent Variable: Total_Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83.411	3	27.804	7.508	.000 ^b
	Residual	392.552	106	3.703		
	Total	475.964	109			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_Z, Total_X1, Total_X2

