

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH KENYAMANAN BERBELANJA, KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDOMARET

(Studi Pada Konsumen Indomaret Di Kota Ambon)

Petunjuk pengisian :

1. Dimohon untuk Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk dapat membaca dengan cermat butir-butir pernyataan yang terdapat pada lembaran berikut ini, kemudian pilih salah satu jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan yang anda alami, dan berikut tanda centang (✓) pada salah satu jawaban pilihan anda.
2. Apapun jawaban dari anda akan dijamin kerahasiaannya.
3. Apabila anda ingin mengubah pilihan yang telah anda tandai maka berilah tanda silang (x) pada pilihan semula, dan kemudian beralih tanda centang (✓) pada pilihan baru.

Data Responden :

Bapak/Ibu/Sdr(i) dimohon untuk dapat menjawab pertanyaan berikut dibawah ini dengan tanda centang (✓) :

1. Nama :
2. Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan
3. Usia :

Pengisian Kuisisioner Penelitian

Dibawah ini adalah tabel penilaian anda terhadap pengaruh kenyamanan berbelanja, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen. Jawaban dibagi atas 5 macam dari 1 s.d 5, semakin tinggi angka semakin tinggi pula tingkat responden. Mohon untuk anda dapat memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang disediakan sesuai dengan penilaian anda.

Keterangan :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Kenyamanan Berbelanja (X1)

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Halaman maupun ruangan terjaga kebersihannya (X1.1)					
Ruangan ditata serapi mungkin dan terasa luas (X1.2)					
Terasa sejuk karena tersedia pendingin ruangan (X1.3)					

Kualitas Pelayanan (X2)

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Menjamin semua konsumen dilayani dengan baik tanpa pandang bulu (X2.1)					
Melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah (X2.2)					
Memberikan layanan terbaik langsung kepada konsumen tanpa janji-janji (X2.3)					

Kelengkapan Produk (X3)

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Tersedia beragam jenis produk (X3.1)					
Produk bervariasi mulai dari ukuran, harga juga kualitas (X3.2)					
Produk yang dijual selalu tersedia (X3.3)					

Kepuasan Konsumen (Y)

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Betah berlama-lama jika sedang berbelanja (Y1)					
Memberikan ulasan dan rating yang positif (Y2)					
Selalu menjadikan Indomaret sebagai tempat berbelanja kebutuhan pokok sehari-hari (Y3)					

LAMPIRAN 2

Rekapitulasi Jawaban Responden

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3	Y1	Y2	Y3	Y
1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
2	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9
3	5	4	4	13	5	4	5	14	4	5	4	13	4	5	5	14
4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
5	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
6	2	1	2	5	2	2	2	6	2	3	1	6	4	5	5	14
7	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13	5	5	5	15
8	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12
9	1	2	2	5	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9
10	4	5	5	14	5	5	5	15	4	4	5	13	4	5	4	13
11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	5	4	5	14
12	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	4	14	5	4	5	14
13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10
14	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	12
15	3	3	2	8	3	3	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6
16	4	5	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15
17	4	4	4	12	5	4	5	14	5	4	5	14	4	4	5	13
18	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	4	13	4	4	5	13
19	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	5	15
20	4	4	5	13	4	4	5	13	5	5	4	14	5	5	5	15
21	1	2	2	5	3	3	2	8	2	2	3	7	2	2	2	6
22	4	5	5	14	4	4	5	13	3	3	3	9	4	4	5	13
23	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15
24	4	4	5	13	5	4	5	14	3	3	3	9	5	5	4	14
25	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	5	14	4	4	4	12
26	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15
27	4	5	4	13	4	4	4	12	3	3	3	9	5	5	5	15
28	5	4	4	13	4	5	5	14	3	3	3	9	3	3	3	9
29	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	5	15	4	4	4	12
30	5	5	4	14	4	5	5	14	5	4	4	13	4	5	5	14

31	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14
32	1	1	1	3	2	1	1	4	2	3	3	8	2	2	2	6
33	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
34	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13
35	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12
36	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
37	4	5	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14
38	4	4	4	12	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	5	15
39	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	5	15	4	4	5	13
40	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12
41	4	5	5	14	4	4	5	13	4	5	5	14	5	4	4	13
42	5	4	4	13	5	5	4	14	4	5	5	14	4	4	4	12
43	4	4	4	12	5	5	4	14	4	5	4	13	5	5	4	14
44	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9
45	4	5	4	13	4	4	5	13	5	4	5	14	4	4	4	12
46	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
47	4	5	5	14	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14
48	4	5	5	14	4	4	5	13	4	5	5	14	4	4	5	13
49	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	5	14	5	4	5	14
50	1	1	1	3	3	3	1	7	5	4	4	13	4	4	4	12
51	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
52	5	5	4	14	4	4	3	11	4	5	4	13	4	5	5	14
53	5	5	5	15	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
54	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	5	14	4	4	4	12
55	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9
56	5	4	4	13	3	3	4	10	5	4	5	14	5	4	5	14
57	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	5	15
58	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
59	5	4	5	14	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	4	13
60	4	4	5	13	5	5	4	14	5	4	4	13	4	5	5	14
61	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	5	14	5	4	5	14
62	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	4	14	4	4	5	13
63	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12
64	4	4	5	13	5	4	5	14	4	4	4	12	4	5	5	14

65	3	2	2	7	2	2	2	6	2	3	1	6	1	1	2	4
66	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15
67	5	4	5	14	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	5	15
68	5	5	5	15	4	4	5	13	5	4	5	14	5	5	4	14
69	2	3	3	8	3	3	3	9	4	4	5	13	4	5	4	13
70	5	5	5	15	5	4	4	13	4	5	5	14	4	5	4	13
71	4	4	4	12	5	5	4	14	5	5	4	14	4	4	5	13
72	5	5	5	15	4	4	5	13	5	4	4	13	5	4	5	14
73	5	4	5	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	4	14
74	4	5	5	14	4	5	4	13	4	4	5	13	5	4	5	14
75	3	3	4	10	3	3	3	9	5	5	4	14	4	4	4	12
76	4	5	4	13	5	4	4	13	5	4	4	13	5	5	5	15
77	5	4	5	14	5	4	5	14	4	4	5	13	4	4	4	12
78	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9
79	2	2	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
80	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	4	14
81	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15
82	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	4	13
83	4	4	5	13	5	5	4	14	5	4	5	14	4	4	5	13
84	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12
85	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
86	4	4	5	13	4	5	5	14	5	4	4	13	5	4	5	14
87	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14	5	4	5	14
88	3	3	4	10	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	13
89	4	4	4	12	5	5	5	15	4	5	4	13	4	5	4	13
90	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14
91	4	4	4	12	3	4	4	11	4	5	5	14	5	5	5	15
92	5	5	5	15	3	4	5	12	5	4	5	14	5	5	5	15
93	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	4	14
94	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	3	10	3	3	3	9
95	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	4	12
96	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	5	13	5	5	5	15
97	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
98	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10

99	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
100	3	2	2	7	1	3	3	7	1	1	3	5	3	3	2	8
101	4	5	5	14	5	4	5	14	4	5	4	13	4	5	5	14
102	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	4	12
103	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	4	14	5	4	4	13
104	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	1	3	1	1	1	3
105	4	4	4	12	4	5	4	13	5	4	5	14	4	4	4	12
106	5	4	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15	4	4	4	12
107	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
108	3	3	2	8	2	2	1	5	2	2	1	5	1	2	2	5
109	5	4	4	13	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15

LAMPIRAN 3

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel uji validitas

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	kenyamanan Belanja
X1.1	Pearson Correlation	1	,643**	,654**	,852**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	109	109	109	109
X1.2	Pearson Correlation	,643**	1	,795**	,912**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	109	109	109	109
X1.3	Pearson Correlation	,654**	,795**	1	,916**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109
kenyamanan Belanja	Pearson Correlation	,852**	,912**	,916**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109

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

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	Kualitas Pelayanan
X2.1	Pearson Correlation	1	,622**	,472**	,832**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000

	N	109	109	109	109
X2.2	Pearson Correlation	,622**	1	,586**	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	109	109	109	109
X2.3	Pearson Correlation	,472**	,586**	1	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,832**	,878**	,811**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Kelengkapan Produk
X3.1	Pearson Correlation	1	,629**	,629**	,857**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	109	109	109	109
X3.2	Pearson Correlation	,629**	1	,693**	,885**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	109	109	109	109
X3.3	Pearson Correlation	,629**	,693**	1	,885**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109
Kelengkapan Produk	Pearson Correlation	,857**	,885**	,885**	1

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109

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

Tabel uji reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	7.9450	4.460	.838	.938
x1.2	7.8807	4.273	.888	.900
x1.3	7.8624	4.046	.896	.893

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

x2.1	8.0275	3.990	.832	.882
x2.2	7.9908	4.028	.865	.856
x2.3	7.9633	3.925	.805	.906

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	8.0550	3.941	.845	.883
x3.2	7.9817	4.018	.843	.885
x3.3	8.0183	3.907	.834	.892

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	8.1376	3.861	.899	.916

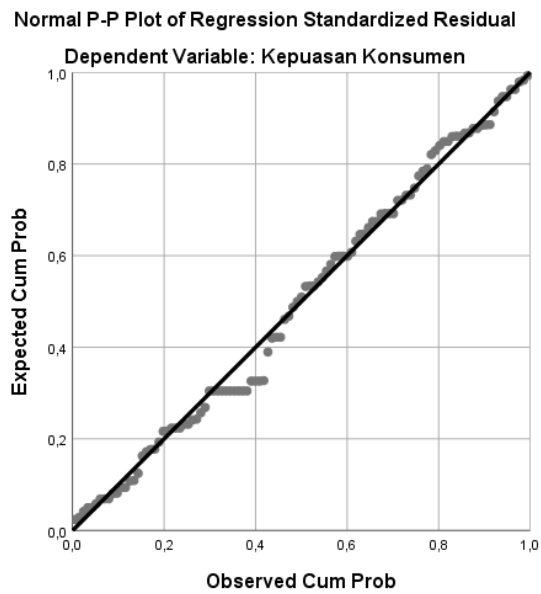
y2	8.1284	3.965	.893	.921
y3	8.1009	3.962	.878	.932

LAMPIRAN 4

Hasil Uji Asumsi Kalsik

Tabel Uji Nomalitas

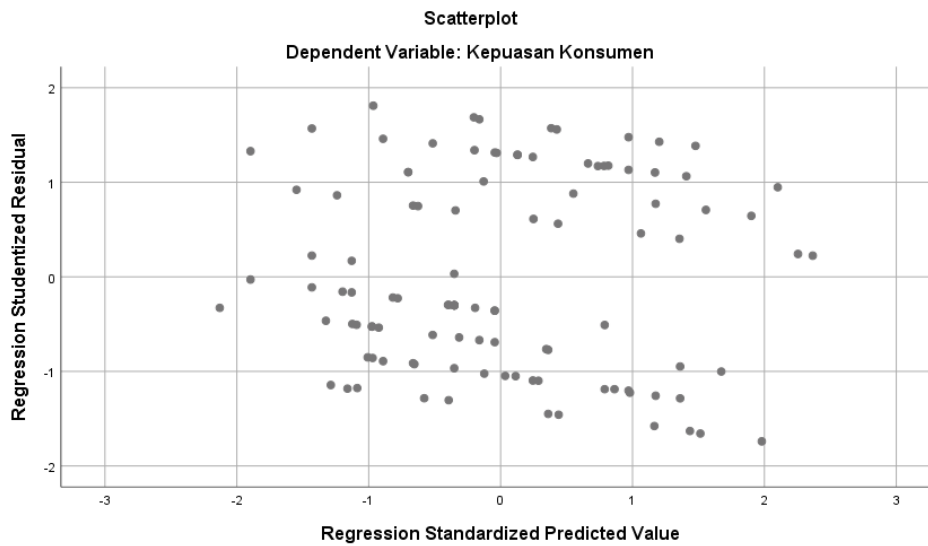
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		109
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.23324814
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.076
	Negative	-.036
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.137 ^c



Tabel Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
kenyamanan Belanja	,344	2,908
Kualitas Pelayanan	,341	2,934
Kelengkapan Produk	,441	2,266

Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas



Tabel Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,769 ^a	,591	,580	1,276	2,092

a. Predictors: (Constant), Kelengkapan Produk, kenyamanan Belanja, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

LAMPIRAN 5

Hasil Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,023	,887		2,280	,025		
	kenyamanan Belanja	,320	,105	,323	3,036	,003	,344	2,908
	Kualitas Pelayanan	,317	,110	,307	2,868	,005	,341	2,934
	Kelengkapan Produk	,211	,092	,216	2,300	,023	,441	2,266

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Uji Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,023	,887		2,280	,025
	kenyamanan Belanja	,320	,105	,323	3,036	,003
	Kualitas Pelayanan	,317	,110	,307	2,868	,005
	Kelengkapan Produk	,211	,092	,216	2,300	,023

Uji Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247,387	3	82,462	50,652	,000 ^b
	Residual	170,943	105	1,628		
	Total	418,330	108			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kelengkapan Produk, kenyamanan Belanja, Kualitas Pelayanan

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.720	.712	1.57624

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y