

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN HARGA PADA SALON NBEAUTYCARE MALANG

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner yang penulis susun dalam rangka pelaksanaan penelitian. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan tidak akan mempengaruhi kedudukan maupun jabatan, mengingat kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr akan kami jaga.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas diri saudara dengan keadaan yang sebenarnya :

- | | | | | |
|----|-----------------------|---|--------------------------------|--------------------------|
| a | Nama responden | : | | |
| b | Umur | : | 1. <15 tahun | <input type="checkbox"/> |
| | | | 2. 15 s/d 20 tahun | <input type="checkbox"/> |
| | | | 3. 21 s/d 25 tahun | <input type="checkbox"/> |
| | | | 4. 26 s/d 30 tahun | <input type="checkbox"/> |
| | | | 5. 31 s/d 35 tahun | <input type="checkbox"/> |
| | | | 6. 36 s/d 40 tahun | <input type="checkbox"/> |
| | | | 7. > 40 tahun | <input type="checkbox"/> |
| c. | Pekerjaan | | 1. PNS | <input type="checkbox"/> |
| | | | 2. Swasta | <input type="checkbox"/> |
| | | | 3. Pelajar / Mahasiswa | <input type="checkbox"/> |
| | | | 4. Ibu Rumah Tangga | <input type="checkbox"/> |
| | | | 5. Lainnya | <input type="checkbox"/> |
| d. | Penghasilan per bulan | : | 1. < Rp 2.500.000 | <input type="checkbox"/> |
| | | | 2. Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000 | <input type="checkbox"/> |
| | | | 3. Rp 5.000.000 – Rp 7.500.00 | <input type="checkbox"/> |
| | | | 4. > Rp 7.500.000 | <input type="checkbox"/> |

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr.

1. Sangat Setuju (SS) 2. Setuju (S) 3. Netral (N)
4. Tidak Setuju (TS) 5. Sangat Tidak Setuju (STS)

Kualitas Layanan	Pilihan Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
Pegawai salon ini sigap dalam melayani konsumen					
Pegawai menginformasikan atau menawarkan promo-promo yang ada di salon					
Pegawai salon ini selalu memberikan struck belanja kepada konsumen					
Saya merasa nyaman berada di ruangan salon					
Para pegawai salon ini selalu melayani dengan ramah dan sopan					

Promosi	Pilihan Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
Salon ini rutin memberikan beragam promosi yang menarik lewat Instagram atau Tiktok					
Banyak perawatan baru dengan promo menarik yang di tawarkan oleh salon					
Saya tertarik dengan program giveaway di Instagram/ Tiktok dari salon ini					
Saya tertarik dengan berbagai promo untuk membership salon ini					

Harga	Pilihan Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
Harga perawatan di salon ini terjangkau bagi saya					
Biaya perawatan yang saya belanjakan di sepadan dengan manfaat yang saya dapatkan					
Harga perawatan yang di tawarkan salon ini mampu bersaing dengan salon lainnya					
Harga di salon ini wajar (tidak terlalu mahal / murah)					

Kepuasan Pelanggan	Pilihan Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
Saya merasa puas dengan berbagai macam perawatan yang tersedia di salon					
Saya merasa puas dengan adanya promo perawatan di salon ini					
Saya sering merekomendasikan perawatan di salon ini pada rekan/teman/kerabat saya					
Para pegawai salon selalu melayani dengan ramah dan sopan					

Tabel Tabulasi

1. Kualitas Pelayanan

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
5	4	3	4	3
1	1	1	1	1
2	1	3	1	2
3	3	3	4	4
3	2	4	4	2
2	2	2	3	2
1	1	1	3	1
5	4	4	5	4
3	4	4	3	3
1	2	2	3	1
3	3	3	1	3
2	3	2	2	3
1	3	1	1	1
1	2	3	3	3
2	2	2	2	2
2	2	2	2	2
3	3	2	3	2
1	1	1	3	1
1	2	2	2	2
2	2	2	3	2
2	1	1	2	2
2	2	2	3	2
2	2	1	2	1
2	2	2	2	2
2	1	2	2	1
2	2	3	3	3
2	2	1	3	1
2	2	2	3	1
2	2	2	3	2
2	2	2	1	2
1	1	1	3	1
1	1	1	1	1
3	2	1	1	2
3	2	2	2	2
1	1	1	1	1
1	2	2	1	2
2	2	2	2	2
1	2	2	2	4

2	2	3	2	3
2	3	2	2	2
1	2	2	1	2
2	2	3	3	1
1	2	2	2	1
2	2	2	3	3
2	2	3	2	2
2	2	3	2	1
2	3	2	2	3
2	2	3	2	3
1	2	3	1	2
1	2	2	3	2
1	2	3	1	3
2	2	2	3	3
1	2	1	2	4
1	1	2	2	4
3	2	4	2	3
2	2	1	1	2
1	2	3	2	2
2	4	3	2	3
2	3	3	2	3
2	3	2	3	2
3	2	4	2	3
1	1	2	2	4
2	3	3	3	2
1	3	2	2	3
2	3	2	4	2
4	3	2	4	4
2	3	2	3	2
2	3	4	2	2
2	3	2	2	2
3	2	3	2	4
2	2	2	2	2
1	2	2	3	3
1	2	1	3	1
3	2	4	2	4
1	1	3	1	3
2	1	1	1	1
1	3	2	3	3
2	2	4	3	2
1	2	2	2	1
2	2	3	3	2

1	2	3	1	3
3	4	2	4	2
2	3	2	3	3
2	3	2	3	2
2	2	1	3	1

2. Promosi

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
3	3	4	4
1	1	1	1
1	3	1	2
4	4	3	3
2	3	3	4
2	2	2	1
1	3	1	3
4	2	5	5
4	3	3	3
2	2	5	5
2	2	2	2
2	1	2	3
1	2	1	1
2	2	2	3
2	3	3	3
2	2	2	2
2	3	3	3
2	2	1	3
3	2	1	1
2	2	2	2
2	3	2	1
3	3	3	3
1	1	2	3
3	3	3	3
1	2	3	1
2	3	2	2
1	2	3	3
2	1	2	2
1	1	1	3
2	1	3	1
2	2	1	3
3	2	3	2

3	3	1	1
3	1	3	3
2	2	2	2
2	4	4	1
2	2	2	2
2	1	1	1
3	3	2	2
3	3	3	3
1	1	1	2
2	3	1	1
2	2	1	1
1	3	3	3
3	3	2	1
3	3	1	2
2	3	3	3
2	2	2	3
1	3	2	2
1	2	3	2
1	2	3	1
3	3	2	2
2	2	4	4
4	4	2	2
2	3	2	2
2	4	4	4
2	3	3	2
2	4	3	2
2	4	3	2
2	3	2	1
2	3	2	2
1	2	4	5
2	3	2	1
1	3	2	2
2	4	2	3
1	3	5	3
3	2	1	3
2	4	3	2
2	3	3	2
2	3	1	3
2	2	2	2
1	2	2	3
3	3	1	3
2	3	2	4

1	2	3	3
3	1	1	1
2	3	3	3
4	2	4	3
1	1	3	5
3	2	3	3
2	1	2	1
3	4	2	3
2	4	2	4
4	3	2	4
2	3	2	1

3. Harga

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4
4	4	4	5
1	1	1	1
2	3	2	2
4	3	4	4
4	3	4	4
2	3	2	3
2	2	3	2
5	5	5	4
4	3	3	3
1	3	3	3
2	2	2	2
2	2	2	3
3	3	3	3
2	3	2	3
3	3	2	2
2	2	2	2
2	3	2	2
2	2	1	3
2	2	1	2
1	3	3	3
1	1	1	2
2	2	2	3
2	3	1	3
3	3	3	3
2	2	1	2
1	2	3	3

1	2	3	3
2	2	1	2
1	2	3	3
2	3	2	2
2	2	1	1
1	1	2	2
1	2	1	1
1	1	3	3
1	2	3	4
2	2	3	2
2	2	2	2
1	2	2	1
2	2	2	2
1	2	3	3
2	2	2	1
2	2	2	3
2	2	1	1
1	1	2	2
1	2	2	3
1	1	2	3
2	1	1	3
1	2	1	3
1	2	3	2
1	2	2	3
3	2	1	3
2	1	2	3
4	4	2	2
2	2	3	2
2	2	3	2
1	1	3	3
2	3	2	3
3	2	3	2
2	3	2	2
1	2	3	2
2	2	1	1
1	1	4	4
1	2	1	3
3	2	2	2
2	3	2	2
1	1	3	4
2	1	3	1
3	1	2	3

3	3	4	2
1	1	2	1
2	3	2	3
2	2	3	2
1	1	3	2
3	4	2	2
2	2	1	1
1	2	1	1
1	3	2	3
2	1	2	3
1	1	3	3
4	2	3	4
3	1	1	1
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	4	2
3	2	2	1

4. Kepuasan Pelanggan

Y1	Y2	Y3	Y4
4	4	5	4
1	1	1	1
2	1	3	3
4	3	1	3
4	4	5	3
2	1	1	1
3	2	3	2
4	5	4	3
3	4	4	3
4	4	3	5
2	2	3	3
1	2	3	2
3	2	3	2
2	3	2	3
2	2	1	3
2	2	2	2
3	3	3	2
2	2	1	1
2	2	1	2

3	3	1	3
2	3	2	2
2	2	3	2
1	1	3	2
2	2	2	2
1	1	3	2
2	2	3	3
2	2	1	1
1	2	1	2
3	3	3	3
1	2	2	2
3	3	3	1
3	1	1	1
2	2	3	1
1	1	2	2
1	2	3	4
2	1	1	1
3	3	3	3
2	2	2	3
1	3	3	1
1	2	3	3
2	2	2	1
3	3	2	1
1	2	2	2
3	1	3	1
1	3	3	2
1	2	2	3
4	2	1	3
1	2	3	3
1	2	2	2
1	2	3	3
4	1	2	3
1	2	3	2
2	4	2	5
1	2	3	4
2	3	2	3
5	4	3	2
2	3	2	3
3	2	1	1
2	4	2	3
1	2	2	2
2	2	3	4

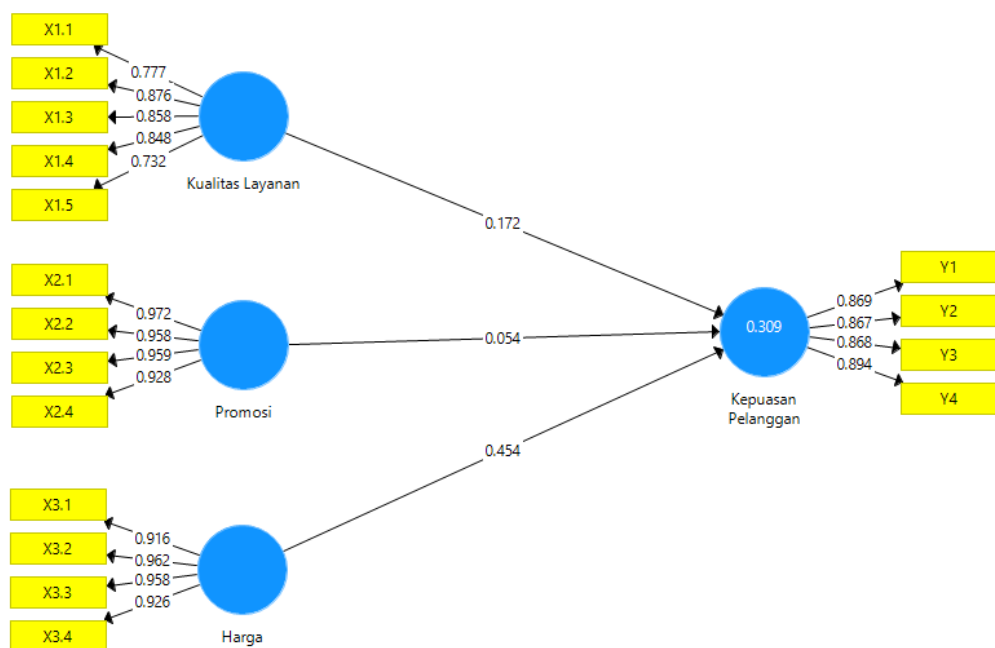
4	4	2	1
1	1	2	3
1	2	2	3
2	2	3	2
5	4	3	1
2	2	1	3
1	3	2	2
3	2	4	2
2	3	2	3
2	1	2	3
2	4	2	3
1	3	2	1
2	3	1	1
1	2	4	4
2	2	2	3
1	2	3	2
2	2	4	3
2	1	4	4
4	4	3	2
1	3	2	2
2	2	2	2
3	3	3	3
3	2	4	2
3	3	1	1

Lampiran. Output Smart PLS

Statistik Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel	N	Rata-rata	Median	Minimum	Maximum	Standart Deviasi
Kualitas Pelayanan	85	2,971765	3	1	5	0.982946
Promosi	85	3,076471	3	1	5	0.895765
Harga	85	3,038235	3	1	5	0.912876
Kepuasan Pelanggan	85	2,6	3	1	5	1.021307

Model Struktural



Sumber : hasil olahan data smartPLS 3 (2022)

Result For Outer Loading

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.777			
X1.2	0.876			
X1.3	0.858			
X1.4	0.848			
X1.5	0.732			
X2.1		0.972		
X2.2		0.958		
X2.3		0.959		
X2.4		0.928		
X3.1			0.916	
X3.2			0.962	
X3.3			0.958	
X3.4			0.926	
Y1				0.869
Y2				0.867
Y3				0.868
Y4				0.894

Result For Cross Loading

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.777	0.181	0.279	0.27
X1.2	0.876	0.173	0.248	0.287
X1.3	0.858	0.118	0.204	0.266
X1.4	0.848	0.179	0.25	0.24
X1.5	0.732	0.126	0.296	0.257
X2.1	0.189	0.972	0.38	0.265
X2.2	0.172	0.958	0.342	0.242

X2.3	0.182	0.959	0.329	0.263
X2.4	0.183	0.928	0.366	0.189
X3.1	0.266	0.288	0.916	0.448
X3.2	0.33	0.397	0.962	0.533
X3.3	0.283	0.333	0.958	0.464
X3.4	0.288	0.364	0.926	0.531
Y1	0.256	0.143	0.404	0.869
Y2	0.329	0.322	0.514	0.867
Y3	0.259	0.226	0.502	0.868
Y4	0.279	0.169	0.402	0.894

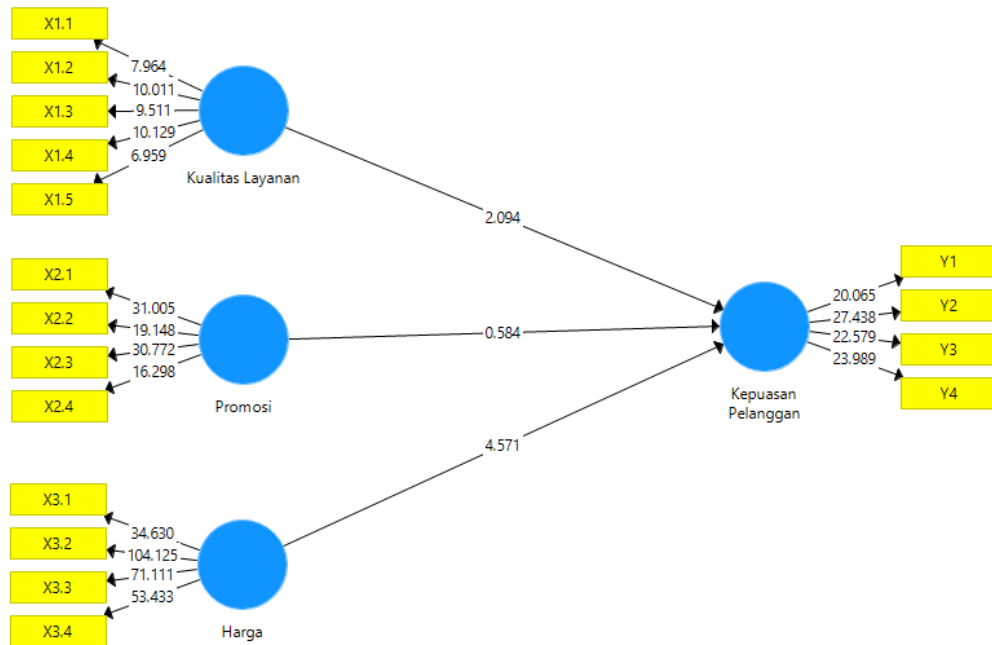
Cronbach's Alpha, Rho_A, Composite Reability, AVE

	Cronbach' Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Pelayanan	0.877	0,879	0,911	0.672
Promosi	0.968	0.981	0.976	0.911
Harga	0.957	0.962	0.969	0.885
Kepuasan Pelanggan	0.899	0.907	0.929	0.765

Tabel R square

	R Square
Y	0.309

Uji Model Struktural



Path Coefficients (original sample, sample mean, STDEV, T statistic, P value)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	KET
X1 -> Y	0.172	0.193	0.082	2.094	0.037	Diterima
X2 -> Y	0.054	0.06	0.093	0.584	0.56	Ditolak
X3 -> Y	0.454	0.449	0.099	4.571	0,000	Diterima