

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Assalamu'alikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Perkenalkan, saya Agusrina Dwi Pratiwi Mahasiswi Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkecewara Malang. Saat ini sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir skripsi dengan judul “ANALISIS DAMPAK KEBIJAKAN HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN PERCETAKAN KAWI CTP DIGITAL PRINTING.”

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Menggunakan jasa percetakan minimal 2 kali
2. Berusia minimal 15 Tahun

Besar harapan saya agar saudara/I bersedia memilih jawaban sesuai dengan pengalaman yang sebenarnya, karena tidak ada jawaban yang salah atau benar. Kesungguhan dan kejujuran anda dalam mengisi kuesioner ini sangat berarti bagi penelitian saya.

Pengisian ini akan memerlukan waktu sekitar 6 – 10 menit. Semua informasi dan data yang sudah dicantumkan dalam proses pengisian kuesioner ini dijamin kerahasiannya oleh peneliti dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Terimakasih atas perhatian dan kerjasama saudara/i. Semoga selalu dalam keadaan sehat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden diminta untuk memilih pernyataan yang sesuai dengan memberikan tanda centang pada kolom yang telah disediakan. Responden dapat memilih opsi jawaban sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Pada setiap pernyataan membutuhkan satu jawaban saja. Tidak ada jawaban benar atau salah, maka dari itu pilihlah jawaban yang paling tepat menurut responden.

DAFTAR KUESIONER

1. Kebijakan Harga

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya merasa harga produk yang ditawarkan oleh perusahaan ini sesuai dengan kualitas yang saya terima.				
2.	Saya percaya bahwa harga produk ini lebih kompetitif dibandingkan dengan produk sejenis dari kompetitor				
3.	Saya merasa nilai yang saya dapatkan dari produk ini sebanding dengan harga yang saya bayar.				
4.	Diskon dan penawaran khusus yang diberikan oleh perusahaan ini sangat menarik bagi saya.				
5.	Saya percaya bahwa kualitas produk ini lebih baik dibandingkan dengan harga yang ditawarkan.				
6.	Saya tidak keberatan dengan perubahan yang sering terjadi pada produk ini.				
7.	Jika harga produk ini meningkat secara signifikan, saya akan tetap pertimbangan untuk membelinya.				

2. Kualitas Layanan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya merasa bahwa fasilitas dan peralatan yang digunakan oleh perusahaan ini mencerminkan kualitas layanan yang baik.				

2.	Perusahaan ini selalu memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.				
3.	Staf perusahaan ini cepat tanggap dalam menangani permintaan dan keluhan saya.				
4.	Saya merasa yakin bahwa layanan yang diberikan oleh perusahaan ini berkualitas tinggi dan dapat diandalkan				
5.	Staf perusahaan ini menunjukkan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan saya sebagai pelanggan.				

3. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya puas dengan kualitas produk yang saya terima dari perusahaan ini.				
2.	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan ini.				
3.	Saya merasa bahwa nilai yang saya dapatkan dari produk dan layanan perusahaan ini sebanding dengan harga yang saya bayar.				
4.	Layanan dan produk yang saya terima dari perusahaan ini memenuhi harapan saya.				
5.	Saya merasa mudah untuk mengakses produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan ini				
6.	Perusahaan ini cepat dan efektif dalam menangani masalah atau keluhan yang saya ajukan.				
7.	Saya memiliki pandangan positif terhadap merek dan citra perusahaan ini.				
8.	Saya akan terus memilih produk dan layanan dari perusahaan ini di masa depan.				

Lampiran 2 Tabel Tabulasi Responden

Kebijakan Harga (X1)

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total X1
1	5	5	4	3	5	3	4	29
2	5	5	4	4	4	4	4	30
3	5	5	5	5	5	5	4	34
4	4	3	4	3	4	4	3	25
5	5	5	5	3	5	5	4	32
6	5	5	5	4	4	4	3	30
7	5	5	4	5	5	4	5	33
8	4	4	5	4	4	5	4	30
9	1	1	1	1	1	1	1	7
10	3	1	4	3	3	1	3	18
11	4	3	3	4	1	4	3	22
12	4	3	4	4	4	3	1	23
13	3	4	4	1	3	3	1	19
14	3	1	4	3	3	1	3	18
15	1	4	4	1	4	1	4	19
16	4	3	4	3	4	3	4	25
17	3	4	4	4	4	3	4	26
18	4	3	4	3	4	4	3	25
19	5	5	4	5	5	4	5	33
20	5	5	4	5	5	4	5	33
21	5	4	4	5	4	5	5	32
22	5	5	4	5	5	4	4	32
23	4	5	5	4	5	5	4	32
24	4	5	5	4	5	4	5	32
25	4	4	3	4	4	5	4	28
26	4	4	5	4	4	5	4	30
27	4	5	5	4	5	5	4	32
28	4	4	5	4	4	5	4	30
29	4	4	5	4	4	5	4	30
30	4	5	5	4	5	5	4	32
31	4	4	5	4	4	5	4	30
32	5	4	4	5	4	4	5	31
33	4	5	5	4	5	5	4	32
34	4	4	5	4	4	5	4	30
35	4	4	5	4	4	5	4	30
36	5	4	4	5	4	4	5	31
37	5	5	4	5	5	4	5	33
38	5	5	4	5	5	4	5	33
39	5	5	4	5	5	4	5	33
40	4	4	5	4	4	5	4	30
41	5	5	4	5	5	4	5	33

Kualitas Layanan (X2)

No.	X2.1	X2.2	X1.3	X2.4	X2.5	Total X2
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	4	4	22
6	5	5	5	3	5	23
7	4	5	5	4	5	23
8	5	5	4	5	5	24
9	1	2	1	1	1	6
10	1	3	4	3	3	14
11	4	3	3	4	3	17
12	3	4	4	3	4	18
13	3	3	1	3	3	13
14	3	3	3	3	3	15
15	4	3	4	3	4	18
16	4	3	3	3	1	14
17	4	1	3	4	3	15
18	4	1	1	4	4	14
19	4	4	5	4	4	21
20	4	4	5	5	5	23
21	4	4	5	4	5	22
22	5	5	4	5	5	24
23	5	5	4	5	5	24
24	5	5	3	4	4	21
25	5	5	4	5	5	24
26	5	3	4	5	4	21
27	5	5	4	5	5	24
28	3	5	5	3	5	21
29	5	5	4	5	5	24
30	5	5	3	5	5	23
31	5	5	4	5	5	24
32	5	5	4	5	5	24
33	5	5	4	5	5	24
34	3	4	4	5	4	20
35	5	5	4	5	5	24
36	3	4	5	5	4	21
37	4	4	5	4	4	21
38	4	4	5	4	4	21
39	4	4	5	4	4	21
40	4	4	5	4	4	21
41	4	4	5	4	4	21

Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	TOTAL Y
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	3	4	4	4	31
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	3	4	4	3	30
5	5	5	5	5	5	5	5	4	39
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	4	4	5	4	4	5	4	4	34
8	4	4	5	4	4	5	5	4	35
9	4	4	4	3	3	4	4	4	30
10	3	3	3	3	1	3	1	1	18
11	4	3	3	3	3	1	4	4	25
12	4	3	3	4	4	4	4	4	30
13	4	4	3	4	3	4	4	3	29
14	1	3	3	3	1	3	1	1	16
15	4	4	4	1	1	3	1	4	22
16	1	1	4	1	1	3	4	4	19
17	3	1	3	1	1	4	4	3	20
18	4	4	4	4	1	3	4	3	27
19	4	4	5	4	4	5	4	5	35
20	4	5	5	4	4	3	4	4	33
21	4	4	5	4	4	5	4	4	34
22	4	4	5	4	4	5	5	5	36
23	4	4	5	4	4	5	4	4	34
24	4	4	5	4	4	5	4	5	35
25	5	4	4	3	4	4	5	4	33
26	4	4	3	4	4	5	3	4	31
27	5	5	4	5	5	4	5	5	38
28	4	4	5	4	4	5	4	4	34
29	4	4	5	4	4	5	4	4	34
30	4	4	5	4	4	5	4	4	34
31	4	4	5	4	4	5	4	4	34
32	5	5	4	5	5	4	5	5	38
33	4	4	3	4	4	5	4	4	32
34	4	4	5	4	4	5	4	4	34
35	5	5	4	5	5	4	5	5	38
36	5	5	4	5	5	4	5	5	38
37	4	4	3	4	4	5	4	4	32
38	5	5	4	5	5	4	5	5	38
39	5	5	4	5	5	4	5	5	38
40	5	5	4	5	5	4	5	5	38
41	5	5	4	5	5	4	5	5	38

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas Kebijakan Harga (X1)

Correlations									
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1,000	.639**	.348*	.816**	.603**	.612**	.586**	.835**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,026	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	41,000	41	41	41	41	41	41	41
X1.2	Pearson Correlation	.639**	1	.490**	.534**	.791**	.641**	.610**	.852**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	41,000	41	41	41	41	41	41	41
X1.3	Pearson Correlation	.348*	.490**	1	0,304	.583**	.602**	.342*	.637**
	Sig. (2-tailed)	0,026	0,001		0,053	0,000	0,000	0,029	0,000
	N	41,000	41	41	41	41	41	41	41
X1.4	Pearson Correlation	.816**	.534**	0,304	1	.537**	.587**	.709**	.818**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,053		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	41,000	41	41	41	41	41	41	41
X1.5	Pearson Correlation	0,844	.791**	.583**	.537**	1	.469**	.650**	.824**
	Sig. (2-tailed)	0,822	0,000	0,000	0,000		0,002	0,000	0,000
	N	0,559	41	41	41	41	41	41	41
X1.6	Pearson Correlation	0,849	.641**	.602**	.587**	.469**	1	.439**	.793**
	Sig. (2-tailed)	0,951	0,000	0,000	0,000	0,002		0,004	0,000
	N	0,584	0,000	0,000	0,000	41	41	41	41
X1.7	Pearson Correlation	0,795	0,000	0,000	0,000	.650**	.439**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	0,810	0,000	0,000	0,000	0,000	0,004		0,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
TOTALX1	Uji Reliabilitas	.835**	.852**	.637**	.818**	.824**	.793**	.785**	1
	Variabel	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	Kebijakan Harga (X1)	41,000	7	41	41	41	41	41	41
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

Uji Validitas Kualitas Layanan (X2)

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.558**	0,263	.712**	.646**	.780**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,097	0,000	0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41
X2.2	Pearson Correlation	.558**	1	.569**	.512**	.725**	.845**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,001	0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41
X2.3	Pearson Correlation	0,263	.569**	1	.369*	.550**	.697**
	Sig. (2-tailed)	0,097	0,000		0,017	0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41
X2.4	Pearson Correlation	.712**	.512**	.369*	1	.710**	.805**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,017		0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41
X2.5	Pearson Correlation	.646**	.725**	.550**	.710**	1	.899**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	41	41	41	41	41	41
TOTALX2	Pearson Correlation	.780**	.845**	.697**	.805**	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	41	41	41	41	41	41
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations										
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	TOTALY
Y1.1	Pearson Correlation	1	.819**	0,267	.715**	.789**	0,291	.651**	.685**	.844**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,092	0,000	0,000	0,065	0,000	0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Y1.2	Pearson Correlation	.819**	1	.375*	.844**	.771**	0,295	.447**	.549**	.822**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,016	0,000	0,000	0,061	0,003	0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Y1.3	Pearson Correlation	0,267	.375*	1	0,298	.403**	.532**	.360*	.434**	.559**
	Sig. (2-tailed)	0,092	0,016		0,058	0,009	0,000	0,021	0,005	0,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Y1.4	Pearson Correlation	.715**	.844**	0,298	1	.846**	.402**	.599**	.498**	.849**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,058		0,000	0,009	0,000	0,001	0,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Y1.5	Pearson Correlation	.789**	.771**	.403**	.846**	1	.520**	.745**	.767**	.951**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,009	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Y1.6	Pearson Correlation	0,291	0,295	.532**	.402**	.520**	1	.337*	.345*	.584**
	Sig. (2-tailed)	0,065	0,061	0,000	0,009	0,000		0,031	0,027	0,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Y1.7	Pearson Correlation	.651**	.447**	.360*	.599**	.745**	.337*	1	.755**	.795**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,003	0,021	0,000	0,000	0,031		0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Y1.8	Pearson Correlation	.685**	.549**	.434**	.498**	.767**	.345*	.755**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,005	0,001	0,000	0,027	0,000		0,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41
TOTALY	Pearson Correlation	.844**	.822**	.559**	.849**	.951**	.584**	.795**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TOTALX1	52,71	87,962	0,822	0,776
TOTALX2	60,80	117,311	0,842	0,814
TOTALY	48,83	88,045	0,713	0,900

Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	4,28955774
Most Extreme Differences	Absolute	0,104
	Positive	0,088
	Negative	-0,104
Test Statistic		0,104
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.		

Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	TOTALX1	0,252	3,961
	TOTALX2	0,252	3,961
a. Dependent Variable: TOTALY			

Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	7,813	0,000
	TOTALX1	-1,197	0,239
	TOTALX2	-2,013	0,051
a. Dependent Variable: ABS RES			

Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,581	3,690		3,896	0,013
	TOTALX1	-0,891	0,244	-0,362	-3,401	0,018
	TOTALX2	1,371	0,343	0,377	2,466	0,040
a. Dependent Variable: TOTALY						

Lampiran 6 Hasil Uji t

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	t tabel	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9,581	3,690		3,896	2,204	0,013
	TOTALX1	-0,891	0,244	-0,362	-3,401	2,204	0,018

	TOTALX2	1,371	0,343	0,377	2,466	2,204	0,040
a. Dependent Variable: TOTALY							

Lampiran 7 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	763,207	2	381,604	19,702	.000 ^b
	Residual	736,012	38	19,369		
	Total	1499,220	40			
a. Dependent Variable: TOTALY						
b. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1						