

Lampiran 1. KUISIONER

Kepada Yth.

Pelanggan CV. Dwi Jaya Agro Sentosa, saya mohon kesediaannya untuk memberikan tanggapan pada semua pernyataan (terlampir) guna melengkapi data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Industri melalui *Relationship Quality* (Studi pada Pelanggan CV. Dwi Jaya Agro Sentosa)”.

Atas bantuannya saya ucapkan banyak terimakasih.

Malang, Desember 2016

peneliti

Karakteristik Responden:

1. Jenis kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
2. Usia : tahun
3. Jabatan :(sebutkan)
4. Sudah berapa lama menjadi pelanggan CV. Dwi Jaya Agro Sentosa : Tahun

Petunjuk Pengisiannya :

Anda dimohon memberikan tanda V (cek) pada kolom pilihan pendapat yang telah disediakan, yaitu:

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
CS : Cukup Setuju
KS : Kurang Setuju
SKS : Sangat Kurang Setuju

MCE

No.	Uraian Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	KS	TS
Kualitas Produk (X₁)						
1	Bahan baku pakan ternak jenis fish oil menjadi salah satu bahan utama dalam memproduksi pakan ternak					
2	Bahan baku pakan ternak jenis fish oil yang disuplai CV. Dwi Jaya Agro Sentosa memiliki aroma yang tajam (ikannya) sehingga dapat menghemat penggunaan fish oil dalam memproduksi pakan ternak					
3	Bahan baku pakan ternak jenis fish oil yang disuplai oleh CV. Dwi Jaya Agro Sentosa tidak mudah rusak (berubah warna dan bentuk, busuk)					
4	Bahan baku pakan ternak jenis fish oil yang disuplai CV. Dwi Jaya Agro Sentosa dipercaya oleh prusahaan pakan ternak hampir di Indonesia.					
5	Bahan baku pakan ternak jenis fish oil yang disuplai oleh CV. Dwi Jaya Agro Sentosa dibuat dari bahan pilihan yang berkualitas					
6	Bahan baku pakan ternak jenis fish oil yang disuplai oleh CV. Dwi Jaya Agro Sentosa sesuai dengan spesifikasi (conformance to specification) yaitu mudah disatukan (mix) dengan bahan lain dalam pembuatan pakan ternak.					
Kualitas Layanan (X₂)						
1	CV. Dwi Jaya Agro Sentosa dapat memenuhi permintaan pelanggan kapanpun dalam jumlah berapapun.					
2	CV. Dwi Jaya Agro Sentosa mampu memberikan layanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya.					
3	CV. Dwi Jaya Agro Sentosa memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan tentang Bahan baku pakan ternak jenis fish oil					
4	CV. Dwi Jaya Agro Sentosa memberikan layanan yang cepat dan tepat pada pelanggan					
5	Karyawan CV. Dwi Jaya Agro Sentosa mampu menumbuhkan rasa percaya para pelanggan tentang kredibilitas perusahaan.					

6	Karyawan CV. Dwi Jaya Agro Sentosa memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan				
<i>Relationship Quality (Z)</i>					
1	Anda memiliki hubungan yang harmonis dengan CV. Dwi Jaya Agro Sentosa.				
2	Pelanggan dapat menerima dengan baik kesepakatan yang diambil bersama CV. Dwi Jaya Agro Sentosa terkait dengan transaksi bahan baku pakan ternak jenis fish oil.				
3	Dengan membeli bahan baku pakan ternak jenis fish oil di CV. Dwi Jaya Agro Sentosa, pelanggan merasa dapat terpenuhi harapannya.				
4	Selama ini, pelanggan merasa rugi jika tidak membeli produk bahan baku pakan ternak jenis fish oil di CV. Dwi Jaya Agro Sentosa				
5	Adanya kemudahan untuk dapat saling berhubungan dengan meniadakan batasan-batasan yang bersifat birokratis maupun administrative dengan CV. Dwi Jaya Agro Sentosa				
6	Adanya keterikatan pelanggan dengan CV. Dwi Jaya Agro Sentosa terutama dalam mengatasi setiap masalah yang dihadapi				
<i>Loyalitas Pelanggan (Y)</i>					
1	Pelanggan tertarik pada produk yang dipasarkan CV. Dwi Jaya Agro Sentosa khususnya bahan baku pakan ternak jenis fish oil				
2	Pelanggan senang pada produk yang dipasarkan CV. Dwi Jaya Agro Sentosa khususnya bahan baku pakan ternak jenis fish oil				
3	Pelanggan merasa dilayani dengan baik oleh karyawan CV. Dwi Jaya Agro Sentosa				
4	Pelanggan ingin meningkatkan jumlah pembelian bahan baku pakan ternak jenis fish oil di CV. Dwi Jaya Agro Sentosa				
5	Pelanggan ingin meningkatkan frekuensi pembelian bahan baku pakan ternak jenis fish oil di CV. Dwi Jaya Agro Sentosa				

6	Pelanggan merekomendasikan kepada perusahaan lain yang sejenis untuk membeli bahan baku pakan ternak jenis fish oil di CV. Dwi Jaya Agro Sentosa					
---	--	--	--	--	--	--

TERIMA KASIH ATAS BANTUAN DAN PARTISIPASINYA

MCE

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN INDUSTRI MELALUI RELATIONSHIP QUALITY**

(Studi pada CV. Dwijaya Agro Sentosa Sidoarjo Provinsi Jawa Timur)

Author : I KETUT DIRGAYUSA NPK: K.1.2012.32004

Lampiran 2. Deskripsi Variabel

Frequency Table

x1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	7.7	7.7	7.7
3	7	17.9	17.9	25.6
4	17	43.6	43.6	69.2
5	12	30.8	30.8	100.0
Total	39	100.0	100.0	

x1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	7.7	7.7	7.7
4	23	59.0	59.0	66.7
5	13	33.3	33.3	100.0
Total	39	100.0	100.0	

x1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	10.3	10.3	10.3
4	22	56.4	56.4	66.7
5	13	33.3	33.3	100.0
Total	39	100.0	100.0	

x1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2.6	2.6	2.6
3	4	10.3	10.3	12.8
4	23	59.0	59.0	71.8
5	11	28.2	28.2	100.0
Total	39	100.0	100.0	

x1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	7.7	7.7	7.7
	4	18	46.2	46.2	53.8
	5	18	46.2	46.2	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

x1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.6	2.6	2.6
	3	3	7.7	7.7	10.3
	4	20	51.3	51.3	61.5
	5	15	38.5	38.5	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

x2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.6	2.6	2.6
	3	8	20.5	20.5	23.1
	4	26	66.7	66.7	89.7
	5	4	10.3	10.3	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

x2.2

	Frequen cy	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Vali d	2	1	2.6	2.6
	3	4	10.3	12.8
	4	26	66.7	79.5
	5	8	20.5	100.0
Tota l	39	100.0	100.0	

MCE

x2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.6	2.6	2.6
2	13	33.3	33.3	35.9
3	18	46.2	46.2	82.1
4	7	17.9	17.9	100.0
Total	39	100.0	100.0	

x2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.6	2.6	2.6
2	1	2.6	2.6	5.1
3	19	48.7	48.7	53.8
4	12	30.8	30.8	84.6
5	6	15.4	15.4	100.0
Total	39	100.0	100.0	

x2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.6	2.6	2.6
3	19	48.7	48.7	51.3
4	15	38.5	38.5	89.7
5	4	10.3	10.3	100.0
Total	39	100.0	100.0	

x2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.6	2.6	2.6
	3	15	38.5	38.5	41.0
	4	18	46.2	46.2	87.2
	5	5	12.8	12.8	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

z.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.6	2.6	2.6
	2	1	2.6	2.6	5.1
	3	12	30.8	30.8	35.9
	4	23	59.0	59.0	94.9
	5	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

z.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.6	2.6	2.6
	2	1	2.6	2.6	5.1
	3	4	10.3	10.3	15.4
	4	31	79.5	79.5	94.9
	5	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

z.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.6	2.6	2.6
	2	1	2.6	2.6	5.1
	3	3	7.7	7.7	12.8
	4	29	74.4	74.4	87.2
	5	5	12.8	12.8	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

MCE

z.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.6	2.6	2.6
	3	4	10.3	10.3	12.8
	4	28	71.8	71.8	84.6
	5	6	15.4	15.4	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

z.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.6	2.6	2.6
	3	5	12.8	12.8	15.4
	4	22	56.4	56.4	71.8
	5	11	28.2	28.2	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

z.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.6	2.6	2.6
	3	4	10.3	10.3	12.8
	4	22	56.4	56.4	69.2
	5	12	30.8	30.8	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.6	2.6	2.6
	3	3	7.7	7.7	10.3
	4	27	69.2	69.2	79.5
	5	8	20.5	20.5	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.6	2.6	2.6
	3	3	7.7	7.7	10.3
	4	27	69.2	69.2	79.5
	5	8	20.5	20.5	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.6	2.6	2.6
	3	3	7.7	7.7	10.3
	4	28	71.8	71.8	82.1
	5	7	17.9	17.9	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.6	2.6	2.6
	3	2	5.1	5.1	7.7
	4	26	66.7	66.7	74.4
	5	10	25.6	25.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.6	2.6	2.6
	3	2	5.1	5.1	7.7
	4	24	61.5	61.5	69.2
	5	12	30.8	30.8	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.6	2.6	2.6
	2	1	2.6	2.6	5.1
	3	6	15.4	15.4	20.5
	4	27	69.2	69.2	89.7
	5	4	10.3	10.3	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

MCE

Lampiran 3. Uji Validitas dan Relibilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	24

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	91.56	91.463	.669	.911
x1.2	91.28	98.366	.434	.915
x1.3	91.31	98.008	.438	.915
x1.4	91.41	97.511	.425	.916
x1.5	91.15	97.291	.492	.915
x1.6	91.28	95.892	.531	.914
x2.1	91.69	98.271	.414	.916
x2.2	91.49	96.046	.581	.913
x2.3	91.77	94.235	.544	.914
x2.4	92.00	93.737	.544	.914
x2.5	92.00	95.105	.526	.914
x2.6	91.87	93.378	.630	.912
z.1	91.92	94.547	.600	.912
z.2	91.72	96.471	.514	.914
z.3	91.62	94.296	.626	.912
z.4	91.56	97.200	.440	.915
z.5	91.46	94.992	.520	.914
z.6	91.41	96.301	.439	.916
y.1	91.46	96.781	.543	.914
y.2	91.46	95.729	.633	.912
y.3	91.49	96.046	.626	.912
y.4	91.38	95.769	.622	.912
y.5	91.36	93.605	.660	.911
y.6	91.72	95.892	.497	.915

MCE

Lampiran 4. Pengaruh X1 dan X2 terhadap Z

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Layanan.x2, Produk.x1	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Relation.z

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	.479	.450	2.207

a. Predictors: (Constant), Layanan.x2, Produk.x1

b. Dependent Variable: Relation.z

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	161.330	2	80.665	16.562	.000 ^a
	Residual	175.337	36	4.870		
	Total	336.667	38			

a. Predictors: (Constant), Layanan.x2, Produk.x1

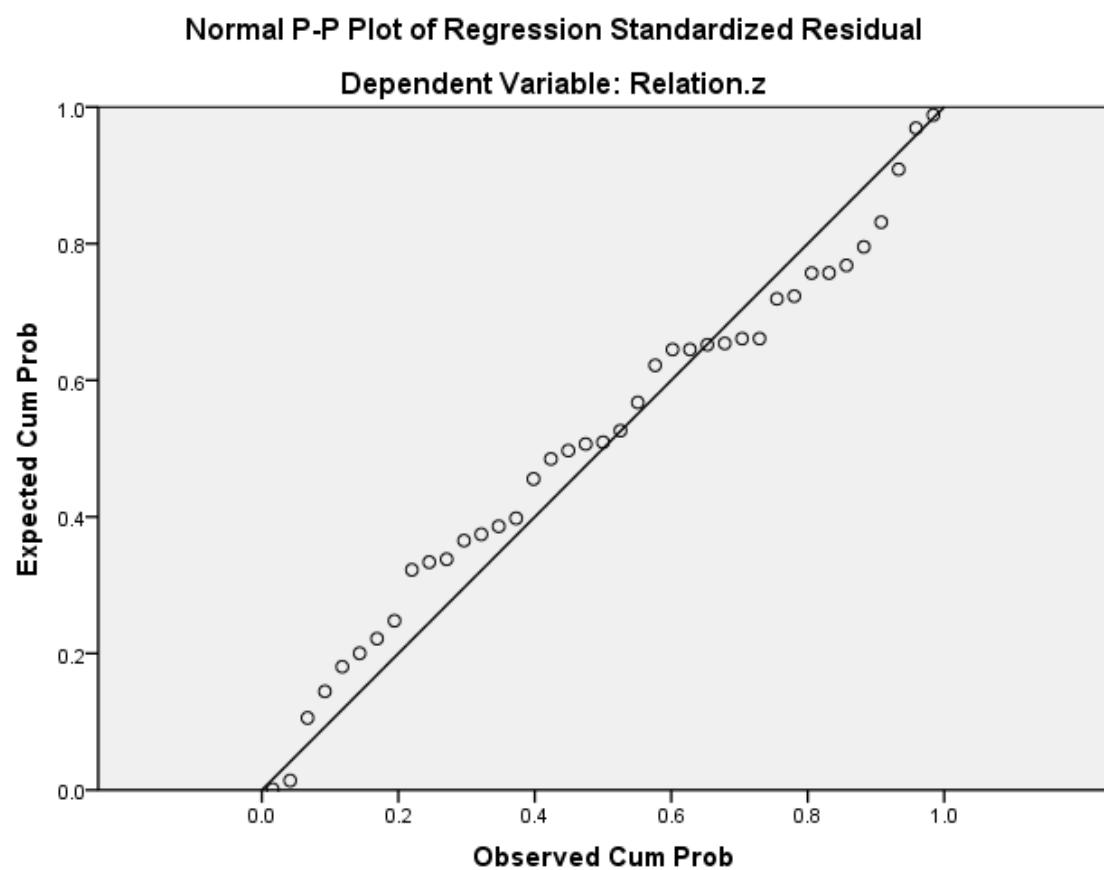
b. Dependent Variable: Relation.z

Coefficients^a

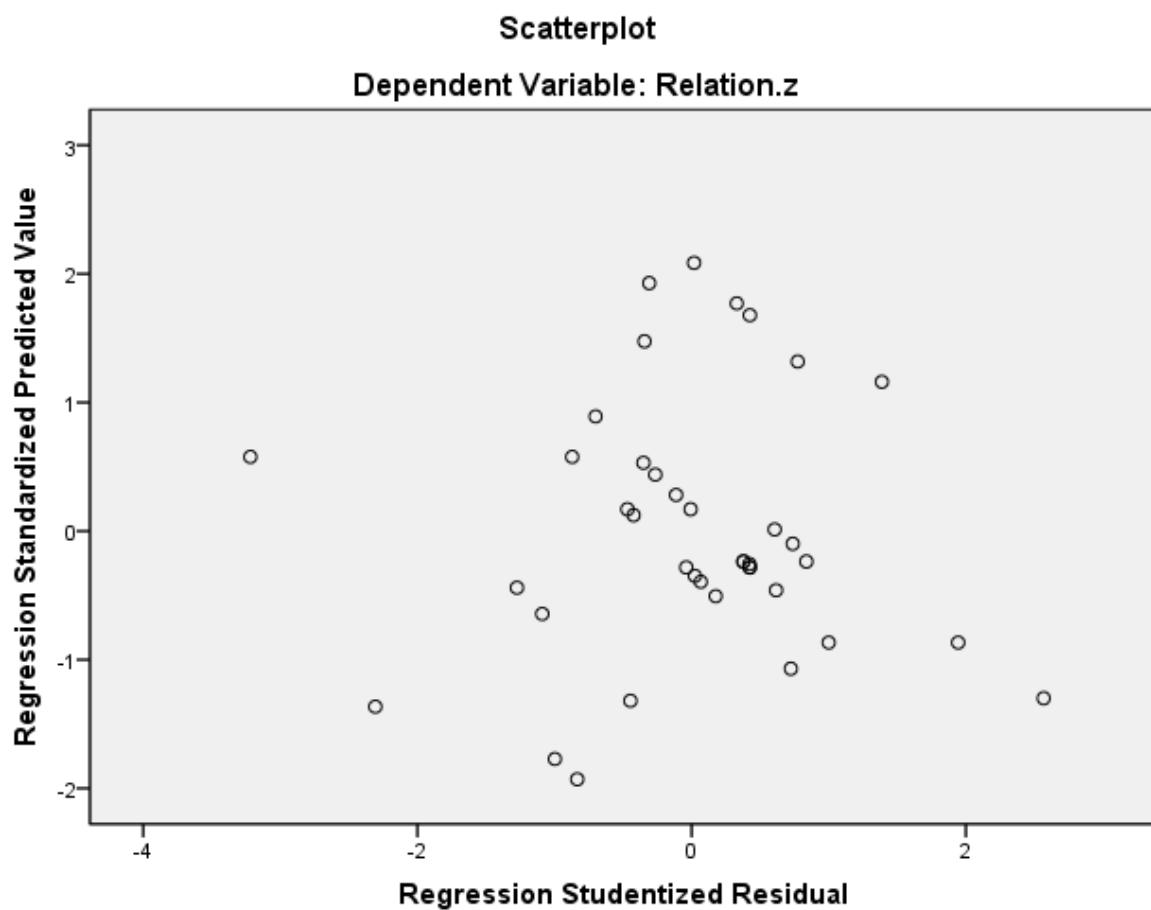
Model	Unstandardized Coefficients			t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.986	3.107		1.927	.062	
	Produk.x1	.419	.135	.434	3.093	.004	.735
	Layanan.x2	.324	.126	.360	2.568	.015	.735

a. Dependent Variable: Relation.z

Charts



MCE



Lampiran 5. Pengaruh X1 , X2 dan Z terhadap Y

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Relation.z, Layanan.x2, Produk.x1	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyal.Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 ^a	.690	.663	1.726

a. Predictors: (Constant), Relation.z, Layanan.x2, Produk.x1

b. Dependent Variable: Loyal.Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	232.026	3	77.342	25.958	.000 ^a
	Residual	104.282	35	2.979		
	Total	336.308	38			

a. Predictors: (Constant), Relation.z, Layanan.x2, Produk.x1

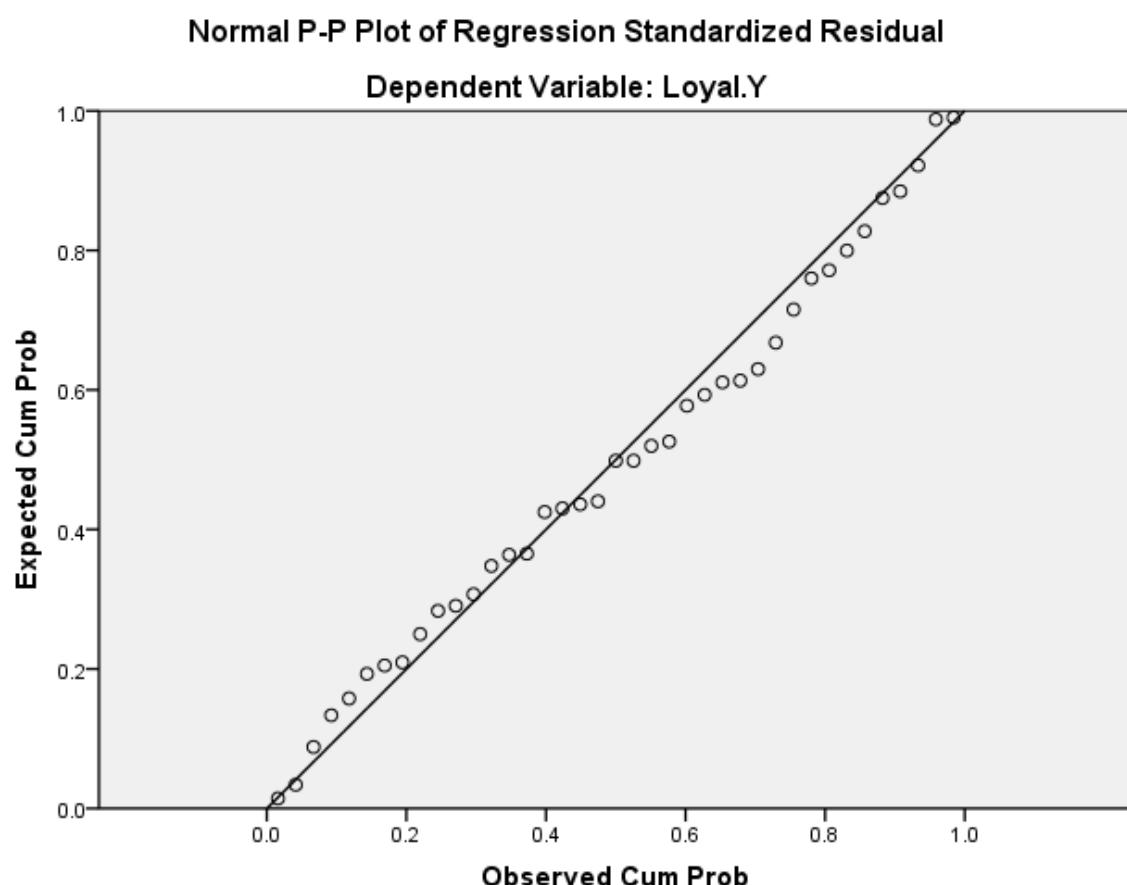
b. Dependent Variable: Loyal.Y

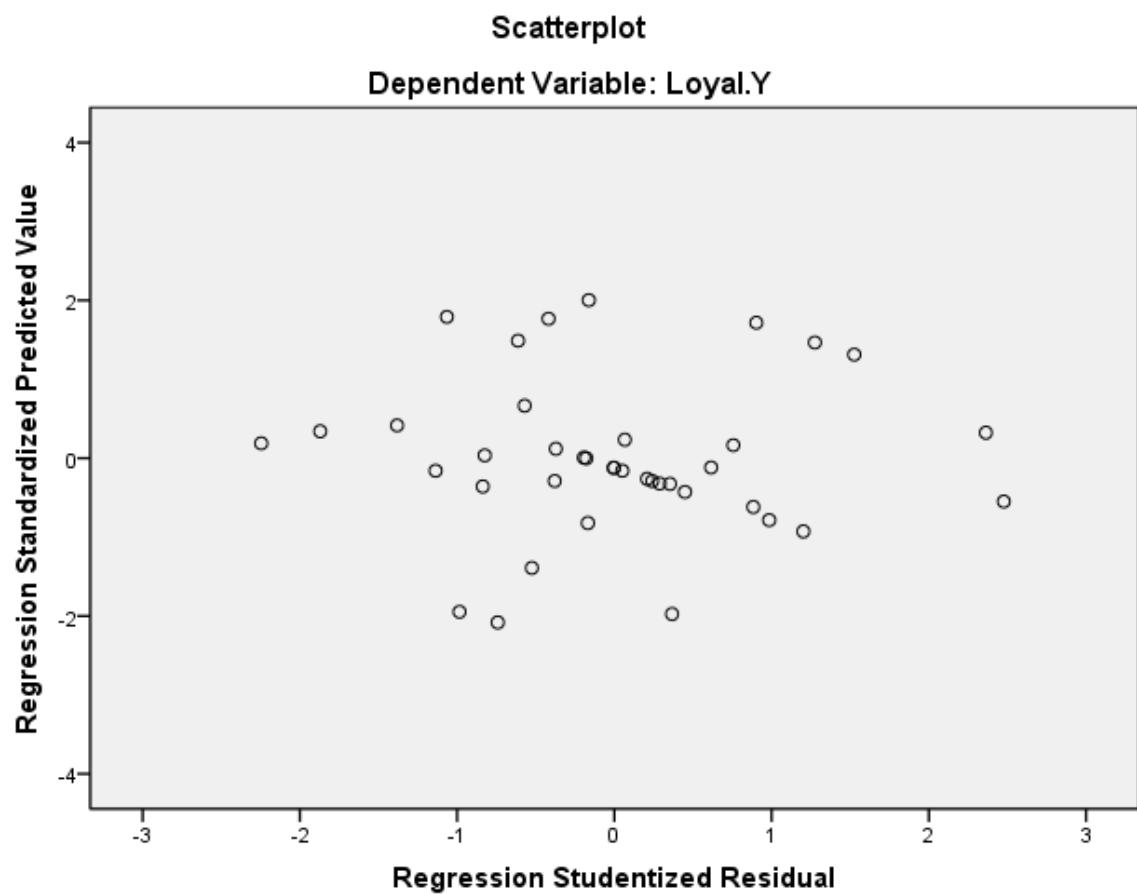
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.009	2.553	.787	.437		
	Produk.x1	.355	.119	.368	2.977	.005	.581
	Layanan.x2	.263	.107	.292	2.449	.019	.621
	Relation.z	.320	.130	.321	2.458	.019	.521
							1.920

a. Dependent Variable: Loyal.Y

Charts







Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017

Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçewara Malang menetapkan :

Nama : Dr. SETIYAWAN, MS
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : I KETUT DIRGAYUSA
Nomor Pokok : K.2012.1.32004

Skripsi yang diajukan

Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : JASA PELAYANAN
Tempat/Obyek : -

Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 06/10/2016
Ketua Program Studi Manajemen,



Dr. LINDANATY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194

MCE



STIE Malangkuçewara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB I s.d. BAB III

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

- Catatan:** Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

 1. Ide/inovasi penelitian
 2. Pemahaman konsep/teori
 3. Pemahaman Metodologi
 4. Kemampuan Analisis
 5. Penulisan Penelitian

MCE



Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017

Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçewara Malang menetapkan :

Nama : Dr. SETIYAWAN, MS
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : --
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : I KETUT DIRGAYUSA
Nomor Pokok : K.2012.1.32004
Skripsi yang diajukan:
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : JASA PELAYANAN
Tempat/Obyek : CV.DWIJAYA AGRO SENTOSA

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI RELATIONSHIP QUALITY

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang

Pada Tanggal : 03/02/2017

Pada Tanggal : 03/02/2017



Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194

MCE



STIE Malangkuçecwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : Januari			
Jan/03	IV	Konsultasi bab IV	DR
Jan/10	IV	REVVISI bab IV	DR
Bulan : FEBRUARI			
Jan/25	V	Konsultasi bab V	DR
Feb/02	V	REVVISI bab V	DR
Feb/06	V	seminar hasil	DR
		skripsi CERTEHPU	DR
Bulan :			
Bulan :			
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

Dosen-Einführung 1

DR. SETIYAWAN, MS

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
 7. Pemahaman konsep/teori
 8. Pemahaman Metodologi

MCE