

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Kualitas Pelayanan						Kepuasan Pelanggan				
No	X1.P1	X1.P2	X1.P3	X1.P4	X1.P5	No	Y.P1	Y.P2	Y.P3	Y.P4
1	4	3	4	4	3	1	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3
3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	2	4	3	4	5	2	3	5
5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3
6	3	4	3	4	4	6	3	3	4	3
7	3	3	3	4	3	7	3	3	2	3
8	3	4	4	4	3	8	4	4	4	4
9	5	5	5	4	5	9	5	1	1	3
10	5	3	5	4	4	10	5	5	3	3
11	5	5	3	4	4	11	3	3	4	4
12	5	3	2	5	3	12	5	5	3	3
13	4	3	3	4	4	13	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	14	3	3	3	3
15	5	5	5	5	5	15	5	5	5	5
16	3	4	4	4	4	16	4	4	3	4
17	3	3	3	4	3	17	3	3	2	3
18	4	3	5	2	2	18	3	4	3	3
19	3	3	3	5	5	19	5	3	4	5
20	4	5	5	4	3	20	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	21	3	3	3	3
22	3	4	5	2	3	22	3	4	3	3
23	3	4	3	4	4	23	5	4	3	4
24	5	4	4	5	4	24	5	2	2	4
25	3	3	3	4	3	25	5	4	3	5
26	5	3	5	4	3	26	2	5	2	5
27	5	5	5	5	5	27	4	4	3	4
28	4	4	2	4	4	28	4	4	4	4
29	5	5	5	4	5	29	2	5	5	3
30	3	2	4	4	4	30	4	4	4	1
31	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4
32	5	5	4	5	5	32	5	5	5	5
33	4	4	3	4	3	33	4	4	4	5
34	3	5	4	4	4	34	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	36	3	3	3	4

37	3	4	4	4	3	37	3	3	3	3
38	4	5	5	5	4	38	5	5	3	4
39	4	4	4	4	4	39	4	4	4	5
40	3	3	5	5	4	40	5	5	3	5
41	3	3	3	4	3	41	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	42	3	2	4	4
43	5	5	5	4	4	43	5	5	5	5
44	3	3	3	4	3	44	3	3	3	3
45	3	3	4	4	5	45	5	4	2	3
46	3	3	3	4	3	46	3	3	3	3
47	4	3	4	4	3	47	4	4	3	4
48	3	3	3	4	3	48	3	3	3	3
49	5	5	5	4	3	49	5	3	4	4
50	4	4	3	4	5	50	4	5	3	3
51	4	4	4	4	4	51	4	3	4	4
52	4	5	5	5	5	52	5	3	3	3
53	4	4	4	4	4	53	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	54	3	3	3	4
55	5	5	3	5	5	55	5	5	5	5
56	4	5	5	4	4	56	4	4	4	4
57	3	4	3	4	3	57	3	3	2	3
58	3	3	3	4	4	58	3	3	4	3
59	3	5	5	5	5	59	5	5	3	5
60	4	5	3	4	3	60	3	4	3	3
61	5	4	3	4	5	61	5	3	4	4
62	4	3	2	4	2	62	3	4	2	2
63	4	4	4	4	4	63	3	3	3	3
64	3	5	2	4	5	64	4	4	3	5
65	5	5	5	5	5	65	3	3	3	3
66	5	5	5	4	3	66	5	4	3	3
67	5	4	4	2	5	67	5	5	4	4
68	3	4	4	4	4	68	4	4	4	4
69	5	5	4	4	5	69	5	4	4	5
70	3	3	3	4	3	70	3	3	3	3
71	5	5	5	5	5	71	5	5	5	5
72	3	3	3	4	3	72	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	73	3	2	3	3
74	5	4	4	4	3	74	4	4	3	4
75	3	2	3	2	2	75	3	3	3	3
76	3	2	3	2	2	76	3	3	3	3
77	3	5	5	5	5	77	5	5	5	5

78	5	5	5	5	5	78	5	5	5	5
79	4	5	4	5	4	79	3	4	4	2
80	3	4	3	4	3	80	3	3	3	3

LAMPIRAN 2

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	80	12	25	19.56	3.150
Kepuasan Pelanggan	80	10	20	14.65	2.766
Valid N (listwise)	80				

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.540 ^a	.540	.283	2.342	.292	32.148	1	78	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	176.343	1	176.343	32.148	.000 ^b
	Residual	427.857	78	5.485		
	Total	604.200	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.370	1.657		3.240	.002		
Kualitas Pelayanan	.474	.084	.540	5.670	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.32721018
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073
	Negative	-.069
Test Statistic		.073
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.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.719	.859		2.001	.049		
Kualitas Pelayanan	.185	.043	.434	4.255	.580	1.000	1.000

- a. Dependent Variable: AbsRegresi

Correlations

		X1P.1	X1P.2	X1P.3	X1P.4	X1P.5	Kualitas Pelayanan
X1P.1	Pearson Correlation	1	.527**	.444**	.266*	.409**	.722**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.017	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1P.2	Pearson Correlation	.527**	1	.493**	.438**	.596**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1P.3	Pearson Correlation	.444**	.493**	1	.180	.370**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.110	.001	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1P.4	Pearson Correlation	.266*	.438**	.180	1	.530**	.618**

	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.110		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1P.5	Pearson Correlation	.409**	.596**	.370**	.530**	1	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.722**	.839**	.702**	.618**	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

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

Correlations

		Y.P1	Y.P2	Y.P3	Y.P4	Kepuasan Pelanggan
Y.P1	Pearson Correlation	1	.409**	.330**	.548**	.753**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
Y.P2	Pearson Correlation	.409**	1	.507**	.399**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
Y.P3	Pearson Correlation	.330**	.507**	1	.469**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
Y.P4	Pearson Correlation	.548**	.399**	.469**	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.753**	.761**	.749**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

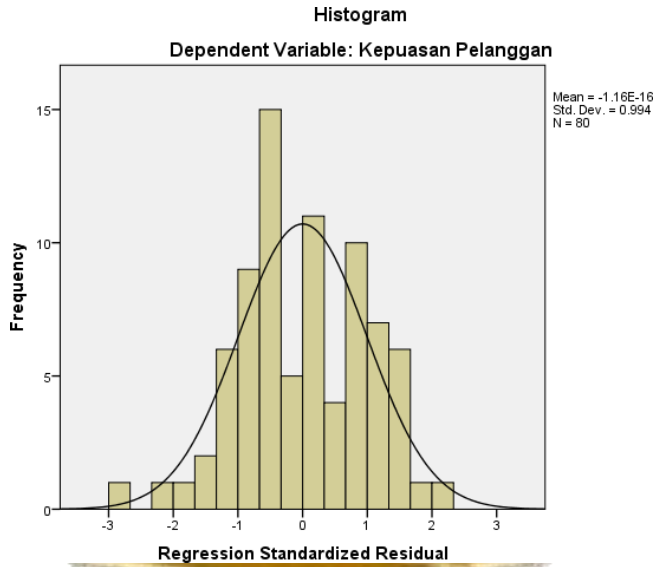
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

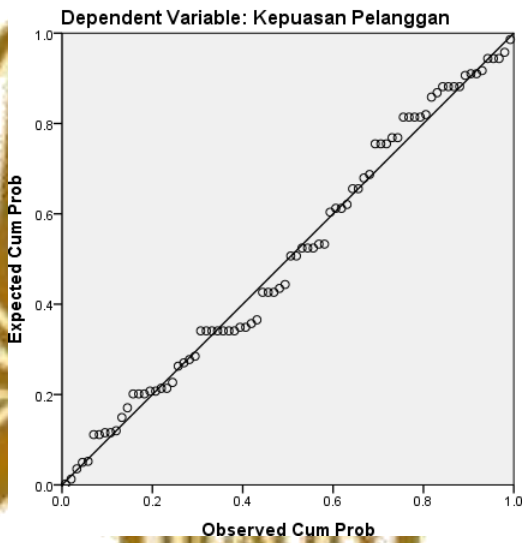
Cronbach's Alpha	N of Items
.788	5

Reliability Statistics

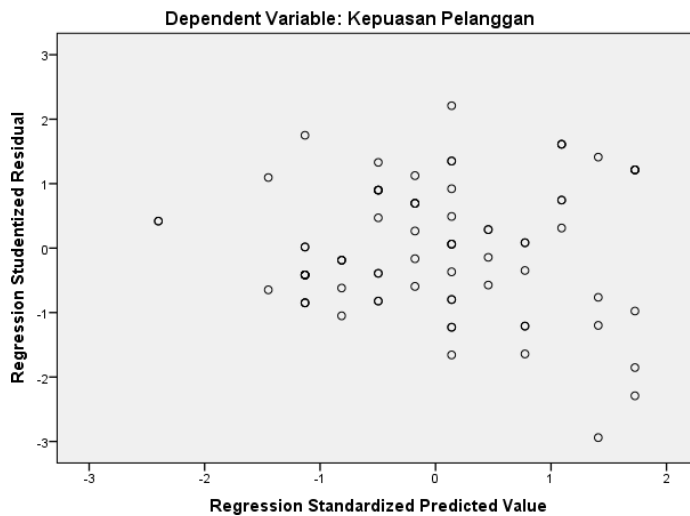
Cronbach's Alpha	N of Items
.761	4



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



LAMPIRAN 3

INSTRUMENT PENELITIAN

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu menggunakan penyebaran kuisisioner. Kuisisioner diartikan sebagai pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan/angket yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada responden. Dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai angket yang ditentukan yaitu:

Bobot Nilai Angket

PERNYATAAN	BOBOT
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber Data

Sumber data adalah sumber atau asal mula data yang diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif dalam hal ini diperoleh melalui penyebaran angket kuisisioner yang terstruktur dan diukur menggunakan skala pengukuran sehingga dapat dianalisis menggunakan metode analisis regresi.

KUSIONER
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO SAYUR
KITA MEDAN

Bapak/Ibu, Saudara/I responden yang terhormat, dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah, saya mohon kesediannya menjawab dan mengisi beberapa pertanyaan dari kuesioner yang diberikan di bawah ini.

I. DATA RESPONDEN

1. No.Responden
2. Usia : a. 20 - 25 Thn b. 26 - 30 Thn c. 31 – 35 Thn d. > 36 Thn
3. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita
4. Pendidikan : a. SMU b. D3 c. S1 d. S2

II. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda centang /checklist (√) pada kolom yang anda anggap sesuai. Setiap responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju (diberi nilai 5)
 S = Setuju (diberi nilai 4)
 KS = Kurang Setuju (diberi nilai 3)
 TS = Tidak Setuju (diberi nilai 2)
 STS= Sangat Tidak Setuju (diberi nilai 1)

Atas perhatian Bapak/Ibu, Saudara/I responden yang telah membantu saya dalam mengisi kusioner ini saya ucapkan terimakasih.

I DAFTAR PERNYATAAN

1). Kualitas Pelayanan

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
Indikator: Kehandalan (Reability)						
1	Karyawan Toko Sayur Kita selalu cepat dalam melayani pelanggan.					
Indikator: Daya Tanggap (Resposiveness)						
2	Karyawan selalu siap/tanggap untuk dimintai bantuan.					
Indikator: Jamninan (Assurance)						
3	Toko Sayur Kita memberikan jaminan dalam bentuk kualitas produk.					
Indikator: Empati (Empathy)						
4	Karyawan memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan pelanggan					
Indikator: Bukti Fisik (Tangibles)						
5	Kebersihan dan kenyamanan toko menjadi contoh bentuk fisik kualitas pelayanan					

2). Kepuasan Pelanggan

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
Indikator: Penampilan						
1	Semua karyawan berpenampilan rapi dan bersih					
Indikator: Minat untuk menggunakan produk						
2	Kualitas produk Toko Sayur Kita Medan sesuai dengan harapan pelanggan.					
Indikator: Merekomendasikan untuk menggunakan produk						

3	Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada orang lain.					
---	--	--	--	--	--	--

Indikator: Keyakinan

4	Kualitas produk toko sayur kita menjadikan saya ingin kembali berkunjung karena yakin dengan kualitasnya.					
---	---	--	--	--	--	--

