

## KUISIONER

Denganhormat,

Dalam rangka menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana S1 di “Universitas Muhammadiyah” Ponorogo, peneliti berusaha untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai “FAKTOR – FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI MINAT KONSUMEN DALAM MELAKUKAN KUNJUNGAN ULANG PADA W2 BEAUTY SPA DI PONOROGO”.

Oleh karena itu saya ingin mengajak saudara/i untuk ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini agar hasil penelitian ini dapat memiliki kredibilitas yang tinggi. Saya sangat berterimakasih atas kesediaan dan partisipasi Saudara/i dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

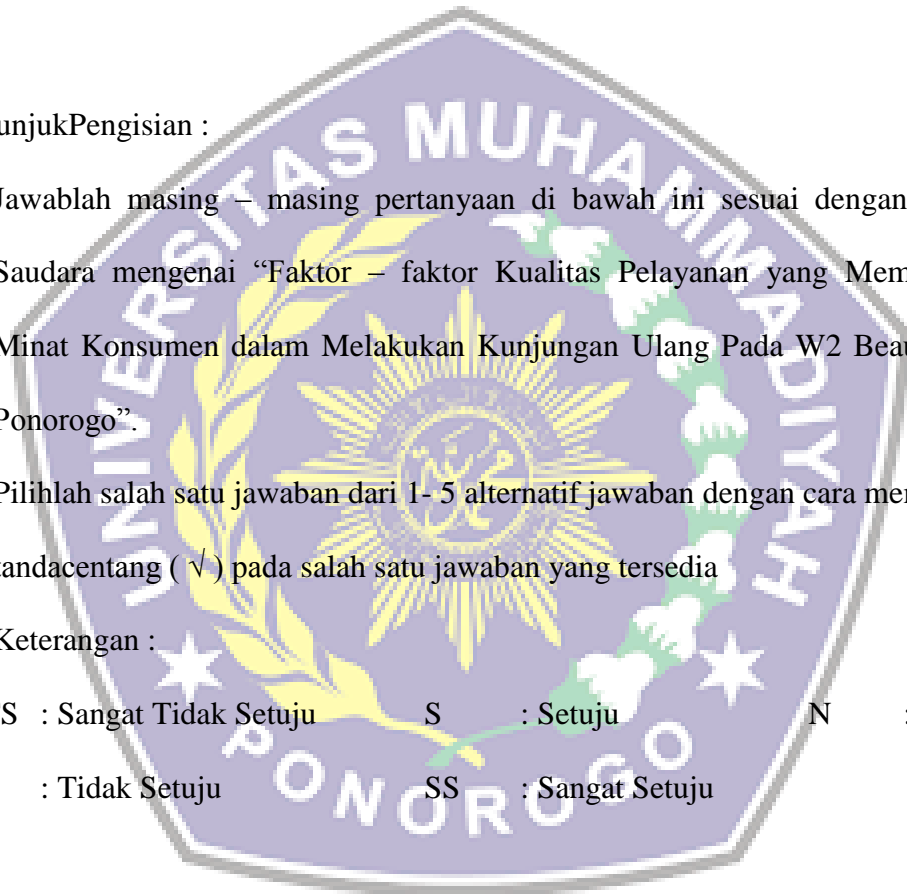
### DATA RESPONDEN

1. Nama : .....
2. Daerah Asal : .....
3. JenisKelamin : a. Laki-laki  
b. Perempuan
4. Usia : a.  $\leq 20$  tahun      c.  $>30 \leq 40$  tahun  
b.  $>20 \leq 30$  tahun      d.  $> 40$  tahun

5. Pendidikan : a. SLTP c. Diploma  
b. SLTA d. Sarjana  
e. Lainnya
6. Pekerjaan : a. Pelajar/mahasiswa d. Wiraswasta  
b. Pegawai Swasta e. Lainnya  
c. PNS

Petunjuk Pengisian :

1. Jawablah masing – masing pertanyaan di bawah ini sesuai dengan penilaian Saudara mengenai “Faktor – faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Minat Konsumen dalam Melakukan Kunjungan Ulang Pada W2 Beauty Spa di Ponorogo”.
2. Pilihlah salah satu jawaban dari 1- 5 alternatif jawaban dengan cara memberikan tandacentang ( √ ) pada salah satu jawaban yang tersedia
3. Keterangan :  
STS : Sangat Tidak Setuju      S : Setuju      N : Netral  
TS : Tidak Setuju      SS : Sangat Setuju



Kuesioner Kualitas Pelayanan meliputi :

A. Tangibility / buktifisik (X1)

PERNYATAAN	PENILAIAN				
	STS	TS	N	S	SS
1. Ruangan W2 Beauty Spa bersih, rapi dan nyaman					
2. Karyawan W2 Beauty Spa berpenampilan bersih, rapi dan menarik					
3. Adanya tempat parkir di area W2 Beauty Spa					

B. Reliability / kehandalan (X2)

PERNYATAAN	PENILAIAN				
	STS	TS	N	S	SS
1. Karyawan W2 Beauty Spa melayani tamu tepat waktu					
2. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan W2 Beauty Spa sudah akurat/sesuai harapan					

C. Responsiveness / DayaTanggap (X3)

PERNYATAAN	PENILAIAN				
	STS	TS	N	S	SS
1. Karyawan W2 Beauty Spa sigap dalam melayani pelanggan					
2. Karyawan W2 Beauty Spa cepat bertindak dalam menangani keluhan pelanggan					

D. Assurance / Jaminan (X4)

PERNYATAAN	PENILAIAN				
	STS	TS	N	S	SS
1. Karyawan W2 Beauty Spa memiliki pengetahuan terhadap produk secara tepat					
2. Karyawan W2 Beauty Spa memiliki Kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan					

E. Emphaty / Perhatian (X5)

PERNYATAAN	PENILAIAN				
	STS	TS	N	S	SS
1. Karyawan W2 Beauty Spa mengerti dan memahami keinginan maupun kebutuhan pelanggan					
2. Karyawan W2 Beauty Spa mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan					

F. Minat Berkunjung Kembali (Y)

PERNYATAAN	PENILAIAN				
	STS	TS	N	S	SS
1. Saya memiliki keinginan untuk menggunakan produk W2 Beauty Spa					
2. Saya selalu berencana menggunakan produk W2 Beauty Spa dimasa yang akan datang					
3. Saya memiliki kebutuhan untuk menggunakan produk W2 Beauty Spa					

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X5.1	X5.2	Y.1	Y.2	Y.3
1.	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
2.	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
3.	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
4.	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5.	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4
6.	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
7.	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
8.	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
9.	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
10.	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
11.	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
12.	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
13.	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
14.	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
15.	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
16.	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
17.	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18.	3	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
19.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
20.	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
21.	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
22.	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
23.	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
24.	5	5	3	3	3	5	4	5	5	3	5	4	4	5
25.	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5
26.	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
27.	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
28.	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
29.	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
30.	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5

## HASIL SPSS

UjiValiditas

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	tangibility
X1.1	Pearson Correlation	1	.304	.199	.703**
	Sig. (2-tailed)		.103	.293	.000
	N	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.304	1	.213	.769**
	Sig. (2-tailed)	.103		.259	.000
	N	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.199	.213	1	.610**
	Sig. (2-tailed)	.293	.259		.000
	N	30	30	30	30
tangibility	Pearson Correlation	.703**	.769**	.610**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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



### Correlations

		X2.1	X2.2	reliability
X2.1	Pearson Correlation	1	.402*	.900**
	Sig. (2-tailed)		.028	.000
	N	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.402*	1	.761**
	Sig. (2-tailed)	.028		.000
	N	30	30	30
reliability	Pearson Correlation	.900**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

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



### Correlations

		X3.1	X3.2	responsiveness
X3.1	Pearson Correlation	1	-.154	.663**
	Sig. (2-tailed)		.416	.000
	N	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	-.154	1	.638**
	Sig. (2-tailed)	.416		.000
	N	30	30	30
responsiveness	Pearson Correlation	.663**	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

### Correlations

		X4.1	X4.2	assurance
X4.1	Pearson Correlation	1	.267	.796**
	Sig. (2-tailed)		.154	.000
	N	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.267	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.154		.000
	N	30	30	30
assurance	Pearson Correlation	.796**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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



### Correlations

		X5.1	X5.2	emphaty
X5.1	Pearson Correlation	1	.175	.728**
	Sig. (2-tailed)		.355	.000
	N	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	.175	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.355		.000
	N	30	30	30
emphaty	Pearson Correlation	.728**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

UjiReliabilitas X1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	4

UjiReliabilitas X2

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	3

UjiReliabilitas X3

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	3

UjiReliabilitas X4

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	3

UjiReliabilitas X5

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	3

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 <sup>a</sup>	.750	.698	.860

a. Predictors: (Constant), emphaty, tangibility, responsiveness, assurance, reliability

b. Dependent Variable: minatberkunjungkembali

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53.221	5	10.644	14.395	.000 <sup>a</sup>
	Residual	17.746	24	.739		
	Total	70.967	29			

a. Predictors: (Constant), empathy, tangibility, responsiveness, assurance, reliability

b. Dependent Variable: minatberkunjungkembali

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.811	3.306		-2.061	.050
	tangibility	.066	.127	.057	.525	.605
	reliability	.384	.248	.213	1.551	.134
	responsiveness	.178	.269	.070	.662	.514
	assurance	.600	.209	.308	2.865	.009
	emphaty	1.102	.263	.570	4.183	.000

a. Dependent Variable: minatberkunjungkembali

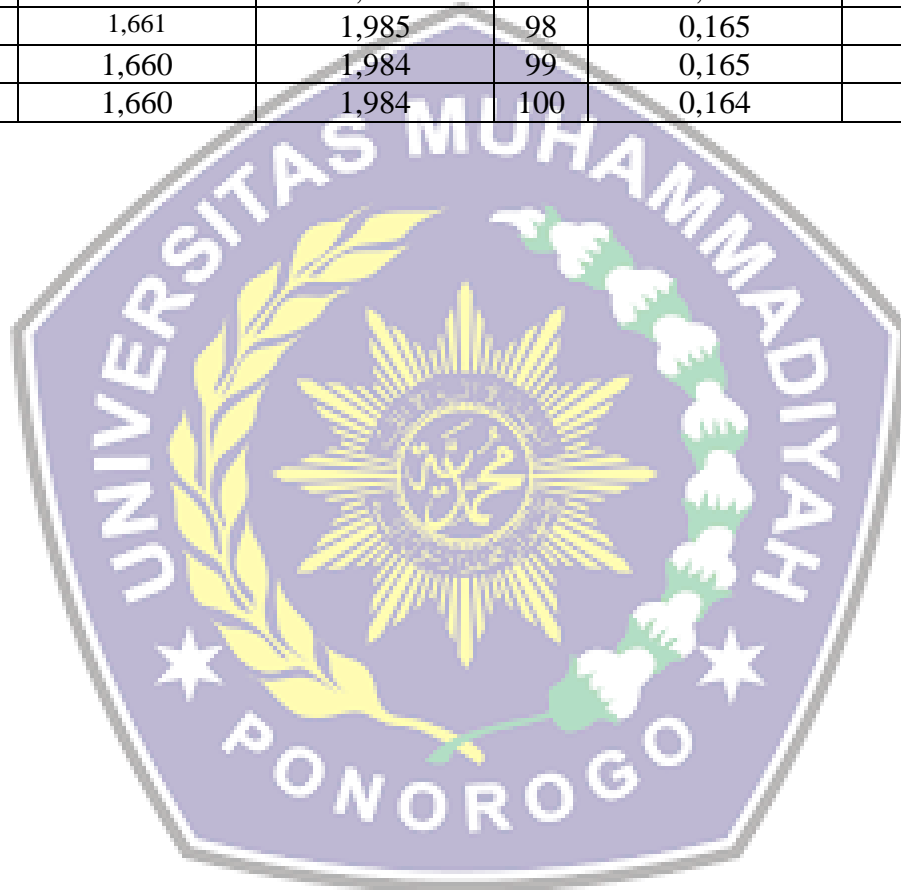
t TABEL PRODUCT MOMENT

r TABEL PRODUCT MOMENT

SIGNIFIKANSI 5%					
DF	t tabel 1 sisi	t tabel 2 sisi	DF	r tabel 1 sisi	r tabel 2 sisi
1	6,314	12,706	1	0,988	0,997
2	2,920	4,303	2	0,900	0,950
3	2,353	3,182	3	0,805	0,878
4	2,132	2,776	4	0,729	0,811
5	2,015	2,571	5	0,669	0,755
6	1,943	2,447	6	0,622	0,707
7	1,895	2,365	7	0,582	0,666
8	1,860	2,306	8	0,549	0,632
9	1,833	2,262	9	0,521	0,602
10	1,812	2,228	10	0,497	0,576
11	1,796	2,201	11	0,476	0,553
12	1,782	2,179	12	0,458	0,532
13	1,771	2,160	13	0,441	0,514
14	1,761	2,145	14	0,426	0,497
15	1,753	2,131	15	0,412	0,482
16	1,746	2,120	16	0,400	0,468
17	1,740	2,110	17	0,389	0,456
18	1,734	2,101	18	0,378	0,444
19	1,729	2,093	19	0,369	0,433
20	1,725	2,086	20	0,360	0,423
21	1,721	2,080	21	0,352	0,413
22	1,717	2,074	22	0,344	0,404
23	1,714	2,069	23	0,337	0,396
24	<b>1,711</b>	2,064	24	0,330	0,388
25	1,708	2,060	25	0,323	0,381
26	1,706	2,056	26	0,317	0,374
27	1,703	2,052	27	0,312	0,367
28	1,701	2,048	28	<b>0,306</b>	0,361
29	1,699	2,045	29	0,301	0,355
30	1,697	2,042	30	0,296	0,349
31	1,696	2,040	31	0,291	0,344
32	1,694	2,037	32	0,287	0,339
33	1,692	2,035	33	0,283	0,334
34	1,691	2,032	34	0,279	0,329
35	1,690	2,030	35	0,275	0,325
36	1,688	2,028	36	0,271	0,320
37	1,687	2,026	37	0,267	0,316
38	1,686	2,024	38	0,264	0,312
39	1,685	2,023	39	0,261	0,308
40	1,684	2,020	40	0,257	0,304
41	1,683	2,018	41	0,254	0,301

42	1,682	2,017	42	0,251	0,297
43	1,681	2,014	43	0,248	0,294
44	1,680	2,013	44	0,246	0,291
45	1,679	2,012	45	0,243	0,288
46	1,679	2,011	46	0,240	0,285
47	1,678	2,010	47	0,238	0,282
48	1,677	2,009	48	0,235	0,179
49	1,677	2,008	49	0,233	0,276
50	1,676	2,007	50	0,231	0,273
51	1,675	2,006	51	0,228	0,271
52	1,675	2,005	52	0,226	0,268
53	1,674	2,004	53	0,224	0,266
54	1,674	2,003	54	0,222	0,263
55	1,673	2,003	55	0,220	0,261
56	1,673	2,002	56	0,218	0,257
57	1,672	2,001	57	0,216	0,256
58	1,672	2,000	58	0,214	0,254
59	1,671	2,000	59	0,213	0,252
60	1,671	1,999	60	0,211	0,250
61	1,670	1,998	61	0,209	0,248
62	1,670	1,998	62	0,208	0,246
63	1,669	1,997	63	0,206	0,244
64	1,669	1,997	64	0,204	0,242
65	1,669	1,996	65	0,203	0,240
66	1,668	1,996	66	0,201	0,239
67	1,668	1,995	67	0,200	0,237
68	1,668	1,994	68	0,198	0,235
69	1,667	1,994	69	0,197	0,234
70	1,667	1,994	70	0,195	0,232
71	1,667	1,993	71	0,194	0,230
72	1,666	1,993	72	0,193	0,229
73	1,666	1,992	73	0,191	0,227
74	1,666	1,992	74	0,190	0,226
75	1,665	1,991	75	0,189	0,224
76	1,665	1,991	76	0,188	0,223
77	1,665	1,991	77	0,186	0,221
78	1,665	1,990	78	0,185	0,220
79	1,664	1,990	79	0,184	0,219
80	1,664	1,989	80	0,183	0,217
81	1,664	1,989	81	0,182	0,216
82	1,664	1,989	82	0,181	0,215
83	1,663	1,988	83	0,180	0,213
84	1,664	1,988	84	0,179	0,212
85	1,664	1,988	85	0,178	0,211
86	1,664	1,987	86	0,177	0,210

87	1,664	1,987	87	0,176	0,208
88	1,662	1,987	88	0,175	0,207
89	1,662	1,986	89	0,174	0,206
90	1,662	1,986	90	0,173	0,205
91	1,662	1,986	91	0,172	0,204
92	1,662	1,986	92	0,171	0,203
93	1,661	1,986	93	0,170	0,202
94	1,661	1,986	94	0,169	0,201
95	1,661	1,985	95	0,168	0,200
96	1,661	1,985	96	0,167	0,199
97	1,661	1,985	97	0,166	0,198
98	1,661	1,985	98	0,165	0,197
99	1,660	1,984	99	0,165	0,196
100	1,660	1,984	100	0,164	0,195



**F TABEL SIGNIFIKANSI 0,05%**

DF2	DF1					
	1	2	3	4	5	6
1	161.4	199.5	215.7	224.6	230.2	234.0
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19