

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (SURVEY PADA KONSUMEN DI SWALAYAN ISMART PONOROGO)

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu/ Saudara / i Responden Penelitian

Di tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Perkenalkan saya Winda Nuraini mahasiswi Universitas Muhammadiyah Ponorogo Program Studi Manajemen yang sedang mengadakan penelitian tentang “**Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen (Survey Pada Konsumen Di Swalayan Ismart Ponorogo)**”, untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Kali ini, saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu saya dengan mengisi kuisisioner penelitian dengan memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas kesediaan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

PERTANYAAN

A. Berikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang anda pilih !

Keterangan

Sangat Setuju (SS)

Setuju (S)

Nertal (N)

Tidak Setuju (TS)

Sangat Tidak Setuju (STS)

<i>Variabel manajemen hubungan pelanggan (CRM) (X1)</i>						
NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya percaya (yakini) dengan pelayanan Swalayan Ismart Ponorogo					
2.	Karyawan di Swalayan Ismart sangat baik dan ramah					
3.	Karyawan di Swalayan Ismart Ponorogo bekerja sesuai dengan tugasnya					
4.	Setiap bulan Swalayan Ismart mengadakan diskon pada produk tertentu, sehingga saya selalu belanja disana					
5.	Saya mengajak keluarga beserta teman-teman saya untuk menggunakan Swalayan Ismart Ponorogo sebagai tempat berbelanja, karena disana banyak diskon setiap bulannya					

Variabel Kualitas Pelayanan (X2)						
NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya senang belanja di Swalayan ismart karena karyawan memiliki kemampuan dan juga sikapnya ramah dalam memberikan pelayanan					
2.	Karyawan Swalayan Ismart tanggap dan cekatan dalam melayani setiap pelanggan					
3.	Perhatian karyawan Swalayan Ismart dalam menanggapi permintaan dan keluhan dari pelanggan					
4.	Swalayan Ismart memberikan jaminan ganti rugi pada produk yang telah dibeli oleh pelanggan dengan syarat dan ketentuan penggantian yang berlaku					
5..	Tempat belanja di Swalayan Ismart Ponorogo nyaman dan memadai.					
Variabel kepuasan konsumen (Y1)						
NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya puas dengan keseluruhan pengalaman yang saya rasakan ketika berbelanja di Swalayan Ismart ponorogo					
2.	Saya bersedia merekomendasikan Swalayan Ismart Ponorogo kepada orang lain agar belanja disana					
3.	Saya akan mengatakan hal positif ke orang lain tentang layanan yang telah diberikan Swalayan Ismart Ponorogo					
4.	Swalayan Ismart Ponorogo memenuhi apa yang saya harapkan dibanding Swalayan lain					
5.	Setelah merasakan belanja di Swalayan Ismart saya tidak ingin berbelanja ditempat lain					

Variabel loyalitas konsumen (Y2)						
NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya adalah pelanggan setia Swalayan Ismart Ponorogo.					
2.	Saya akan kembali berbelanja di Swalayan Ismart Ponorogo karena harga disana lebih miring dibanding swalayan yang lain					
3.	Saya mengajak keluarga beserta teman-teman menggunakan Swalayan Ismart Ponorogo sebagai tempat berbelanja.					
4.	Ketika pelayanan tidak sesuai dengan harapan Saya, maka Saya akan tetap bertahan pada Swalayan Ismart Ponorogo					
5.	Saya menolak tawaran dari swalayan lain, karena saya lebih percaya Swalayan Ismart Ponorogo					

Lampian 2

UJI VALIDITAS

X₁ MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,672**	,668**	,534**	,477**	,818**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,672**	1	,631**	,472**	,509**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,668**	,631**	1	,571**	,522**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,534**	,472**	,571**	1	,711**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,477**	,509**	,522**	,711**	1	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,818**	,800**	,833**	,815**	,799**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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



X₂ KUALITAS PELAYANAN

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
X _{2.1}	Pearson Correlation	1	,533**	,661**	,704**	,642**	,828**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X _{2.2}	Pearson Correlation	,533**	1	,619**	,633**	,535**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X _{2.3}	Pearson Correlation	,661**	,619**	1	,777**	,685**	,882**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X _{2.4}	Pearson Correlation	,704**	,633**	,777**	1	,679**	,898**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X _{2.5}	Pearson Correlation	,642**	,535**	,685**	,679**	1	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,828**	,790**	,882**	,898**	,837**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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



Y₁ KEPUASAN KONSUMEN

		Correlations					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TOTAL
Y _{1.1}	Pearson Correlation	1	,528**	,657**	,698**	,561**	,816**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y _{1.2}	Pearson Correlation	,528**	1	,625**	,517**	,589**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y _{1.3}	Pearson Correlation	,657**	,625**	1	,634**	,664**	,867**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y _{1.4}	Pearson Correlation	,698**	,517**	,634**	1	,632**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y _{1.5}	Pearson Correlation	,561**	,589**	,664**	,632**	1	,838**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,816**	,796**	,867**	,830**	,838**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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



Y₂ LOYALITAS KONSUMEN

		Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	TOTAL
Y _{2.1}	Pearson Correlation	1	,077	,162	,144	-,037	,475**
	Sig. (2-tailed)		,456	,112	,159	,716	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y _{2.2}	Pearson Correlation	,077	1	,806**	,322**	,256*	,793**
	Sig. (2-tailed)	,456		,000	,001	,011	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y _{2.3}	Pearson Correlation	,162	,806**	1	,317**	,338**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,112	,000		,002	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y _{2.4}	Pearson Correlation	,144	,322**	,317**	1	,146	,550**
	Sig. (2-tailed)	,159	,001	,002		,152	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y _{2.5}	Pearson Correlation	-,037	,256*	,338**	,146	1	,496**
	Sig. (2-tailed)	,716	,011	,001	,152		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,475**	,793**	,841**	,550**	,496**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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



Lampiran 3

OUTPUT REABILITAS

X₁ MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,871	5

X₂ KUALITAS PELAYANAN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,900	5

Y₁ KEPUASAN KONSUMEN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,885	5

Y₂ LOYALITAS KONSUMEN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,622	5

Lampiran 4

OUTPUT HASIL UJI REGRESI

MODEL 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,977	1,385		1,428	,157
Manajemen_Hubungan_Pelanggan	,184	,124	,169	2,492	,019
Kualitas_Pelayanan	,639	,116	,620	5,492	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

MODEL 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,696	1,318		8,875	,000
Manajemen_Hubungan_Pelanggan	,153	,118	,203	2,297	,018
Kualitas_Pelayanan	,184	,125	,147	2,832	,008
Kepuasan_Konsumen	,299	,096	,436	3,130	,002

a. Dependent Variable: Loyalitas_Konsumen

Lampiran 5

OUTPUT HASIL UJI F

MODEL 1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	840,454	2	420,227	67,921	,000 ^b
	Residual	600,136	97	6,187		
	Total	1440,590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Manajemen_Hubungan_Pelanggan

MODEL 2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153,597	3	51,199	9,333	,000 ^b
	Residual	526,643	96	5,486		
	Total	680,240	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas_Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kepuasan_Konsumen, Manajemen_Hubungan_Pelanggan, Kualitas_Pelayanan

Lampiran 6

OUTPUT HASIL UJI T

MODEL 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,977	1,385		1,428	,157
Manajemen_Hubungan_Pelanggan	,184	,124	,169	2,492	,019
Kualitas_Pelayanan	,639	,116	,620	5,492	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

MODEL 2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,696	1,318		8,875	,000
Manajemen_Hubungan_Pelanggan	,153	,118	,203	2,297	,018
Kualitas_Pelayanan	,184	,125	,147	2,832	,008
Kepuasan_Konsumen	,299	,096	,436	3,130	,002

a. Dependent Variable: Loyalitas_Konsumen

Lampiran 7

OUTPUT HASIL UJI DETERMINASI

MODEL 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,764 ^a	,583	,575	2,487

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan,
Manajemen_Hubungan_Pelanggan

MODEL 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,775 ^a	,626	,602	2,342

a. Predictors: (Constant), Kepuasan_Konsumen,
Manajemen_Hubungan_Pelanggan, Kualitas_Pelayanan



Lampiran 8

OUTPUT HASIL KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequency Table

Jenis kelamin

NO .	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen	Persen yang Berlaku	Persen Kumulatif
1	Pria	38	38%	38,00	38,00
2	Wanita	62	62%	62,00	100
	Jumlah Responden	100	100%	100,00	

Usia

Usia	Frekuensi	Persen	Persen Yang Berlaku	Persen Kumulatif
< 20	5	5%	5,00	5,00
20-25	72	72%	72,00	77,00
26-31	19	19%	19,00	96,00
32-40	3	3%	3,00	99,00
>40	1	1%	1,00	100
Jumlah	100	100%	100	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
 Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id
 Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT
 (SK Nomor : 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : **WINDA NURAINI**
2. NIM : 16414155
3. Jurusan : Manajemen
4. Bidang : Pemasaran
5. Alamat : Ds. Ngrayun, Kec. Ngrayun, Kab. Ponorogo
6. Judul Skripsi : Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen (Survey pada Konsumen di Swalayan Ismart Ponorogo)
7. Masa Pembimbingan : September 2020 s/d Agustus 2021
8. Tanggal Mengajukan Skripsi :
9. Konsultasi :

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
21 - Sep - 2020	revisi proposal	
29 - Sep - 2020	acc proposal	
15 - Okt - 2020	revisi 1,2,3	
18 - Oktober 2020	Proposal Acc.	
20 - Okt - 2020	acc 1,2,3	
22 - Okt - 2020	revisi bab 4	
03 - Nov - 2020	acc bab 4, revisi bab 5	
18 - Des - 2020		
27 - Des - 2020		
19 - Januari - 2021		
15 - 01 - 2021	Bab 5 s/d U Acc Siap diujikan	

10. Tanggal Selesai Penulisan Skripsi : _____
11. Keterangan Bimbingan Telah selesai : _____
12. Telah Di Evaluasi/Di Uji Dengan Nilai : _____ (angka)
 _____ (huruf)

Pembimbing,

Drs. SEJONO, MM
 NIDN. 0716065601



Ponorogo, 24 September 2020
 Dekan

Dr. RADI SUMARSONO, M.Si
 NIP. 19760508 200501 1 002



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
 UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
 Jalan Budi Utomo 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
 Telp (0352) 481124, 487662 Fax (0352) 461796, Website: library.umpo.ac.id
 TERAKREDITASI A
 (SK Nomor 00012/ LAP.PT/ L2017)

SURAT KETERANGAN
HASIL PEMERIKSAAN PLAGIASI SKRIPSI MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

Dengan ini kami nyatakan bahwa skripsi dengan rincian sebagai berikut:

Nama : Winda Nuraini

NIM : 16414155

Prodi : Manajemen

Judul : Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen (Survey Pada Konsumen Swalayan Ismart Ponorogo)

Dosen pembimbing :

1. Drs.Sujiono, MM email : sujiono@umpo.ac.id

2. Eka Destriyanto Pristi A., S.AB., M.M. email : ekadestry@gmail.com

Telah dilakukan check plagiasi di UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan prosentase plagiasi sebesar 25%

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 20 Januari 2021

Pemeriksa



(Mohamad Uhl Albab SIP)
 NIK.1989092720150322

Nb: Dosen pembimbing dimohon untuk mengecek kembali keaslian soft file karya ilmiah yang telah dicek di perpustakaan.