

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN “ KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA PEMBELIAN PRODUK BAJU DI AMIDA MOSLEM PONOROGO) “

A. Identitas Responden

Nama :
Alamat :
Jenis kelamin : a. laki – laki b. perempuan
Usia : a. < 20 c. 26 - 30 e. > 35
b. 21 - 25 d. 30 - 35
pekerjaan : a. pegawai negeri sipil (PNS) c. wiraswasta e. pelajar
b. karyawan swasta d. mahasiswa f. yang lain:

B. Petunjuk Pengisian

Mohon saudara memberikan tanda check list (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. Setiap orang dapat mempunyai jawaban yang berbeda dan tidak ada jawaban yang dianggap salah.

Keterangan jawaban :

Sangat setuju (SS) : skor 5
Setuju (S) : skor 4
Netral (N) : skor 3
Tidak Setuju (TS) : skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS) : skor 1

KUISIONER :

1. (X1) Kualitas Produk

Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Pada Pembelian Produk Baju Di Amida Moslem Ponorogo

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Amida Moslem Ponorogomemiliki kinerja karyawan yang sangat baik dalam melayani konsumen.					
2.	Ketahanan produk yang terdapat di Amida Moslem Ponorogo memiliki kualitas yang baik dan tahan lama.					
3.	Produk baju yang terdapat di Amida Moslem Ponorogo mampu bersaing dengan kompetitor lainnya.					
4.	Amida Moslem Ponorogomemberikan produk yang memiliki kualitas baik tanpa adanya kerusakan produk.					

2. (X2) Persepsi Harga

Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga Pada Pembelian Produk Baju Di Amida Moslem Ponorogo

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Harga yang di tawarkan Amida Moslem Ponorogo sangat terjangkau.					
2.	Harga yang di berikan Amida Moslem Ponorogo sesuai dengan kualitas produk yang di berikan.					
3.	Amida Moslem Ponorogo memiliki harga yang lebih murah di bandingkan					

	dengan toko yang lain.					
4.	Harga di Amida Moslem Ponorogo memiliki manfaat yang bagus					

3. (X3) Kualitas Pelayanan

Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Pembelian Produk Baju Di Amida Moslem Ponorogo

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Toko baju Amida Moslem Ponorogo mempunyai tempat yang kekinian, bersih dan nyaman.					
2.	Karyawan di Amida Moslem Ponorogo sangat teliti dan cekatan dalam memberikan pelayanan.					
3.	Ketanggapan karyawan Amida Moslem Ponorogo dalam menyelesaikan keluhan konsumen.					
4.	Karyawan Amida Moslem Ponorogo mampu memahami konsumennya dengan baik.					

4. (X3) Kepuasan Konsumen

Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Produk Baju Di Amida Moslem Ponorogo

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa puas terhadap kinerja karyawan di Amida Moslem Ponorogo.					
2.	Saya telah melakukan pembelian ulang					

	di toko Amida Moslem Ponorogo.					
3.	Saya merekomendasikan Amida Moslem Ponorogo sebagai tempat pembelian baju kepada teman saya.					
4.	Saya merasa puas terhadap produk yang disediakan oleh Amida Moslem Ponorogo.					



Lampiran 2

TABULASI PENELITIAN

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL X3	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	TOTAL Y
1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
2	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
9	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	3	3	5	15
10	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18
11	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	5	4	4	3	16
12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17
17	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
19	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	3	4	5	5	17
20	5	4	3	4	16	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17
21	4	4	5	5	18	5	5	3	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16

23	5	4	4	5	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
25	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
26	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
27	4	4	4	5	17	5	4	5	3	17	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17
28	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17
29	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
30	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
32	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
33	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	4	5	4	3	16
34	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
35	3	5	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	2	5	15	4	4	4	4	16
36	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20
37	3	4	4	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
38	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
39	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18
40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	5	5	4	4	18	4	4	5	3	16
42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16
43	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
44	4	3	3	5	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13
45	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
46	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
47	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
48	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13

49	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18
50	3	3	2	2	10	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
51	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
52	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
53	5	4	3	4	16	4	3	4	3	14	5	4	4	5	18	4	3	4	3	14
54	4	4	4	5	17	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
55	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
56	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
57	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
58	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
59	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
60	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
61	3	4	4	4	15	4	5	4	3	16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
62	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18
63	4	4	5	4	17	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19	3	4	4	4	15
64	3	4	4	3	14	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	3	4	3	3	13
65	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14
66	4	4	5	5	18	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
67	5	5	4	5	19	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14
68	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17
69	4	5	5	4	18	3	3	4	4	14	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
70	4	3	4	5	16	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18
71	3	3	4	3	13	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17
72	2	4	4	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13
73	4	5	5	3	17	4	2	3	4	13	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13
74	4	5	4	5	18	4	4	5	3	16	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16

75	3	4	5	4	16	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15
76	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15
77	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15
78	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	5	4	4	16	4	4	3	4	15
79	4	4	2	3	13	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15
80	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15
81	4	4	2	3	13	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
82	4	4	4	4	16	4	2	2	2	10	2	3	4	4	13	4	3	4	4	15
83	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
84	4	2	3	4	13	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
85	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
86	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
87	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18
88	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18
89	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20
90	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
91	5	4	3	5	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
92	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
93	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
94	4	3	3	5	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
95	5	5	4	3	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
96	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19

Lampiran 3

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

JK

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PEREMPUAN	96	100.0	100.0	100.0

2. Berdasarkan Usia

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <20	2	2.1	2.1	2.1
>35	1	1.0	1.0	3.1
21-25	77	80.2	80.2	83.3
26-30	10	10.4	10.4	93.8
31-35	6	6.3	6.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

3. Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KARYAWAN SWASTA	3	3.1	3.1	3.1
LAINNYA	28	29.2	29.2	32.3
MAHASISWA	53	55.2	55.2	87.5
PELAJAR	8	8.3	8.3	95.8
PNS	1	1.0	1.0	96.9
WIRASWASTA	3	3.1	3.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Lampiran 4

Uji Instrumen

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Kualitas Produk

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.445**	.245*	.439**	.686**
	Sig. (2-tailed)		.000	.016	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.445**	1	.589**	.387**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.245*	.589**	1	.560**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.439**	.387**	.560**	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
X1	Pearson Correlation	.686**	.776**	.797**	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	5

2. Persepsi Harga

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.557**	.609**	.530**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000

	N	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.557**	1	.613**	.586**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.609**	.613**	1	.633**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.530**	.586**	.633**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
X2	Pearson Correlation	.796**	.840**	.860**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	5

3. Kualitas Pelayanan

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.619**	.556**	.579**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	.619**	1	.523**	.549**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	.556**	.523**	1	.542**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.4	Pearson Correlation	.579**	.549**	.542**	1	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
X3	Pearson Correlation	.842**	.814**	.804**	.817**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	5

4. Kepuasan Konsumen

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.673**	.674**	.501**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y1.2	Pearson Correlation	.673**	1	.670**	.494**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y1.3	Pearson Correlation	.674**	.670**	1	.673**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y1.4	Pearson Correlation	.501**	.494**	.673**	1	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Y	Pearson Correlation	.841**	.842**	.895**	.794**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	5

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	.288	1.194		.241	.810
	X1	.212	.078	.209	2.737	.007
	X2	.308	.096	.313	3.197	.002
	X3	.441	.105	.407	4.217	.000

a. Dependent Variable: Y

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 ^a	.690	.680	1.2651

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.288	1.194		.241	.810
	X1	.212	.078	.209	2.737	.007
	X2	.308	.096	.313	3.197	.002
	X3	.441	.105	.407	4.217	.000

a. Dependent Variable: Y

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	328.381	3	109.460	68.393	.000 ^b
	Residual	147.244	92	1.600		
	Total	475.625	95			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2