

Lampiran 01. Koesioner penelitian di MC DONALD'S Buleleng



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI**

Yth. Bapak/Ibuk, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuisisioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di UNDIKSHA pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul “kualitas layanan dan kualitas produk MC Donald’s di Buleleng” Maka dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibuk, Saudara/i berkenan untuk mengisi kuisisioner penelitian ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibuk, Saudara/i berkenan yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, 01 januari 2021

I Made Yudistira Widodo
1617041210

Petunjuk Pengisian Kuisisioner



Dalam mengisi kuisisioner ini, diharapkan Bapak/Ibuk, Saudara/i berkenan mengisi secara lengkap dan benar daftar diri anda pada identitas responden dan daftar pernyataan yang tersusun secara sistematis. Untuk menjawab kuisisioner tersebut Bapak/Ibuk, Saudara/i berkenan mencantumkan tandan centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia dikolom sebelah kanan. Jawablah pernyataan tersebut sesuai persepsi Bapak/Ibuk, Saudara/i berkenan dengan keterangan sebagai berikut :

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- N = Netral
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

Identitas Responden

- Nama :
- Umur :
- Jenis kelamin : (Laki-laki/Perempuan)
- Pekerjaan :



(*) Coret yang tidak perlu

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Kualitas Layanan	1	2	3	4	5
1	. Fasilitas yang di berikan MC Donald's baik.					
2	Karyawan MC Donald's memberikan ucapan salam sebelum melayana pelanggan.					
3	Kesediaan karyawan MC Donald's untuk membantu pelanggan yang cepat tanggap.					
4	Karyawan memiliki Pengetahuan yang baik tentang produk yang terdapat di MC Donald's.					
5	Mengutamakan kepentingan pelanggan.					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Kualitas Produk	1	2	3	4	5
1	Karyawan MC Donald's dapat memberikan kenyamanan pada pelanggan.					
2	MC Donal's menyediakan keragaman produk yang dibutuhkan pelanggan.					
3	Produk yang ditawarkan MC Donald's mampu menarik minat pelanggan.					
4	Harga produk yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas produk.					
5	Produk MC Donald's melalui proses produksi dengan baik sehingga dapat menjaga daya tahan produk.					
6	Karyawan MC Donal's memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP perusahaan.					
7	Produk yang dihasilkan MC Donal's sudah sesuai dengan standar kelayakan produk.					
8	Informasi produk yang disampaikan sesuai dengan kualitas produk.					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Kepuasan Pelanggan	1	2	3	4	5
1	Keramahan karyawan MC Donald's dalam memberikan layanan					
2	Selalu berminat untuk berkunjung kembali ke MC Donald's.					
3	Saya membeli di MC Donald's karena mendapat rekomendasi dari orang lain.					
4	membeli di MC Donald's berdasarkan keinginan dan sesuai dengan kebutuhan saya akan makanan cepat saji.					



Lampiran 02. Tabulasi Data Kuesioner Sampel kecil Di MC DONALD'S BULELENG

RESP	Kualitas Layanan						Kualitas Produk								
	KLAY 1	KLAY 2	KLAY3	KLAY4	KLAY5	TOKLAY	KPRO1	KPRO2	KPRO3	KPRO4	KPRO5	KPRO6	KPRO7	KPRO8	TKPRO
1	5	4	4	5	4	22	4	3	5	4	5	5	3	5	34
2	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	4.	4	3	4	31
3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	5	5	4	5	33
4	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	4	3	4	29
5	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	4	5	5	5	37
6	4	5	5	5	5	24	4	5	4	5	4	5	4	5	36
7	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	5	5	5	38
8	5	4	5	4	4	22	3	5	5	4	5	5	5	4	36
9	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	5	4	5	5	38
10	3	4	5	3	4	19	5	3	3	5	3	4	3	3	29
11	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	4	4	3	4	29
12	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	5	4	5	38
13	4	4	5.	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	3	3	3	3	16	4.	3	4	4.	3	3	2	3	26
15	3	5	3	3	17	3	3	3	3	4	3	4	3.	3	26
16	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	4	3	4	4	28
17	5	5	5	5	24	5	4	5	4	4	4	5	4	5	35
18	3	4	3	3.	16	3	3	4	3	3	4	4	4	4	29

19	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	5	5	5	5	39
20	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	4	5	4	28
21	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	5	5	5	5	24	5	5	4	4	5	4	5	5	5	37
23	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	4	4	4	5	34
24	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	5	5	4.	5.	24	5	5	5	5	4	5	5	5	4	38
26	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
27	5	5.	5	5	25	5.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29	5	5.	5	5	25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	39
30	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	4	4	4	5	34



RESP	Kepuasan Pelangga				
	KEPUS1	KEPUS2	KEPUS3	KEPUS4	TKEPUS
1	3.00	4.00	3.00	4.00	14.00
2	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00
3	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
4	3.00	3.00	3.00	3.00	12.00
5	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
6	5.00	4.00	4.00	5.00	18.00
7	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
8	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
9	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
10	3.00	4.00	3.00	4.00	14.00
11	3.00	3.00	3.00	4.00	13.00
12	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
13	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
14	3.00	3.00	2.00	3.00	11.00
15	3.00	2.00	3.00	4.00	12.00
16	4.00	3.00	4.00	3.00	14.00
17	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
18	4.00	4.00	4.00	3.00	15.00
19	4.00	3.00	5.00	5.00	17.00
20	3.00	4.00	5.00	5.00	17.00

21	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
22	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
23	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
24	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
25	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
26	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
27	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
28	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
29	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
30	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00



Lampiran 05. Hasil Uji Validitas Sampel Kecil

1. Kualitas Layanan

Correlations

		KLAY1	KLAY2	KLAY3	KLAY4	KLAY5	TKLAY
KLAY1	Pearson Correlation	1	.579**	.467**	.708**	.579**	.789**
	Sig. (2-tailed)		.001	.009	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KLAY2	Pearson Correlation	.579**	1	.545**	.574**	1.000**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.001		.002	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KLAY3	Pearson Correlation	.467**	.545**	1	.794**	.545**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.009	.002		.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KLAY4	Pearson Correlation	.708**	.574**	.794**	1	.574**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KLAY5	Pearson Correlation	.579**	1.000**	.545**	.574**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TKLAY	Pearson Correlation	.789**	.878**	.799**	.867**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

2. Kualitas Produk

Correlations

	KPRO 1	KPRO2	KPRO3	KPRO4	KPRO5	KPRO6	KPRO7	KPRO8	TKPR O
KPRO 1 Pearson Correlation	1	.674**	.745**	.866**	.581**	.674**	.740**	.735**	.830**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPRO 2 Pearson Correlation	.674**	1	.899**	.858**	.795**	.839**	.871**	.779**	.924**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPRO 3 Pearson Correlation	.745**	.899**	1	.762**	.885**	.811**	.826**	.743**	.914**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPRO 4 Pearson Correlation	.866**	.858**	.762**	1	.605**	.763**	.858**	.818**	.904**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPRO 5 Pearson Correlation	.581**	.795**	.885**	.605**	1	.899**	.795**	.835**	.877**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPRO 6 Pearson Correlation	.674**	.839**	.811**	.763**	.899**	1	.899**	.944**	.942**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPRO 7 Pearson Correlation	.740**	.871**	.826**	.858**	.795**	.899**	1	.839**	.942**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPRO 8 Pearson Correlation	.735**	.779**	.743**	.818**	.835**	.944**	.839**	1	.926**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000

N		30	30	30	30	30	30	30	30	
TKPRO	Pearson Correlation	.830**	.924**	.914**	.904**	.877**	.942**	.942**	.926**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

3. Kepuasan Pelanggan

Correlations

		KPLG1	KPLG2	KPLG3	KPLG4	TKPLG
KPLG1	Pearson Correlation	1	.708**	.670**	.507**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
KPLG2	Pearson Correlation	.708**	1	.753**	.547**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
KPLG3	Pearson Correlation	.670**	.753**	1	.667**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
KPLG4	Pearson Correlation	.507**	.547**	.667**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TKPLG	Pearson Correlation	.822**	.880**	.910**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 08. HASIL Uji Reliabelitas Sampel Besar

1. Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.884	.883	5

2. Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.853	.853	8

3. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.847	.848	4

Lampiran 09. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

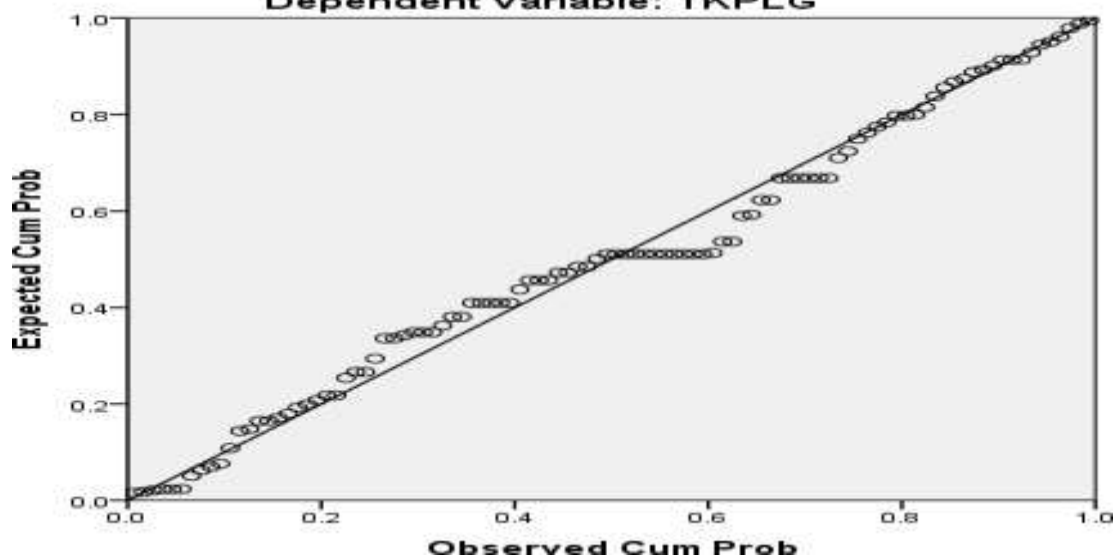
1. Uji Normalitas

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.3815	19.3676	16.6000	1.93528	100
Std. Predicted Value	-2.180	1.430	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.152	.497	.242	.072	100
Adjusted Predicted Value	12.5327	19.3459	16.5981	1.93330	100
Residual	-3.12425	3.79083	.00000	1.43975	100
Std. Residual	-2.148	2.606	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.194	2.670	.001	1.007	100
Deleted Residual	-3.25912	3.97993	.00189	1.49128	100
Stud. Deleted Residual	-2.239	2.760	.001	1.018	100
Mahal. Distance	.095	10.588	1.980	1.928	100
Cook's Distance	.000	.119	.012	.021	100
Centered Leverage Value	.001	.107	.020	.019	100

a. Dependent Variable: TKPLG

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: TKPLG



2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.643	1.233		1.333	.186		
TKLYN	.336	.087	.443	3.875	.000	.281	3.553
TKPRO	.233	.068	.392	3.432	.001	.281	3.553

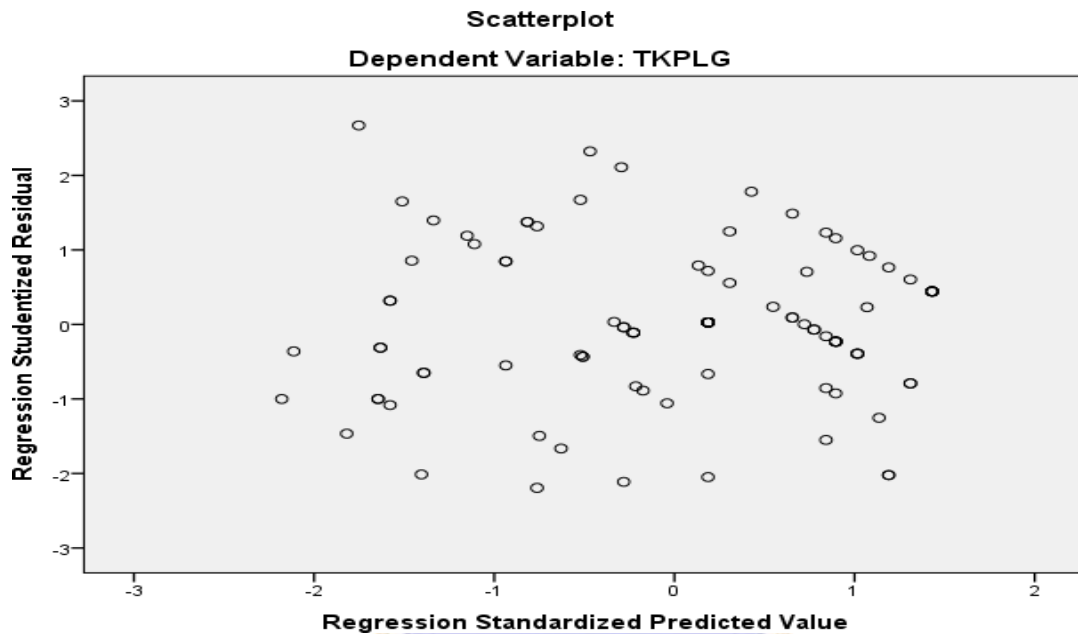
a. Dependent Variable: TKPLG

2. Uji Heteroskedastisitas

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.3815	19.3676	16.6000	1.93528	100
Std. Predicted Value	-2.180	1.430	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.152	.497	.242	.072	100
Adjusted Predicted Value	12.5327	19.3459	16.5981	1.93330	100
Residual	-3.12425	3.79083	.00000	1.43975	100
Std. Residual	-2.148	2.606	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.194	2.670	.001	1.007	100
Deleted Residual	-3.25912	3.97993	.00189	1.49128	100
Stud. Deleted Residual	-2.239	2.760	.001	1.018	100
Mahal. Distance	.095	10.588	1.980	1.928	100
Cook's Distance	.000	.119	.012	.021	100
Centered Leverage Value	.001	.107	.020	.019	100

a. Dependent Variable: TKPLG



3. Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802 ^a	.644	.636	1.45451

a. Predictors: (Constant), TKPRO, TKLYN

4. Uji Statistik F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	370.786	2	185.393	87.631	.000 ^b
	Residual	205.214	97	2.116		
	Total	576.000	99			

a. Dependent Variable: TKPLG

b. Predictors: (Constant), TKPRO, TKLYN

5. Uji Statistik t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.643	1.233		1.333	.186
TKLYN	.336	.087	.443	3.875	.000
TKPRO	.233	.068	.392	3.432	.001

a. Dependent Variable: TKPLG

6. Uji Persentase Umur Konsumen

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-22	28	15.2	28.0	28.0
23-25	32	17.4	32.0	60.0
26-28	18	9.8	18.0	78.0
29-31	13	7.1	13.0	91.0
32-34	9	4.9	9.0	100.0
Total	100	54.3	100.0	
Missing System	84	45.7		
Total	184	100.0		

7. Uji Persentase Jenis Kelamin Konsumen

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	49	26.6	49.0	49.0
perempuan	51	27.7	51.0	100.0
Total	100	54.3	100.0	
Missing System	84	45.7		
Total	184	100.0		

RIWAYAT HIDUP



I Made Yudistira Widodo salah satu mahasiswa jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Penulis lahir di Alasangker pada tanggal 09 Februari 1998 dari pasangan Bapak I Wayan Panca Adnyan dan Ibu I Made Sri Rahayu, penulis memiliki saudara laki-laki, kakak I Wayan Irwan Eka Wardanan dan adik Komang Adnan Hermawan . Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jalan Gunung Rinjani nomor 23B, kelurahan paket agung, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN 1818 Welira dan lulus pada tahun 2010. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Tomoni Timur dan lulus pada tahun 2013. Pada tahun 2016, penulis lulus dari SMA Negeri 1 Tomoni Timur dan melanjutkan ke S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Semasa perkuliahan penulis aktif dalam kegiatan organisasi kampus, salah satunya adalah HMJ Manajemen. Dengan ketekunan semester awal pada tahun 2020 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada MC Donald’s di Buleleng”