


## Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali.   Telepon : (0362) 26830  
Email : [feundiksha@gmail.com](mailto:feundiksha@gmail.com)   Website :  
<http://www.fe.undiksha.ac.id/>

---

12 September 2022

Nomor : 635/UN48.13.1/DL/2023  
Lamp. :  
Hal : *Permohonan Data Penelitian*

Kepada Yth. **Owner Tenun Ikat Sri Widhi Klungkung**  
di tempat.


Dengan hormat, yang bertanda tangan dibawah ini Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Ni Made Ayu Suwidia Intan Pradnyani  
NIM. : 1917041141  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen

bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon ijin agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data ditempat yang Bapak / Ibu pimpin.


Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi Undiksha,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

---



**Balai Sertifikasi Elektronik**

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

## Lampiran 2. Data Penjualan Tenun Ikat Sri Widhi di Klungkung

Bulan/Tahun	Keterangan Penjualan	Item Terjual
Agustus 2022	-	653 Kain
September 2022	Naik 161 Penjualan	814 Kain
Oktober 2022	Naik 225 Penjualan	1039 Kain

### Lampiran 3. Kuesioner Penelitian



**KUESIONER PENELITIAN**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JURUSAN MANAJEMEN**  
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

---

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha dengan ini saya bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tenun Ikat Sri Widhi Di Klungkung”.

Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu serta Saudara/i untuk meluangkan waktunya sejenak serta berkenan mengisi beberapa pernyataan pada kuesioner penelitian ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Bantuan berupa jawaban dari responden akan bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis. Untuk itu, atas kerjasama yang diberikan, saya selaku peneliti mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya.

Hormat Saya, 17 Februari 2023

Ni Made Ayu Suwidia Intan Pradnyani

NIM. 1917041141

### A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon untuk mengisi terlebih dahulu identitas responden yang telah disediakan secara lengkap dan benar.
2. Sebelum memberikan tanggapan atau menjawab, dimohon untuk membaca isi kuesioner terlebih dahulu.
3. Setiap pertanyaan terdapat 5 jawaban. Silakan pilih salah satu yang sesuai dengan kondisi Anda dengan memberi tanda pada pilihan yang tersedia.
4. Dalam memberikan jawaban mengenai daftar pertanyaan yang peneliti siapkan, tidak ada jawaban yang dianggap salah.
5. Keterangan jawaban sebagai berikut.
 

SS	: Sangat Setuju (Skor 5)
S	: Setuju (Skor 4)
KS	: Kurang Setuju (Skor 3)
N	: Netral (Skor 2)
STS	: Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

### B. Identitas Responden

1. Nama : .....
2. Usia (min. 17 tahun ) : ..... tahun
3. Jenis Kelamin
 

<input type="checkbox"/> Laki-Laki	<input type="checkbox"/> Perempuan
------------------------------------	------------------------------------
4. Apakah anda mengetahui produk dari Tenun Ikat Sri Widhi?
 

<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
-----------------------------	--------------------------------
5. Apakah anda pernah melakukan pembelian minimal 2 kali terhadap produk Tenun Ikat Sri Widhi di Klungkung?
 

<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
-----------------------------	--------------------------------

### C. Daftar Pernyataan

#### I. Indikator Variabel Kualitas Produk (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Keandalan</b>						
1.	Saya menyadari bahwa kualitas produk Tenun Ikat Sri Widhi mempunyai tingkat keandalan yang tinggi dan secara konsisten memberikan kualitas yang baik selama waktu tertentu dalam kondisi tertentu.					
<b>Estetika</b>						
2.	Saya menyadari bahwa Tenun Ikat Sri Widhi memiliki keindahan dari segi motif, warna, desain, dll yang menarik hati para konsumen sehingga membuat kinerja sebuah produk akan menjadi lebih baik dihadapan konsumen.					
<b>Daya Tahan</b>						
3.	Saya menyadari bahwa daya tahan dari produk Sri Widhi relatif lama dan tidak mudah rusak.					
<b>Kesesuaian dengan Spesifikasi</b>						
4.	Saya merasa produk dari Tenun Ikat Sri Widhi sesuai dengan standar dan kualitas yang ditawarkan.					

#### II. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Bukti Fisik</b>						
1.	Tenun Ikat Sri Widhi memiliki sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar yang bersih sehingga akan memberikan rasa nyaman kepada konsumen.					

<b>Kehandalan</b>					
2.	Saya merasa Tenun Ikat Sri Widhi memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali melakukan pembelian.				
<b>Ketanggapan</b>					
3.	Saya merasa kesediaan dan keahlian karyawan yang sangat tanggap dalam memberikan informasi yang jelas.				
<b>Jaminan</b>					
4.	Saya merasa aman dan nyaman saat berada di Tenun Ikat Sri Widhi, para karyawan sangat memahami pertanyaan atau masalah yang diajukan konsumen.				

### III. Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Perasaan Puas</b>						
1.	Saya sebelumnya sudah merasakan perasaan puas saat membeli dan mengenakan produk dari Sri Widhi, sehingga saya terbiasa dan sudah merasa nyaman untuk membeli produk tersebut.					
<b>Selalu Membeli Produk</b>						
2.	Saya memutuskan membeli produk Tenun Ikat Sri Widhi karena sesuai dengan apa yang saya harapkan.					
<b>Rekomendasi kepada Orang Lain</b>						
3.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain produk dari Tenun Ikat Sri Widhi kepada orang lain jika produk tersebut sesuai dengan					

	harapan saya, dan saya ingin orang lain juga memperoleh manfaat yang sama.					
<b>Terpenuhinya Harapan Pelanggan Setelah Membeli Produk</b>						
4.	Saya memutuskan membeli produk Tenun Ikat Sri Widhi karena kualitas yang baik. Serta faktor lain yang mendukung terpenuhinya harapan saya setelah membeli produk tersebut.					

### Kuesioner Via *Google Form*

Hasil penelusuran - Google Drive x Kuesioner Penelitian - Google Fo... x

docs.google.com/forms/d/16AtosfkgPxJiJyRHLw7HscPADIKWwPD\_K3haU2AZV4/edit

Kuesioner Penelitian ☆ Semua perubahan disimpan di Drive Kirim

Pertanyaan Jawaban 100 Setelan

Bagian 1 dari 5

## KUESIONER PENELITIAN: PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TENUN IKAT SRI WIDHI DI KLUNGKUNG

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, dengan ini saya bermaksud melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tenun Ikat Sri Widhi Di Klungkung"

Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu serta Saudara/i untuk meluangkan waktunya sejenak serta berkenan mengisi beberapa pernyataan pada kuesioner penelitian ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Bantuan berupa jawaban dari responden akan bersifat rahasia dan hanya

sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Bantuan berupa jawaban dari responden akan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Untuk itu, atas kerjasama yang diberikan, saya selaku peneliti mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya.

Hormat Saya,  
Peneliti

Ni Made Ayu Suvidya Intan Pradnyani  
NIM. 1917041141

**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

1. Mohon untuk mengisi terlebih dahulu identitas responden yang telah disediakan secara lengkap dan benar.
2. Sebelum memberikan tanggapan atau jawaban, dimohon untuk membaca isi kuesioner terlebih dahulu.
3. Setiap pertanyaan terdapat 5 jawaban. Silakan pilih salah satu yang sesuai dengan kondisi Anda dengan memberi tanda pada pilihan yang tersedia.
4. Dalam memberikan jawaban mengenai daftar pertanyaan yang peneliti siapkan, tidak ada jawaban yang dianggap salah.
5. Keterangan jawaban sebagai berikut.



Hasil penelusuran - Google Drive x Kuesioner Penelitian - Google Fo: x +

docs.google.com/forms/d/16AtosifKpXjUilyRHLw7HscPdIKWxPD\_K3haU2A2V4/edit

Kuesioner Penelitian ☆ Semua perubahan disimpan di Drive

Pertanyaan Jawaban 100 Setelan

**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

- Mohon untuk mengisi terlebih dahulu identitas responden yang telah disediakan secara lengkap dan benar.
- Sebelum memberikan tanggapan atau jawaban, dimohon untuk membaca isi kuesioner terlebih dahulu.
- Setiap pertanyaan terdapat 5 jawaban. Silakan pilih salah satu yang sesuai dengan kondisi Anda dengan memberi tanda pada pilihan yang tersedia.
- Dalam memberikan jawaban mengenai daftar pertanyaan yang peneliti siapkan, tidak ada jawaban yang dianggap salah.
- Keterangan jawaban sebagai berikut.
  - Sangat Setuju (SS) : 5
  - Setuju (S) : 4
  - Kurang Setuju (KS) : 3
  - Netral (N) : 2
  - Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Silakan untuk klik tombol berikutnya! 🗑️

Windows taskbar: 9:47 PM 3/6/2023

Hasil penelusuran - Google Drive x Kuesioner Penelitian - Google Fo: x +

docs.google.com/forms/d/16AtosifKpXjUilyRHLw7HscPdIKWxPD\_K3haU2A2V4/edit

Kuesioner Penelitian ☆ Semua perubahan disimpan di Drive

Pertanyaan Jawaban 100 Setelan

Bagian 2 dari 5

**IDENTITAS RESPONDEN**

Silakan isi identitas dan berilah tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai dengan Anda secara lengkap benar.

Nama Lengkap \*

Teks jawaban singkat

Usia (min. 17 tahun, silakan tulis angka saja. Contoh: 17) \*

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin \*

Windows taskbar: 9:47 PM 3/6/2023

Hasil penelusuran - Google Drive x Kuesioner Penelitian - Google Fo: x +

docs.google.com/forms/d/16AtosifKpXjUilyRHLw7HscPdIKWxPD\_K3haU2A2V4/edit

Kuesioner Penelitian ☆ Semua perubahan disimpan di Drive

Pertanyaan Jawaban 100 Setelan

Jenis Kelamin \*

Laki-Laki

Perempuan

Apakah anda mengetahui produk dari tenun ikat Sri Widhi? \*

Ya

Tidak

Apakah anda pernah melakukan pembelian minimal 2 kali terhadap produk tenun ikat Sri Widhi di Klungkung? \*

..

Windows taskbar: 9:47 PM 3/6/2023

Hasil penelusuran - Google Drive x Kuesioner Penelitian - Google Fo x +

docs.google.com/forms/d/16AtosffgPxJiUlyRHLw7HscPAdIKWwPD\_K3haU2A2V4/edit

Kuesioner Penelitian ☆ Semua perubahan disimpan di Drive

Pertanyaan Jawaban 100 Setelan

Apakah anda pernah melakukan pembelian minimal 2 kali terhadap produk tenun ikat Sri Widhi di Klungkung?

Ya  
 Tidak

Jika memilih jawaban "Ya" silakan lanjut untuk mengisi kuesioner dengan klik tombol berikutnya. Jika memilih jawaban "Tidak" silakan untuk berhenti mengisi kuesioner. Terima Kasih :)

Deskripsi (opsional)

Setelah bagian 2 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 3 dari 5

PROGRAM PENYERAJAAN DAN PELANGGAN TENUN IKAT SRI WIDHI

Hasil penelusuran - Google Drive x Kuesioner Penelitian - Google Fo x +

docs.google.com/forms/d/16AtosffgPxJiUlyRHLw7HscPAdIKWwPD\_K3haU2A2V4/edit

Kuesioner Penelitian ☆ Semua perubahan disimpan di Drive

Pertanyaan Jawaban 100 Setelan

Setelan bagian 2 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 3 dari 5

SURVEY MENGENAI KEPUASAN PELANGGAN TENUN IKAT SRI WIDHI

Dimohon agar Bapak/Ibu dan Saudara/Saudari memberikan jawaban sesuai dengan kondisi yang ada, dengan hanya memilih satu jawaban pada pilihan yang tersedia. Adapun alternatif pilihan jawaban yang tersedia yakni:

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

Hasil penelusuran - Google Drive x Kuesioner Penelitian - Google Fo x +

docs.google.com/forms/d/16AtosffgPxJiUlyRHLw7HscPAdIKWwPD\_K3haU2A2V4/edit

Kuesioner Penelitian ☆ Semua perubahan disimpan di Drive

Pertanyaan Jawaban 100 Setelan

Saya sebelumnya sudah merasakan perasaan puas saat membeli dan mengenakan produk dari tenun ikat Sri Widhi, sehingga saya terbiasa dan sudah merasa nyaman untuk membeli produk tersebut.

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju (STS) ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju (SS)

Saya memutuskan membeli produk tenun ikat Sri Widhi karena sesuai dengan apa yang saya harapkan.

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju (STS) ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju (SS)

Saya akan merekomendasikan kepada orang lain produk dari tenun ikat Sri Widhi kepada orang lain



Hasil penelusuran - Google Drive x Kuesioner Penelitian - Google Fo x +

docs.google.com/forms/d/16AtosfkgPxJiUlyRHLw7HscPAdIKWxPD\_K3haU2A2V4/edit

Kuesioner Penelitian Semua perubahan disimpan di Drive

Pertanyaan Jawaban (100) Setelan

...

Saya akan merekomendasikan kepada orang lain produk dari tenun ikat Sri Widhi kepada orang lain jika produk tersebut sesuai dengan harapan saya, dan saya ingin orang lain juga memperoleh manfaat yang sama.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Saya memutuskan membeli produk tenun ikat Sri Widhi karena kualitas yang baik. Serta faktor lain yang mendukung terpenuhinya harapan saya setelah membeli produk tersebut.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Setelah bagian 3 Lanjutkan ke bagian berikut

Hasil penelusuran - Google Drive x Kuesioner Penelitian - Google Fo x +

docs.google.com/forms/d/16AtosfkgPxJiUlyRHLw7HscPAdIKWxPD\_K3haU2A2V4/edit

Kuesioner Penelitian Semua perubahan disimpan di Drive

Pertanyaan Jawaban (100) Setelan

Bagian 4 dari 5

SURVEY MENGENAI KUALITAS PRODUK TENUN IKAT SRI WIDHI

Dimohon agar Bapak/Ibu dan Saudara/Saudari memberikan jawaban sesuai dengan kondisi yang ada, dengan **hanya memilih satu jawaban** pada pilihan yang tersedia. Adapun alternatif pilihan jawaban yang tersedia yakni:

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

Hasil penelusuran - Google Drive x Kuesioner Penelitian - Google Fo x +

docs.google.com/forms/d/16AtosfkgPxJiUlyRHLw7HscPAdIKWxPD\_K3haU2A2V4/edit

Kuesioner Penelitian Semua perubahan disimpan di Drive

Pertanyaan Jawaban (100) Setelan

Saya menyadari bahwa kualitas produk tenun ikat Sri Widhi mempunyai tingkat keandalan yang tinggi dan secara konsisten memberikan kualitas yang baik selama waktu tertentu dalam kondisi tertentu.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

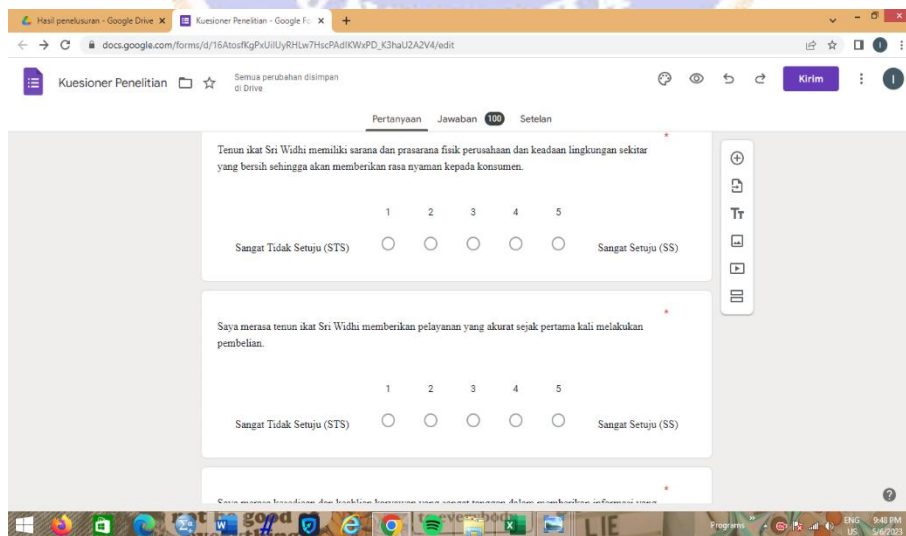
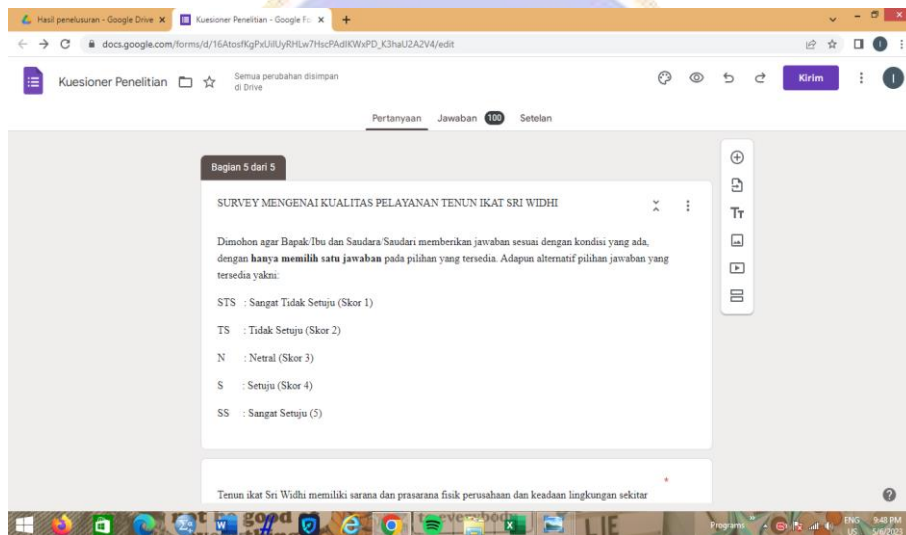
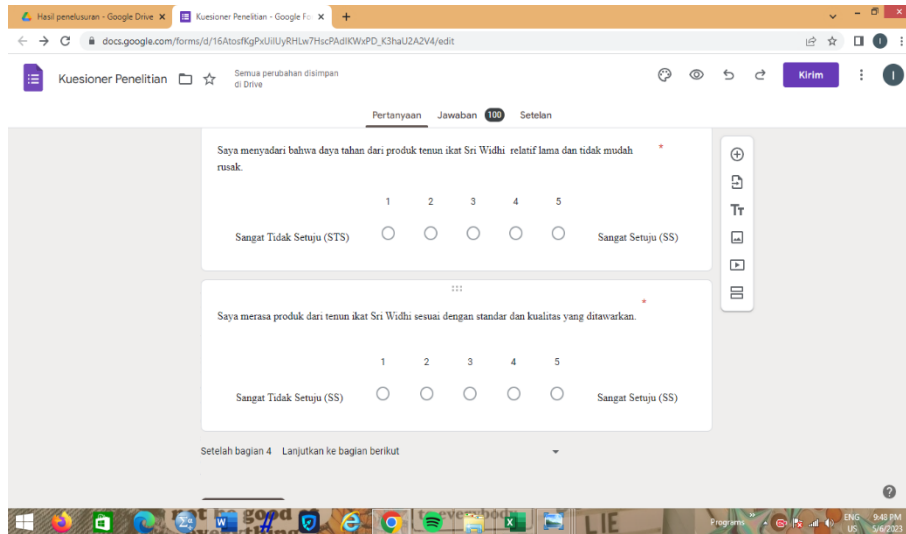
...

Saya menyadari bahwa tenun ikat Sri Widhi memiliki estetika atau keindahan dari segi motif, warna, desain, dll yang menarik hati para konsumen sehingga membuat kinerja sebuah produk akan menjadi lebih baik dihadapan konsumen.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Saya menyadari bahwa daya tahan dari produk tenun ikat Sri Widhi relatif lama dan tidak mudah.



Hasil penelusuran - Google Drive x Kuesioner Penelitian - Google Fo x +

docs.google.com/forms/d/16AtosfKgPxJilJyRHLw7HscPdIKWwPD\_K3haU2A2V4/edit

Kuesioner Penelitian ☆ Semua perubahan disimpan di Drive

Pertanyaan Jawaban 100 Setelan

Saya merasa kesediaan dan keahlian karyawan yang sangat tanggap dalam memberikan informasi yang jelas.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Saya merasa aman dan nyaman saat berada di teman ikat Sri Widhi, para karyawan sangat memahami pertanyaan atau masalah yang diajukan konsumen.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

TERAKHIR. JANGAN LUPA UNTUK KLIK TOMBOL KIRIM TERIMAKASIH TELAH BERKENAN

Hasil penelusuran - Google Drive x Kuesioner Penelitian - Google Fo x +

docs.google.com/forms/d/16AtosfKgPxJilJyRHLw7HscPdIKWwPD\_K3haU2A2V4/edit

Kuesioner Penelitian ☆ Semua perubahan disimpan di Drive

Pertanyaan Jawaban 100 Setelan

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

...

Saya merasa aman dan nyaman saat berada di teman ikat Sri Widhi, para karyawan sangat memahami pertanyaan atau masalah yang diajukan konsumen.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

TERAKHIR. JANGAN LUPA UNTUK KLIK TOMBOL KIRIM TERIMAKASIH TELAH BERKENAN  
UNTUK MENGGISI KUESIONER INI. SEHAT SELALU!

Deskripsi (opsional)

## Lampiran 4. Tabulasi Data

### 1. Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TY
1	5	5	5	5	20
2	4	4	4	4	16
3	5	5	5	5	20
4	5	5	4	5	19
5	5	5	5	4	19
6	4	4	4	4	16
7	5	4	5	5	19
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16
10	3	3	4	3	13

11	4	4	4	5	17
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	4	4	5	4	17
15	5	5	5	5	20
16	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	20
19	3	4	3	4	14
20	5	5	5	5	20
21	4	4	4	4	16
22	5	5	5	5	20
23	4	4	4	4	16
24	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	3	4	4	4	15
29	5	5	5	5	20
30	4	5	4	4	17
31	3	4	3	3	13
32	5	5	4	5	19
33	4	4	3	5	16
34	5	4	4	4	17
35	4	4	4	5	17
36	5	4	4	4	17
37	3	4	4	4	15
38	5	5	4	5	19
39	4	4	4	4	16
40	4	5	5	5	19
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	4	5	4	4	17
44	5	5	5	5	20
45	5	5	5	5	20
46	4	5	4	4	17
47	5	5	5	4	19
48	4	4	4	5	17
49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	5	20
51	5	4	5	5	19
52	4	4	5	4	17
53	4	4	5	4	17
54	4	5	5	4	18
55	5	5	4	4	18

56	5	5	5	5	20
57	5	5	5	5	20
58	5	5	4	5	19
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	4	16
61	4	3	4	4	15
62	5	5	5	5	20
63	4	4	4	4	16
64	4	5	5	5	19
65	4	4	4	5	17
66	4	5	4	5	18
67	4	4	4	4	16
68	5	5	4	4	18
69	5	5	5	5	20
70	5	4	4	5	18
71	4	4	4	4	16
72	5	4	4	4	17
73	5	5	5	5	20
74	5	5	5	5	20
75	3	3	4	4	14
76	4	4	5	5	18
77	5	4	5	5	19
78	4	4	4	4	16
79	5	5	5	5	20
80	4	5	5	4	18
81	5	5	5	5	20
82	5	5	5	5	20
83	5	5	5	5	20
84	3	3	5	5	16
85	4	4	4	5	17
86	5	5	5	5	20
87	5	5	4	4	18
88	4	4	4	4	16
89	5	5	4	4	18
90	5	5	5	5	20
91	5	5	5	5	20
92	5	5	5	5	20
93	4	4	4	4	16
94	5	4	4	4	17
95	5	5	5	5	20
96	5	5	5	5	20
97	5	4	4	4	17
98	5	5	5	5	20
99	5	5	5	4	19
100	5	4	4	4	17

## 2. Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Produk

NO.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TXI
1	5	5	4	4	18
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	4	4	4	4	16
7	5	5	5	5	20
8	4	4	5	4	17
9	4	5	4	4	17
10	3	4	3	3	13
11	4	4	4	4	16
12	4	5	4	5	18
13	4	4	4	4	16
14	3	4	5	4	16
15	5	5	5	5	20
16	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20
18	5	4	4	5	18
19	4	4	2	3	13
20	5	5	5	5	20
21	4	5	4	4	17
22	4	4	4	4	16
23	5	5	5	5	20
24	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	20
26	5	5	4	5	19
27	5	5	5	5	20
28	3	4	3	4	14
29	5	5	5	5	20
30	4	4	5	5	18
31	4	4	4	4	16
32	5	4	4	5	18
33	4	5	4	5	18
34	4	4	5	5	18
35	5	5	5	5	20
36	4	4	3	4	15
37	3	4	3	3	13
38	4	4	5	4	17
39	4	4	4	4	16



40	4	5	4	5	18
41	5	5	5	5	20
42	5	5	4	5	19
43	4	4	5	5	18
44	5	4	5	5	19
45	5	5	5	5	20
46	4	4	4	5	17
47	5	5	4	5	19
48	4	4	4	4	16
49	5	5	5	5	20
50	5	4	4	5	18
51	4	4	5	5	18
52	5	4	4	5	18
53	4	5	4	4	17
54	4	4	5	5	18
55	5	4	4	5	18
56	5	5	5	5	20
57	4	5	4	4	17
58	5	4	5	5	19
59	4	3	4	4	15
60	4	4	4	4	16
61	3	4	4	4	15
62	5	5	5	5	20
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	5	17
66	4	4	5	4	17
67	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	16
69	4	5	5	5	19
70	5	5	5	5	20
71	4	4	4	4	16
72	5	4	4	5	18
73	5	5	5	5	20
74	5	5	5	5	20
75	3	4	4	4	15
76	5	4	5	5	19
77	5	5	5	4	19
78	5	5	5	5	20
79	5	5	5	5	20
80	4	5	4	5	18
81	4	4	5	5	18
82	5	5	5	5	20
83	5	5	5	5	20
84	5	5	5	5	20
85	5	5	5	4	19

86	5	5	5	5	20
87	5	5	5	4	19
88	4	4	3	3	14
89	4	4	4	4	16
90	5	5	5	5	20
91	5	5	5	5	20
92	5	5	5	5	20
93	4	4	4	4	16
94	4	4	4	4	16
95	5	5	5	5	20
96	5	5	5	5	20
97	5	5	5	5	20
98	4	2	2	2	10
99	5	5	5	5	20
100	5	5	5	4	19

### 3. Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

NO.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TX2
1	5	5	5	5	20
2	4	4	4	4	16
3	5	5	5	5	20
4	5	4	4	5	18
5	4	5	5	4	18
6	4	2	2	2	10
7	5	4	4	4	17
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16
10	3	3	3	3	12
11	4	4	4	4	16
12	4	4	3	5	16
13	4	4	4	4	16
14	3	4	3	3	13
15	4	4	4	5	17
16	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	20
19	3	3	3	3	12
20	5	5	5	5	20
21	4	3	4	3	14
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	20

26	4	5	4	4	17
27	5	5	5	5	20
28	3	4	3	3	13
29	5	5	5	5	20
30	5	5	4	4	18
31	3	3	5	5	16
32	5	5	5	5	20
33	5	4	4	4	17
34	5	4	4	4	17
35	4	4	4	5	17
36	5	4	4	4	17
37	4	4	3	4	15
38	5	4	5	5	19
39	4	4	4	4	16
40	4	5	5	4	18
41	5	5	5	4	19
42	5	5	5	5	20
43	4	4	4	4	16
44	5	5	4	5	19
45	5	5	5	5	20
46	5	4	4	4	17
47	5	5	5	5	20
48	4	4	4	4	16
49	5	5	4	5	19
50	3	5	5	4	17
51	4	5	5	4	18
52	4	5	3	3	15
53	4	5	4	5	18
54	4	5	5	4	18
55	4	4	4	5	17
56	5	5	5	5	20
57	4	5	4	5	18
58	4	5	4	4	17
59	3	4	4	4	15
60	4	4	4	4	16
61	3	4	4	4	15
62	5	5	5	5	20
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	5	4	5	18
66	5	4	4	5	18
67	4	4	4	4	16
68	4	4	5	5	18
69	5	5	5	5	20
70	4	5	5	5	19
71	4	4	4	4	16

72	4	4	4	4	16
73	5	5	5	5	20
74	5	5	5	5	20
75	3	2	4	4	13
76	4	4	5	4	17
77	4	5	5	5	19
78	5	5	5	5	20
79	5	5	5	5	20
80	5	4	4	5	18
81	5	4	4	4	17
82	5	5	5	5	20
83	5	5	5	5	20
84	5	5	5	5	20
85	4	5	4	5	18
86	4	4	3	4	15
87	4	4	4	3	15
88	3	3	3	3	12
89	4	3	3	3	13
90	4	4	4	3	15
91	4	4	4	3	15
92	4	4	4	3	15
93	5	3	2	2	12
94	4	4	2	2	12
95	4	4	4	3	15
96	4	4	4	3	15
97	5	5	2	2	14
98	4	4	2	2	12
99	5	5	5	5	20
100	3	3	2	2	10

## Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Kualitas Produk

#### Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Produk

Correlations					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.587**	.574**	.639**	.828**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100
X1.2 Pearson Correlation	.587**	1	.573**	.573**	.802**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100
X1.3 Pearson Correlation	.574**	.573**	1	.711**	.861**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100
X1.4 Pearson Correlation	.639**	.573**	.711**	1	.871**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100
X1 Pearson Correlation	.828**	.802**	.861**	.871**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100

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

#### Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Produk

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	4

## 2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Kualitas

### Pelayanan

#### Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Correlations					
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.549**	.432**	.481**	.715**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100
X2.2 Pearson Correlation	.549**	1	.619**	.586**	.820**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100
X2.3 Pearson Correlation	.432**	.619**	1	.784**	.877**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100
X2.4 Pearson Correlation	.481**	.586**	.784**	1	.885**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100
X2 Pearson Correlation	.715**	.820**	.877**	.885**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100

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

#### Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	4



### 3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan

Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.683**	.547**	.551**	.855**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.683**	1	.548**	.517**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.547**	.548**	1	.587**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.551**	.517**	.587**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.855**	.837**	.808**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Reliabilitaas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	4

**Lampira 6. Gambarab Umum Responden**

<b>RESPONDEN</b>	<b>USIA</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>
1	21	Perempuan
2	30	Perempuan
3	25	Perempuan
4	49	Perempuan
5	22	Perempuan
6	50	Perempuan
7	50	Laki-Laki
8	20	Perempuan
9	50	Laki-Laki
10	44	Perempuan
11	53	Perempuan
12	50	Laki-Laki
13	55	Perempuan
14	63	Perempuan
15	21	Perempuan
16	43	Perempuan
17	21	Perempuan
18	54	Perempuan
19	25	Perempuan
20	30	Perempuan
21	40	Perempuan
22	44	Perempuan
23	51	Laki-Laki
24	37	Perempuan
25	49	Perempuan
26	49	Perempuan
27	23	Perempuan
28	22	Perempuan
29	40	Perempuan
30	54	Laki-Laki
31	21	Perempuan
32	52	Perempuan
33	21	Perempuan
34	22	Perempuan
35	22	Perempuan
36	21	Laki-Laki
37	23	Perempuan
38	22	Perempuan
39	21	Perempuan

40	21	Perempuan
41	21	Perempuan
42	21	Perempuan
43	21	Laki-Laki
44	22	Laki-Laki
45	22	Laki-Laki
46	21	Perempuan
47	22	Perempuan
48	18	Perempuan
49	21	Laki-Laki
50	22	Perempuan
51	21	Perempuan
52	21	Perempuan
53	22	Perempuan
54	22	Perempuan
55	41	Perempuan
56	21	Laki-Laki
57	22	Perempuan
58	22	Perempuan
59	22	Perempuan
60	21	Perempuan
61	21	Perempuan
62	22	Perempuan
63	22	Perempuan
64	22	Perempuan
65	21	Perempuan
66	22	Perempuan
67	45	Perempuan
68	22	Perempuan
69	21	Perempuan
70	22	Perempuan
71	22	Laki-Laki
72	22	Perempuan
73	22	Perempuan
74	22	Laki-Laki
75	21	Laki-Laki
76	22	Laki-Laki
77	18	Perempuan
78	22	Perempuan
79	22	Perempuan
80	21	Perempuan

81	25	Perempuan
82	22	Perempuan
83	24	Perempuan
84	21	Perempuan
85	21	Laki-Laki
86	18	Perempuan
87	21	Perempuan
88	22	Laki-Laki
89	21	Perempuan
90	21	Perempuan
91	49	Laki-Laki
92	50	Laki-Laki
93	50	Laki-Laki
94	49	Perempuan
95	49	Perempuan
96	48	Perempuan
97	48	Laki-Laki
98	50	Perempuan
99	40	Perempuan
100	22	Perempuan

## Lampiran 7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

### 1. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk ( $X_1$ )

Statistics						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Kualitas Produk
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.47	4.50	4.45	4.55	17.97
Std. Error of Mean		.061	.058	.069	.063	.211
Median		5.00	5.00	5.00	5.00	18.00
Mode		5	5	5	5	20
Std. Deviation		.611	.577	.687	.626	2.106
Variance		.373	.333	.472	.391	4.433
Range		2	3	3	3	10
Minimum		3	2	2	2	10
Maximum		5	5	5	5	20
Sum		447	450	445	455	1797

<b>X1.1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	6	6.0	6.0	6.0
	Setuju	41	41.0	41.0	47.0
	Sangat Setuju	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>X1.2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	1	1.0	1.0	2.0
	Setuju	45	45.0	45.0	47.0
	Sangat Setuju	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>X1.3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	5	5.0	5.0	7.0
	Setuju	39	39.0	39.0	46.0
	Sangat Setuju	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>X1.4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	4	4.0	4.0	5.0
	Setuju	34	34.0	34.0	39.0
	Sangat Setuju	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

1. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

Statistics						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Kualitas Pelayanan
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.30	4.32	4.15	4.17	16.94
Std. Error of Mean		.066	.071	.083	.089	.257
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	17.00
Mode		4	4	4	5	20
Std. Deviation		.659	.709	.833	.888	2.570
Variance		.434	.503	.694	.789	6.602
Range		2	3	3	3	10
Minimum		3	2	2	2	10
Maximum		5	5	5	5	20
Sum		430	432	415	417	1694

X2.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	11	11.0	11.0	11.0
	Setuju	48	48.0	48.0	59.0
	Sangat Setuju	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	8	8.0	8.0	10.0
	Setuju	46	46.0	46.0	56.0
	Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



<b>X2.3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Netral	10	10.0	10.0	16.0
	Setuju	47	47.0	47.0	63.0
	Sangat Setuju	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>X2.4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Netral	14	14.0	14.0	20.0
	Setuju	37	37.0	37.0	57.0
	Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## 2. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

<b>Statistics</b>						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepuasan Pelanggan
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.50	4.51	4.48	4.53	18.02
Std. Error of Mean		.063	.058	.056	.054	.190
Median		5.00	5.00	5.00	5.00	18.00
Mode		5	5	5	5	20
Std. Deviation		.628	.577	.559	.540	1.902
Variance		.394	.333	.313	.292	3.616
Range		2	2	2	2	7
Minimum		3	3	3	3	13
Maximum		5	5	5	5	20
Sum		450	451	448	453	1802

Y.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	36	36.0	36.0	43.0
	Sangat Setuju	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

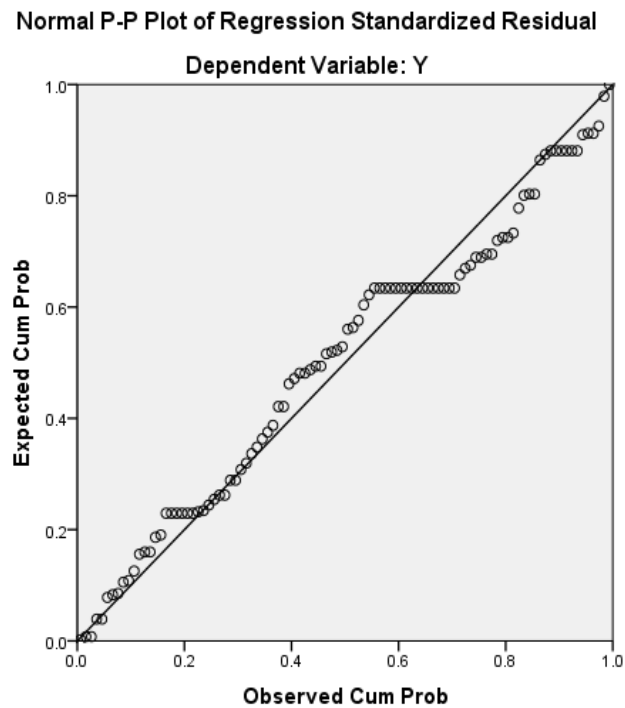
Y.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	4	4.0	4.0	4.0
	Setuju	41	41.0	41.0	45.0
	Sangat Setuju	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	46	46.0	46.0	49.0
	Sangat Setuju	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	43	43.0	43.0	45.0
	Sangat Setuju	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Hasil Uji Normalitas (*P-Plot*)

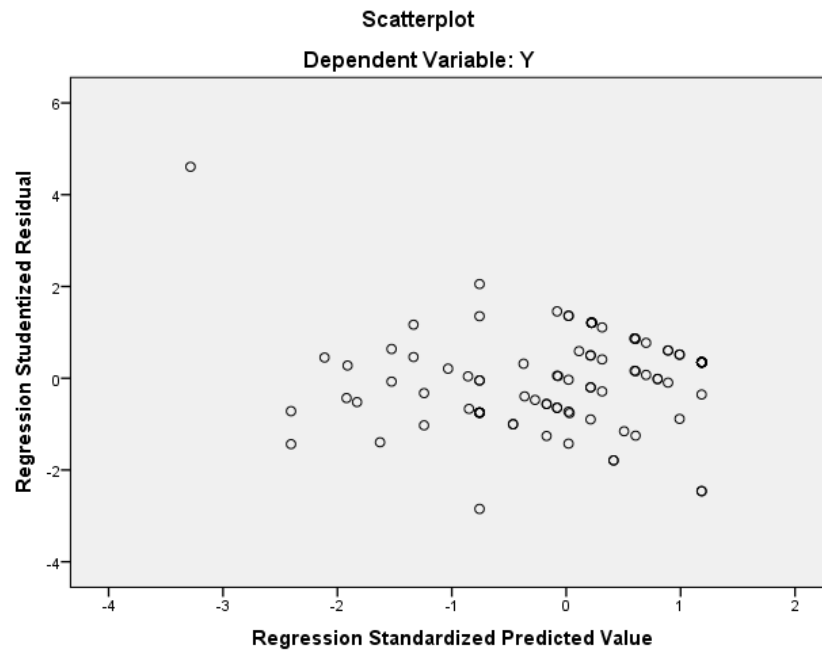


### 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.321	1.270		5.764	.000		
X1	.368	.087	.407	4.208	.000	.621	1.611
X2	.241	.072	.326	3.371	.001	.621	1.611

a. Dependent Variable: Y

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas (*Scatterplot*)Lampiran 9. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.660 <sup>a</sup>	.436	.424	1.44275

a. Predictors: (Constant), X2, X1

### Lampiran 10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

#### 1. Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.321	1.270		5.764	.000		
	X1	.368	.087	.407	4.208	.000	.621	1.611
	X2	.241	.072	.326	3.371	.001	.621	1.611
a. Dependent Variable: Y								

#### 2. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.051	2	78.025	37.485	.000 <sup>a</sup>
	Residual	201.909	97	2.082		
	Total	357.960	99			
a. Predictors: (Constant), X2, X1						
b. Dependent Variable: Y						