

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian



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

SURAT PENGANTAR KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Sdr/i Responden

Ditempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Made Aditya Wirayudha

NIM : 2017041233

Program Studi : S1 Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Pendidikan Ganesha

Memohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Sdr/i untuk sekiranya dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, berkaitan dengan penyusunan skripsi yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan program studi S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Topik yang diangkat dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Umum Daerah Swatantra Bidang Perdagangan Kabupaten Buleleng. Kesuksesan penelitian ini sangat bergantung dari pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i. Atas kerja sama yang baik dan kesungguhan Bapak/Ibu/Sdr/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

Singaraja, 15 Januari 2023

Made Aditya Wirayudha
NIM. 2017041233

KUESIONER
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH
SWATANTRA KABUPATEN BULELENG”

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pendidikan : SD/SMP/SMA Diploma
 Sarjana Megister (S2)
5. Pekerjaan : Petani/Nelayan PNS/TNI/Polri
 Pegawai ASN Wirausaha
 Tidak Bekerja
6. Pendapatan : < Rp 2.500.000 Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
 > Rp 5.000.000

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N: : Netral
TS : Tidak Setuju
STSS : Sangat Tidak Setuju

KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Semua harapan saya terhadap pelayanan perusahaan umum daerah swatantra memenuhi dan saya merasa puas.					
2	Respon semua unit kepegawain Perusahaan Umum Daerah Swatantra cepat dan efisien sehingga membuat saya nyaman.					
3	Saya mendapatkan jaminan penuh akan kepuasan pelayanan dari Perusahaan Umum Daerah Swatantra.					
4	Semua unit kepegawain Perusahaan Umum Daerah Swatantra memiliki sifat empati yang tinggi terhadap semua pelanggannya.					
5	Fasilitas penunjang pelayanan Perusahaan Umum Daerah Swatantra membuat saya nyaman dan segan untuk melakukan transaksi.					

FASILITAS

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Kondisi fasilitas Perusahaan Umum Daerah Swatantra masih layak pakai dan membuat semua pelanggan menjadi nyaman untuk bertransaksi.					
2	Persediaan fasilitas Perusahaan Umum Daerah Swatantra sangat lengkap dan nyaman untuk digunakan.					
3	Fasilitas desain interior Perusahaan Umum Daerah Swatantra memiliki komposisi yang teratur dan asri yang membuat pelanggan nyaman untuk bertransaksi.					
4	Desain eksterior fasilitas Perusahaan Umum Daerah Swatantra sangat teratur dan tersusun yang memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi.					

KEPUASAN PELANGGAN

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya bersedia melakukan pembelian kembali di Perusahaan Umum Daerah Swatantra untuk membeli kebutuhan pokok.					
2	Kualitas produk dan kinerja produk dari Perusahaan umum daerah swatantra sesuai dengan harapan saya.					
3	Semua kebutuhan dan keinginan saya terpenuhi di Perusahaan Umum Daerah Swatantra.					

4	Saya puas akan harapan saya terhadap semua produk dan pelayanan dari Perusahaan Umum Daerah Swatantra					
---	---	--	--	--	--	--

Lampiran 2 Data Kuesioner Responden

No	Kualitas Pelayanan (X1)					Total	Fasilitas (X2)				Total	Kepuasan Pelanggan (X3)				Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
1	3	4	5	4	4	20	3	4	4	5	16	4	4	4	5	17
2	4	5	5	5	5	24	5	5	3	5	18	4	4	5	4	17
3	3	2	3	1	2	11	2	2	2	4	10	2	1	4	3	10
4	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
5	4	4	5	5	5	23	4	5	3	5	17	4	4	5	4	17
6	3	5	5	5	5	23	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19
7	3	4	4	4	3	18	5	3	4	5	17	4	5	3	3	15
8	5	5	4	3	4	21	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
10	3	5	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
11	4	2	4	5	1	16	3	5	5	2	15	5	4	5	2	16
12	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
13	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15	5	4	3	4	16
14	3	5	5	4	5	22	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18
15	3	4	4	4	4	19	3	4	5	4	16	5	4	4	4	17
16	3	3	2	2	1	11	3	3	2	2	10	2	4	1	3	10
17	3	3	5	4	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18
18	5	4	5	5	5	24	5	5	3	5	18	5	5	5	4	19
19	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
20	3	4	5	5	5	22	5	4	3	5	17	5	5	5	4	19
21	4	5	4	5	3	21	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18
22	4	3	4	4	4	19	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18
23	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20
24	3	5	4	4	4	20	4	4	2	4	14	5	4	4	4	17
25	5	5	5	5	5	25	5	5	2	5	17	5	4	5	5	19
26	4	5	5	5	5	24	5	4	3	5	17	4	5	5	5	19
27	3	3	2	1	2	11	4	2	3	2	11	3	3	3	1	10
28	3	4	5	4	3	19	3	3	5	3	14	4	4	3	4	15
29	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16
30	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	5	5	5	4	19
31	3	5	4	4	4	20	4	4	2	4	14	5	4	4	4	17
32	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20
33	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18
34	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17
35	3	5	4	5	3	20	3	4	2	3	12	4	3	3	3	13
36	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17

37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
38	3	4	4	4	4	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
39	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
40	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
41	3	5	3	4	3	18	4	4	4	3	15	5	3	4	3	15
42	3	4	3	5	3	18	5	5	4	3	17	4	3	5	3	15
43	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17
44	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
45	3	5	4	4	4	20	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
46	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
47	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18
48	3	5	2	3	1	14	2	2	1	3	8	3	4	1	3	11
49	3	4	3	3	3	16	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13
50	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
51	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
52	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
53	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
54	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
55	3	4	5	4	5	21	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19
56	5	5	3	4	3	20	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15
57	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
58	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
59	3	4	5	4	5	21	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19
60	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
61	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
62	4	5	4	5	4	22	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18
63	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15
64	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18
65	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
66	3	5	4	4	4	20	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
67	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
68	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
69	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
70	3	4	3	4	3	17	3	5	4	3	15	4	3	3	3	13
71	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17
72	3	5	5	5	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
73	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
74	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
75	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
76	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
77	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
78	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
79	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
80	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18

81	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
82	4	4	3	3	3	17	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13
83	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
84	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
85	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
86	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
87	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
88	5	5	4	3	4	21	3	4	5	4	16	5	4	3	4	16
89	4	5	5	4	5	23	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18
90	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
91	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
92	4	5	5	4	5	23	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19
93	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
94	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
95	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
96	5	5	3	5	3	21	5	5	4	3	17	4	3	5	5	17
97	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
98	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
99	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
100	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
101	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
102	5	5	3	4	3	20	4	4	5	3	16	5	3	4	4	16
103	4	4	3	3	3	17	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14
104	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
105	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
106	3	4	4	4	4	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
107	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
108	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18
109	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
110	4	5	3	3	3	18	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13
111	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
112	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
113	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
114	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
115	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
116	5	5	3	4	3	20	4	4	5	3	16	5	3	4	3	15
117	4	5	3	5	3	20	5	5	4	3	17	4	3	5	3	15

11																
8	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
11																
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
12																
0	3	5	4	4	4	20	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara dan Penyebaran Kuesioner

Dokumentasi Bersama Internal Perusahaan Umum Daerah Swatantra







Lampiran 4 Tes Uji Statistik

1) Tes Validitas dan Reliabilitas

a) (X₁)

Correlations

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.437*	.344	.420*	.432*	.614**
	Sig. (2-tailed)		.016	.063	.021	.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.437*	1	.550**	.713**	.622**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.016		.002	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.344	.550**	1	.845**	.869**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.063	.002		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.420*	.713**	.845**	1	.833**	.931**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.432*	.622**	.869**	.833**	1	.918**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.614**	.794**	.879**	.931**	.918**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	5

b) (X₂)

Correlations

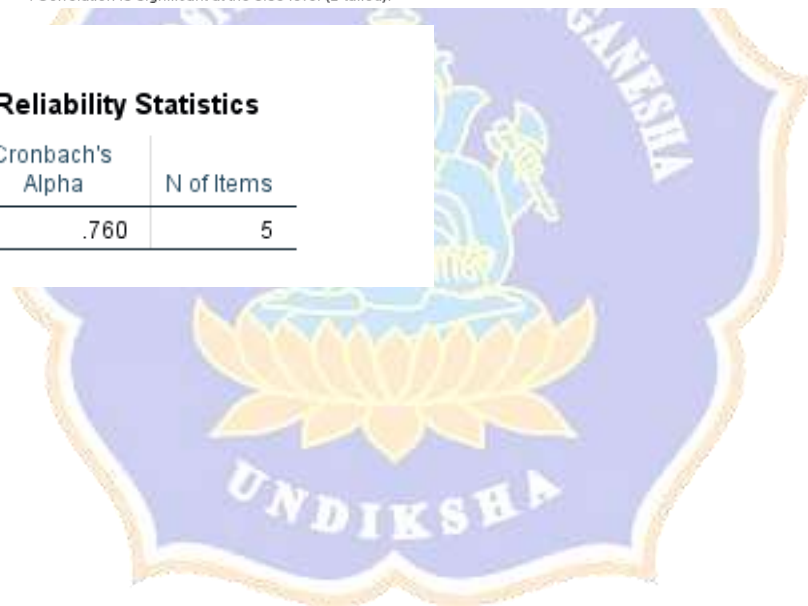
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.543**	-.160	.409*	.319	.542**
	Sig. (2-tailed)		.002	.399	.025	.086	.002
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.543**	1	.198	.759**	.770**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.002		.293	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	-.160	.198	1	.159	.298	.444*
	Sig. (2-tailed)	.399	.293		.403	.110	.014
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.409*	.759**	.159	1	.630**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000	.403		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.319	.770**	.298	.630**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	.086	.000	.110	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.542**	.905**	.444*	.809**	.875**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.014	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

**. 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
.760	5



c) (Y)

Correlations

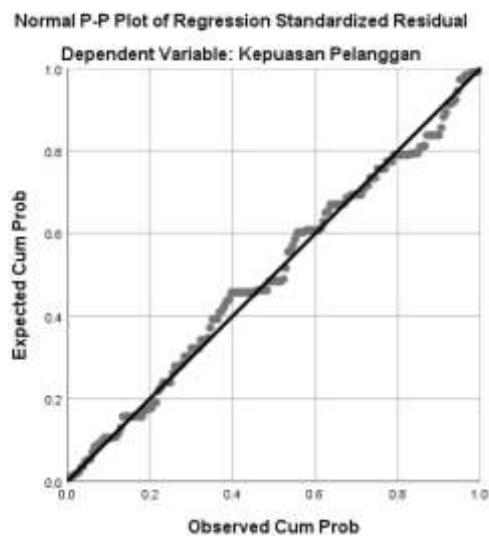
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total
Y1.1	Pearson Correlation	1	.494**	.521**	.472**	.792**
	Sig. (2-tailed)		.006	.003	.008	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.494**	1	.316	.494**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.006		.088	.006	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.521**	.316	1	.591**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.003	.088		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.472**	.494**	.591**	1	.816**
	Sig. (2-tailed)	.008	.006	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.792**	.732**	.787**	.816**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	4

2) Tes Normalitas

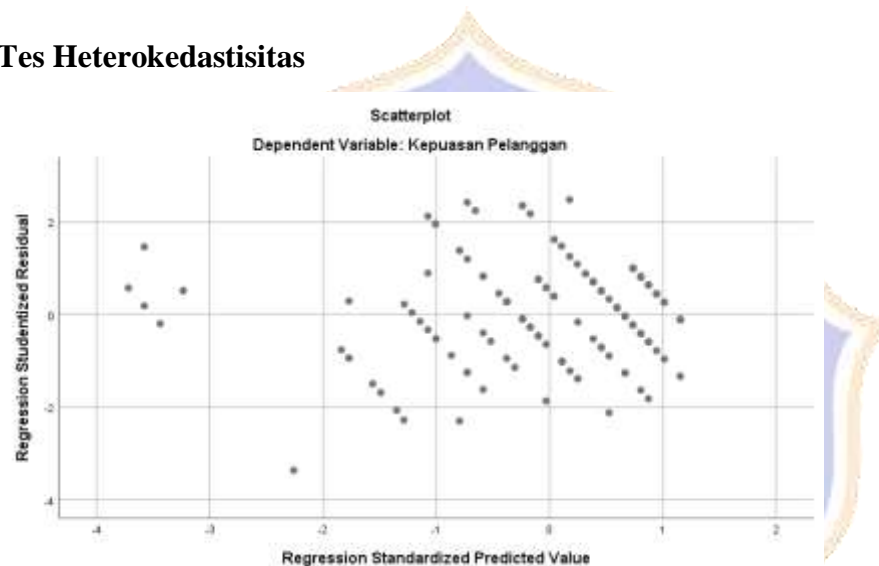


1). Tes Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.454	.540		2.692	.008		
Kualitas Pelayanan	.358	.050	.467	7.196	.000	.233	4.294
Fasilitas	.480	.062	.505	7.786	.000	.233	4.294

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2). Tes Heterokedastisitas



3). Tes Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.454	.540		2.692	.008		
Kualitas Pelayanan	.358	.050	.467	7.196	.000	.233	4.294
Fasilitas	.480	.062	.505	7.786	.000	.233	4.294

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

4). Tes Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.941 ^a	.885	.883	.775

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

5). Tes F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	543.378	2	271.689	452.031	.000 ^b
	Residual	70.322	117	.601		
	Total	613.700	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

6). Tes t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.454	.540		2.692	.008		
	Kualitas Pelayanan	.358	.050	.467	7.196	.000	.233	4.294
	Fasilitas	.480	.062	.505	7.786	.000	.233	4.294

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan