




LAMPIRAN

Lampiran 01. Surat Penelitian

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA FAKULTAS EKONOMI Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali Telepon : (0362) 26830 Website : http://www.fe.undiksha.ac.id/
<hr/>	
Nomor : 1260/UN48.13.1/DL/2024	Singaraja, 1 April 2024
Lamp. : -	
Hal : <i>Permohonan Data Penelitian</i>	
Kepada Yth. Manager Plant PT Lisa Concrete Indonesia Kecamatan Kubu di- Tempat	
Dengan Hormat,	
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :	
Nama	: I Komang Sumandika Adhy Pranata
NIM.	: 2017011075
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan/Prodi.	: Ekonomi dan Akuntansi / S1 Ekonomi
Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat melakukan wawancara di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. 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, 	
Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si. NIP. 196810291993032001	
<hr/>	
	Balai Sertifikasi Elektronik
Catatan : <ul style="list-style-type: none">• 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 ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE• Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan <i>qr code</i> yang telah tersedia	

Lampiran 02. Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur
1	I Wayan Mudeg	Laki-laki	27
2	Komang Suartaka	Laki-laki	28
3	Muhammad Juliawan	Laki-laki	27
4	Gede Bayu Candra Wiguna	Laki-laki	27
5	Komang Bayu	Laki-laki	27
6	Ni Luh Putri	Perempuan	25
7	I Gede Kurniawan	Laki-laki	26
8	Yono Suyanto	Laki-laki	27
9	Joko Kurniawan	Laki-laki	28
10	Yosef Sumargo	Laki-laki	28
11	Gede Ari Candra	Laki-laki	25
12	Ni Ketut Yuliastri	Perempuan	27
13	I Made Setiawan	Laki-laki	27
14	I Gede Denik	Laki-laki	28
15	Ariawan Juli	Laki-laki	26
16	I Putu Bagus candra	Laki-laki	26
17	I Made agus Krisna	Laki-laki	26
18	Julianto	Laki-laki	29
19	Setiawan Ade	Laki-laki	27
20	Aditya Mahendra	Laki-laki	28
21	Candra Eka Buana	Laki-laki	27
22	Melati Putri Oktavianti	Perempuan	27
23	Ni Putu Ningsih	Perempuan	26
24	Nyoman Sumanda	Laki-laki	29
25	I Ketut Rumadana	Laki-laki	25
26	Lingga Adi Putra	Laki-laki	26
27	Wicaksono Kurniawan	Laki-laki	25
28	I Kadek Darmawan	Laki-laki	27
29	I Putu Yudi	Laki-laki	29
30	Ari Saputra	Laki-laki	25
31	Muhammad Arifin	Laki-laki	26
32	Irfan Sanjaya Putra	Laki-laki	27
33	Arianto Prabawa	Laki-laki	26
34	Kadek Sumiartaka	Laki-laki	26
35	Widana Eka I Made	Laki-laki	26
36	Kevin Dwi Pradana	Perempuan	27
37	I Made Parmata	Laki-laki	27
38	Ari Hidayat	Laki-laki	25
39	Hendra Juliawan	Laki-laki	26
40	Bagus Kusuma	Laki-laki	27
41	Widia Rahmawati	Perempuan	27

42	Ade Septiawan	Laki-laki	30
43	I Ketut Dika	Laki-laki	27
44	Surya Amerta	Laki-laki	27
45	Yuliastiawan Teguh	Laki-laki	28
46	I Gede Fajar Dwi	Laki-laki	25
47	Angga Prawa	Laki-laki	27
48	Ririn Aulia	Perempuan	31
49	I Gede Dika	Laki-laki	26
50	Ni Ketut Andre	Laki-laki	26



Lampiran 03. Kuesioner Penelitian

“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Lisa Concrete Indonesia Di Kecamatan Kubu”

Kepada responden yang terhormat,

Dalam rangka memenuhi kelengkapan penyusunan skripsi, saya mahasiswa atas nama, I Komang Sumandika Adhy Pranata dengan NIM. 2017011075, Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Berkaitan dengan pelaksanaan penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Lisa Concrete Indonesia di Kecamatan Kubu”**, maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I Konsumen PT Lisa Concrete Indonesia di Kecamatan Kubu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner atau pernyataan yang dilampirkan. Jawaban yang Bapak/Ibu, Saudara/I berikan akan sangat membantu penelitian ini dan kuesioner ini dapat digunakan apabila sudah terisi semua.

Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu, Saudara/I berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik penelitian semata. Saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu, Saudara/I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara objektif dan benar.

Hormat Saya,

I Komang Sumandika Adhy Pranata
NIM. 2017011075

A. Identitas Responden

(Beri tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I untuk menjawab seluruh pertanyaan / pernyataan dalam kuesioner ini.
2. Daftar pertanyaan di bawah ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka penyelesaian studi.
3. Jawablah pertanyaan di bawah ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu, Saudara/I.
4. Apapun pilihan jawaban Bapak/Ibu, Saudara/I tidak akan mempengaruhi hak dan kewajiban.
5. Beri tanda centang (✓) pada salah satu jawaban atau tanggapan yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang Bapak/Ibu, Saudara/I rasakan.
6. Terdapat 5 (Lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing- masing pernyataan yaitu :

(1) STS : Sangat Tidak Setuju

(2) TS : Tidak Setuju

(3) KS : Kurang Setuju

(4) S : Setuju

(5) SS : Sangat Setuju

C. Butir Pertanyaan

Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
A. Perasaan Puas						
1	Pilihan saya melakukan pembelian di PT Lisa karena kemudahan dalam proses pembelian					
2	Saya merasa puas atas produk dan pelayanan yang diberikan oleh pihak produksi					
B. Selalu Membeli Produk						
3	Saya berniat melakukan pembelian ulang karena sesuai dengan keinginan					
4	Saya akan membeli lagi produk tersebut apabila dapat memenuhi kebutuhan					
C. Merekomendasikan kepada orang lain						
5	Saya akan merekomendasikan produk tersebut apabila berkualitas dengan baik					
6	Perbaikan produksi yang diberikan oleh perusahaan membuat saya ingin untuk merekomendasikan ke orang lain					
D. Terpenuhi Harapan pelanggan						
7	Fitur dan aspek dari kualitas produk membuat harapan saya terpenuhi dengan kualitasnya					
8	Kesesuaian yang didapatkan oleh konsumen sangat tepat					

Kualitas Produk (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
A. Bentuk						
9	Bentuk dari produk sangat nyaman digunakan oleh pihak kontraktor					
10	Struktur fisik dan ukuran beton yang ditawarkan oleh pihak perusahaan sangat berkualitas					
B. Ciri-ciri produk						
11	Produk yang diterima oleh pihak konsumen berguna sesuai fungsinya					
12	Keawetan dan perawatan beton yang mudah membuat saya membeli produk di PT Lisa Concrete					
C. Kinerja						
13	Fungsional dari produk berfungsi dengan baik					
14	Produk PT Lisa Concrete Indonesia memiliki keragaman produk yang dibutuhkan konsumen					
D. Ketepatan / kesesuaian						
15	Produk yang dipesan dan diterima oleh konsumen tepat dan sesuai					
16	Tidak ditemukannya cacat atau spesifikasi tertentu pada sebuah produk yang diterima					
E. Ketahanan						
17	Produk PT Lisa Concrete Indonesia memiliki daya tahan yang bagus untuk sebuah proyek					

18	Produk beton dikemas dengan baik sehingga dapat menjaga daya tahan produk					
F. Fitur						
19	Produk PT Lisa Concrete Indonesia memiliki fungsi sesuai dengan kebutuhan konsumen					
20	Produk PT Lisa Concrete Indonesia memiliki kualitas tanah yang baik dari perusahaan lain					
G. Kemudahan Perbaikan						
21	Kemudahan dalam perbaikan apabila terdapat produk yang cacat					
22	Penanganan dari perusahaan sangat cepat apabila terdapat kendala yang ditemukan					
H. Desain						
23	Produk PT Lisa Concrete Indonesia memiliki daya Tarik yang dapat mempengaruhi daya beli konsumen					
24	Pilihan produk beton yang ditawarkan oleh perusahaan bervariasi					

Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
A. Keandalan						
25	Ketepatan waktu dalam pengiriman sesuai dengan estimasi yang diperkirakan					
26	Pihak perusahaan sigap dalam melayani konsumen					
B. Daya Tanggap						
27	Penyampaian informasi dari perusahaan yang diberikan jelas tentang produk					
28	Pelayanan administrasi cepat pada saat pembelian produk					
C. Jaminan						
29	Penanganan dan keluhan tentang produk dijelaskan dengan baik					
30	Perusahaan memberikan jaminan apabila terjadi kegagalan produk					
D. Empati						
31	Kemudahan dalam komunikasi sebelum melakukan pembelian					
32	Pihak perusahaan melayani konsumen dengan baik					
E. Bukti Fisik						
33	Fasilitas transportasi dan pelayanan dalam pengiriman terjamin					
34	Kondisi produk yang diterima oleh konsumen berkualitas					
F. Keamanan						

35	Tingkat keamanan dari sebuah produk sangat terjamin					
36	Keamanan dalam pengiriman produk ke pihak konsumen					



Lampiran 04. Rekapitulasi Hasil Uji Coba

1. Uji Validitas

No	Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Kualitas Produk (X ₁)	X1.1	0,555	0,2787	VALID
		X1.2	0,57	0,2787	VALID
		X1.3	0,573	0,2787	VALID
		X1.4	0,495	0,2787	VALID
		X1.5	0,617	0,2787	VALID
		X1.6	0,451	0,2787	VALID
		X1.7	0,656	0,2787	VALID
		X1.8	0,557	0,2787	VALID
		X1.9	0,544	0,2787	VALID
		X1.10	0,332	0,2787	VALID
		X1.11	0,491	0,2787	VALID
		X1.12	0,516	0,2787	VALID
		X1.13	0,642	0,2787	VALID
		X1.14	0,47	0,2787	VALID
		X1.15	0,385	0,2787	VALID
		X1.16	0,561	0,2787	VALID
2	Kualitas Pelayanan (X ₂)	X2.1	0,284	0,2787	VALID
		X2.2	0,441	0,2787	VALID
		X2.3	0,453	0,2787	VALID
		X2.4	0,581	0,2787	VALID
		X2.5	0,426	0,2787	VALID
		X2.6	0,443	0,2787	VALID
		X2.7	0,523	0,2787	VALID
		X2.8	0,497	0,2787	VALID
		X2.9	0,549	0,2787	VALID
		X2.10	0,584	0,2787	VALID
		X2.11	0,321	0,2787	VALID
		X2.12	0,314	0,2787	VALID
3	Kepuasan Konsumen (Y)	Y1	0,605	0,2787	VALID
		Y2	0,659	0,2787	VALID
		Y3	0,566	0,2787	VALID
		Y4	0,401	0,2787	VALID
		Y5	0,435	0,2787	VALID
		Y6	0,524	0,2787	VALID
		Y7	0,449	0,2787	VALID
		Y8	0,542	0,2787	VALID

2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ketentuan Reliabel	Keterangan
Kualitas Produk (X_1)	0,821	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,604	0,6	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,621	0,6	Reliabel



Lampiran 05. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Produk (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

1. Kualitas Produk (X₁)

		Correlations																
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	Total
X1.1	Pearson	1	,170	,353*	,395**	,214	,294*	,405**	,237	,322*	,141	,028	,374**	,290*	,038	,129	,324*	,556**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)		,237	,012	,004	,135	,038	,004	,097	,023	,330	,846	,008	,041	,795	,373	,022	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson	,170	1	,458**	,275	,287*	,190	,266	,627**	,470**	,106	,145	,153	,119	,231	,090	,112	,570**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,237		,001	,053	,043	,187	,061	,000	,001	,466	,315	,289	,411	,106	,536	,438	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson	,353*	,458**	1	,307*	,319*	,016	,353*	,328*	,461**	,181	,110	,325*	,290*	,118	,058	,116	,574**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,012	,001		,030	,024	,912	,012	,020	,001	,209	,448	,021	,041	,416	,688	,424	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson	,395**	,275	,307*	1	,168	-,006	,211	,206	,319*	,242	,052	,347*	,000	,220	,023	,286*	,495**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,004	,053	,030		,245	,967	,141	,151	,024	,091	,719	,014	1,000	,125	,873	,044	,000

X1.14	Pearson	,038	,231	,118	,220	,319*	,222	,156	,119	,097	-,006	,503**	,244	,303*	1	,194	,138	,470**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,795	,106	,416	,125	,024	,121	,281	,409	,503	,968	,000	,087	,032		,176	,339	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.15	Pearson	,129	,090	,058	,023	,092	,463**	,205	,094	,146	-,007	,159	,025	,211	,194	1	,290*	,386**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,373	,536	,688	,873	,527	,001	,153	,516	,313	,961	,271	,865	,141	,176		,041	,006
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.16	Pearson	,324*	,112	,116	,286*	,477**	,253	,274	,241	,050	,369**	,243	,227	,412**	,138	,290*	1	,562**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,022	,438	,424	,044	,000	,076	,054	,092	,732	,008	,089	,112	,003	,339	,041		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total X1	Pearson	,556**	,570**	,574**	,495**	,618**	,452**	,657**	,558**	,545**	,333*	,492**	,517**	,643**	,470**	,386**	,562**	1
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,018	,000	,000	,000	,001	,006	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

2. Kualitas Pelayanan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	Total
X2.1	Pearson	1	-,122	-,086	-,133	,156	,179	-,257	-,010	,318*	,230	,080	,000	,284*
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)		,399	,550	,358	,280	,213	,072	,942	,024	,109	,580	1,000	,046
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson	-,122	1	,014	,355*	,106	,157	,274	,220	,208	,179	-,047	,038	,441**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,399		,921	,011	,466	,277	,054	,125	,148	,214	,748	,793	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson	-,086	,014	1	,315*	,292*	-,097	,247	,091	,307*	,207	,077	,151	,454**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,550	,921		,026	,040	,502	,083	,531	,030	,150	,594	,295	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson	-,133	,355*	,315*	1	,077	,125	,375**	,279*	,246	,316*	,149	,156	,582**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,358	,011	,026		,594	,387	,007	,050	,086	,026	,302	,279	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.5	Pearson	,156	,106	,292*	,077	1	,144	,014	,201	,418**	,032	,105	,064	,426**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,280	,466	,040	,594		,320	,923	,161	,003	,824	,467	,657	,002

X2.11	Pearson Correlation	,080	-,047	,077	,149	,105	,228	,089	-,049	,060	-,112	1	,082	,321*
	Sig. (2-tailed)	,580	,748	,594	,302	,467	,112	,538	,735	,678	,440		,573	,023
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.12	Pearson Correlation	,000	,038	,151	,156	,064	,000	-,044	,080	,000	,046	,082	1	,314*
	Sig. (2-tailed)	1,000	,793	,295	,279	,657	1,000	,763	,580	1,000	,753	,573		,026
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total X2	Pearson Correlation	,284*	,441**	,454**	,582**	,426**	,444**	,524**	,497**	,549**	,585**	,321*	,314*	1
	Sig. (2-tailed)	,046	,001	,001	,000	,002	,001	,000	,000	,000	,000	,023	,026	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

Y7	Pearson Correlation	,138	,168	,280*	,045	,132	,105	1	,093	,450**
	Sig. (2-tailed)	,338	,243	,049	,757	,361	,470		,523	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y8	Pearson Correlation	,133	,308*	,107	,090	,136	,375**	,093	1	,543**
	Sig. (2-tailed)	,359	,030	,460	,532	,347	,007	,523		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total Y	Pearson Correlation	,605**	,659**	,567**	,402**	,436**	,525**	,450**	,543**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,004	,002	,000	,001	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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



1. Uji Reliabilitas

a. Variabel Kualitas Produk (X_1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	N of Items
Alpha	
,821	16

b. Kualitas Pelayanan (X_2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	N of Items
Alpha	
,604	12

c. Kepuasan Konsumen (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,621	8



Lampiran 06. Hasil Data Kuesioner

1. Hasil Data Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1)

No	Kualitas Produk (X1)																Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	
1	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	5	63
2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	4	60
3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	60
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	63
5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	62
6	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	5	3	4	3	3	54
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	66
8	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	66
9	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	62
10	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
11	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	64
12	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	5	58
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	63
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	65
15	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	63
16	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	54
17	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	3	56
18	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	56
19	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	66
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	65
22	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	54
23	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	58
24	3	5	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	54
25	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	2	3	5	56
26	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	55
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	65
28	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	59
29	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	44
30	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	65
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	64
32	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	64
33	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	60
34	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	63
35	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	63
36	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	55
37	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	62

38	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	55
39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	63
40	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	52
41	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	58
42	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	52
43	4	3	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	57
44	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	53
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	46
46	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	60
47	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	61
48	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	64
49	3	4	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3	3	3	3	4	52
50	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	64

2. Hasil Data Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Kualitas Pelayanan (X2)												Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	
1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	42
2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	41
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	44
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46
7	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	45
8	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	44
9	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	42
10	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	43
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46
13	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	42
14	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46
15	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	43
16	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	45
17	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	46
18	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
20	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	41
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
22	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	44
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
24	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	43

25	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	45
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	45
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
28	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	40
29	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	35
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
31	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	44
32	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	44
33	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	44
34	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	43
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	45
36	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	44
37	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	41
38	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	44
39	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	41
40	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	42
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
42	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	44
43	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	45
44	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	44
45	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	38
46	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	45
47	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	45
48	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	44
49	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	43
50	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	45

3. Hasil Data Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Kepuasan Konsumen (Y)								Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	3	3	4	4	4	4	3	4	29
2	4	4	4	3	3	4	3	3	28
3	4	3	3	4	4	4	3	4	29
4	4	3	4	3	4	4	4	4	30
5	3	3	3	3	4	3	4	4	27
6	4	3	4	4	4	3	4	3	29
7	4	4	4	3	3	4	4	4	30
8	4	3	3	3	4	4	3	4	28
9	4	3	4	4	4	4	4	4	31
10	4	3	4	4	3	4	3	4	29
11	3	4	3	4	4	3	4	3	28
12	3	3	4	3	4	4	3	3	27

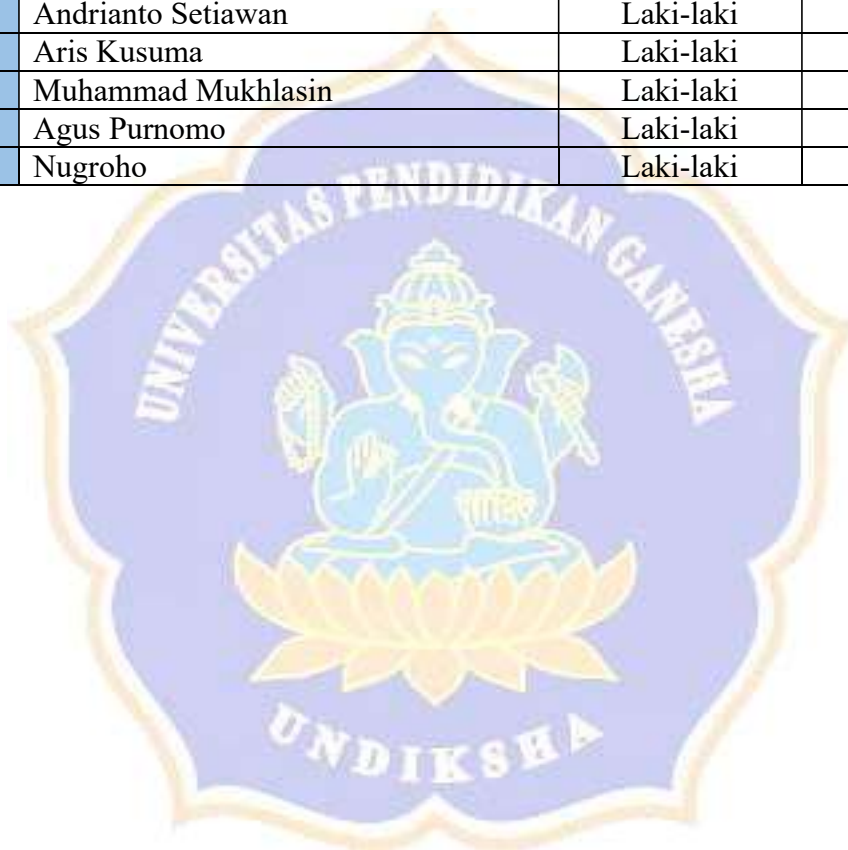
13	4	3	4	4	4	3	4	3	29
14	4	3	3	4	4	3	3	3	27
15	3	3	3	4	4	4	3	4	28
16	3	2	3	4	4	3	3	3	25
17	4	3	3	4	3	4	3	4	28
18	3	3	3	3	4	3	3	4	26
19	4	4	4	4	4	4	3	3	30
20	4	3	4	4	4	3	3	4	29
21	4	3	4	3	4	4	3	3	28
22	3	2	3	3	3	3	3	3	23
23	3	3	3	4	3	3	4	4	27
24	3	3	3	3	4	3	3	4	26
25	4	3	4	4	3	3	3	3	27
26	3	3	3	4	3	3	3	3	25
27	4	3	3	4	4	3	4	3	28
28	4	3	3	4	3	3	3	3	26
29	3	2	3	2	3	3	3	2	21
30	4	3	4	4	4	3	3	4	29
31	3	3	4	4	4	4	3	4	29
32	3	3	4	4	4	3	4	3	28
33	3	3	4	3	4	4	4	3	28
34	4	2	4	4	3	3	4	3	27
35	3	3	3	4	4	4	3	4	28
36	4	3	4	4	4	3	3	3	28
37	3	3	4	3	3	4	3	4	27
38	4	3	3	4	3	4	3	3	27
39	3	3	3	4	3	2	3	3	24
40	3	2	3	4	4	3	3	2	24
41	2	3	4	3	4	4	4	3	27
42	3	3	3	3	3	4	3	3	25
43	3	3	4	3	4	3	3	4	27
44	2	1	3	3	4	3	3	3	22
45	3	2	3	3	2	3	3	3	22
46	3	3	4	3	4	4	4	4	29
47	4	3	4	3	4	4	4	3	29
48	4	3	4	4	5	3	3	3	29
49	3	3	3	3	4	3	2	3	24
50	5	3	3	4	4	4	4	4	31

Lampiran 07. Responden Peneliti

Penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada responden yaitu konsumen yang pernah melakukan pembelian pada PT Lisa Concrete Indonesia di Kecamatan Kubu. Dengan jumlah responden 50 orang. Adapun responden penelitian sebagai berikut.

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur
1	Yogi Dinata	Laki-laki	27
2	Komang Merta Yasa	Laki-laki	27
3	I Wayan Sudarsana	Laki-laki	26
4	Sutardi	Laki-laki	29
5	Putu Juli	Laki-laki	25
6	Hardi Wika	Laki-laki	26
7	Hamdani Reinaldy	Laki-laki	25
8	Herman Tri Wandu	Laki-laki	27
9	I Ketut Mudita	Laki-laki	29
10	Fery Wika Arandra	Laki-laki	25
11	Dimas Krisno Prakoso	Laki-laki	26
12	Agus Ruseli	Laki-laki	27
13	Satya Wira Wicaksana	Laki-laki	26
14	Agustinus Putra	Laki-laki	26
15	Ade Cahyo	Laki-laki	26
16	Wayan Sugik	Laki-laki	27
17	Made Ariasa	Laki-laki	27
18	Ririn Amrul	Perempuan	25
19	I Made Dwita Sudarsana	Laki-laki	26
20	Made Peri	Laki-laki	27
21	Suka Mediawan	Laki-laki	27
22	Ngurah Jelantik	Laki-laki	30
23	Budi Tulus	Laki-laki	27
24	Ketut Sumetara	Laki-laki	27
25	Paulus Winarno	Laki-laki	28
26	Danny Maulana Isnaeni	Laki-laki	25
27	Juli Kurniawan	Laki-laki	27
28	Sasono Hadi	Laki-laki	31
29	I Gede Dian Nuarta	Laki-laki	26
30	I Made Suardika	Laki-laki	26
31	I Kadek Ariyasa	Laki-laki	25
32	Krisno Eko Mintarto	Laki-laki	27
33	I Kadek Indradi	Laki-laki	27

34	Hendro	Laki-laki	28
35	I Wayan Arimbawa	Laki-laki	26
36	Ari Yulita	Perempuan	26
37	I Gusti Bagus Chandra Prabawa	Laki-laki	26
38	Wawid Adhi Karya	Laki-laki	29
39	Adi Sunardi	Laki-laki	27
40	Yoko Sujana	Laki-laki	28
41	Ayu Windani	Perempuan	27
42	Wisnu Hidayat	Laki-laki	28
43	Agus Setiawan	Laki-laki	27
44	Ngurah Sulindra	Laki-laki	27
45	Linang	Laki-laki	27
46	Andrianto Setiawan	Laki-laki	25
47	Aris Kusuma	Laki-laki	26
48	Muhammad Mukhlisin	Laki-laki	27
49	Agus Purnomo	Laki-laki	28
50	Nugroho	Laki-laki	28



Lampiran 08. Data Ordinal Kuesioner Penelitian

1. Variabel Kualitas Produk (X₁)

No	Kualitas Produk (X ₁)																Total
	X 1. 1	X 1. 2	X 1. 3	X 1. 4	X 1. 5	X 1. 6	X 1. 7	X 1. 8	X 1. 9	X ₁ .10	X ₁ .11	X ₁ .12	X ₁ .13	X ₁ .14	X ₁ .15	X ₁ .16	
1	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	52
2	4	3	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	57
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	53
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	46
5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	60
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	61
7	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	64
8	3	4	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3	3	3	3	4	52
9	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	64
10	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	64
11	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	60
12	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	63
13	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	63
14	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	55
15	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	62
16	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	55
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	63
18	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	52
19	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	58
20	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	54
21	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	58
22	3	5	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	54
23	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	2	3	5	56
24	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	55
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	65
26	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	59
27	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	44
28	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	65

29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	64
30	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	5	58
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	63
32	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	65
33	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	63
34	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	54
35	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	3	56
36	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	56
37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	66
38	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	65
40	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	5	63
41	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	4	60
42	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	60
43	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	63
44	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	62
45	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	5	3	4	3	3	54
46	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	66
47	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	66
48	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	62
49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
50	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	64

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

No	Kualitas Pelayanan (X_2)													Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12		
1	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	44
2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	45
3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	44
4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	45
6	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	45
7	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	44
8	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	43
9	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	45
10	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	44
11	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	44
12	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	43

3. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Kepuasan Konsumen (Y)								Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	3	3	3	3	3	4	3	3	25
2	3	3	4	3	4	3	3	4	27
3	2	1	3	3	4	3	3	3	22
4	3	2	3	3	2	3	3	3	22
5	3	3	4	3	4	4	4	4	29
6	4	3	4	3	4	4	4	3	29
7	4	3	4	4	5	3	3	3	29
8	3	3	3	3	4	3	2	3	24
9	5	3	3	4	4	4	4	4	31
10	3	3	4	4	4	3	4	3	28
11	3	3	4	3	4	4	4	3	28
12	4	2	4	4	3	3	4	3	27
13	3	3	3	4	4	4	3	4	28
14	4	3	4	4	4	3	3	3	28
15	3	3	4	3	3	4	3	4	27
16	4	3	3	4	3	4	3	3	27
17	3	3	3	4	3	2	3	3	24
18	3	2	3	4	4	3	3	2	24
19	2	3	4	3	4	4	4	3	27
20	3	2	3	3	3	3	3	3	23
21	3	3	3	4	3	3	4	4	27
22	3	3	3	3	4	3	3	4	26
23	4	3	4	4	3	3	3	3	27
24	3	3	3	4	3	3	3	3	25
25	4	3	3	4	4	3	4	3	28
26	4	3	3	4	3	3	3	3	26
27	3	2	3	2	3	3	3	2	21
28	4	3	4	4	4	3	3	4	29
29	3	3	4	4	4	4	3	4	29
30	3	3	4	3	4	4	3	3	27
31	4	3	4	4	4	3	4	3	29
32	4	3	3	4	4	3	3	3	27
33	3	3	3	4	4	4	3	4	28
34	3	2	3	4	4	3	3	3	25
35	4	3	3	4	3	4	3	4	28
36	3	3	3	3	4	3	3	4	26
37	4	4	4	4	4	4	3	3	30
38	4	3	4	4	4	3	3	4	29
39	4	3	4	3	4	4	3	3	28
40	3	3	4	4	4	4	3	4	29

41	4	4	4	3	3	4	3	3	28
42	4	3	3	4	4	4	3	4	29
43	4	3	4	3	4	4	4	4	30
44	3	3	3	3	4	3	4	4	27
45	4	3	4	4	4	3	4	3	29
46	4	4	4	3	3	4	4	4	30
47	4	3	3	3	4	4	3	4	28
48	4	3	4	4	4	4	4	4	31
49	4	3	4	4	3	4	3	4	29
50	3	4	3	4	4	3	4	3	28



Lampiran 09. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Statistics	
		Jenis Kelamin	Umur
N	Valid	50	50
	Missing	0	0
Mean		1,0600	2,8400
Median		1,0000	3,0000
Minimum		1,00	1,00
Maximum		2,00	7,00

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	47	94,0	94,0	94,0
	Perempuan	3	6,0	6,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Lampiran 010. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25	7	14,0	14,0	14,0
	26	13	26,0	26,0	40,0
	27	19	38,0	38,0	78,0
	28	6	12,0	12,0	90,0
	29	3	6,0	6,0	96,0
	30	1	2,0	2,0	98,0
	31	1	2,0	2,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Lampiran 011. Hasil Analisis Deskriptif Statistik

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Kualitas Produk (X1)	50	44,00	66,00	59,5000	5,33471
Kualitas Pelayanan (X2)	50	35,00	48,00	44,0000	2,44114
Kepuasan Konsumen (Y)	50	21,00	31,00	27,2400	2,28178
Valid N (listwise)	50				

Lampiran 012. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardiz ed Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,37915620
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,107
	Positive	,107
	Negative	-,095
Test Statistic		,107
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

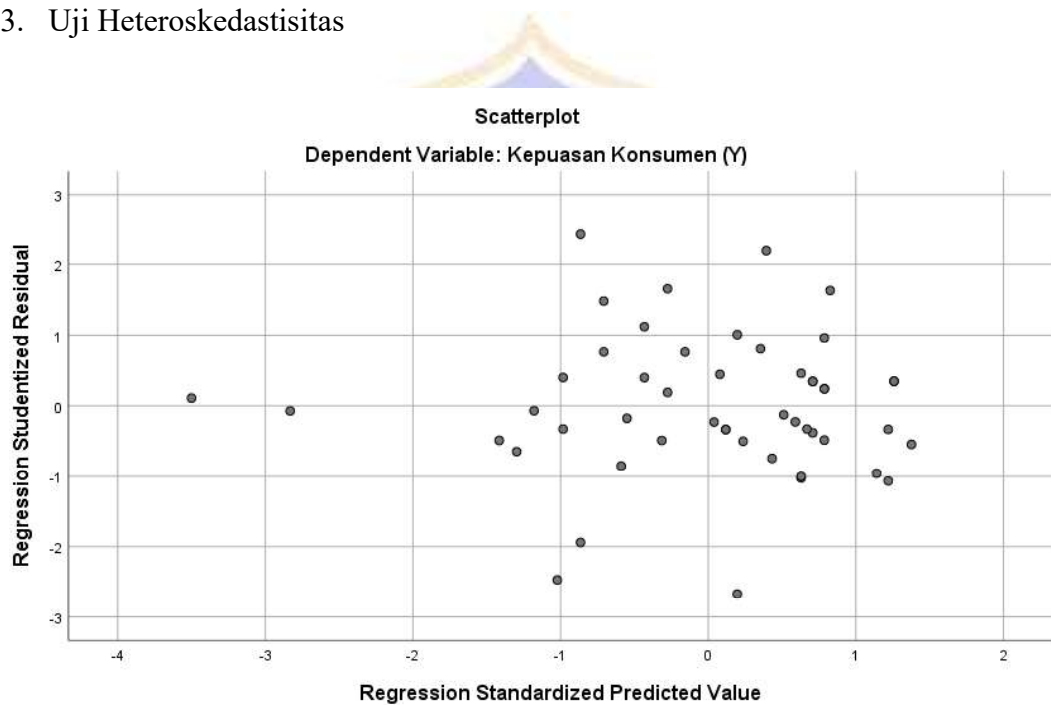
2. Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a				Collinearity Statistics
	Unstandardized Coefficients	Standard ized Coeffici ents	t	Sig.	

		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,787	3,702		,212	,833		
	Kualitas Produk (X1)	,286	,042	,668	6,807	,000	,806	1,241
	Kualitas Pelayanan (X2)	,215	,092	,230	2,338	,024	,806	1,241

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

3. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 013. Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,787	3,702		,212	,833
	Kualitas Produk (X1)	,286	,042	,668	6,807	,000
	Kualitas Pelayanan (X2)	,215	,092	,230	2,338	,024

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	161,918	2	80,959	40,826	,000 ^b
	Residual	93,202	47	1,983		
	Total	255,120	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2)

Lampiran 014. Hasil Uji t dan Uji f

1. Uji t Variabel X1 terhadap Y

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,656	2,355		3,251	,002
	Kualitas Produk (X1)	,329	,039	,770	8,349	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

2. Uji t Variabel X2 terhadap Y

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,692	5,064		1,124	,267
	Kualitas Pelayanan (X2)	,490	,115	,524	4,262	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

3. Uji f

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	161,918	2	80,959	40,826	,000 ^b
	Residual	93,202	47	1,983		
	Total	255,120	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Produk (X1)

Lampiran 015. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,797 ^a	,635	,619	1,40819

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Lampiran 016. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Variabel Kualitas Produk

No	Pernyataan	Jumlah Jawaban (Responden)					Total Skor *	Rata-Rata Skor **	Kategori Penilaian
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)			
1	X1.1	0	0	114	200	60	374	3,74	Tinggi
2	X1.2	0	4	78	240	60	382	3,82	Tinggi
3	X1.3	0	4	96	232	40	372	3,72	Tinggi
4	X1.4	0	12	78	240	40	370	3,7	Tinggi
5	X1.5	0	4	90	264	10	368	3,68	Tinggi
6	X1.6	0	0	6	264	0	270	3,66	Tinggi
7	X1.7	0	4	96	240	30	370	3,7	Tinggi
8	X1.8	0	4	90	216	70	380	3,8	Tinggi
9	X1.9	0	12	72	256	30	370	3,7	Tinggi
10	X1.10	0	8	84	256	20	368	3,68	Tinggi
11	X1.11	0	8	72	232	70	382	3,82	Tinggi

12	X1.12	0	0	48	288	60	396	3,96	Tinggi
13	X1.13	0	4	66	280	30	380	3,8	Tinggi
14	X1.14	0	4	114	200	50	368	3,68	Tinggi
15	X1.15	2	20	156	136	10	324	3,24	Sedang
16	X1.16	0	4	72	264	40	380	3,8	Tinggi
Jumlah Skor		2	92	1.332	3.808	620	5.854	59,5	Tinggi
Rata-rata Skor ***								3,72	

2. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jumlah Jawaban (Responden)					Total Skor *	Rata-Rata Skor **	Kategori Penilaian
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)			
1	X1.1	0	12	90	56	0	158	3,16	Sedang
2	X1.2	0	2	51	128	0	181	3,62	Tinggi
3	X1.3	1	0	21	168	0	190	3,8	Tinggi
4	X1.4	0	0	27	164	0	191	3,82	Tinggi
5	X1.5	0	0	12	180	5	197	3,94	Tinggi
6	X1.6	0	0	48	136	0	184	3,68	Tinggi
7	X1.7	0	0	45	140	0	185	3,7	Tinggi
8	X1.8	0	0	72	104	0	176	3,52	Tinggi
9	X1.9	0	0	12	184	0	196	3,92	Tinggi
10	X1.10	0	0	39	148	0	187	3,74	Tinggi
11	X1.11	0	0	60	120	0	180	3,6	Tinggi
12	X1.12	0	0	75	100	0	175	3,5	Tinggi
Jumlah Skor		1	14	552	1.628	5	2.200	44	Tinggi
Rata-rata Skor ***								3,6	

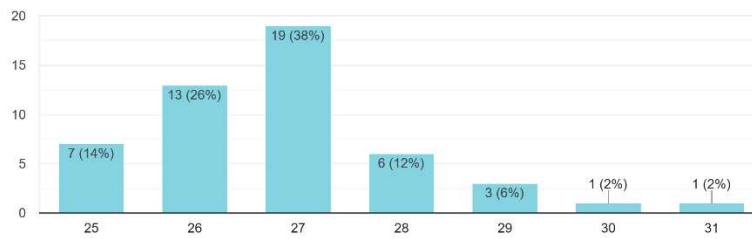
3. Variabel Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Jumlah Jawaban (Responden)					Total Skor *	Rata-Rata Skor **	Kategori Penilaian
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	92	SS (5)			
1	Y1	0	4	72	92	5	173	3,46	Tinggi
2	Y2	1	12	117	16	0	146	2,94	Sedang
3	Y3	0	0	75	100	0	175	3,5	Tinggi
4	Y4	0	2	60	116	0	178	3,56	Tinggi
5	Y5	0	2	45	132	5	184	3,68	Tinggi

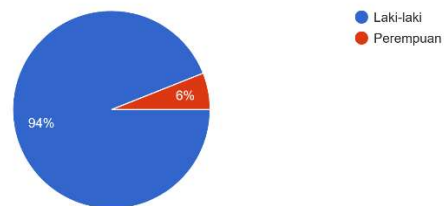
6	Y6	0	2	78	92	0	172	3,44	Tinggi
7	Y7	0	2	99	64	0	165	3,3	Sedang
8	Y8	0	4	81	84	0	169	3,38	Sedang
Jumlah Skor		1	28	627	696	10	1362	27,26	Tinggi
Rata-rata Skor ***								3,4	

Lampiran 017. Hasil Observasi

Umur
50 jawaban

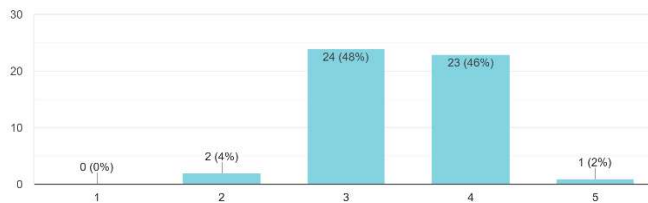


Jenis Kelamin
50 jawaban



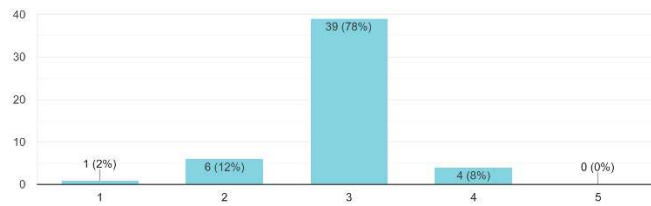
1. Jawaban Pernyataan Kepuasan Konsumen (Y)

1. Saya merasa puas atas produk dan pelayanan yang diberikan oleh pihak produksi
50 jawaban



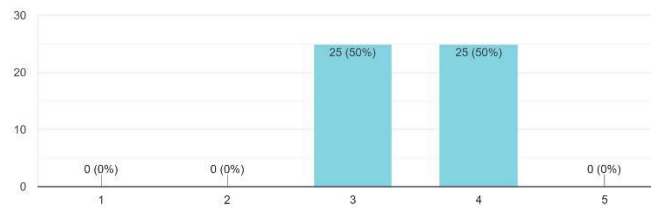
2. Pilihan saya melakukan pembelian di PT Lisa karena kemudahan dalam proses pembelian

50 jawaban



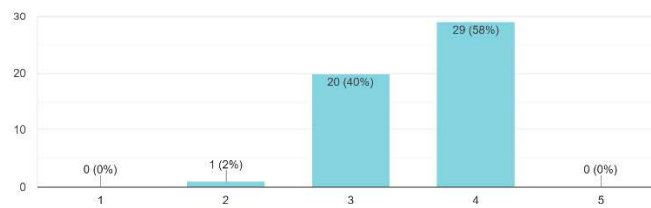
3. Saya berniat melakukan pembelian ulang karena sesuai dengan keinginan

50 jawaban



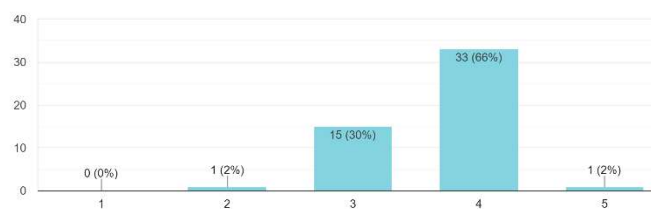
4. Saya akan membeli lagi produk tersebut apabila dapat memenuhi kebutuhan

50 jawaban



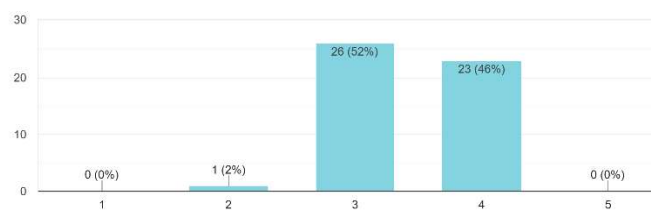
5. Saya akan merekomendasikan produk tersebut apabila berkualitas dengan baik

50 jawaban



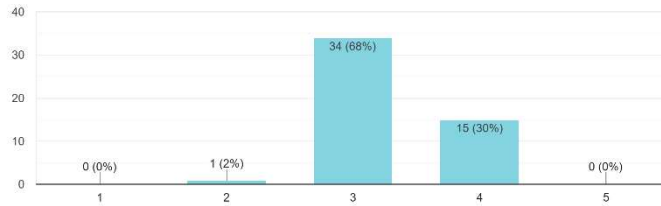
6. Perbaikan produksi yang diberikan oleh perusahaan membuat saya ingin untuk merekomendasikan ke orang lain

50 jawaban



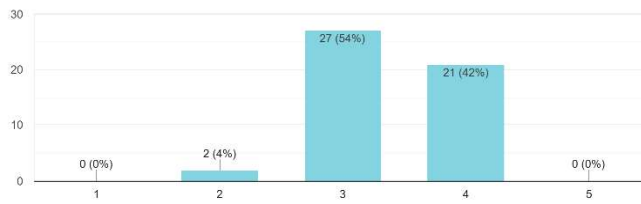
7. Fitur dan aspek dari kualitas produk membuat harapan saya terpenuhi dengan kualitasnya

50 jawaban



8. Kesesuaian yang didapatkan oleh konsumen sangat tepat

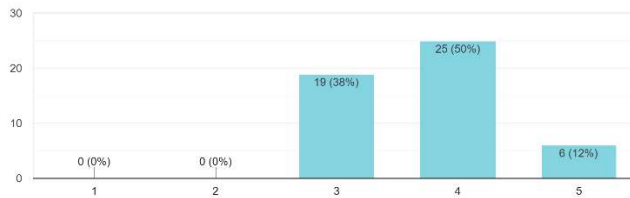
50 jawaban



2. Jawaban Pernyataan Kualitas Produk (X1)

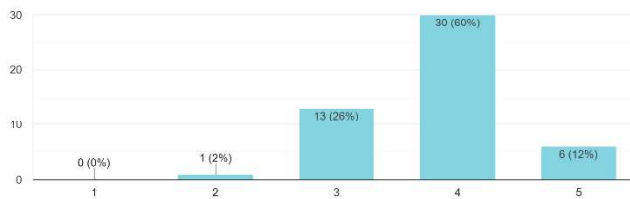
9. Bentuk dari produk sangat nyaman digunakan oleh pihak kontraktor

50 jawaban



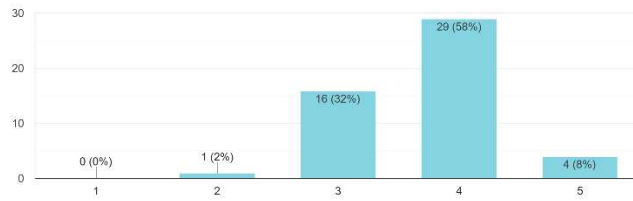
10. Struktur fisik dan ukuran beton yang ditawarkan oleh pihak perusahaan sangat berkualitas

50 jawaban



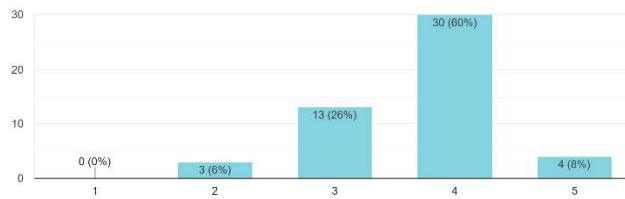
11. Produk yang diterima oleh pihak konsumen berguna sesuai fungsinya

50 jawaban



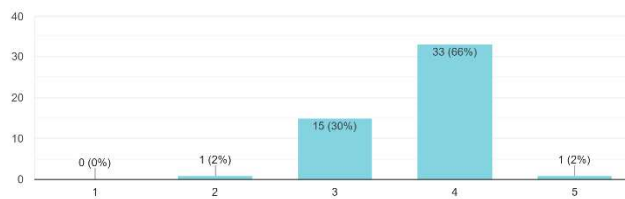
12. Keawetan dan perawatan beton yang mudah membuat saya membeli produk di PT Lisa Concrete

50 jawaban



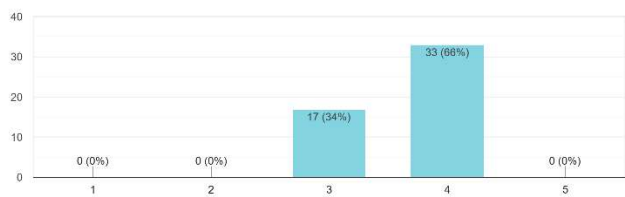
13. Fungsional dari produk berfungsi dengan baik

50 jawaban



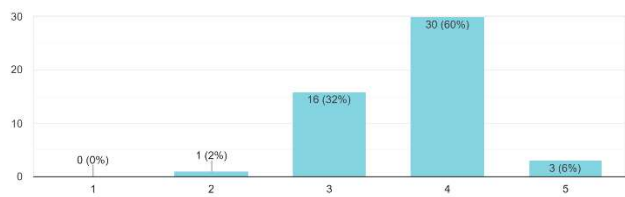
14. Produk PT Lisa Concrete Indonesia memiliki keragaman produk yang dibutuhkan konsumen

50 jawaban

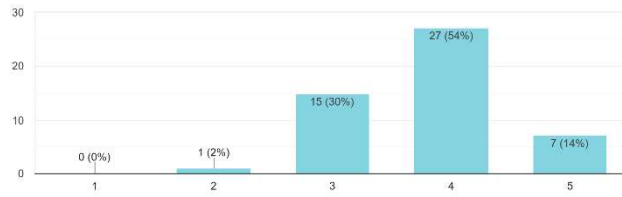


15. Produk yang dipesan dan diterima oleh konsumen tepat dan sesuai

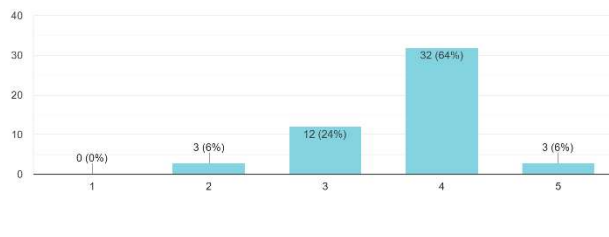
50 jawaban



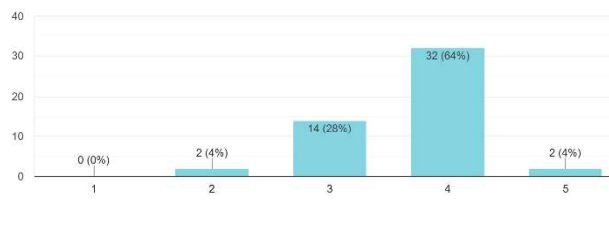
16. Tidak ditemukannya cacat atau spesifikasi tertentu pada sebuah produk yang diterima
50 jawaban



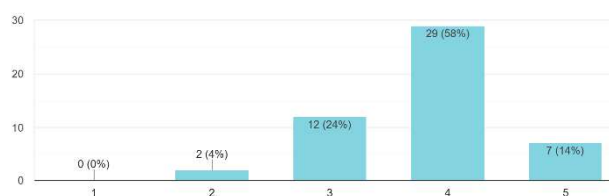
17. Produk PT Lisa Concrete Indonesia memiliki daya tahan yang bagus untuk sebuah proyek
50 jawaban



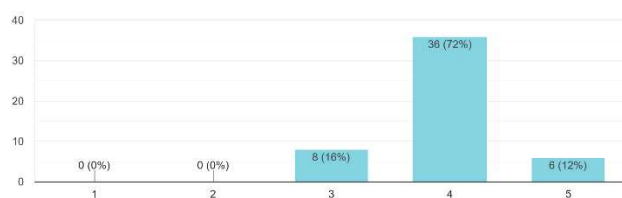
18. Produk beton dikemas dengan baik sehingga dapat menjaga daya tahan produk
50 jawaban



19. Produk PT Lisa Concrete Indonesia memiliki fungsi sesuai dengan kebutuhan konsumen
50 jawaban

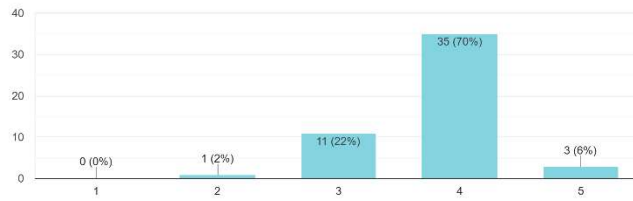


20. Produk PT Lisa Concrete Indonesia memiliki kualitas tanah yang baik dari perusahaan lain
50 jawaban



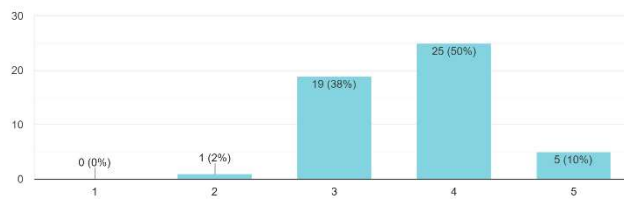
21. Kemudahan dalam perbaikan apabila terdapat produk yang cacat

50 jawaban



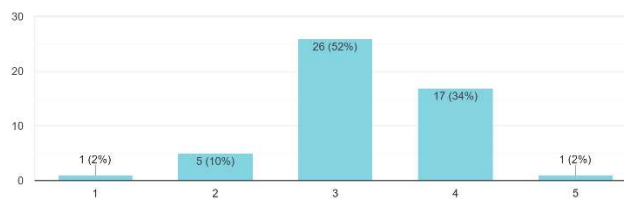
22. Penanganan dari perusahaan sangat cepat apabila terdapat kendala yang ditemukan

50 jawaban



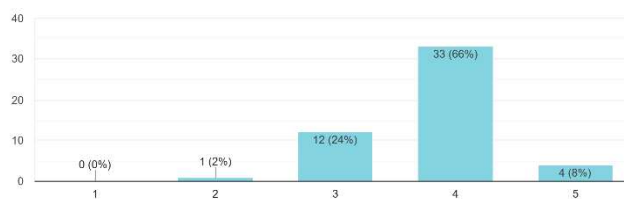
23. Produk PT Lisa Concrete Indonesia memiliki daya Tarik yang dapat mempengaruhi daya beli konsumen

50 jawaban



24. Pilihan produk beton yang ditawarkan oleh perusahaan bervariasi

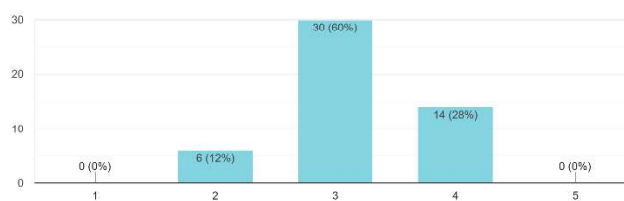
50 jawaban



3. Jawaban Pernyataan Kualitas Pelayanan (X2)

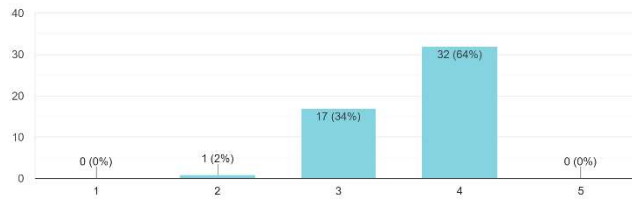
25. Ketepatan waktu dalam pengiriman sesuai dengan estimasi yang diperkirakan

50 jawaban



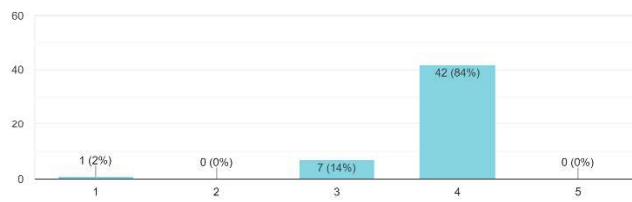
26. Pihak perusahaan sigap dalam melayani konsumen

50 jawaban



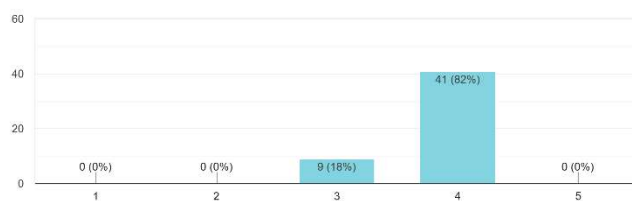
27. Penyampaian informasi dari perusahaan yang diberikan jelas tentang produk

50 jawaban



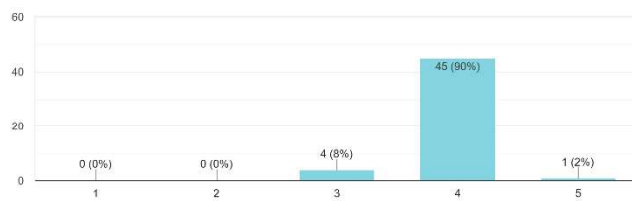
28. Pelayanan administrasi cepat pada saat pembelian produk

50 jawaban



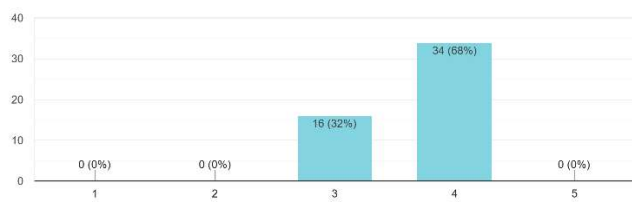
29. Penanganan dan keluhan tentang produk dijelaskan dengan baik

50 jawaban



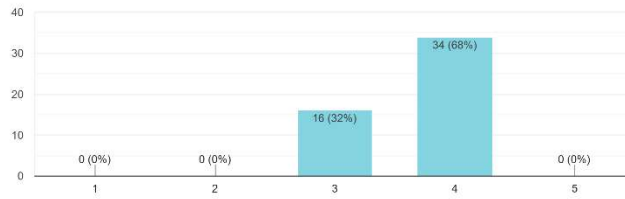
30. Perusahaan memberikan jaminan apabila terjadi kegagalan produk

50 jawaban



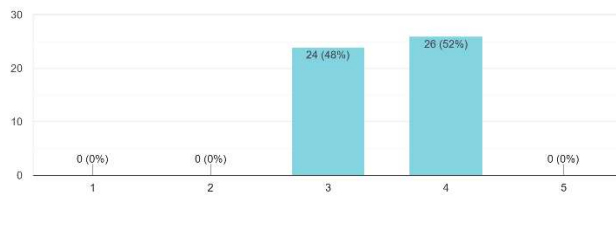
31. Kemudahan dalam komunikasi sebelum melakukan pembelian

50 jawaban



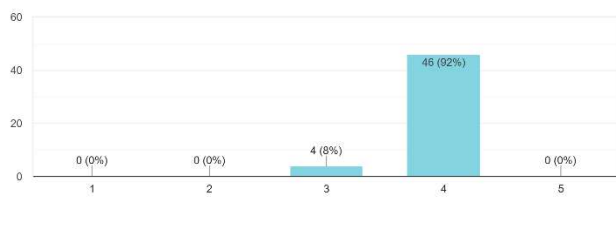
32. Pihak perusahaan melayani konsumen dengan baik

50 jawaban



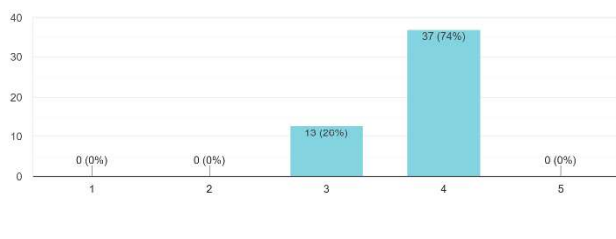
33. Fasilitas transportasi dan pelayanan dalam pengiriman terjamin

50 jawaban



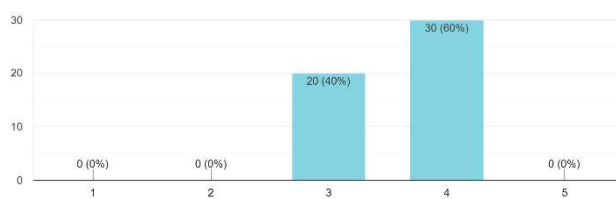
34. Kondisi produk yang diterima oleh konsumen berkualitas

50 jawaban

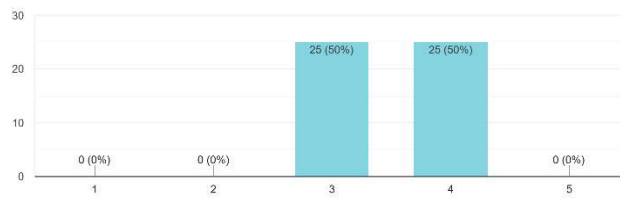


35. Tingkat keamanan dari sebuah produk sangat terjamin

50 jawaban



36. Keamanan dalam pengiriman produk ke pihak konsumen
50 jawaban



Lampiran 018. Dokumentasi



RIWAYAT HIDUP



I Komang Sumandika Adhy Pranata lahir di Kota Amlapura pada tanggal 06 April 2002. Penulis lahir sebagai anak ketiga dari I Gede Mangku dan Ni Nengah Pulu Darmini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Br. Dinas Baturinggit Kelod, Desa Baturinggit, Kecamatan Kubu. Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 4 Baturinggit 2014. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Kubu tahun 2017. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Kubu tahun 2020. Setelah lulus SMA, penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha. Sampai pada tahap penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa S1 Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. Penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Lisa Concrete Indonesia di Kecamatan Kubu”.