

# LAMPIRAN



## 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 : I Ketut Adhyatma M

NIM : 1817041047

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 Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Retail Modern Alfamart Cabang Sambangan**. Kesuksesan penelitian ini sangat bergantung dari pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i. Oleh karena itu, mohon kesediannya untuk mengisi/menjawab kuesioner ini dengan jujur. Atas kerja sama yang baik dan kesungguhan Bapak/Ibu/Sdr/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

Singaraja, 20 November 2023

I Ketut Adhyatma M

**KUESIONER**  
**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO**  
**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RETAIL MODERN**  
**ALFAMART CABANG SAMBANGAN”KUESIONER**

**Identitas Responden**

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : .....
3. Usia : .....
4. Pendidikan :  SD/SMP/SMA  Diploma  
 Sarjana  Tidak Sekolah
5. Pekerjaan :  Pedagang  BUMN/BUMD  
 Wirausaha  ASN  
 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  
CS : Cukup Setuju  
TS : Tidak Setuju  
STSS : Sangat Tidak Setuju

**KUALITAS PELAYANAN**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Alfamart Cabang Sambangan selalu konsisten dan tidak membedakan-bedakan pelanggan.					

2	Respon karyawan Alfamart Cabang Sambangan cepat tanggap ketika memberikan pelayanan ataupun dalam menanggapi komplain pelanggan.					
3	Pihak internal Alfamart Cabang Sambangan memberikan pelayanan dengan jaminan penuh, sehingga kepuasan pelanggan selalu terjamin dan diutamakan.					
4	Semua karyawan Alfamart Cabang Sambangan memiliki sikap empati dan menjunjung nilai kekeluargaan dengan semua pelanggan.					
5	Alfamart Cabang Sambangan menggunakan bantuan suasana toko sebagai penunjang pelayanan sehingga saya merasa puas terhadap keberadaan suasana toko.					

### SUASANA TOKO

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Suasana toko bagian luar sangat bersih dan rapi sehingga memberikan kesan puas terhadap pelanggan ketika melakukan transaksi di Alfamart Cabang Sambangan.					
2	Keadaan suasana didalam toko begitu rapi, tersusun sehingga memberikan kemudahan saat bertransaksi di Alfamart Cabang Sambangan.					
3	Pengaturan tata letak toko sangat tersusun dengan rapi sehingga memudahkan pelanggan dalam mencari produk yang diinginkan.					
4	Kelengkapan seperti papan pengumuman dan tampilan lainnya sangat kreatif dan up to date yang memberikan informasi lengkap kepada pelanggan.					

### KEPUASAN PELANGGAN

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa puas terhadap kualitas pelayanan dan suasana toko yang diberikan oleh Alfamart Cabang Sambangan.					
2	Saya akan merekomendasikan kinerja, produk, dan kualitas pelayanan Alfamart Cabang Sambangan kepada kolega terdekat.					
3	Semua harapan dan keinginan saya terpenuhi ketika berbelanja di Alfamart Cabang Sambangan.					



## Lampiran 2 Jawaban Kuesioner Pelanggan di Retail Modern Alfamart Cabang Sambangan

N O	Kualitas Pelayanan (X1)					Tota l	Suasana Toko (X2)				Tota l	Kepuasan Pelanggan (Y)			Jumla h
	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5		X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4		Y1. 1	Y1. 2	Y1. 3	
1	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	18	4	5	4	13
2	5	4	5	5	5	24	5	5	3	5	18	5	4	4	13
3	3	2	2	1	2	10	2	2	2	4	10	2	3	3	8
4	4	5	5	5	5	24	3	5	4	5	17	5	5	5	15
5	4	5	5	3	4	21	5	4	3	5	17	4	4	4	12
6	3	5	5	5	5	23	5	5	4	5	19	5	5	4	14
7	3	4	4	4	3	18	5	3	4	2	14	4	5	3	12
8	5	4	4	2	4	19	4	4	4	4	16	5	4	4	13
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
10	4	5	4	4	4	21	4	4	3	4	15	5	4	4	13
11	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	18	5	4	4	13
12	4	5	5	3	2	19	5	5	5	5	20	4	5	5	14
13	3	4	4	4	4	19	2	4	4	4	14	5	4	4	13
14	3	5	5	4	5	22	4	4	5	5	18	4	5	5	14
15	5	4	4	4	4	21	2	4	4	4	14	5	4	4	13
16	3	3	2	1	1	11	5	3	2	2	12	2	4	3	9
17	3	3	4	4	5	19	4	4	4	4	16	5	4	5	14
18	5	4	5	5	5	24	5	5	3	5	18	5	5	4	14
19	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	14
20	3	4	5	5	5	22	5	4	3	5	17	5	5	4	14
21	4	5	4	5	3	21	5	5	4	5	19	4	4	5	13
22	4	3	4	4	4	19	4	4	5	4	17	5	5	4	14
23	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	5	5	5	15
24	3	5	4	4	4	20	4	4	2	4	14	5	4	4	13
25	5	5	5	5	5	25	5	5	2	5	17	5	4	5	14
26	4	5	5	5	5	24	5	4	3	5	17	4	5	5	14
27	3	3	2	1	2	11	4	2	3	2	11	3	3	1	7
28	3	4	5	4	3	19	3	3	5	3	14	4	4	4	12
29	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	5	3	4	12
30	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	5	5	4	14
31	3	5	4	4	4	20	4	4	2	4	14	5	4	4	13
32	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	5	5	5	15
33	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19	4	5	4	13
34	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	15	5	4	4	13
35	3	5	4	5	3	20	3	4	2	3	12	4	3	3	10
36	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	5	4	4	13
37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
38	3	4	4	4	4	19	4	4	5	4	17	5	4	4	13
39	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	5	5	15
40	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	14

41	3	5	3	4	3	18	4	4	4	3	15	5	3	3	11
42	3	4	3	5	3	18	5	5	4	3	17	4	3	3	10
43	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	15	5	4	4	13
44	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
45	3	5	4	4	4	20	4	4	5	4	17	5	4	4	13
46	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
47	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19	4	5	4	13
48	3	5	2	3	1	14	2	2	1	3	8	3	4	3	10
49	3	4	3	3	3	16	3	4	4	3	14	4	3	3	10
50	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	13
51	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
52	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	13
53	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
54	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	4	5	5	14
55	3	4	5	4	5	21	4	4	5	5	18	5	5	5	15
56	5	5	3	4	3	20	4	4	4	3	15	4	3	4	11
57	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	13
58	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
59	3	4	5	4	5	21	4	4	5	5	18	5	5	5	15
60	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
61	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	14
62	4	5	4	5	4	22	5	5	5	4	19	5	4	4	13
63	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	15	4	3	4	11
64	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	5	14
65	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
66	3	5	4	4	4	20	4	4	5	4	17	5	4	4	13
67	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
68	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	14
69	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
70	3	4	3	4	3	17	3	5	4	3	15	4	3	3	10
71	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	18	5	4	4	13
72	3	5	5	5	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	14
73	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	13
74	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12
75	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
76	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	13
77	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	14
78	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	13
79	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
80	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	19	4	5	4	13
81	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	14
82	4	4	3	3	3	17	3	3	4	3	13	4	3	3	10
83	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	13
84	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
85	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	13
86	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	4	14

87	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19	4	5	5	14
88	5	5	4	3	4	21	3	4	5	4	16	5	4	4	13
89	4	5	5	4	5	23	4	4	4	5	17	4	5	5	14
90	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	13
91	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
92	4	5	5	4	5	23	4	4	5	5	18	5	5	5	15
93	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	14
94	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19	4	5	5	14
95	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	14
96	5	5	3	5	3	21	5	5	4	3	17	4	3	5	12
97	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	13
98	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
99	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	5	4	4	13
100	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	15





### Lampiran 3 Tes Uji Statistik

#### 1) Tes Validitas dan Reliabilitas

##### a) Kualitas Pelayanan (X1)

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.354	.410*	.342	.393*	.592**
	Sig. (2-tailed)		.055	.024	.064	.032	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.354	1	.670**	.614**	.483**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.055		.000	.000	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.410*	.670**	1	.776**	.731**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.024	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.342	.614**	.776**	1	.785**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.064	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.393*	.483**	.731**	.785**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.032	.007	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.592**	.756**	.893**	.897**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.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
.864	5

## b) Suasana Toko (X2)

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.382*	-.172	.217	.542**
	Sig. (2-tailed)		.037	.363	.250	.002
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.382*	1	.250	.811**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.037		.183	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	-.172	.250	1	.137	.650*
	Sig. (2-tailed)	.363	.183		.471	.012
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.217	.811**	.137	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.250	.000	.471		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.542**	.901**	.451*	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.012	.000	
	N	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
.720	4

## c) Kepuasan Pelanggan (Y)

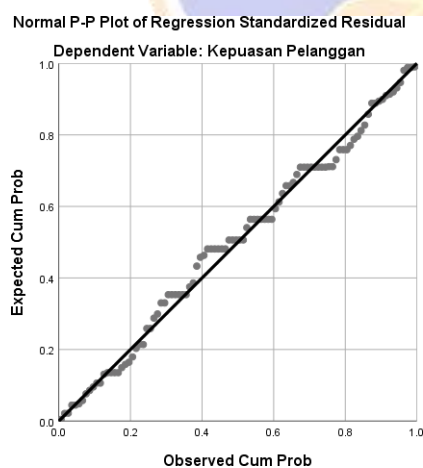
**Correlations**

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Total
Y1.1	Pearson Correlation	1	.314	.479**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.091	.007	.000
	N	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.314	1	.511**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.091		.004	.000
	N	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.479**	.511**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.007	.004		.000
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.783**	.728**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.694	3

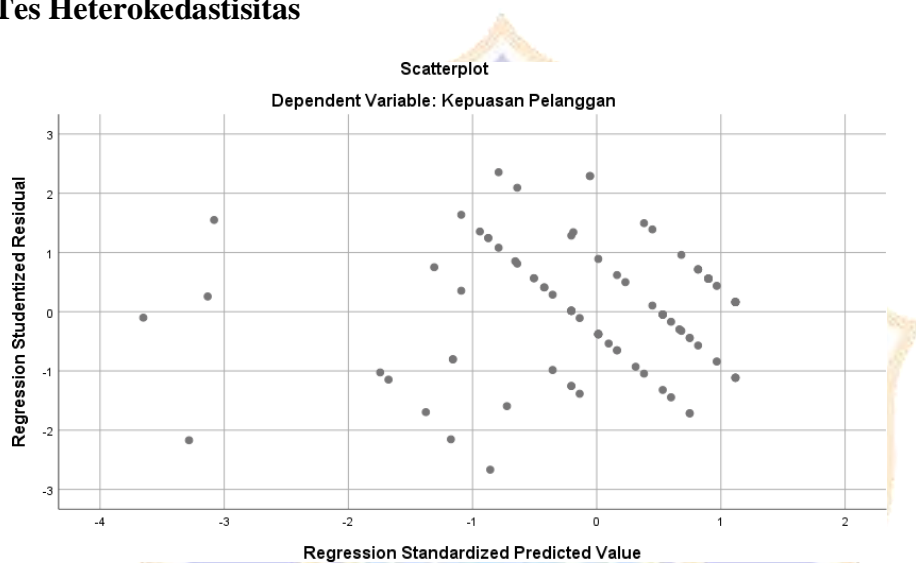
**2) Tes Normalitas**

### 3). Tes Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.825	.592		4.774	.000		
Kualitas Pelayanan	.310	.048	.588	6.506	.000	.293	3.418
Suasana Toko	.214	.060	.322	3.556	.001	.293	3.418

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### 4). Tes Heterokedastisitas



### 5). Tes Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.825	.592		4.774	.000		
Kualitas Pelayanan	.310	.048	.588	6.506	.000	.293	3.418
Suasana Toko	.214	.060	.322	3.556	.001	.293	3.418

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### 6). Tes Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.876 <sup>a</sup>	.768	.763	.792

a. Predictors: (Constant), Suasana Toko, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### 7). Tes F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	201.311	2	100.656	160.456	.000 <sup>b</sup>
	Residual	60.849	97	.627		
	Total	262.160	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Suasana Toko, Kualitas Pelayanan

### 8). Tes t (Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.825	.592		4.774	.000		
Kualitas Pelayanan	.310	.048	.588	6.506	.000	.293	3.418
Suasana Toko	.214	.060	.322	3.556	.001	.293	3.418

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

#### Lampiran 4 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner





## RIWAYAT HIDUP



I Ketut Adhyatma M lahir di Bontang pada tanggal 21 Agustus 1999. Penulis terlahir dari anak keempat dari pasangan suami istri yaitu Bapak Nyoman Wijana serta Ibu Ketut Lasmini Penulis berkebangsaan Indonesia dan Hindu. Penulis kini tinggal di Jl.Srikandi ,Desa Sambangan Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan jenjang Pendidikan Dasar di SD Katolik Karya dan dinyatakan lulus pada tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutkan di SMP N 4 Singaraja dan kemudian lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2018 penulis lulus dari SMA N 2 Singaraja dengan mengambil jurusan IPS dan setelah lulus penulis melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi Negeri Universitas Pendidikan Ganesha, dengan mengambil Program Studi S1 Manajemen , Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Pada penulisan skripsi ini penulis masih tercatat aktif sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Pada tahun 2024 penulis telah menyelesaikan skripsi untuk mendapatkan gelar sarjana dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Retail Modern Alfamart Cabang Sambangan”

