

## Lampiran 01. Instrumen Pengumpulan Data

### **KUESIONER PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UD. WIDYA PARTHA**

#### Petunjuk Pengisian Kuesioner

Dalam mengisi kuesioner ini, diharapkan Saudara/saudari mengisi secara lengkap dan benar daftar isian pada identitas responden dan daftar pernyataan yang tersusun secara sistematis. Untuk menjawab kuesioner tersebut Saudara/saudari mencantumkan tanda pada pilihan jawaban yang tersedia dikolom sebelah kanan.

Identitas Responden

Nama : .....

Jumlah Kunjungan : .....

Jenis Kelamin : (laki-laki/perempuan)

Keterangan:

Keterangan	Arti
SS	Sangat Setuju
S	Setuju
N	Netral
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju



**Kualitas pelayanan**

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Fasilitas yang diberikan seperti parkir dan tata letak barang sangat memuaskan					
2	Saya merasa pegawai toko memiliki kejujuran yang baik dalam memberikan pelayanan					
3	Saya merasa pegawai toko memiliki keterampilan dan pengetahuan mengenai produk-produk yang ada					
4	Saya merasa pegawai memberikan keinginan saya dan juga pegawai mudah untuk diajak komunikasi.					
5	Nota pembayaran dicatat dengan jelas dan efektif, tidak terdapat informasi yang tidak penting.					
6	Pegawai toko segera membantu memecahkan masalah yang saya alami dengan produk mereka.					
7	Saya merasa pegawai toko memiliki sikap yang sopan, bijaksana, dan ramah					
8	Komunikasi pegawai toko sangat baik dan bisa mendengarkan pendapat pelanggan.					
9	Pegawai toko dapat mengerti dan memahami kebutuhan yang saya butuhkan					
10	Saya tidak merasa cemas dengan keamanan toko, seperti saat helm dan kendaraan saya berada di parkiran toko					

### Harga

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Harga produk-produk yang ditawarkan relatif terjangkau dan masih bisa untuk saya dibeli					
2	Harga produk-produk yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang saya dapat					
3	Harga produk-produk yang ditawarkan di toko ini lebih murah dibandingkan dengan pesaing					
4	Harga produk-produk yang ditawarkan sesuai dengan manfaat dari produk					
5	Kemampuan dalam membeli produk saya dipengaruhi oleh harga yang ditawarkan oleh toko					
6	Sebelum saya memutuskan untuk membeli, saya mempertimbangkan harga dan kualitas produk tersebut					

### Citra Toko

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya mendapat Informasi-informasi positif mengenai toko					
2	Toko memberikan pelayanan baik dan penempatan produk juga baik					
3	Produk yang ditawarkan oleh toko jarang ditemui ditempat lain					

### Kepuasan Konsumen

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Toko memberikan ruang untuk saya mengutarakan kritik, keluhan dan saran kepada mereka (toko)					
2	Saya pernah melihat pegawai toko ataupun pemilik berbelanja di toko lain yang sejenis					
3	Saya tidak akan berbelanja ke toko ini lagi apabila terdapat suatu masalah dalam keamanan dan pelayanan					
4	Toko pernah melakukan survey kepada saya mengenai kesan saya berbelanja di toko mereka					



X1.6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,272 ,146 30	,494** ,006 30	,658** ,000 30	,252 ,180 30	,487** ,006 30	1  30	,621** ,000 30	,416* ,022 30	,260 ,165 30	,206 ,276 30	,658** ,000 30
X1.7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,528** ,003 30	,527** ,003 30	,777** ,000 30	,626** ,000 30	,562** ,001 30	,621** ,000 30	1  30	,527** ,003 30	,527** ,003 30	,467** ,009 30	,866** ,000 30
X1.8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,328 ,077 30	,306 ,100 30	,702** ,000 30	,452* ,012 30	,392* ,032 30	,416* ,022 30	,527** ,003 30	1  30	,229 ,224 30	,363* ,049 30	,661** ,000 30
X1.9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,489** ,006 30	,537** ,002 30	,284 ,129 30	,602** ,000 30	,530** ,003 30	,260 ,165 30	,527** ,003 30	,229 ,224 30	1  30	,450* ,013 30	,682** ,000 30
X1.10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,152 ,423 30	,363* ,049 30	,367* ,046 30	,561** ,001 30	,350 ,058 30	,206 ,276 30	,467** ,009 30	,363* ,049 30	,450* ,013 30	1  30	,587** ,001 30
X1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,645** ,000 30	,725** ,000 30	,825** ,000 30	,739** ,000 30	,748** ,000 30	,658** ,000 30	,866** ,000 30	,661** ,000 30	,682** ,000 30	,587** ,001 30	1  30

**Harga**

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,240	,389*	,480**	,393*	,282	,642**
	Sig. (2-tailed)		,202	,034	,007	,032	,131	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,240	1	,753**	,464**	,430*	,374*	,706**
	Sig. (2-tailed)	,202		,000	,010	,018	,042	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,389*	,753**	1	,536**	,531**	,484**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,034	,000		,002	,003	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,480**	,464**	,536**	1	,464**	,507**	,801**
	Sig. (2-tailed)	,007	,010	,002		,010	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,393*	,430*	,531**	,464**	1	,428*	,737**
	Sig. (2-tailed)	,032	,018	,003	,010		,018	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,282	,374*	,484**	,507**	,428*	1	,706**
	Sig. (2-tailed)	,131	,042	,007	,004	,018		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,642**	,706**	,819**	,801**	,737**	,706**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

## Citra Toko

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,480**	,561**	,858**
	Sig. (2-tailed)		,007	,001	,000
	N	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,480**	1	,353	,781**
	Sig. (2-tailed)	,007		,056	,000
	N	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,561**	,353	1	,764**
	Sig. (2-tailed)	,001	,056		,000
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	,858**	,781**	,764**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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



## Kepuasan Pelanggan

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,443*	,441*	,445*	,792**
	Sig. (2-tailed)		,014	,015	,014	,000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,443*	1	,453*	,468**	,772**
	Sig. (2-tailed)	,014		,012	,009	,000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,441*	,453*	1	,410*	,735**
	Sig. (2-tailed)	,015	,012		,025	,000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	,445*	,468**	,410*	1	,749**
	Sig. (2-tailed)	,014	,009	,025		,000
	N	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	,792**	,772**	,735**	,749**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,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).



### Lampiran 03. Uji Reliabilitas

#### Kualitas Pelayanan

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,895	10

#### Harga

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,827	6

#### Citra Toko

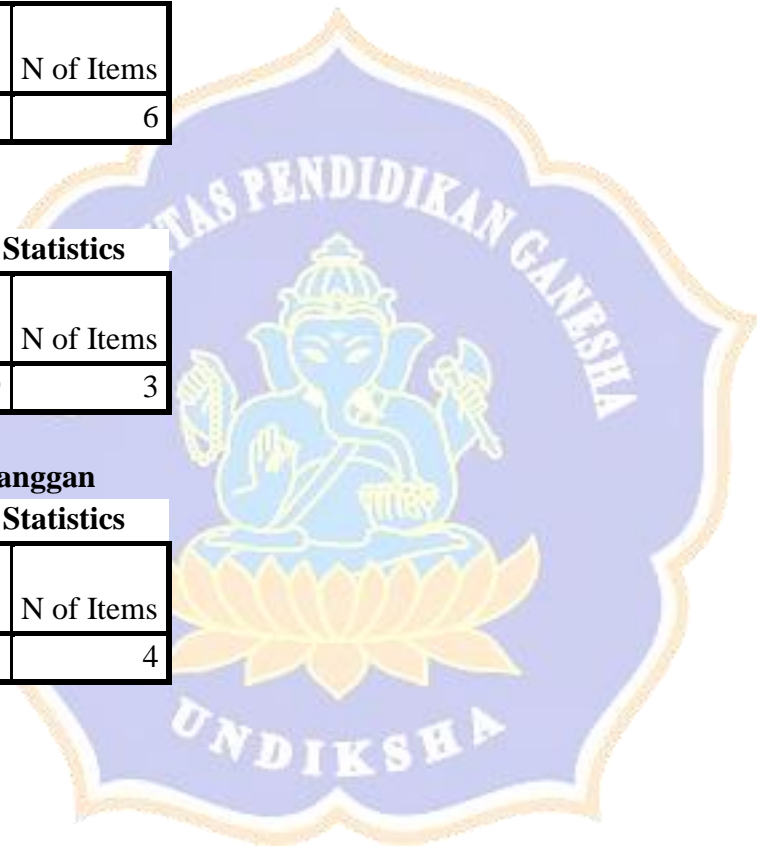
##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,719	3

#### Kepuasan Pelanggan

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	4



## Lampiran 04. Tabulasi Data Penelitian

### a. Variabel Kualitas Pelayanan

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

- 1) Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) responden diberi skor 5
- 2) Untuk jawaban Setuju (S) responden diberi skor 4
- 3) Untuk jawaban Ragu (R) responden diberi skor 3
- 4) Untuk jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- 5) Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

- (a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden  
(b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Nilai tertinggi} = 5$$

$$\text{Nilai terendah} = 1$$

$$\text{Jumlah responden} = 80$$

$$\text{Jumlah Pertanyaan} = 10$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 10 \times 80 = 4000$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 10 \times 80 = 800$$

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Kategori}} \\ &= \frac{4000 - 800}{5} = \frac{3200}{5} = 640 \end{aligned}$$

Rentang Skor Variabel Kualitas Pelayanan

Rentang Skor	Kategori
4004 – 3364	Sangat Tinggi
3363 – 2723	Tinggi
2722 – 2082	Sedang
2081 – 1441	Rendah
1440 – 800	Sangat Rendah

Tabulasi Data

Col	Category	Freq	Total
1,000	1,000	12,000	12
	2,000	20,000	40
	3,000	24,000	72
	4,000	13,000	52
	5,000	11,000	55
2,000	1,000	12,000	12
	2,000	24,000	48
	3,000	20,000	60
	4,000	13,000	52
	5,000	11,000	55
3,000	1,000	4,000	4
	2,000	26,000	52
	3,000	23,000	69
	4,000	11,000	44
	5,000	16,000	80
4,000	1,000	15,000	15
	2,000	17,000	34
	3,000	24,000	72
	4,000	13,000	52
	5,000	11,000	55
5,000	1,000	8,000	8
	2,000	23,000	46
	3,000	29,000	87
	4,000	10,000	40
	5,000	10,000	50
6,000	1,000	9,000	9
	2,000	30,000	60
	3,000	15,000	45
	4,000	13,000	52
	5,000	13,000	65
7,000	1,000	14,000	14
	2,000	20,000	40
	3,000	21,000	63
	4,000	14,000	56
	5,000	11,000	55
8,000	1,000	13,000	13
	2,000	17,000	34
	3,000	24,000	72
	4,000	12,000	48

	5,000	14,000	70
9,000	1,000	12,000	12
	2,000	21,000	42
	3,000	25,000	75
	4,000	9,000	36
	5,000	13,000	65
10,000	1,000	10,000	10
	2,000	18,000	36
	3,000	26,000	78
	4,000	12,000	48
	5,000	14,000	70
Total			2334



**b. Variabel Harga**

2. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Variabel Harga

- 1) Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) responden diberi skor 5
- 2) Untuk jawaban Setuju (S) responden diberi skor 4
- 3) Untuk jawaban Ragu (R) responden diberi skor 3
- 4) Untuk jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- 5) Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

(a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

(b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah responden = 80

Jumlah Pertanyaan = 6

Skor tertinggi =  $5 \times 6 \times 80 = 2400$

Skor terendah =  $1 \times 6 \times 80 = 480$

Interval

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Kategori}} \\ &= \frac{2400 - 480}{5} = \frac{1920}{5} = 384 \end{aligned}$$

**Rentang Skor Variabel Harga**

Rentang Skor	Kategori
2404 - 2020	Sangat Tinggi
2019 - 1635	Tinggi
1634 - 1250	Sedang
1249 - 865	Rendah
864 - 480	Sangat Rendah

Tabulasi Data

Col	Category	Freq	Total
1,000	1,000	9,000	9
	2,000	27,000	54
	3,000	17,000	51
	4,000	15,000	60
	5,000	12,000	60
2,000	1,000	6,000	6
	2,000	26,000	52
	3,000	23,000	69
	4,000	15,000	60
	5,000	10,000	50
3,000	1,000	10,000	10
	2,000	17,000	34
	3,000	28,000	84
	4,000	15,000	60
	5,000	10,000	50
4,000	1,000	9,000	9
	2,000	23,000	46
	3,000	20,000	60
	4,000	18,000	72
	5,000	10,000	50
5,000	1,000	8,000	8
	2,000	25,000	50
	3,000	26,000	78
	4,000	9,000	36
	5,000	12,000	60
6,000	1,000	13,000	13
	2,000	21,000	42
	3,000	20,000	60
	4,000	16,000	64
	5,000	10,000	50
Total			1407

**c. Variabel Citra Toko**

**3. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Variabel Citra Toko**

- 1) Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) responden diberi skor 5
- 2) Untuk jawaban Setuju (S) responden diberi skor 4
- 3) Untuk jawaban Ragu (R) responden diberi skor 3
- 4) Untuk jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- 5) Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

(a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

(b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah responden = 80

Jumlah Pertanyaan = 3

Skor tertinggi =  $5 \times 3 \times 80 = 1200$

Skor terendah =  $1 \times 3 \times 80 = 240$

Interval

$$= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Kategori}}$$

$$= \frac{1200 - 240}{5} = \frac{960}{5} = 192$$

Rentang Skor Variabel Citra Toko

Rentang Skor	Kategori
1204 - 1012	Sangat Tinggi
1011 - 819	Tinggi
818 - 626	Sedang
625 - 433	Rendah
432 - 240	Sangat Rendah

Tabulasi Data

Col	Category	Freq	Total
1,000	1,000	7,000	7
	2,000	23,000	46
	3,000	25,000	75
	4,000	12,000	48
	5,000	13,000	65
2,000	1,000	15,000	15
	2,000	24,000	48
	3,000	19,000	57
	4,000	11,000	44
	5,000	11,000	55
3,000	1,000	7,000	7
	2,000	25,000	50
	3,000	20,000	60
	4,000	10,000	40
	5,000	18,000	90
Total			707





**d. Variabel Kepuasan Pelanggan**

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan

- 1) Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) responden diberi skor 5
- 2) Untuk jawaban Setuju (S) responden diberi skor 4
- 3) Untuk jawaban Ragu (R) responden diberi skor 3
- 4) Untuk jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- 5) Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

(a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

(b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah responden = 80

Jumlah Pertanyaan = 4

Skor tertinggi =  $5 \times 4 \times 80 = 1600$

Skor terendah =  $1 \times 4 \times 80 = 320$

Interval

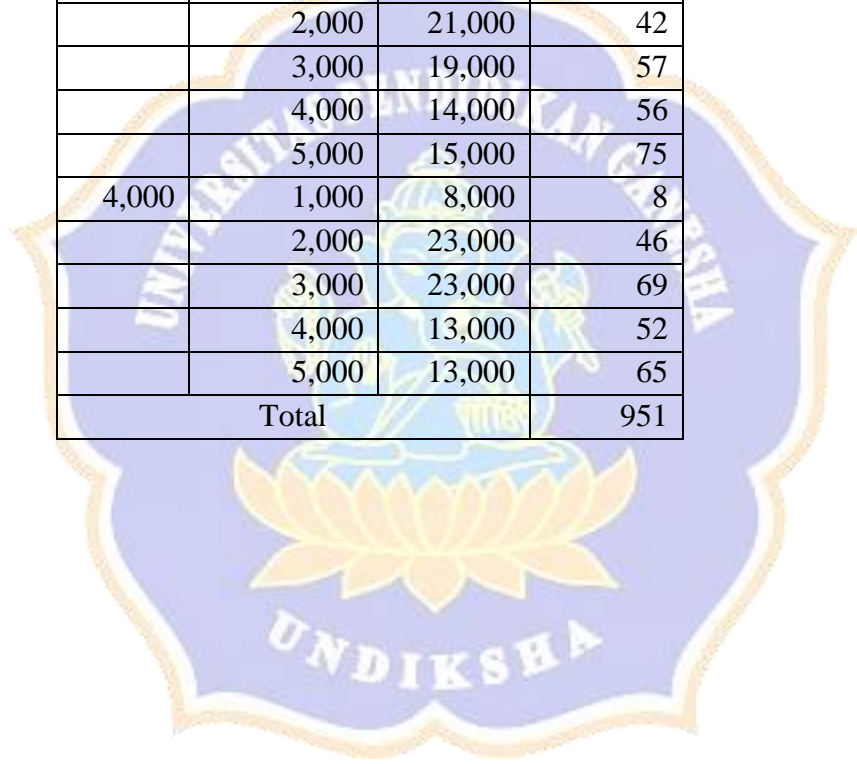
$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Kategori}} \\ &= \frac{1600 - 320}{5} = \frac{1280}{5} = 256 \end{aligned}$$

Rentang Skor Variabel Kepuasan Pelanggan

Rentang Skor	Kategori
1604 - 1348	Sangat Tinggi
1347 - 1091	Tinggi
1090 - 834	Sedang
833 - 577	Rendah
576 - 320	Sangat Rendah

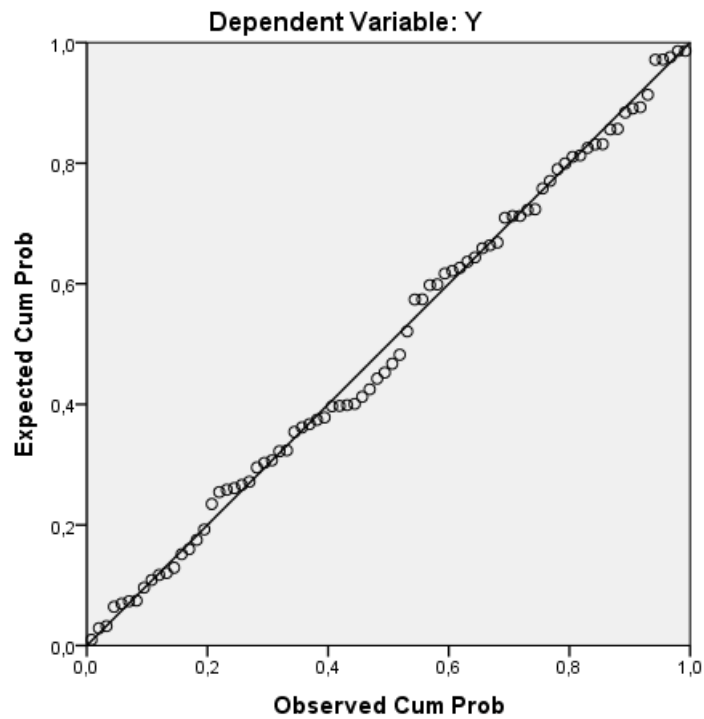
Tabulasi Data

Col	Category	Freq	Total
1,000	1,000	10,000	10
	2,000	23,000	46
	3,000	20,000	60
	4,000	13,000	52
	5,000	14,000	70
2,000	1,000	11,000	11
	2,000	23,000	46
	3,000	21,000	63
	4,000	13,000	52
	5,000	12,000	60
3,000	1,000	11,000	11
	2,000	21,000	42
	3,000	19,000	57
	4,000	14,000	56
	5,000	15,000	75
4,000	1,000	8,000	8
	2,000	23,000	46
	3,000	23,000	69
	4,000	13,000	52
	5,000	13,000	65
Total			951



**Lampiran 05. Uji Asumsi Klasik**  
**Normalitas**

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



**Multikolinieritas**

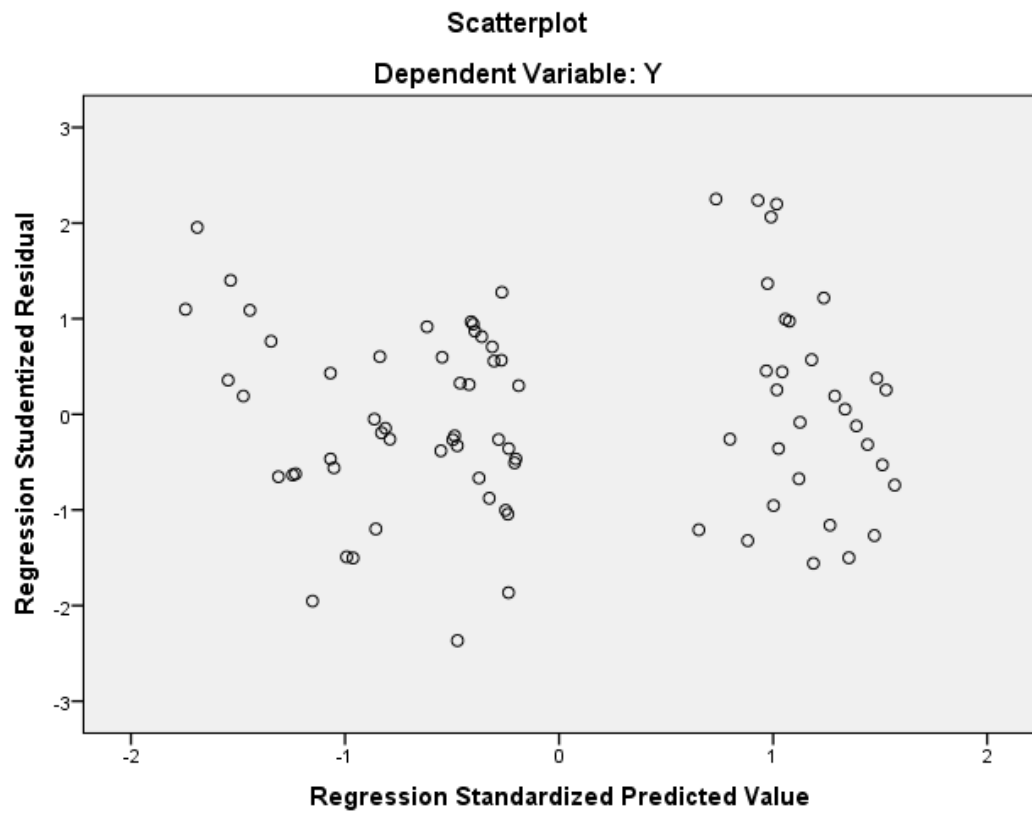


**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	,141	7,083
X2	,167	5,975
X3	,169	5,902

a. Dependent Variabel: Y

## Heteroskedastisitas



**Lampiran 06. Uji Regresi Linier Berganda**

**UJI F (SIMULTAN)**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,957 <sup>a</sup>	,917	,913	,98983	,917	278,766	3	76	,000

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variabel: Y

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	819,371	3	273,124	278,766	,000 <sup>b</sup>
	Residual	74,462	76	,980		
	Total	893,832	79			

a. Dependent Variabel: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

**UJI t (PARSIAL)**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-,193	,203		-,494	,623					
	X1	,177	,037	,425	4,822	,000	,935	,484	,160	,141	7,083
	X2	,203	,056	,295	3,650	,000	,916	,386	,121	,167	5,975
	X3	,354	,105	,273	3,390	,001	,913	,362	,112	,169	5,902

a. Dependent Variabel: Y



