

# LAMPIRAN



### Lampiran 01. Kisi-kisi Instrumen setelah Uji Coba

Variabel	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Soal
Kepuasan pelanggan	Kesesuaian kualitas produk dengan tingkat harapan	1	3 item
	Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis	2	
	Tidak ada pengaduan atau complain yang dilayangkan	3	
Kualitas Produk	Kualitas kinerja dari produk	1	6 Item
	Ketahanan produk	2	
	Keandalan produk digunakan di segala situasi	3	
	Fitur yang di tawarkan produk	4	
	Kesan terhadap kualitas produk	5	
	Kemudahan perbaikan	6	
Kualitas Pelayanan	<i>Service</i> bisa dilihat, dicium dan bisa diraba	1	5 Item
	Melaksanakan jasa sesuai dengan	2	



	apa dijanjikan		
	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.	3	
	Membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen	4	
	Karyawan memberikan perhatian kepada konsumen	5	



**Lampiran 02. Instrumen Pengumpulan Data setelah Uji Coba**



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Kepada  
Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Di Tempat  
Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Saudara/saudaripengguna Toyota Avanza sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan dalam menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha, saya mohon dengan hormat kesediannya meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Toyota Avanza di Singaraja.

Saudara/saudari berkenan untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur. Atas kerja sama dan partisipasinya yang diberikan saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

I Wayan Widiantera  
NIM 1517041162

# KUESIONER PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOYOTA AVANZA DI SINGARAJA

## Petunjuk Pengisian Kuesioner

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

### Identitas Responden

Nama : .....

Usia : .....

Pekerjaan : .....

Jenis Kelamin : (laki-laki/perempuan)

### Keterangan:

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

### Kualitas Produk

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Menurut saya kinerja dari Toyota Avanza baik					
2	Menurut saya ketahanan Toyota Avanza baik					
3	Menurut saya Toyota Avanza dapat digunakan di segala situasi					
4	Menurut saya fitur yang ada diToyota Avanza sudahlengkap					
5	Toyota Avanza memiliki kesan yang baik menurut saya					
6	Sangat mudah untuk melakukan perbaikan Toyota Avanza					

### Kualitas Pelayanan

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya dapat merasakan pelayanan yang diberikan sangat baik					
2	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan janji perusahaan					
3	KaryawanToyota memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap					
4	Saya percaya dan yakin pada Toyota Avanza					
5	Saya merasakan karyawanToyota memberikan perhatian kepada saya sebagai pelanggan					

### Kepuasan Pelanggan

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya puas dengan produksebelumnya dan akan membeli kembali produk Toyota khususnya Toyota Avanza					
2	Toyota Avanza sesuai dengan harapan dan ekspektasi saya					
3	Saya tidak memiliki keluhan namun ada ide dan masukan ke perusahaan					

**Lampiran 03. Hasil Instrumen Uji Coba  
Uji Validitas**

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,844**	,764**	,765**	,799**	,723**	,882**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,844**	1	,792**	,834**	,844**	,812**	,924**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,764**	,792**	1	,898**	,813**	,919**	,937**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,765**	,834**	,898**	1	,832**	,900**	,944**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,799**	,844**	,813**	,832**	1	,832**	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,723**	,812**	,919**	,900**	,832**	1	,937**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	,882**	,924**	,937**	,944**	,920**	,937**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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



### Correlations

		X2.1	x2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,847**	,901**	,886**	,808**	,940**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.2	Pearson Correlation	,847**	1	,912**	,848**	,817**	,937**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,901**	,912**	1	,892**	,824**	,960**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,886**	,848**	,892**	1	,892**	,959**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,808**	,817**	,824**	,892**	1	,921**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,940**	,937**	,960**	,959**	,921**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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



### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,768**	,788**	,905**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,768**	1	,883**	,946**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,788**	,883**	1	,955**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	,905**	,946**	,955**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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



## Uji Reliabilitas

Kualitas Produk

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,965	6

Kualitas Pelayanan

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,969	5

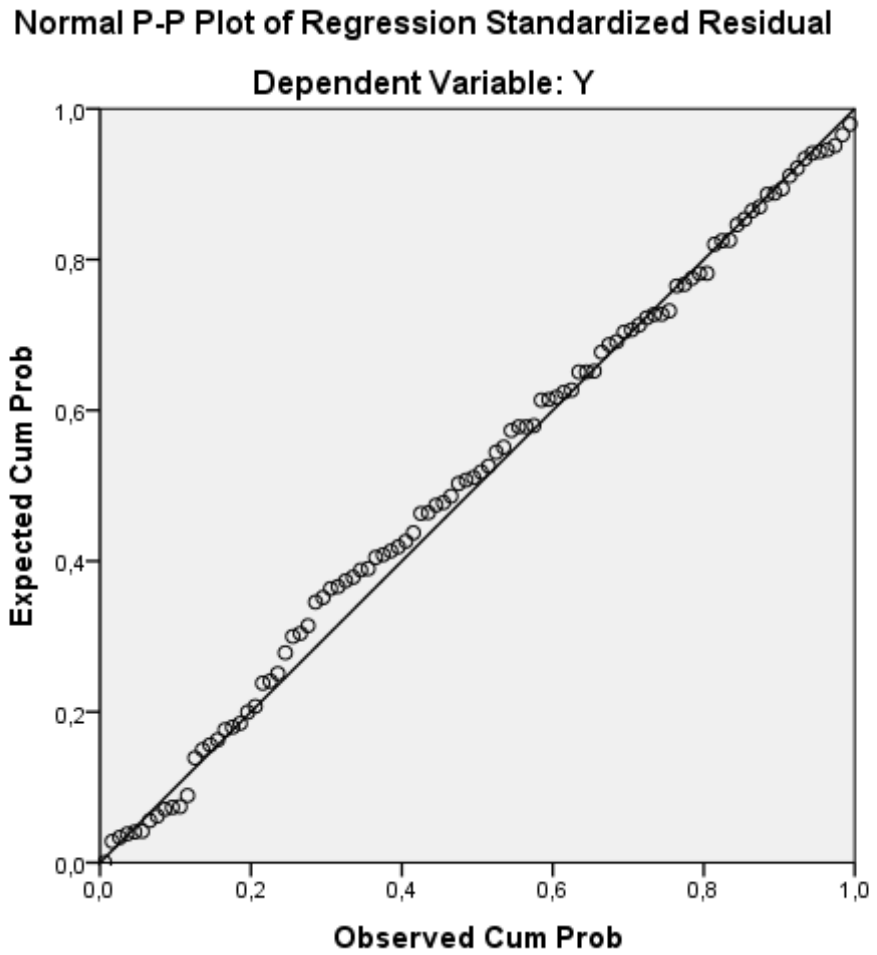
Kepuasan Pelanggan

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,929	3



**Lampiran 04. Hasil Pengujian Asumsi  
Uji Normalitas**



## Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

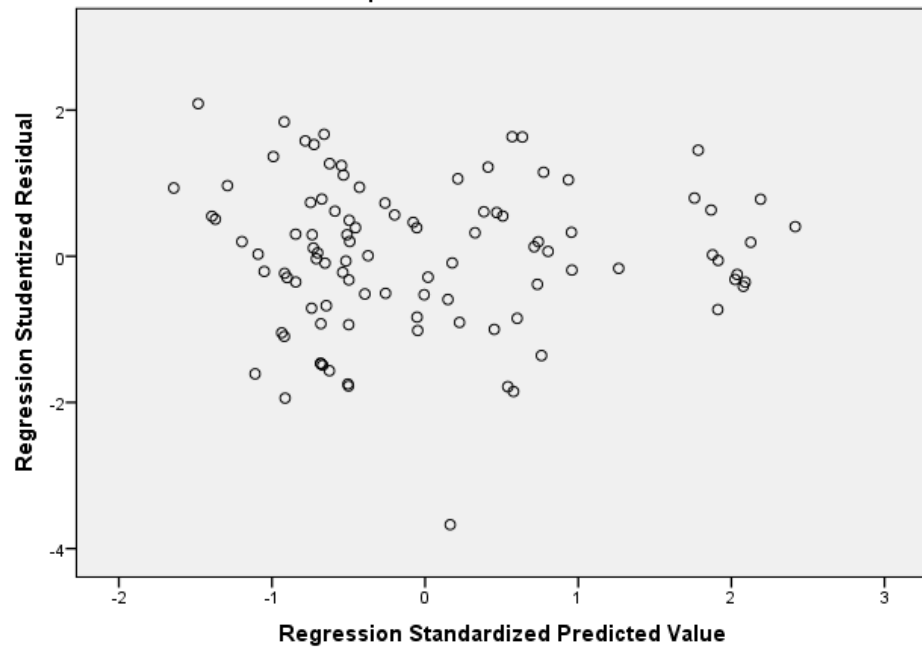
Model	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	,395	,449		
	X1	,157	,053	,293	3,416
	X2	,377	,062	,293	3,416

a. Dependent Variable: Y

## Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Y



**Lampiran 05. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Hasil Uji Regresi Berganda dan Uji t**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	,395	,449		,881	,380			
	X1	,157	,053	,292	2,982	,004	,790	,290	,158
	X2	,377	,062	,592	6,037	,000	,838	,523	,320

a. Dependent Variable: Y

**Hasil Uji F**

**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	,853 <sup>a</sup>	,727	,721	1,25000	,727	129,141	2	97	,000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

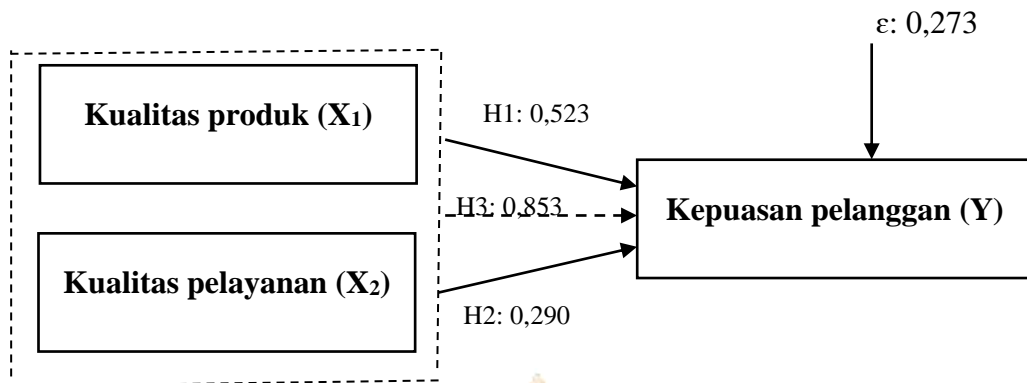
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	403,567	2	201,784	129,141	,000 <sup>b</sup>
	Residual	151,564	97	1,563		
	Total	555,131	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

## Lampiran 06. Hasil Pengujian Hipotesis



Keterangan:

—————→ : Pengaruh Parsial

- - - - -→ : Pengaruh Simultan



## Lampiran 07. Data *Top Brand Index*

### Data *Top Brand Index* Mobil MPV Tahun 2017

#### MOBIL MPV

BRAND	TBI	
Toyota Avanza	44.1%	TOP
Daihatsu Xenia	15.3%	TOP
Toyota Kijang Innova	11.3%	TOP
Suzuki Ertiga	3.8%	
Suzuki APV	3.8%	
Nissan Grand Livina	3.2%	

### Data *Top Brand Index* Mobil MPV Tahun 2018

#### MOBIL MPV

BRAND	TBI	
Toyota Avanza	39.3%	TOP
Daihatsu Xenia	15.2%	TOP
Toyota Kijang Innova	9.9%	TOP
Suzuki Ertiga	4.6%	
Suzuki APV	4.1%	

### Data *Top Brand Index* Mobil MPV Tahun 2019

#### MOBIL MPV

BRAND	TBI 2019	
Toyota Avanza	30.6%	TOP
Daihatsu Xenia	18.1%	TOP
Daihatsu Grand Max	4.8%	
Toyota Kijang Innova	4.3%	

## Lampiran 08: Data Lengkap Observasi Awal

### Variabel Kualitas Produk

No	Skor Kuesioner Kualitas Produk						Total	Kategori
	Kualitas kinerja	Fitur yang di tawarkan	Kesan kualitas	Ketahanan produk	Keandalan produk	Kemudahan perbaikan		
1	1	2	2	1	2	2	10	Sangat Rendah
2	2	2	2	2	2	2	12	Rendah
3	2	2	2	2	2	2	12	Rendah
4	1	1	2	2	1	1	8	Sangat Rendah
5	2	2	3	1	2	3	13	Rendah
6	1	2	2	1	2	2	10	Sangat Rendah
7	2	2	1	2	2	1	10	Sangat Rendah
8	2	2	2	2	2	3	13	Rendah
9	3	1	2	3	2	1	12	Rendah
10	4	4	2	4	3	2	19	Sedang
Total	20	20	20	20	20	19	119	Rendah



### Variabel Kualitas Pelayanan

No	Skor Kuesioner Kualitas Pelayanan					Total	Kategori
	Bukti Fisik	Kehandalan	Ketanggapan	Jaminan	Empati		
1	2	2	1	2	1	8	Sangat Rendah
2	2	2	2	2	2	10	Rendah
3	2	2	2	2	2	10	Rendah
4	4	2	2	2	2	12	Rendah
5	2	4	1	4	1	12	Rendah
6	2	2	2	2	2	10	Rendah
7	2	3	2	3	2	12	Rendah
8	2	2	2	2	2	10	Rendah
9	1	1	2	1	2	7	Sangat Rendah
10	4	2	2	2	2	12	Rendah
Total	23	22	18	22	18	103	Rendah



## Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Skor Kuesioner Kepuasan Pelanggan			Total	Kategori
	Puas	Sesuai harapan	Tidak ada komplain		
1	1	2	1	4	Sangat Rendah
2	2	4	2	8	Rendah
3	2	2	1	5	Sangat Rendah
4	4	2	2	8	Rendah
5	2	4	1	7	Rendah
6	1	1	1	3	Sangat Rendah
7	2	2	2	6	Rendah
8	2	2	2	6	Rendah
9	2	4	4	10	Rendah
10	2	4	4	10	Rendah
Total	20	27	20	67	Rendah



**Lampiran 09. Tabulasi Data Observasi Awal**  
**Tabulasi Variabel Kualitas Produk**

Skor terendah = jumlah responden \* nilai terendah \* jumlah soal  
 = 1 x 1 x 6  
 = 6

Skor tertinggi = jumlah responden \* nilai tertinggi \* jumlah soal  
 = 1 x 5 x 6  
 = 30

Rentang interval =  $\frac{30-6}{5} = 6,8 = 6$

No	Rentang Interval	Keterangan
1	35-30	Sangat Tinggi
2	20-24	Tinggi
3	23-18	Sedang
4	17-12	Rendah
5	11-6	Sangat Rendah

Skor terendah = jumlah responden \* nilai terendah \* jumlah soal  
 = 10 x 1 x 6  
 = 60

Skor tertinggi = jumlah responden \* nilai tertinggi \* jumlah soal  
 = 10 x 5 x 6  
 = 300

Rentang interval =  $\frac{300-60}{5} = 48$

No	Rentang Interval	Keterangan
1	300-252	Sangat Tinggi
2	251-204	Tinggi
3	203-156	Sedang
4	155-108	Rendah
5	107-60	Sangat Rendah

## Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan

Skor terendah = jumlah responden \* nilai terendah \* jumlah soal  
 = 1 x 1 x 5  
 = 5

Skor tertinggi = jumlah responden \* nilai tertinggi \* jumlah soal  
 = 1 x 5 x 5  
 = 25

Rentang interval =  $\frac{25-5}{5} = 4$

No	Rentang Interval	Keterangan
1	29-25	Sangat Tinggi
2	24-20	Tinggi
3	19-15	Sedang
4	14-10	Rendah
5	9-5	Sangat Rendah

Skor terendah = jumlah responden \* nilai terendah \* jumlah soal  
 = 10 x 1 x 5  
 = 50

Skor tertinggi = jumlah responden \* nilai tertinggi \* jumlah soal  
 = 10 x 5 x 5  
 = 250

Rentang interval =  $\frac{250-50}{5} = 40$

No	Rentang Interval	Keterangan
1	284-244	Sangat Tinggi
2	243-213	Tinggi
3	172-132	Sedang
4	131-91	Rendah
5	90-50	Sangat Rendah

### Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Skor terendah = jumlah responden \* nilai terendah \* jumlah soal  
 = 1 x 1 x 3  
 = 3

Skor tertinggi = jumlah responden \* nilai tertinggi \* jumlah soal  
 = 1 x 5 x 3  
 = 15

Rentang interval =  $\frac{15-3}{5} = 2,4 = 3$

No	Rentang Interval	Keterangan
1	17-15	Sangat Tinggi
2	14-12	Tinggi
3	11-9	Sedang
4	8-6	Rendah
5	5-3	Sangat Rendah

Skor terendah = jumlah responden \* nilai terendah \* jumlah soal  
 = 10 x 1 x 3  
 = 30

Skor tertinggi = jumlah responden \* nilai tertinggi \* jumlah soal  
 = 10 x 5 x 3  
 = 150

Rentang interval =  $\frac{150-30}{5} = 24$

No	Rentang Interval	Keterangan
1	150-126	Sangat Tinggi
2	125-102	Tinggi
3	101-78	Sedang
4	77-54	Rendah
5	53-30	Sangat Rendah

## RIWAYAT HIDUP



I Wayan Widiantera lahir di Sijuk pada tanggal 29 November 1996. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Nyoman Sukrantara dan Ibu Ni Putu Diantari, Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di dusun Balitung, Desa Pelepak Pute, Kecamatan Sijuk, Kabupaten Belitung, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 6 Sijuk dan lulus pada tahun 2009, Kemudian Penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Sijuk dan lulus pada tanggal 2012. Pada tahun 2015, Penulis lulus dari SMA Negeri 1 Sijuk Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial dan melanjutkan pendidikan ke S1 Jurusan Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2020 Penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza di Singaraja”. Selanjutnya, Mulai tahun 2015 sampai dengan penulisan skripsi ini, Penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

