



**KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu, Saudara/i Pelanggan

Toko Circle-K Pemogan

Perihal: pengisian kuesioner

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada program studi Manajemen, saya mengadakan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CIRCLE-K DI PEMOGAN”

Melalui surat ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner terlampir. Data yang saya kumpulkan adalah murni untuk tujuan penelitian dan diperlukan secara aksidental. Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu, saudara/i mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

I Komang Galih Daiwi Partha

NIM. 1617041097

I. Data Responden

Nama Responden:

Beri tanda (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban Anda.

1. Jenis kelamin

- Pria
- Wanita

2. Usia Anda saat ini

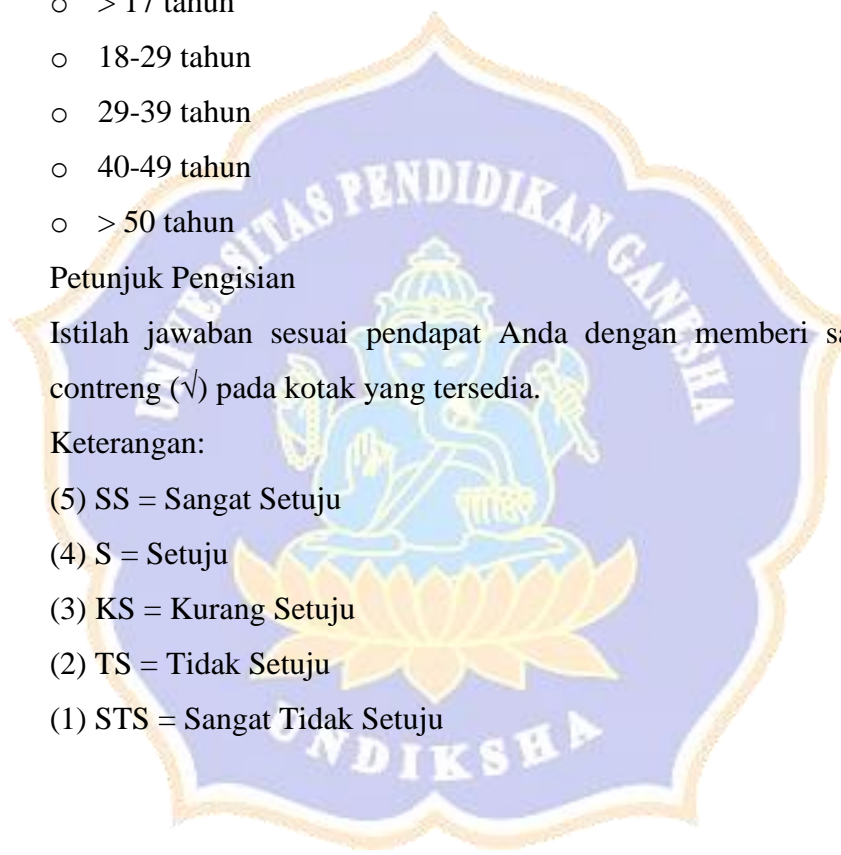
- > 17 tahun
- 18-29 tahun
- 29-39 tahun
- 40-49 tahun
- > 50 tahun

II. Petunjuk Pengisian

Istilah jawaban sesuai pendapat Anda dengan memberi satu tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Keterangan:

- (5) SS = Sangat Setuju
- (4) S = Setuju
- (3) KS = Kurang Setuju
- (2) TS = Tidak Setuju
- (1) STS = Sangat Tidak Setuju



I. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No	Indikator Variabel	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan toko Circle-k memberikan pelayanan yang cepat dalam melayani.					
2	Anda tidak terlalu mengantri dalam melakukan pembayaran.					
3	Karyawan selalu ada ketika diperlukan.					
4	Karyawan terampil dalam melayani pelanggan.					
5	Karyawan ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan pada pelanggan.					
6	Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman.					

II. Indikator Variabel Harga (X_2)

No	Indikator Variabel	SS	S	KS	TS	STS
1	Harga produk terjangkau.					
2	Harga sesuai dengan daya beli konsumen.					
3	Harga sesuai dengan kualitas rasa.					
4	Harga sesuai dengan kuantitas.					
5	Harga produk toko ini lebih murah dibanding tempat lain.					
6	Harga sesuai dengan cita rasa yang diberikan.					

III. Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Indikator Variabel	SS	S	KS	TS	STS
1	Produk yang disediakan sesuai dengan selera pelanggan.					
2	Karyawan memberikan pelayanan yang baik.					
3	Berminat untuk berkunjung kembali karena produk yang ditawarkan lengkap.					
4	Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan.					
5	Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang memadai.					
6	Merekomendasikan toko ini kepada teman karena produk yang ditawarkan lengkap.					
7	Merekomendasikan toko ini kepada teman karena pelayanan yang diberikan baik.					

8	Merekomendasikan toko ini kepada teman karena fasilitas yang diberikan memadai.					
---	---	--	--	--	--	--

Tabulasi Angket Kualitas Pelayanan (X_1)

No	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Total
1	3	4	4	5	4	3	23
2	4	4	3	4	5	4	24
3	3	4	5	3	4	3	22
4	3	4	3	3	3	4	20
5	3	4	5	4	3	4	23
6	3	4	5	3	3	3	21
7	3	4	3	3	4	4	21
8	3	4	3	4	5	3	22
9	3	4	5	3	4	4	23
10	4	4	4	5	3	3	23
11	3	4	5	4	3	4	23
12	3	4	4	4	4	4	23
13	4	4	4	3	4	5	24
14	3	4	5	4	4	4	24
15	3	4	3	3	4	4	21
16	3	4	4	4	4	4	23
17	4	4	5	3	4	3	23
18	3	4	5	4	5	4	25
19	3	4	5	4	4	4	24
20	3	4	4	4	4	4	23
21	3	4	3	3	3	3	19
22	3	4	3	4	3	3	20
23	3	4	5	4	3	3	22
24	3	4	5	4	3	4	23
25	4	4	4	3	4	5	24
26	3	3	3	4	3	5	21
27	4	3	3	4	4	5	23
28	5	4	3	3	5	5	25
29	5	5	5	5	5	5	30
30	4	3	3	3	4	4	21
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	4	4	4	4	3	23
33	4	4	3	4	3	3	21
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	3	4	5	24
36	5	4	4	4	4	4	25

37	4	4	4	4	4	4	24
38	5	4	5	4	5	5	28
39	4	5	5	5	4	4	27
40	4	5	3	4	5	4	25
41	3	3	3	4	4	4	21
42	3	4	4	4	4	4	23
43	3	3	4	3	5	5	23
44	4	5	4	5	4	4	26
45	4	4	4	4	4	4	24
46	3	4	3	3	3	3	19
47	3	4	3	4	5	4	23
48	3	4	4	4	4	4	23
49	3	4	5	4	3	4	23
50	3	3	4	3	3	3	19
51	3	3	3	3	3	3	18
52	5	5	5	5	5	5	30
53	3	4	5	4	4	3	23
54	3	4	4	4	4	4	23
55	4	4	3	5	5	5	26
56	5	5	3	4	4	3	24
57	4	5	3	4	3	5	24
58	3	3	3	3	3	3	18
59	4	4	4	4	4	3	23
60	4	5	3	5	4	5	26
61	3	4	5	5	5	4	26
62	4	5	5	5	5	5	29
63	3	3	3	3	5	5	22
64	3	3	3	4	4	4	21
65	3	4	4	4	4	4	23
66	4	3	4	4	4	4	23
67	3	3	5	5	4	4	24
68	3	3	3	3	4	5	21
69	4	5	5	5	5	5	29
70	4	5	3	5	5	3	25
71	5	5	5	5	5	5	30
72	3	4	5	4	5	4	25
73	3	4	4	4	4	4	23
74	4	5	5	4	5	4	27
75	4	4	3	3	4	5	23
76	4	4	4	4	5	4	25
77	3	3	3	3	3	3	18
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	4	4	4	4	24

80	5	5	5	5	5	3	28
81	4	3	3	3	3	4	20
82	3	4	5	5	4	5	26
83	3	4	5	4	4	4	24
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	3	3	4	4	4	22
86	4	4	4	4	4	4	24
87	3	3	3	3	3	3	18
88	3	3	4	4	4	4	22
89	5	5	5	5	3	4	27
90	4	3	4	4	5	5	25
91	3	4	4	4	4	4	23
92	3	4	4	4	4	4	23
93	3	5	5	3	5	5	26
94	3	4	3	3	3	3	19
95	5	5	3	4	4	4	25
96	5	5	4	3	3	3	23
97	4	4	4	4	5	5	26
98	4	3	3	4	5	5	24
99	5	5	3	4	4	5	26
100	5	4	5	3	3	3	23

Tabulasi Angket Harga (X₂)

No	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Total
1	3	4	5	4	4	4	24
2	4	5	4	3	3	4	23
3	3	4	5	5	3	3	23
4	3	4	4	5	4	3	23
5	3	4	5	3	3	3	21
6	3	4	4	4	4	4	23
7	5	4	3	3	3	3	21
8	3	4	3	3	3	3	19
9	3	4	5	3	4	5	24
10	3	4	5	3	4	5	24
11	3	4	5	4	5	3	24
12	3	4	4	4	4	4	23
13	4	4	4	4	3	4	23
14	3	4	4	4	3	3	21
15	3	4	4	5	3	3	22
16	3	3	4	3	4	4	21
17	4	4	4	4	4	4	24

18	3	3	3	4	5	4	22
19	3	4	3	4	3	3	20
20	3	4	3	3	3	3	19
21	3	4	4	4	4	4	23
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	5	4	4	3	4	24
24	5	4	4	5	4	4	26
25	4	5	4	4	3	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	5	3	4	3	3	22
28	4	4	3	3	4	4	22
29	4	4	4	3	3	3	21
30	3	3	3	3	3	3	18
31	3	4	3	4	4	4	22
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	4	4	24
34	3	4	4	4	4	4	23
35	4	4	4	3	3	3	21
36	3	3	3	3	3	3	18
37	5	4	3	3	3	4	22
38	5	4	5	3	4	5	26
39	4	4	3	3	5	4	23
40	4	5	3	4	5	4	25
41	4	4	3	3	3	5	22
42	4	5	5	3	4	5	26
43	5	5	5	5	3	3	26
44	5	3	3	5	5	5	26
45	4	5	5	5	5	5	29
46	5	5	5	5	3	4	27
47	5	4	4	4	4	4	25
48	4	3	3	5	4	5	24
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	5	5	3	25
51	3	4	5	4	5	3	24
52	3	4	5	4	5	4	25
53	3	3	4	4	4	4	22
54	3	4	5	5	5	4	26
55	3	4	5	5	5	5	27
56	3	4	5	4	4	5	25
57	4	4	4	4	5	4	25
58	4	5	5	3	4	4	25
59	4	4	4	4	4	4	24
60	3	3	3	4	3	3	19

61	3	3	3	3	4	4	20
62	4	3	3	3	3	3	19
63	3	4	5	5	5	4	26
64	4	5	5	4	4	5	27
65	5	4	3	3	3	3	21
66	4	3	4	4	5	3	23
67	4	5	5	5	5	3	27
68	3	4	4	5	4	3	23
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	5	4	3	3	23
71	3	3	3	4	4	4	21
72	3	3	4	4	4	4	22
73	4	3	4	4	4	4	23
74	3	4	4	4	4	4	23
75	4	4	4	4	3	3	22
76	3	4	3	3	3	3	19
77	3	4	4	4	4	4	23
78	3	4	4	4	4	4	23
79	4	4	4	4	3	3	22
80	4	3	3	4	3	4	21
81	4	4	4	4	3	3	22
82	3	4	3	5	4	3	22
83	4	4	4	4	4	3	23
84	4	3	3	4	4	4	22
85	4	5	4	3	4	3	23
86	4	3	3	4	3	4	21
87	4	5	5	5	5	5	29
88	5	5	3	3	3	4	23
89	3	3	3	3	3	3	18
90	3	3	3	3	3	3	18
91	5	4	5	5	4	4	27
92	5	3	3	4	4	4	23
93	4	5	5	4	5	5	28
94	4	4	4	4	4	4	24
95	4	5	3	3	3	3	21
96	3	3	3	3	3	3	18
97	4	3	4	4	4	4	23
98	3	4	5	5	3	4	24
99	4	5	4	4	4	4	25
100	4	4	4	3	4	4	23

Tabulasi Angket Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Tot al
1	3	3	3	3	3	3	3	4	25
2	3	4	5	3	4	4	4	4	31
3	4	4	4	4	4	3	4	3	30
4	3	4	4	4	4	4	4	4	31
5	4	3	3	3	3	3	3	3	25
6	3	4	5	4	4	4	4	4	32
7	3	4	4	4	4	4	4	4	31
8	3	4	5	4	4	3	4	3	30
9	3	4	5	4	5	4	4	3	32
10	3	4	4	4	4	4	4	4	31
11	5	3	4	3	4	3	4	3	29
12	3	4	5	3	4	3	4	3	29
13	4	4	4	3	5	5	4	3	32
14	3	4	5	4	5	4	3	3	31
15	5	4	5	4	3	4	5	3	33
16	3	4	5	3	5	4	4	3	31
17	3	4	5	4	3	4	5	4	32
18	4	5	4	3	3	4	3	4	30
19	3	4	4	4	3	3	4	4	29
20	4	4	4	4	4	4	4	3	31
21	3	4	5	5	5	4	4	4	34
22	4	4	5	3	3	3	4	3	29
23	4	3	3	3	3	3	3	3	25
24	3	4	4	4	5	5	5	5	35
25	3	4	3	3	3	3	3	3	25
26	3	3	4	4	3	5	4	5	31
27	3	3	3	3	4	5	4	4	29
28	3	3	4	4	4	4	4	4	30
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	3	3	3	3	3	4	3	4	26
31	4	4	4	4	4	4	5	5	34
32	4	4	4	4	3	4	5	5	33
33	4	4	5	3	3	4	5	3	31
34	3	4	5	5	5	4	4	4	34
35	3	4	3	3	3	3	4	5	28
36	3	4	5	4	3	4	4	5	32
37	3	4	5	4	3	5	3	4	31
38	4	4	3	3	3	4	4	4	29
39	4	4	4	3	3	3	5	5	31

40	4	4	4	4	4	4	4	5	33
41	4	4	4	4	4	3	3	3	29
42	3	4	4	4	5	5	5	5	35
43	4	4	4	4	4	4	4	5	33
44	3	3	3	3	3	3	4	5	27
45	4	5	4	5	4	4	3	3	32
46	4	4	4	4	4	3	3	3	29
47	4	3	4	3	3	4	4	4	29
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	3	3	3	4	3	3	3	26
50	5	5	5	5	5	5	4	3	37
51	4	4	4	4	4	5	3	3	31
52	4	4	3	3	3	3	3	3	26
53	4	4	3	4	5	4	4	3	31
54	3	5	3	4	4	4	4	4	31
55	3	4	3	4	3	3	3	3	26
56	3	3	3	3	3	4	4	4	27
57	4	5	4	4	4	4	4	3	32
58	5	5	5	5	5	3	3	4	35
59	4	3	5	4	5	4	4	4	33
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61	4	4	4	4	3	4	3	4	30
62	3	4	5	5	3	5	4	3	32
63	3	4	4	3	4	4	3	3	28
64	4	5	4	5	4	4	4	4	34
65	4	5	4	4	4	4	4	3	32
66	5	3	3	5	3	3	4	3	29
67	5	4	5	5	5	5	5	5	39
68	4	4	4	4	4	4	4	5	33
69	4	4	4	4	4	5	5	5	35
70	4	5	4	3	3	3	5	5	32
71	4	4	4	4	3	3	3	3	28
72	4	4	4	4	5	5	4	4	34
73	4	4	3	3	3	3	5	5	30
74	5	3	3	3	3	3	4	4	28
75	5	5	4	3	4	3	4	5	33
76	4	3	4	5	3	4	5	5	33
77	4	4	4	4	5	5	5	3	34
78	4	5	4	3	3	3	3	5	30
79	4	5	5	5	3	4	5	5	36
80	4	4	4	4	4	4	3	5	32
81	4	5	5	5	5	5	5	4	38
82	3	4	3	4	4	4	4	4	30

83	4	4	4	3	3	3	3	3	27
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	4	4	4	4	4	3	3	3	29
86	5	5	4	3	3	3	3	3	29
87	4	4	4	4	3	3	3	3	28
88	3	3	3	5	5	5	5	4	33
89	3	3	3	3	3	3	3	5	26
90	5	3	3	3	3	3	5	5	30
91	4	5	5	4	4	4	3	4	33
92	4	3	5	5	4	4	4	4	33
93	4	5	5	3	3	4	5	4	33
94	4	4	4	4	4	4	4	4	32
95	4	4	5	5	3	3	4	4	32
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	4	4	4	4	4	4	4	3	31
98	4	3	3	4	4	4	4	4	30
99	4	5	5	4	5	5	5	5	38
100	4	5	5	5	5	5	5	5	39

Validitas Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	43.3100	22.661	.491	.	.718
KP2	42.9500	22.553	.590	.	.710
KP3	42.9900	22.697	.404	.	.727
KP4	43.0500	22.250	.601	.	.706
KP5	42.9300	22.126	.580	.	.706
KP6	42.9400	23.006	.433	.	.725
TOTKP	23.4700	6.615	1.000	.	.658

Validitas Harga

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harga1	42.4000	21.111	.241	.	.736
Harga2	42.1400	20.061	.457	.	.708
Harga3	42.1700	18.486	.616	.	.677
Harga4	42.2100	19.642	.477	.	.703
Harga5	42.3000	19.242	.531	.	.694
Harga6	42.3300	19.617	.510	.	.700
TOTHarga	23.0500	5.765	1.000	.	.605

Validitas Kepuasan Pelanggan

Item-Total Statistics

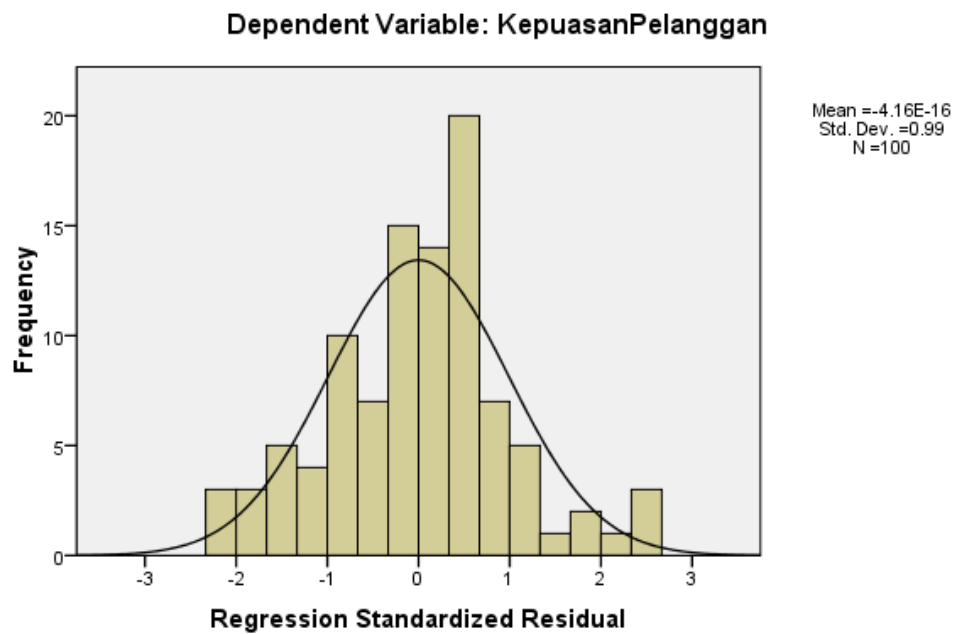
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KepP1	58.3800	34.642	.330	.	.731
KepP2	58.1700	32.607	.416	.	.706
KepP3	58.0900	31.133	.542	.	.689
KepP4	58.3100	31.105	.579	.	.687
KepP5	58.3500	31.098	.523	.	.690
KepP6	58.3000	30.960	.590	.	.686
KepP7	58.2000	31.273	.545	.	.690
KepP8	58.2500	32.917	.276	.	.717
TOTKepP	31.0700	8.995	1.000	.	.651

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 28	79	79.0	79.0	79.0
	29 - 39	14	14.0	14.0	14.0
	40 - 49	7	7.0	7.0	7.0
	Total	100	100.0	100.0	100.0

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	38	38.0	38.0	38.0
	Wanita	62	62.0	62.0	62.0
	Total	100	100.0	100.0	100.0



Histogram

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.145	2	11.072	25.237	.000 ^a
	Residual	868.365	97	8.952		
	Total	890.510	99			

a. Predictors: (Constant), Harga, KualitasPelayanan

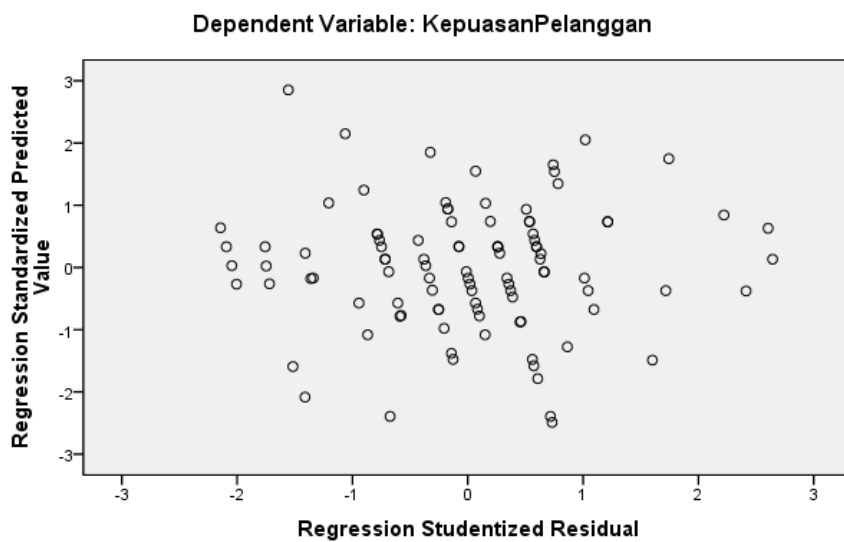
b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	32.256	4.495		7.176	.000		
KualitasPelayanan	.644	.120	.231	3.200	.003	.955	1.469
Harga	.547	.128	.376	4.739	.001	.735	1.047

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Scatterplot



RIWAYAT HIDUP



I Komang Galih Daiwi Partha lahir di Negara pada tanggal 6 September 1998. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Made Artana dan Ibu Ni Wayan Ciptawati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jl. Sandat, Lingk. Baler Bale Agung, Negara.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDN 4 Baler Bale Agung dan lulus pada tahun 2010. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Negara dan lulus pada tahun 2013. Pada tahun 2016, penulis lulus dari SMA Negeri 1 Negara peminatan Ilmu Pengetahuan Alam dan melanjutkan ke Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2021 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Circle-K Di Pemogan”. Selanjutnya, mulai tahun 2021 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.