

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH PERSEPSI PADA KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN MINIMARKET “ALFAMART”
DI YOGYAKARTA

Assallamu’alaikum Wr. Wb,

Saya Sulis Tri Rejeki (20130410248), Mahasiswa Manajemen, Jurusan Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sedang melakukan penelitian tentang Pengaruh persepsi pada kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan minimarket “Alfamart” di Yogyakarta. Kuesioner ini merupakan sumber data utama dalam penelitian ini, maka dimohon kesediaan Bapak/Ibu atau Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan tepat dan benar. Semua informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan digunakan untuk kepentingan akademis. Atas partisipasinya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Sulis Tri Rejeki
NIM. 20130410248

1. Identitas Responden

Berilah tanda (√) pada salah satu pilihan jawaban dan tuliskan jawaban singkat bila jawaban Anda tidak tersedia pada pilihan jawaban dalam kuesioner ini.

1. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
2. Usia saat ini* : () 12 –16 thn () 25– 34thn

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berikan tanda (√) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda pada kolom yang tersedia. Penilaian dapat Anda berikan berdasarkan pilihan berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

3. Daftar Pernyataan

Variabel	No	Pernyataan	Skala				
			STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan	1.	Lokasi Alfamart strategis dan mudah dijangkau					
	2.	Alfamart memiliki kualitas lengkap, nyaman, bersih dan tertata dengan baik					
	3.	Alfamart memiliki karyawan berpenampilan rapi, bersih dan menarik					
	4.	Alfamart mempunyai karyawan yang memiliki kompetensi dan professional dalam melayani pelanggan					
	5.	Karyawan Alfamart menangani masalah atau keluhan yang dialami pelanggan secara tepat					
	6.	Prosedur pengurusan dan transaksi lainnya akurat, cepat dan tepat					

	7.	Karyawan Alfamart tanggap terhadap keluhan pelanggan					
	8.	Karyawan Alfamart merespon permintaan pelanggan secara tepat dan cepat					
	9.	Karyawan Alfamart mampu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan					
	10.	Produk pada Alfamart terjamin akan kualitas dan kebersihannya					
	11.	Karyawan Alfamart menjamin keamanan sewaktu melakukan transaksi					
	12.	Karyawan Alfamart bersikap simpatik terhadap keluhan pelanggan					
	13.	Karyawan Alfamart penuh perhatian dan sabar dalam melayani pelanggan					
	14.	Karyawan Alfamart bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan					
Harga	15.	Harga produk di Alfamart dapat dijangkau oleh kemampuan pelanggan					
	16.	Harga produk di Alfamart kompetitif atau relatif murah bila dibandingkan dengan harga yang ditawarkan oleh minimarket lain yang sejenis					
	17.	Harga produk yang ditawarkan di Alfamart sesuai dengan manfaat produk					
	18.	Harga produk di Alfamart sesuai dengan kualitas produk					

Kepuasan Pelanggan	19.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat oleh karyawan Alfamart					
	20.	Saya merasa puas dengan kesopanan yang dimiliki karyawan Alfamart					
	21.	Saya merasa puas dengan keramahan yang dimiliki karyawan Alfamart					
	22.	Saya merasa puas dengan keamanan, kenyamanan dan kebersihan pada Alfamart					
Loyalitas Pelanggan	23.	Saya tidak terpengaruh oleh bujukan toko sejenis untuk berpindah membeli selain di Alfamart					
	24.	Saya akan menyarankan orang lain untuk membeli di Alfamart					
	25.	Saya menganggarkan biaya untuk membeli ulang di Alfamart					
	26.	Saya tidak akan membeli produk selain produk di Alfamart					

LAMPIRAN 2

SAMPLE PRETEST

Uji validitas dan reliabilitas kualitas pelayanan (X1)

Correlations

		Correlations														
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	Tot_1
p1	Pearson Correlation	1														
	Sig. (2-tailed)															
	N	35														
p2	Pearson Correlation	,296	1													
	Sig. (2-tailed)	,084														
	N	35	35													
p3	Pearson Correlation	,122	,103	1												
	Sig. (2-tailed)	,484	,556													
	N	35	35	35												
p4	Pearson Correlation	,329	-,034	,544**	1											
	Sig. (2-tailed)	,053	,847	,001												
	N	35	35	35	35											
p5	Pearson Correlation	,441**	,482**	,028	,055	1										
	Sig. (2-tailed)	,008	,003	,874	,754	,001										
	N	35	35	35	35	35										
p6	Pearson Correlation	,311	,505**	,307	,173	,534**	1									
	Sig. (2-tailed)	,069	,002	,073	,320	,001										
	N	35	35	35	35	35	35									
p7	Pearson Correlation	,478**	,164	,299	,490**	,428*	,267	1								
	Sig. (2-tailed)	,004	,347	,081	,003	,010	,121	,011								
	N	35	35	35	35	35	35	35								
p8	Pearson Correlation	,331	,299	,271	,231	,493**	,572**	,426*	1							
	Sig. (2-tailed)	,052	,081	,116	,181	,003	,000	,011	,060							
	N	35	35	35	35	35	35	35	35							
p9	Pearson Correlation	,302	,161	,398*	,498**	,109	,296	,461**	,321	1						
	Sig. (2-tailed)	,077	,356	,018	,002	,532	,084	,005	,060	,000						
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35						
p10	Pearson Correlation	,405*	,120	,222	,383*	,410*	,516**	,334	,626**	,594**	1					
	Sig. (2-tailed)	,016	,492	,199	,023	,014	,002	,050	,000	,000	,008					
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35					
p11	Pearson Correlation	,331	,073	,410*	,437**	,346*	,572**	,356*	,451**	,395*	,438**	1				
	Sig. (2-tailed)	,052	,677	,014	,009	,042	,000	,036	,007	,019	,008	,068				
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35				
p12	Pearson Correlation	,227	,119	,511**	,417*	,107	,173	,344*	,232	,383*	,320	,312	1			
	Sig. (2-tailed)	,189	,497	,002	,013	,540	,319	,043	,180	,023	,061	,068	,635**			
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35			
p13	Pearson Correlation	,319	,239	,418*	,257	,151	,159	,116	,363*	,395*	,420*	,137	,635**	1		
	Sig. (2-tailed)	,061	,167	,013	,136	,388	,361	,506	,032	,019	,012	,431	,000	,010		
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35		
p14	Pearson Correlation	,242	,250	,246	,325	,288	,296	,125	,257	,319	,445**	,187	,354*	,431**	1	
	Sig. (2-tailed)	,161	,148	,155	,057	,093	,084	,473	,137	,062	,007	,282	,037	,010	,000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
Tot_1	Pearson Correlation	,590**	,441**	,573**	,599**	,571**	,680**	,616**	,690**	,661**	,739**	,639**	,591**	,580**	,562**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale : ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,870	14

SAMPLE PRETEST

Uji validitas dan reliabilitas harga (X2)

Correlations

Correlations

		p15	p16	p17	p18	Tot_2
p15	Pearson Correlation	1	,327	,489**	,303	,773**
	Sig. (2-tailed)		,055	,003	,077	,000
	N	35	35	35	35	35
p16	Pearson Correlation	,327	1	,378*	,370*	,674**
	Sig. (2-tailed)	,055		,025	,029	,000
	N	35	35	35	35	35
p17	Pearson Correlation	,489**	,378*	1	,360*	,774**
	Sig. (2-tailed)	,003	,025		,033	,000
	N	35	35	35	35	35
p18	Pearson Correlation	,303	,370*	,360*	1	,679**
	Sig. (2-tailed)	,077	,029	,033		,000
	N	35	35	35	35	35
Tot_2	Pearson Correlation	,773**	,674**	,774**	,679**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale : ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,797	4

SAMPLE PRETEST

Uji validitas dan reliabilitas kepuasan pelanggan (Y1)

Correlations

Correlations

		p19	p20	p21	p22	Tot_3
p19	Pearson Correlation	1	,601**	,461**	,502**	,799**
	Sig. (2-tailed)		,000	,005	,002	,000
	N	35	35	35	35	35
p20	Pearson Correlation	,601**	1	,816**	,627**	,912**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35
p21	Pearson Correlation	,461**	,816**	1	,645**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,000	,000
	N	35	35	35	35	35
p22	Pearson Correlation	,502**	,627**	,645**	1	,786**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000
	N	35	35	35	35	35
Tot_3	Pearson Correlation	,799**	,912**	,855**	,786**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35

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

Reliability

Scale : ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,846	4

SAMPLE PRETEST

Uji validitas dan reliabilitas loyalitas pelanggan (Y2)

Correlations

		p23	p24	p25	p26	Tot_4
p23	Pearson Correlation	1	,468**	,419*	,559**	,763**
	Sig. (2-tailed)		,005	,012	,000	,000
	N	35	35	35	35	35
p24	Pearson Correlation	,468**	1	,490**	,583**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,005		,003	,000	,000
	N	35	35	35	35	35
p25	Pearson Correlation	,419*	,490**	1	,570**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,012	,003		,000	,000
	N	35	35	35	35	35
p26	Pearson Correlation	,559**	,583**	,570**	1	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	35	35	35	35	35
Tot_4	Pearson Correlation	,763**	,782**	,793**	,850**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale : ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,807	4

HASIL ANALISIS

Uji validitas dan reliabilitas kualitas pelayanan (X1)

Correlations

Correlations		Kualitas
p1	Pearson Correlation	,263**
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	100
p2	Pearson Correlation	,354**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p3	Pearson Correlation	,432**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p4	Pearson Correlation	,497**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p5	Pearson Correlation	,586**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p6	Pearson Correlation	,559**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p7	Pearson Correlation	,508**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p8	Pearson Correlation	,718**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p9	Pearson Correlation	,484**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p10	Pearson Correlation	,683**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p11	Pearson Correlation	,567**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p12	Pearson Correlation	,557**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p13	Pearson Correlation	,469**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p14	Pearson Correlation	,519**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kualitas	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	14

HASIL ANALISIS

Uji validitas dan reliabilitas harga (X2)

Correlations

Correlations		Harga
p15	Pearson Correlation	,727**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p16	Pearson Correlation	,633**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p17	Pearson Correlation	,747**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p18	Pearson Correlation	,614**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harga	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.613	4

HASIL ANALISIS

Uji validitas dan reliabilitas kepuasan pelanggan (Y1) Correlations

Correlations		Kepuasan
p19	Pearson Correlation	,740**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p20	Pearson Correlation	,898**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p21	Pearson Correlation	,834**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p22	Pearson Correlation	,770**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kepuasan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4

HASIL ANALISIS

Uji validitas dan reliabilitas loyalitas pelanggan (Y2)

Correlations

		Loyalitas
p23	Pearson Correlation	,705**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p24	Pearson Correlation	,656**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p25	Pearson Correlation	,715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
p26	Pearson Correlation	,757**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Loyalitas	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	4

LAMPIRAN SPSS

Hasil Olah Data

Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.803 ^a	.645	.634	1.563

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Harga Produk

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	426.288	3	142.096	58.179	.000 ^b
	Residual	234.472	96	2.442		
	Total	660.760	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Harga Produk

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.984	1.987		-.999	.321
	Kualitas Pelayanan	.081	.036	.142	2.230	.028
	Harga Produk	.255	.087	.227	2.925	.004
	Kepuasan Pelanggan	.513	.069	.587	7.430	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.638 ^a	.407	.395	2.297

a. Predictors: (Constant), Harga Produk, Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	351.245	2	175.622	33.289	.000 ^b
	Residual	511.745	97	5.276		
	Total	862.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga Produk, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.997	2.913		-.686	.495
	Kualitas Pelayanan	.105	.052	.160	1.994	.049
	Harga Produk	.747	.103	.581	7.223	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	42	42.0	42.0	42.0
Valid Perempuan	58	58.0	58.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 12-16 Tahun	6	6.0	6.0	6.0
17-24 Tahun	50	50.0	50.0	56.0
25-34 Tahun	29	29.0	29.0	85.0
35-40 Tahun	12	12.0	12.0	97.0
40-50 Tahun	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMP	6	6.0	6.0	6.0
SMA	62	62.0	62.0	68.0
Diploma	4	4.0	4.0	72.0
S1	23	23.0	23.0	95.0
S2/S3	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	6	6.0	6.0	6.0
Pegawai Swasta	18	18.0	18.0	24.0
Mahasiswa	47	47.0	47.0	71.0
TNI/POLRI	2	2.0	2.0	73.0
Wiraswasta	21	21.0	21.0	94.0
Lain-Lain	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN. UJI DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	43	62	53,26	4,838
Harga	100	8	20	13,72	2,297
Kepuasan Pelanggan	100	9	20	15,42	2,709
Loyalitas Pelanggan	100	8	20	13,18	2,583
Valid N (listwise)	100				