

**LAMPIRAN 1**  
**KUESIONER**

## KATA PENGANTAR

Kepada Yth.

Saudara/i. Responden

Dengan Hormat

Saya mahasiswa Strata (SI) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen Operasi. Dalam rangka menyelesaikan studi, saya melakukan penelitian untuk skripsi dengan judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO KU KOPERASI MAHASISWA UMY.

Keberhasilan saya melakukan penelitian ini tidak lepas dari kerelaan dan kesediaan saudara/i untuk menjawab semua pertanyaan sangat saya harapkan. Semua informasi dari saudara/i dijamin kerahasiaanya karena semata-mata hanya untuk kepentingan akademis atau penelitian.

Atas bantuan saudara./i dalam mengisi daftar pertanyaan ini. saya ucapkan terima kasih

Hormat Saya

Rahmatullah Arias Saputra

## Kuesioner Penelitian

Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada  
TOKO KU Koperasi Mahasiswa UMY

### A. Data Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin : a. Laki-laki      b. Perempuan

Profesi : a. Mahasiswa      b. Karyawan UMY

c. Dosen      d. Masyarakat sekitar UMY

Unit Kerja : .....

Berapa kali anda mengunjungi TOKO KU?

a. 2 kali      b. 3 kali      c. > 3 kali

### B. Petunjuk Pengisian

1. Saudara dapat memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban STS,TS, N, S, dan SS pada kolom yang telah disediakan. Bila bapak/ibu/saudara/i ingin memperbaiki jawaban yang telah dipilih, maka berilah tanda sama dengan ( = ), kemudian pilih dan berilah tanda centang pada jawaban terbaru dan benar, dimana :

a. STS = Sangat Tidak Setuju

b. TS = Tidak setuju

c. N = Netral diberi

d. S = Setuju diberi

e. SS = Sangat Setuju

2. Saya mengucapkan Terima Kasih Kepada Saudara/i atas partisipasinya guna menyelesaikan penelitian ini.

### C. Daftar Pertanyaan

#### 1. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

No	Tangibles	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan TOKO KU berpenampilan bersih dan rapi					
2	Konsumen dapat menggunakan fasilitas kursi dan meja dengan nyaman.					
3	Lokasi TOKO KU strategis					
4	Kebersihan TOKO KU secara umum baik					
5	Ruang display TOKO KU representatif dan nyaman					

No	Reliability	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan TOKO KU memberikan kesan yang baik sejak pertama kali anda datang					
2	Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir TOKO KU pada saat Anda membayar					
3	Produk yang dijual tertata rapi					
4	Jam buka operasional TOKO KU tepat waktu					

No	Responsiveness	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan TOKO KU merespon keluhan konsumen dengan cepat dan langsung.					
2	Penyelesaian keluhan oleh karyawan dengan santun dan akurat					
3	Karyawan cepat dan tanggap dalam proses pembayaran dan tidak berbelit-belit.					
4	Karyawan membantu konsumen yang bingung dalam memilih menu yang dijual.					

No	Assurance	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen mengenai menu yang ada					
2	Karyawan menguasai informasi mengenai menu-menu yang tercantum					
3	Karyawan menjelaskan menu dengan meyakinkan kepada konsumen saat ditanya					
4	Karyawan TOKO KU selalu bersikap sopan dan sabar kepada Anda					
5	Konsumen merasa aman dalam bertransaksi dengan pihak TOKO KU					

No	Emphaty	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan TOKO KU memberikan perhatian secara individual kepada konsumen					
2	Karyawan selalu mengucapkan terima kasih diakhir pelayanan					
3	Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen dengan baik					
4	Karyawan memiliki inisiatif menawarkan menu favorit ke konsumen					

2. Variabel Kualitas Produk

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Menu Produk yang Dijual Bervariasi					
2	Produk yang disajikan Higienis					
3	Produk yang Dijual Porsinya Pas					
4	TOKO KU memberikan penyajian produk yang sangat menarik.					

3. Variabel Kepuasan konsumen

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Produk yang dijual sesuai dengan harapan konsumen.					
2	Kenyamanan berbelanja sesuai dengan tingkat harapan konsumen					
3	Pelayanan karyawan sesuai dengan harapan konsumen.					

***TERIMA KASIH ATAS KESEDIAAN ANDA UNTUK MENGGISI KUISIONER  
INI, PARTISIPASI ANDA SANGAT BERTAMBAH NILAI***

**LAMPIRAN 2**  
**UJI VALIITAS DAN REALIBILITAS**

# 1. kualitas pelayanan

Correlations		KualitasPelayanan
KualitasPelayanan1	Pearson Correlation	.466**
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	30
KualitasPelayanan2	Pearson Correlation	.422**
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	30
KualitasPelayanan3	Pearson Correlation	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KualitasPelayanan4	Pearson Correlation	.552**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
KualitasPelayanan5	Pearson Correlation	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KualitasPelayanan6	Pearson Correlation	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KualitasPelayanan7	Pearson Correlation	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KualitasPelayanan8	Pearson Correlation	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KualitasPelayanan9	Pearson Correlation	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KualitasPelayanan10	Pearson Correlation	.595**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
KualitasPelayanan11	Pearson Correlation	.548**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
KualitasPelayanan12	Pearson Correlation	.466**
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	30
KualitasPelayanan13	Pearson Correlation	.479**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	30
KualitasPelayanan14	Pearson Correlation	.479**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	30
KualitasPelayanan15	Pearson Correlation	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KualitasPelayanan16	Pearson Correlation	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KualitasPelayanan17	Pearson Correlation	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KualitasPelayanan18	Pearson Correlation	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KualitasPelayanan19	Pearson Correlation	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KualitasPelayanan20	Pearson Correlation	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KualitasPelayanan21	Pearson Correlation	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KualitasPelayanan22	Pearson Correlation	.595**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
KualitasPelayanan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

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



**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,914	,917	22

## 2. Kualitas Produk

Correlations

		KualitasProd uk1	KualitasProd uk2	KualitasProd uk3	KualitasProd uk4	KualitasProd uk
KualitasProduk 1	Pearson	1	,938**	,848**	,879**	,955**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
KualitasProduk 2	Pearson	,938**	1	,897**	,874**	,968**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
KualitasProduk 3	Pearson	,848**	,897**	1	,910**	,954**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
KualitasProduk 4	Pearson	,879**	,874**	,910**	1	,955**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
KualitasProduk	Pearson	,955**	,968**	,954**	,955**	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,970	,970	4

### 3. Kepuasan Konsumen

#### Correlations

		KepuasanKonsu men1	KepuasanKonsu men2	KepuasanKonsu men3	KepuasanKonsu men
KepuasanKonsumen1	Pearson Correlation	1	,782**	,719**	,901**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
KepuasanKonsumen2	Pearson Correlation	,782**	1	,792**	,939**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
KepuasanKonsumen3	Pearson Correlation	,719**	,792**	1	,915**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
KepuasanKonsumen	Pearson Correlation	,901**	,939**	,915**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,906	,907	3

**LAMPIRAN 3**  
**INPUT DATA**

No	Kualitas pelayanan																					Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		22
1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	102
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	69
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	50
5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	62
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	70
7	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
8	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	92
9	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	58
10	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	70
11	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	93
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	69
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
14	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	52
15	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	49
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	68
17	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	29
18	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	91
19	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	56
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	68
21	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	99
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	67
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
24	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	49
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
26	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	81
27	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	39
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	91
29	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	49
30	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	77
31	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	79
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
34	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	49
35	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	55
36	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	80
37	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	30
38	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	92
39	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	49
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	69
41	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	82
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	72
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
44	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	50
45	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	58

46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
47	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	37
48	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	88
49	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	52
50	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	78
51	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	74
52	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	79
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
54	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	59
55	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	61
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	68
57	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	30
58	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	75
59	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49
60	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	69
61	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	80
62	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	81
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
64	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	46
65	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
66	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	81
67	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	38
68	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	77
69	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	48
70	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	69
71	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	98
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	86
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
74	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	47
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	64
76	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	81
77	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	31
78	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	91
79	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	48
80	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
81	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	78
82	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	74
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	58
85	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	58
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	71
87	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	36
88	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	91	
89	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	51	
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	70	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	91	
92	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	78





No	Kualitas Produk				Total	No	Kepuasan Konsumen			Total
	23	24	25	26			27	28	29	
1	4	4	4	4	16	1	4	4	4	12
2	4	4	4	4	16	2	3	3	4	10
3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	9
4	4	3	4	4	15	4	3	3	3	9
5	4	3	3	4	14	5	3	3	3	9
6	4	3	3	4	14	6	3	3	3	9
7	1	1	1	1	4	7	1	1	1	3
8	4	4	4	4	16	8	4	4	4	12
9	3	4	4	4	15	9	3	3	3	9
10	3	3	3	4	13	10	3	3	4	10
11	4	4	4	4	16	11	4	4	4	12
12	4	4	3	4	15	12	3	3	4	10
13	3	4	4	3	14	13	3	3	3	9
14	3	3	3	3	12	14	3	3	2	8
15	3	3	2	3	11	15	2	2	3	7
16	3	3	3	4	13	16	3	3	3	9
17	3	3	3	2	11	17	2	2	2	6
18	4	4	5	5	18	18	4	5	4	13
19	3	4	4	4	15	19	3	3	2	8
20	4	4	3	4	15	20	3	4	3	10
21	4	4	5	5	18	21	4	5	4	13
22	3	4	4	4	15	22	3	3	3	9
23	3	4	4	4	15	23	3	3	3	9
24	3	3	2	3	11	24	3	2	2	7
25	3	4	4	4	15	25	2	3	3	8
26	4	4	4	5	17	26	4	3	4	11
27	2	2	1	1	6	27	2	1	1	4
28	5	4	4	4	17	28	5	4	4	13
29	3	3	3	2	11	29	3	2	2	7
30	4	4	4	4	16	30	4	3	3	10
31	4	4	4	4	16	31	3	3	5	11
32	4	4	4	4	16	32	4	4	4	12
33	3	3	3	3	12	33	3	3	3	9
34	3	2	3	3	11	34	3	2	2	7
35	3	3	3	3	12	35	3	3	2	8
36	3	4	3	3	13	36	3	4	4	11
37	2	3	2	3	10	37	1	2	2	5
38	4	4	4	4	16	38	4	4	4	12
39	3	3	3	2	11	39	3	2	2	7
40	3	3	3	3	12	40	4	3	3	10
41	3	4	3	4	14	41	3	3	4	10
42	3	3	4	4	14	42	4	4	4	12
43	3	3	3	3	12	43	3	3	3	9
44	3	2	3	2	10	44	2	2	2	6
45	3	3	3	3	12	45	3	3	3	9

46	3	3	3	4	13	46	4	4	4	12
47	2	2	3	2	9	47	2	2	1	5
48	4	4	4	4	16	48	4	5	3	12
49	3	2	3	2	10	49	2	2	2	6
50	4	4	4	3	15	50	3	3	4	10
51	4	4	4	4	16	51	4	4	5	13
52	4	4	4	4	16	52	4	4	4	12
53	3	3	3	3	12	53	3	3	3	9
54	4	5	4	4	17	54	2	3	3	8
55	3	3	3	3	12	55	3	3	2	8
56	3	3	3	4	13	56	3	3	3	9
57	2	2	2	3	9	57	1	2	2	5
58	4	4	4	4	16	58	5	4	4	13
59	2	3	3	3	11	59	2	3	2	7
60	4	4	4	3	15	60	3	3	4	10
61	5	5	5	5	20	61	5	5	5	15
62	4	4	4	4	16	62	4	4	3	11
63	3	4	4	4	15	63	3	3	3	9
64	3	2	3	2	10	64	2	2	2	6
65	4	3	3	3	13	65	3	3	3	9
66	3	3	3	3	12	66	3	3	3	9
67	3	4	3	3	13	67	2	2	2	6
68	5	4	4	4	17	68	4	4	5	13
69	4	3	3	3	13	69	3	3	2	8
70	3	3	3	3	12	70	3	3	3	9
71	4	4	4	4	16	71	4	4	4	12
72	4	4	4	4	16	72	4	3	3	10
73	3	3	3	3	12	73	3	3	3	9
74	3	3	2	2	10	74	2	2	2	6
75	3	3	4	3	13	75	3	3	2	8
76	4	4	3	4	15	76	4	3	3	10
77	1	1	1	1	4	77	1	1	1	3
78	4	4	4	4	16	78	4	4	4	12
79	3	3	3	2	11	79	2	3	2	7
80	4	4	4	4	16	80	4	3	3	10
81	4	4	4	4	16	81	5	4	4	13
82	4	4	4	4	16	82	4	4	4	12
83	3	3	4	4	14	83	3	3	3	9
84	2	3	3	2	10	84	2	2	2	6
85	3	4	4	3	14	85	3	3	3	9
86	4	4	4	4	16	86	4	4	4	12
87	2	2	3	3	10	87	2	2	1	5
88	4	4	4	5	17	88	4	5	4	13
89	3	2	3	2	10	89	2	2	2	6
90	3	4	4	4	15	90	3	3	4	10
91	5	4	4	4	17	91	4	4	5	13
92	4	4	4	4	16	92	4	4	4	12

93	3	3	3	3	12	93	3	3	3	9
94	3	3	3	3	12	94	2	3	3	8
95	3	3	3	3	12	95	3	3	2	8
96	3	3	3	4	13	96	3	3	3	9
97	2	2	3	2	9	97	1	2	2	5
98	5	4	4	4	17	98	5	4	4	13
99	3	4	3	3	13	99	2	3	2	7
100	3	4	4	4	15	100	3	3	4	10
101	5	5	5	5	20	101	5	5	5	15
102	3	4	4	4	15	102	4	4	3	11
103	3	3	3	3	12	103	3	3	3	9
104	3	3	2	2	10	104	2	2	2	6
105	4	3	3	4	14	105	3	3	3	9
106	3	3	3	3	12	106	3	3	3	9
107	2	3	2	3	10	107	2	2	2	6
108	5	4	4	4	17	108	4	4	5	13
109	4	4	4	4	16	109	3	3	2	8
110	4	3	3	4	14	110	3	3	3	9
111	4	4	4	4	16	111	4	4	4	12
112	3	3	4	4	14	112	4	3	3	10
113	4	4	3	3	14	113	3	3	3	9
114	2	3	3	3	11	114	2	2	2	6
115	4	4	5	4	17	115	4	4	5	13
116	3	3	4	3	13	116	3	3	2	8
117	4	3	3	4	14	117	3	3	3	9
118	4	4	4	4	16	118	4	4	4	12
119	4	4	3	3	14	119	4	3	3	10
120	3	3	3	3	12	120	3	3	3	9

**LAMPIRAN 4**  
**ANALISIS DESKRIPTIF (KARAKTERISTIK RESPONDEN)**

## KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Usia	Jenis Kelamin	Profesi	Unit kerja	Berapa kali
1	1	2	1	Ilmu ekonomi	3
2	1	2	1	Ilmu ekonomi	3
3	1	2	1	Ilmu ekonomi	3
4	2	1	4	Penjual jam	3
5	1	1	1	Ilmu ekonomi	3
6	1	2	1	Ilmu ekonomi	3
7	1	1	1	Ilmu ekonomi	3
8	1	1	1	Ilmu ekonomi	2
9	2	1	4	Pns	2
10	2	1	4	Pns	3
11	1	2	1	Ilmu ekonomi	3
12	1	1	1	Ilmu ekonomi	3
13	2	2	4	Pns	2
14	1	1	1	Akuntansi	2
15	1	1	1	Manajemen	3
16	1	1	1	Manajemen	3
17	1	2	1	Akuntansi	2
18	1	2	1	Ilmu ekonomi	3
19	1	1	1	Ilmu ekonomi	3
20	1	1	1	Ilmu ekonomi	3
21	1	1	1	Akuntansi	3
22	1	1	1	Manajemen	3
23	1	2	1	Manajemen	3
24	1	2	1	Manajemen	3
25	1	2	1	Akuntansi	1
26	1	2	1	Akuntansi	3
27	2	2	4	Wirausaha	2
28	1	2	1	Akuntansi	2
29	1	2	1	Akuntansi	3
30	1	1	1	Akuntansi	3
31	1	1	1	Akuntansi	3
32	1	2	1	Ilmu ekonomi	3
33	1	2	1	Ilmu ekonomi	3
34	1	1	1	Ilmu ekonomi	3
35	1	1	1	Ilmu ekonomi	1
36	1	2	1	EPI	3
37	1	2	1	EPI	2
38	1	2	1	EPI	3
39	2	2	2	Biro akademik	3
40	2	2	2	Biro akademik	3
41	2	2	2	Biro akademik	1

No	Usia	Jenis Kelamin	Profesi	Unit kerja	Berapa kali
42	1	2	1	EPI	3
43	1	1	1	Manajemen	3
44	1	1	1	Manajemen	3
45	1	1	1	EPI	3
46	1	2	1	EPI	3
47	2	2	2	Biro admisi	3
48	1	1	1	EPI	3
49	1	1	1	EPI	3
50	1	2	1	EPI	1
51	2	2	2	Biro admisi	3
52	1	2	1	EPI	2
53	1	2	1	EPI	3
54	1	2	1	EPI	3
55	2	1	2	Biro admisi	3
56	2	1	2	Biro humas	3
57	2	2	2	Biro humas	3
58	1	2	1	EPI	3
59	1	2	1	EPI	3
60	2	2	2	Biro akademik	3
61	1	1	1	Hukum	3
62	2	1	2	Biro humas	3
63	1	2	1	Hukum	2
64	2	2	2	Biro SDM	3
65	2	2	2	Biro SDM	3
66	1	2	1	Hukum	3
67	1	2	1	Ilmu ekonomi	2
68	1	2	1	Ilmu ekonomi	2
69	1	1	1	Ilmu ekonomi	3
70	1	1	1	Ilmu ekonomi	3
71	1	1	1	Hukum	3
72	1	2	1	Hukum	2
73	2	2	2	Biro SDM	2
74	1	1	1	Hukum	2
75	1	1	1	Hukum	3
76	1	2	1	Manajemen	3
77	1	2	1	Manajemen	3
78	2	2	2	Biro SDM	3
79	2	2	2	Biro hukum	2
80	1	2	1	IP	2
81	1	2	1	IP	3
82	1	2	1	IP	3
83	1	1	1	IP	3
84	2	1	2	Biro hukum	3

No	Usia	Jenis Kelamin	Profesi	Unit kerja	Berapa kali
85	1	1	1	Ilmu komunikasi	3
86	2	2	2	Satpam	2
87	2	2	2	satpam	2
88	1	1	1	Ilmu komunikasi	2
89	1	1	1	Ilmu komunikasi	3
90	1	2	1	Ilmu komunikasi	2
91	1	2	1	Ilmu ekonomi	2
92	1	2	1	Ilmu ekonomi	3
93	1	2	1	Ilmu ekonomi	3
94	1	1	1	Ilmu ekonomi	3
95	1	1	1	Ilmu komunikasi	2
96	1	1	1	manajemen	2
97	1	2	1	Manajemen	2
98	1	2	1	Manajemen	3
99	1	2	1	Akuntansi	3
100	1	2	1	Akuntansi	3
101	2	2	2	Satpam	2
102	1	2	1	HI	2
103	2	2	2	Satpam	3
104	1	2	1	Akuntansi	3
105	1	2	1	Akuntansi	2
106	1	1	1	Manajemen	2
107	1	1	1	Manajemen	2
108	1	2	1	Manajemen	3
109	1	2	1	Manajemen	3
110	1	2	1	HI	2
111	1	2	1	HI	2
112	1	2	1	HI	3
113	1	1	1	HI	2
114	1	2	1	Akuntansi	3
115	2	2	2	Satpam	3
116	1	2	1	Akuntansi	2
117	2	2	2	Satpam	2
118	1	1	1	Manajemen	3
119	1	1	1	Manajemen	2
120	1	2	1	Manajemen	3

Keterangan:

	Kode	Keterangan
Usia	1	17 – 25 tahun
	2	26 – 40 tahun
Jenis Kelamin	1	Laki-laki
	2	Perempuan
Profesi	1	Mahasiswa
	2	Karyawan UMY
	3	Dosen
	4	Masyarakat
Berapa kali	1	2 kali
	2	3 kali
	3	>3 kali

## A. Output Deskripsi Karakteristik Responden

1. karakteristik berdasarkan usia

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25 Tahun	93	77,5	77,5	77,5
Valid 26-40 Tahun	27	22,5	22,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

2. karakteristik berdasarkan jenis kelamin

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	45	37.5	37.5	37.5
Valid Perempuan	75	62.5	62.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	



### 3. karakteristik berdasarkan profesi

		Profesi			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	93	77.5	77.5	77.5
	Karyawan UMY	22	18.3	18.3	95.8
	Masyarakat UMY	5	4.2	4.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

### 4. karakteristik berdasarkan unit kerja

		unit			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ilmu Ekonomi	24	20,0	20,0	20,0
	Manajemen Bisnis	19	15,8	15,8	35,8
	Akutansi	15	12,5	12,5	48,3
	HI	5	4,2	4,2	52,5
	Ilmu Komunikasi	5	4,2	4,2	56,7
	Ilmu Pemerintahan	4	3,3	3,3	60,0
	Hukum	7	5,8	5,8	65,8
	EPI	14	11,7	11,7	77,5
	Biro SDM	4	3,3	3,3	80,8
	Biro Admisi	3	2,5	2,5	83,3
	Biro Hukum	2	1,7	1,7	85,0
	Biro Akademik	4	3,3	3,3	88,3
	Biro Humas	3	2,5	2,5	90,8
	Satpam	6	5,0	5,0	95,8
	Penjual Jam	1	,8	,8	96,7
	PNS	3	2,5	2,5	99,2
	Wirausahawan	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

5. karakteristik berdasarkan berapa kali membeli

**Berapa Kali Membeli di TOKO KU**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2 Kali	4	3.3	3.3	3.3
3 Kali	36	30.0	30.0	33.3
> 3 Kali	80	66.7	66.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

**LAMPIRAN 5**  
**UJI ASUMSI KLASIK**

## 1. Multikolinearitas

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-1.732	.384		-4.509	.000		
Kualitas Pelayanan	.067	.007	.463	9.680	.000	.416	2.402
Kualitas Produk	.483	.043	.540	11.274	.000	.416	2.402

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

## 2. Heteroskedastisitas

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.074	.355		-.207	.836
1 Kualitas Pelayanan	-.001	.006	-.019	-.135	.892
Kualitas Produk	.070	.040	.248	1.777	.078

a. Dependent Variable: ABS\_RES

## 3. Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0496065
	Std. Deviation	.86884968
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.111
	Negative	-.048
Kolmogorov-Smirnov Z		1.211
Asymp. Sig. (2-tailed)		.107

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**LAMPIRAN 6**

**KOEFISIEN DETERMINASI ( $R^2$ ), REGRESI LINEAR BERGANDA, UJI F  
DAN UJI t**

### 1. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.943 <sup>a</sup>	.888	.886	.848

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

### 2. Regresi Linier Berganda (Uji F)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	669.090	2	334.545	465.367	.000 <sup>b</sup>
	Residual	84.110	117	.719		
	Total	753.200	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

### 3. Regresi Linear Berganda dan Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.732	.384		-4.509	.000
	Kualitas Pelayanan	.067	.007	.463	9.680	.000
	Kualitas Produk	.483	.043	.540	11.274	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen