

LAMPIRAN I

KUESIONER

Dengan hormat.

Perkenalkan nama saya Ridwan Heriyanto. Mahasiswa Program Studi Manajemen dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian yang berjudul : **“PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Pelanggan Olive Fried Chicken)”**. Kali ini saya selaku peneliti meminta kesediaan rekan mahasiswa untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon rekan mahasiswa untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang diberikan kepada rekan mahasiswa tidak akan berpengaruh kepada rekan mahasiswa karena penelitian ini dilakukan semata-mata hanya untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Ridwan Heriyanto

A. Data Responden

Nama Responden :

Prodi :

Fakultas :

Sebelum menjawab kuesioner, mohon mengisi beberapa data berikut terlebih dahulu (Jawaban yang saudara berikan akan diperlukan secara rahasia). Lingkari (o) atau silang (x) untuk pilihan jawaban saudara.

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. 17 – 19 Tahun
 - b. 20 – 22 Tahun
 - c. 23 – 25 Tahun
 - d. >25 Tahun
3. Frekuensi pembelian produk Olive Fried Chicken dalam 1 bulan terakhir
 - a. 2 – 3 kali
 - b. 4 – 5 kali
 - c. 6 – 7 kali
 - d. Diatas 7 kali

B. Petunjuk pengisian kuesioner

Berikut ini terdapat pernyataan-pernyataan yang dapat anda jawab dengan memberi tanda silang (√) pada kolom jawaban. Pastikan setiap pernyataan diisi, sesuai dengan keadaan anda saat ini.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

SS : Sangat setuju

S : Setuju

No	Pernyataan Kualitas Makanan	STS	TS	N	S	SS
1.	Olive Fried Chicken memiliki menu produk yang bervariasi					
2.	Olive Fried Chicken memiliki cita rasa sesuai dengan harapan saya					
3.	Saya merasa makanan yang disajikan Olive Fried Chicken higienis					
4.	Saya merasa porsi Olive Fried Chicken sudah pas					

No	Pernyataan Kualitas Layanan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa fasilitas yang ada di Olive Fried Chicken sudah baik					
2.	Saya merasa kemampuan karyawan memberikan pelayanan dengan segera di Olive Fried Chicken					
3.	Saya merasa daya tanggap karyawan Olive Fried Chicken sangat baik dalam membantu para pelanggan					
4.	Saya merasa empati karyawan sudah baik dalam memahami kebutuhan pelanggan					
5.	Saya merasa Olive Fried Chicken					

	memberikan jaminan pelayanan yang baik					
--	--	--	--	--	--	--

No	Pernyataan Persepsi Harga	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa harga Olive Fried Chicken terjangkau					
2.	Saya merasa harga yang diberikan sesuai, dilihat dari kualitas produk Olive Fried Chicken					
3.	Harga Olive Fried Chicken lebih murah dibandingkan dengan pesaing					
4.	Harga yang saya bayar sesuai dengan manfaat yang saya terima					
5.	Olive Fried Chicken memberikan potongan harga khusus bagi pelanggan					

No	Pernyataan Kepuasan Pelanggan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya puas dengan kualitas produk yang di hasilkan oleh Olive Fried Chicken					
2.	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan Olive Fried Chicken					
3.	Saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Olive Fried Chicken					
4.	Saya puas dengan terpenuhinya semua harapan yang saya terima dari Olive Fried Chicken					
5.	Saya akan mengkonsumsi kembali produk Olive Fried Chicken					

LAMPIRAN II

1. Uji Validitas Variabel Kualitas Makanan

		Correlations				
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	jmlk.makanan
x1.1	Pearson Correlation	1	.403**	.332**	.199*	.662**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.021	.000
	N	133	133	133	133	133
x1.2	Pearson Correlation	.403**	1	.373**	.231**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.008	.000
	N	133	133	133	133	133
x1.3	Pearson Correlation	.332**	.373**	1	.355**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	133	133	133	133	133
x1.4	Pearson Correlation	.199*	.231**	.355**	1	.668**
	Sig. (2-tailed)	.021	.008	.000		.000
	N	133	133	133	133	133
jmlk.makanan	Pearson Correlation	.662**	.695**	.760**	.668**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	133	133	133	133	133

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

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

2. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

		Correlations					
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	jmlk.layanan
x2.1	Pearson	1	.433**	.315**	.239**	.160	.672**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.065	.000
	N	133	133	133	133	133	133
x2.2	Pearson	.433**	1	.493**	.295**	.143	.706**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.100	.000
	N	133	133	133	133	133	133
x2.3	Pearson	.315**	.493**	1	.422**	.143	.721**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.100	.000
	N	133	133	133	133	133	133
x2.4	Pearson	.239**	.295**	.422**	1	.253**	.668**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.000		.003	.000
	N	133	133	133	133	133	133
x2.5	Pearson	.160	.143	.143	.253**	1	.517**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.065	.100	.100	.003		.000
	N	133	133	133	133	133	133
jmlk.layanan	Pearson	.672**	.706**	.721**	.668**	.517**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	133	133	133	133	133	133

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

3. Uji Validitas Variabel Persepsi Harga

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	jmlp.harga
x3.1	Pearson	1	.444**	.340**	.298**	.061	.644**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.485	.000
	N	133	133	133	133	133	133
x3.2	Pearson	.444**	1	.511**	.238**	.102	.746**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.006	.242	.000
	N	133	133	133	133	133	133
x3.3	Pearson	.340**	.511**	1	.218*	.214*	.749**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.012	.013	.000
	N	133	133	133	133	133	133
x3.4	Pearson	.298**	.238**	.218*	1	.115	.531**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.012		.188	.000
	N	133	133	133	133	133	133
x3.5	Pearson	.061	.102	.214*	.115	1	.494**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.485	.242	.013	.188		.000
	N	133	133	133	133	133	133
jmlp.harga	Pearson	.644**	.746**	.749**	.531**	.494**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	133	133	133	133	133	133

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

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

4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

		Correlations					
		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	jmlkepuasan
y1.1	Pearson	1	.353**	.224**	.193*	.386**	.597**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.010	.026	.000	.000
	N	133	133	133	133	133	133
y1.2	Pearson	.353**	1	.402**	.326**	.426**	.690**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	133	133	133	133	133	133
y1.3	Pearson	.224**	.402**	1	.366**	.238**	.616**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.010	.000		.000	.006	.000
	N	133	133	133	133	133	133
y1.4	Pearson	.193*	.326**	.366**	1	.537**	.738**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.026	.000	.000		.000	.000
	N	133	133	133	133	133	133
y1.5	Pearson	.386**	.426**	.238**	.537**	1	.794**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000		.000
	N	133	133	133	133	133	133
jmlkepuasan	Pearson	.597**	.690**	.616**	.738**	.794**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	133	133	133	133	133	133

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

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

LAMPIRAN III

1. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Makanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	133	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	133	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,644	4

2. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	133	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	133	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,668	5

3. Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	133	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	133	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,628	5

4. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	133	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	133	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,722	5

LAMPIRAN IV

1. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Makanan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.1	133	1	5	3,73	,730
x1.2	133	2	5	4,02	,743
x1.3	133	1	5	3,84	,886
x1.4	133	1	5	3,69	,881
Valid N (listwise)	133				

2. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2.1	133	1	5	3,65	,837
x2.2	133	2	5	3,71	,694
x2.3	133	1	5	3,74	,775
x2.4	133	2	5	3,57	,752
x2.5	133	1	5	3,56	,762
Valid N (listwise)	133				

3. Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x3.1	133	1	5	4,12	,739
x3.2	133	1	5	3,87	,949
x3.3	133	1	5	3,67	,943
x3.4	133	2	5	3,89	,677
x3.5	133	1	5	3,10	,912
Valid N (listwise)	133				

4. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y1.1	133	2	5	3,85	,733
y1.2	133	2	5	3,97	,685
y1.3	133	1	5	3,81	,750
y1.4	133	1	5	3,87	,933
y1.5	133	1	5	3,74	1,036
Valid N (listwise)	133				

LAMPIRAN V

1. Uji Regresi Linear Berganda secara Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.177	1.581		-.744	.458
jmlk.makanan	.207	.067	.162	3.083	.003
jmlk.layanan	.114	.055	.099	2.057	.042
jmp.harga	.814	.055	.762	14.690	.000

a. Dependent Variable: jmlkepuasan

2. Uji Regresi Linear Berganda secara Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	780.486	3	260.162	105.599	.000 ^b
	Residual	317.814	129	2.464		
	Total	1098.301	132			

a. Dependent Variable: jmlkepuasan

b. Predictors: (Constant), jmp.harga, jmlk.layanan, jmlk.makanan

3. Uji Koefisien Determinan (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 ^a	.711	.704	1.570

a. Predictors: (Constant), jmp.harga, jmlk.layanan, jmlk.makanan