

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUISIONER

KUISIONER

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan *Servicescape* terhadap Kepuasan
Konsumen Larissa *Aesthetic Center* Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Atika Mustika
Fakultas : Ekonomi & Bisnis
Jurusan : Manajemen

Pada kesempatan ini saya sebagai penulis memohon bantuan Anda untuk meluangkan sedikit waktu untuk menjawab daftar pertanyaan (angket) yang terlampir.

Pengisian angket ini saya gunakan untuk kepentingan tugas akhir dengan mengambil judul “ Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan *servicescape* terhadap kepuasan konsumen Larissa *Aesthetic Center* Yogyakarta”. Oleh karena itu saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi dengan sejujurnya dan akan dijamin kerahasiannya. Atas kesediaan Anda, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Profil responden

- Nama : (*boleh tidak diisi)
- Umur :
- Jenis kelamin : Pria Wanita
- Pekerjaan : Pelajar/ Mahasiswa Pegawai/ PNS Wiraswasta
 Ibu rumah tangga Lain-lain/ sebutkan.....
- Pendapatan perbulan : < Rp. 1.000.000 Rp. 1.000.000- < 5.000.000
 Rp. 5.000.000- 10.000.000 Rp. > 10.000.000
- Termasuk pelanggan Larissa *Aesthetic Center* manakah anda?
- Larissa *Aesthetic Center* cabang Jl. Simanjuntak
 - Larissa *Aesthetic Center* cabang Jl. Magelang
 - Larissa *Aesthetic Center* cabang Galeria Mall
- Telah melakukan perawatan sebanyak : < 2 kali 2 kali 3-5 kali 5 kali

*Berilah tanda cek list (√) untuk mengisi data Anda

Berilah tanda cek list (√) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan persepsi anda.
Pilihan jawaban :

Keterangan	Notasi
Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Cukup/Netral	N
Setuju	S

Sangat Setuju	SS
---------------	----

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan sebenar-benarnya, sesuai dengan pendapat Anda mengenai Larissa *Aesthetic Center*. Terima kasih atas waktu Anda untuk mengisi kuisioner penelitian mengenai kualitas pelayanan, lokasi dan *servicescape* terhadap kepuasan konsumen Larissa *Aesthetic Center*.

KUISIONER

No	Item Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)					
1.	Kondisi lingkungan Larissa <i>Aesthetic Center</i> bersih dan nyaman					
2.	Kondisi gedung Larissa <i>Aesthetic Center</i> baik					
3.	Peralatan perawatan yang digunakan Larissa <i>Aesthetic Center</i> telah sesuai standar yang ditetapkan					
	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
4.	Karyawan melayani Anda dengan tepat waktu sesuai Kesepakatan					
5.	Karyawan memberikan informasi yang jelas kepada Anda tentang perawatan yang tersedia					
6.	Karyawan Larissa <i>Aesthetic Center</i> memiliki komitmen untuk melayani Anda dengan baik					
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
7.	Tarif perawatan di Larissa <i>Aesthetic Center</i> sesuai dengan hasil dan keinginan Anda					
8.	Karyawan mampu melayani anda dengan cepat dan tanggap					
	Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
9.	Karyawan mudah dihubungi dan bersedia menanggapi keinginan Anda					
10.	Karyawan dapat merespon keluhan Anda dengan baik					

11.	Karyawan mampu melayani Anda dalam transaksi pembayaran dengan aman					
12.	Karyawan ramah, menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti					
13.	Karyawan menyambut Anda dengan senyum, sapa dan salam					
	Indikator	SS	S	N	TS	STS
	Kepedulian (<i>Empathy</i>)					
14.	Karyawan mampu memahami keinginan dan kebutuhan Anda					
15.	Karyawan menerima masukan dari Anda dan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan					
	Lokasi					
	Visibilitas					
16.	Lokasi Larissa <i>Aesthetic Center</i> terlihat dari jalan raya					
	Akses					
17.	Akses menuju Larissa <i>Aesthetic Center</i> mudah					
	Lalu Lintas					
18.	Lokasi Larissa <i>Aesthetic Center</i> lancar dan dapat dilalui banyak kendaraan					
	Tempat Parkir					
19.	Halaman parkir yang tersedia di Larissa <i>Aesthetic Center</i> luas					
	Servicescape					
	Kondisi Ambient					
20.	Musik dan Volume yang diputarkan di Larissa <i>Aesthetic Center</i> sesuai					
21.	Aroma di Larissa <i>Aesthetic Center</i> memberikan Anda rasa nyaman dan menenangkan					
22.	Aroma di Larissa <i>Aesthetic Center</i> sudah sesuai dengan					

	yang anda harapkan					
23.	Kebersihan pada Larissa <i>Aesthetic Center</i> baik					
24.	Lantai pada Larissa <i>Aesthetic Center</i> selalu terjaga kebersihannya.					
25.	Kamar mandi pada Larissa <i>Aesthetic Center</i> selalu terjaga kebersihannya					
	Indikator	SS	S	N	TS	STS
26.	Perlengkapan (seperti handuk, kemben, dll) dan peralatan yang dimiliki oleh Larissa <i>Aesthetic Center</i> selalu terjaga kebersihannya.					
27.	Warna disetiap ruangan di Larissa <i>Aesthetic Center</i> baik dan membuat Anda nyaman					
28.	Ruang tunggu Larissa <i>Aesthetic Center</i> bersih dan nyaman					
29.	Suhu ruang tunggu dan ruang perawatan yang ada pada Larissa <i>Aesthetic Center</i> sudah sesuai					
30.	Pencahayaan ruang tunggu dan ruang perawatan yang ada pada Larissa <i>Aesthetic Center</i> sudah sesuai					
	Tata Spasial (Tata Ruang, Desain Ruang)					
31.	Desain ruangan yang dimiliki Larissa <i>Aesthetic Center</i> membuat Anda nyaman					
32.	Penataan kursi atau sofa sudah sesuai dan baik					
33.	Desain ruang perawatan yang dimiliki Larissa <i>Aesthetic Center</i> sangat baik dan memberikan Anda kenyamanan ketika melakukan perawatan					
34.	Interior yang dimiliki Larissa <i>Aesthetic Center</i> indah menarik					
35.	Ruang tunggu dan ruang perawatanyang dimiliki Larissa <i>Aesthetic Center</i> luas					
36.	Furnitur yang digunakan Larissa <i>Aesthetic Center</i> sangat baik					

Tata Simbol atau Artefak						
37.	Papan nama yang dimiliki Larissa <i>Aesthetic Center</i> cukup besar sehingga Anda mudah menemukannya					
38.	Nama dan Tulisan Larissa <i>Aesthetic Center</i> sangat baik dan jelas					
39.	Tanda arah menuju ruang tunggu atau perawatan sangat baik dan jelas					
Indikator		SS	S	N	TS	STS
Kepuasan Konsumen						
40.	Anda selalu merasa puas apabila telah berkunjung dan mendapatkan pelayanan yang baik dari <i>Larissa Aesthetic Center</i>					
41.	Anda puas dengan produk-produk di <i>Larissa Aesthetic Center</i>					
42.	Anda merasa puas dengan semua yang telah diberikan oleh <i>Larissa Aesthetic Center</i> mulai dari pelayanan, servicescape (lingkungan layanan) , serta lokasi strategis yang Anda dapatkan					
43.	Anda merasa <i>Larissa Aesthetic Center</i> menjadi tempat <i>skin care</i> yang mempunyai reputasi terbaik					

~Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengisi kusioner ini ~

LAMPIRAN 2 :
TINGKAT PEGEMBALIAN KUISIONER DAN ANALISIS DESKRIPTIF

Tabel 4.1
Tingkat Pengembalian Kuisioner

Keterangan	Jumlah
Jumlah kuisioner yang disebar	120
Jumlah kuisioner yang kembali	120
Jumlah kuisioner cacat	8
Jumlah kuisioner yang dapat diolah	112
Tingkat pengembalian kuisioner yang dapat dapat digunakan	100%

Tabel 4.2
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Pria	25	22,32%
2	Wanita	87	77,68%
Total		112	100%

Tabel 4.3
Kategori Umur Responden

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	17 – 25 Tahun	54	48,21%
2	26 – 35 Tahun	40	35,71%
3	36 – 45 Tahun	16	14,29%
5	> 45 Tahun	2	1,79%
Total		112	100%

Tabel 4.4
Jenis Profesi Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar / mahasiswa	28	25%
2	Pegawai Negeri / Pegawai Swasta	33	29,48%
3	Ibu Rumah Tangga	18	16,07%
4	Wiraswasta	22	19,64%
5	Lain-lain	11	9,82 %
Total		112	100%

Tabel 4.5
Tingkat Pendapatan Responden

No	Pendapatan	Jumlah	Persentase
1	Rp. < 1.000.000	20	17,86%
2	Rp. 1.000.000- < 5.000.000	59	52,68%
3	Rp. 5.000.000- 10.000.000	27	24,11%
4	Rp. > 10.000.000	6	5,36%
Total		112	100 %

Tabel 4.6
Alamat Larissa Aesthetic Center Yogyakarta

No	Alamat Larissa Aesthetic Center	Jumlah Responden	Persentase
1	Larissa Jl. Magelang Km. 5	50	44,64%
2	Larissa Jl. C. Simanjuntak	48	42,86%
3	Larissa Galeria Mall	14	12,50%
Total		112	100%

Tabel 4.7
Frekuensi berkunjung konsumen

No	Frekuensi berkunjung	Jumlah	Presentase
1	< 2 kali	0	0%
2	2 kali	24	21,43%
3	3-5 kali	43	38,39%
4	5 kali	45	40,18%
Total		112	100%

KP15	Pearson Correlation	.005	.127	-.046	.183	.269**	.149	.068	.027	.014	.138	-.113	.138	.134	.099	1	.331**
	Sig. (2-tailed)	.955	.183	.633	.053	.004	.116	.478	.777	.885	.146	.237	.146	.160	.300		.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
KUALITAS_PELAYANA	Pearson Correlation	.395**	.443**	.407**	.419**	.573**	.497**	.400**	.378**	.240*	.507**	.451**	.634**	.474**	.613**	.331**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112

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

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

Uji Kualitas Instrumen
Lokasi
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.621	4

Correlations

		L1	L2	L3	L4	LOKASI
L1	Pearson Correlation	1	.275**	.352**	.229*	.680**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.015	.000
	N	112	112	112	112	112
L2	Pearson Correlation	.275**	1	.453**	.187*	.699**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.048	.000
	N	112	112	112	112	112
L3	Pearson Correlation	.352**	.453**	1	.338**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112
L4	Pearson Correlation	.229*	.187*	.338**	1	.649**
	Sig. (2-tailed)	.015	.048	.000		.000
	N	112	112	112	112	112
LOKASI	Pearson Correlation	.680**	.699**	.736**	.649**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112

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

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

SS18	Pearson																					
	Correlation	-.101	-.046	-.073	.016	-.043	.310**	.228*	.145	.063	.123	-.181	.063	.176	.200*	.184	.072	.223*	1	.299**	.039	.345**
	Sig. (2-tailed)	.289	.631	.442	.864	.655	.001	.016	.127	.511	.198	.056	.511	.063	.034	.053	.450	.018		.001	.684	.000
N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
SS19	Pearson																					
	Correlation	.065	.289**	.176	.203*	.215*	.122	.294**	.108	.099	.082	.057	.201*	.202*	.124	-.026	-.030	.015	.299**	1	.286**	.522**
	Sig. (2-tailed)	.496	.002	.063	.032	.023	.201	.002	.259	.298	.392	.547	.034	.033	.194	.784	.756	.874	.001		.002	.000
N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
SS20	Pearson																					
	Correlation	.243**	.204*	.050	.043	.179	.089	.014	.068	-.015	-.014	.084	.157	.038	.194*	-.045	.042	-.127	.039	.286**	1	.354**
	Sig. (2-tailed)	.010	.031	.603	.654	.059	.351	.884	.474	.877	.887	.379	.098	.689	.040	.640	.660	.182	.684	.002		.000
N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
SERVICE _SCAPE	Pearson																					
	Correlation	.301**	.381**	.335**	.353**	.433**	.357**	.453**	.384**	.428**	.266**	.345**	.306**	.338**	.337**	.393**	.221*	.332**	.345**	.522**	.354**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.001	.000	.000	.000	.019	.000	.000	.000	.000	
N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112

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

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

Uji Kualitas Instrumen
Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.658	4

Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	KEPUASAN_KONSUMEN
KK1	Pearson Correlation	1	.352**	.290**	.291**	.696**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.002	.000
	N	112	112	112	112	112
KK2	Pearson Correlation	.352**	1	.484**	.237*	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.012	.000
	N	112	112	112	112	112
KK3	Pearson Correlation	.290**	.484**	1	.291**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.002	.000
	N	112	112	112	112	112
KK4	Pearson Correlation	.291**	.237*	.291**	1	.637**
	Sig. (2-tailed)	.002	.012	.002		.000
	N	112	112	112	112	112
KEPUASAN_KONSUMEN	Pearson Correlation	.696**	.738**	.738**	.637**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112

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

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

LAMPIRAN 4

UJI ASUMSI KLASIK

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KUALITAS_PELAYANAN	.669	1.495
	LOKASI	.891	1.123
	SERVICE_SCAPE	.721	1.387

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.082	1.436		1.450	.150
	KUALITAS_PELAYANAN	-.017	.022	-.086	-.744	.458
	LOKASI	-.088	.062	-.143	-1.422	.158
	SERVICE_SCAPE	.016	.020	.088	.788	.432

Hasil uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	1,842 ^a

LAMPIRAN 5 :

HASIL REGRESI LINEAR BERGANDA

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.548	2.371		-1.075	.285
	KUALITAS_PELAYANAN	.102	.037	.259	2.752	.007
	LOKASI	.392	.102	.314	3.856	.000
	SERVICE_SCAPE	.083	.033	.228	2.512	.013

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102.790	3	34.263	20.373	.000 ^b
	Residual	181.638	108	1.682		
	Total	284.429	111			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), SERVICE_SCAPE, LOKASI, KUALITAS_PELAYANAN

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.548	2.371		-1.075	.285

KUALITAS_PELAYANAN	.102	.037	.259	2.752	.007
LOKASI	.392	.102	.314	3.856	.000
SERVICE_SCAPE	.083	.033	.228	2.512	.013

a. Dependent Variable: KEPUASAN_KONSUMEN

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.601 ^a	.361	.344	1.297	1.842

a. Predictors: (Constant), SERVICE_SCAPE, LOKASI, KUALITAS_PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN_KONSUMEN