

Lampiran 1 Kuesioner

1. Pengantar

Asalamu'alaikum Wr.Wb.

Nama : Dakha Wiseman Algifari

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Manajemen

NIM : 20140410160

Sedang melakukan penelitian yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO RITEL CARREFOUR DI YOGYAKARTA" untuk keperluan tersebut saya minta bantuan responden mahasiswa UMY yang pernah setidaknya 1 kali berbelanja di toko ritel Carrefour dalam 6 bulan terakhir untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar benarnya berdasarkan yang responden rasakan berkaitan dengan kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan, untuk waktu dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamual'ailaikum Wr.Wb.

Hormat saya

Dakha Wiseman Algifari

2. Petunjuk pengisian kuesioner

- a. Istilah jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang anda alami

Keterangan :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 =Setuju

5 = Sangat Setuju

- b. Jawaban dipilih dengan memberi tanda centang (√)
 c. Tidak boleh ada jawaban yang anda centang lebih dari satu

1. Identitas Responden

- a. Nama :.....
 b. Umur :.....Tahun
 c. Jenis Kelamin (L / P) :.....
 d. Fakultas.....

Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1	Toko ritel Carrefour memiliki peralatan dan teknologi yang terbaru					
2	Fasilitas fisik toko ritel Carrefour menarik					
3	Karyawan toko ritel Carrefour berpenampilan rapi					

4	Informasi tentang produk yang di jual di toko ritel Carrefour menarik (seperti famplet, brosur)					
Keandalan (<i>Reliability</i>)		1	2	3	4	5
1	Promosi yang di berikan oleh toko ritel Carrefour sesuai dengan apa yang di janjikan					
2	Bila pelanggan mengalami masalah toko ritel Carrefour akan membantu dengan sungguh sungguh					
3	Toko ritel Carrefour memberikan pelayanan yang baik sejak awal					
4	Pelayanan di toko ritel Carrefour selalu tepat waktu					
5	Pelayanan toko ritel Carrefour selalu memberikan struk pembayaran yang sesuai harga barang					
Ketanggapan (<i>responsivness</i>)		1	2	3	4	5
1	Pelayan toko ritel Carrefour membantu pelanggan untuk mencari barang yang ingin di beli					
2	Pelayan di toko ritel Carrefour cepat tanggap					
3	Pelayan toko ritel Carrefour selalu dapat membantu kapan pun pelanggannya membutuhkan					
4	Jajaran manajemen toko ritel Carrefour selalu bersedia membantu pelanggannya					
Jaminan (<i>Assurance</i>)		1	2	3	4	5
1	Prilaku karyawan toko ritel Carrefour dapat membuat pelanggan dapat mempercayainya					

2	Saya merasa nyaman dan aman berbelanja di toko ritel Carrefour					
3	Pelayan toko ritel Carrefour selalu bersikap sopan terhadap pelanggan					
4	Karyawan toko ritel Carrefour memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan pelanggan					
Empati (<i>Empathy</i>)		1	2	3	4	5
1	toko ritel Carrefour memberikan perhatian individual kepada pelanggannya					
2	Toko Ritel Carrefour memiliki jam buka dan tutup yang nyaman bagi pelanggannya					
3	Toko ritel Carrefour memiliki pelayan yang memberikan perhatian individu terhadap pelanggannya					
4	Toko ritel Carrefour selalu mengutamakan pelanggannya					
5	Karyawan toko ritel Carrefour selalu memperhatikan kebutuhan spesifik pelanggannya					

Kualitas Produk

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
1	Kinerja (<i>permormance</i>)	1	2	3	4	5
	Menurut saya produk yang di jual di toko ritel Carrefour mampu memberikan manfaat dari pengguna produk seperti yang diinginkan.					
2	Daya tahan (<i>durability</i>)	1	2	3	4	5

	Menurut saya produk yang di jual di toko ritel Carrefour mampu dijaga agar tetap steril sehingga keawetan serta daya tahan produk terjamin.					
3	Kesesuaian Dengan Spesifikasi (<i>conformance to specification</i>)	1	2	3	4	5
	Menurut saya produk yang di jual di toko ritel Carrefour sesuai dengan kebutuhan pelanggan.					
4	Fitur (<i>features</i>)	1	2	3	4	5
	Menurut saya produk yang di jual di toko ritel Carrefour memiliki fungsi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
5	Reliabilitas (<i>reliability</i>)	1	2	3	4	5
	Menurut saya produk yang di jual di toko ritel Carrefour memiliki daya tahan yang cukup baik					
6	Estetika (<i>aesthetic</i>)	1	2	3	4	5
	Menurut saya display produk di toko ritel Carrefour menarik dan mempermudah pelanggan mencari produk yang diinginkan					
7	Kesan kualitas (<i>percived quality</i>)	1	2	3	4	5
	Menurut saya produk yang di jual di toko ritel Carrefour merupakan terlihat berkualitas					

Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
1	Kepuasan produk	1	2	3	4	5

	Saya merasa puas dengan bermacam-macam produk yang di tawarkan di toko ritel Carrefour karena sesuai dengan harapan dan kebutuhan saya.					
2	Kepuasan pelayanan	1	2	3	4	5
	Saya merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai toko ritel Carrefour karena mereka melayani dengan sangat baik dan bersahabat.					
3	Kepuasan terhadap manfaat produk yang dibeli	1	2	3	4	5
	Saya merasa puas dengan produk yang di jual di toko ritel Carrefour karena sesuai kebutuhan dan bermanfaat bagi saya.					

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

	Pela yana n1	Pela yana n2	Pela yana n3	Pela yana n4	Pela yana n5	Pela yana n6	Pela yana n7	Pela yana n8	Pela yana n9	Plya nan 10	Plya nan1 1	Plya nan1 2	Plya nan1 3	Plya nan1 4	Plya nan1 5	Plya nan1 6	Plya nan1 7	Pelay anan1 8	Pela yana n19	Pela yana n20	Pela yana n21	Pela yana n22	Pela yan an	
Pelayanan1	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N	1 138	.374 ** 138	.440 ** 138	.358 ** 138	.342 ** 138	.301 ** 138	.246 ** 138	.309 ** 138	.329 ** 138	.355 ** 138	.360 ** 138	.324* * 138	.228 ** 138	.274 ** 138	.269* * 138	.316 ** 138	.185 * 138	.389** ** 138	.217 * 138	.255 ** 138	.194 * 138	.315 ** 138	.539 ** 138
Pelayanan2	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N	.374 ** 138	1 138	.369 ** 138	.314 ** 138	.393 ** 138	.239 ** 138	.420 ** 138	.492 ** 138	.356 ** 138	.392 ** 138	.380 ** 138	.393* * 138	.420 ** 138	.452 ** 138	.368* * 138	.223 ** 138	.338 ** 138	.476** ** 138	.331 ** 138	.340 ** 138	.368 ** 138	.437 ** 138	.656 ** 138
Pelayanan3	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N	.440 ** 138	.369 ** 138	1 138	.394 ** 138	.303 ** 138	.386 ** 138	.544 ** 138	.352 ** 138	.396 ** 138	.399 ** 138	.413 ** 138	.454* * 138	.390 ** 138	.389 ** 138	.403* * 138	.360 ** 138	.353 ** 138	.460** ** 138	.316 ** 138	.275 ** 138	.423 ** 138	.374 ** 138	.676 ** 138
Pelayanan4	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N	.358 ** 138	.314 ** 138	.394 ** 138	1 138	.392 ** 138	.487 ** 138	.427 ** 138	.492 ** 138	.437 ** 138	.415 ** 138	.413 ** 138	.401* * 138	.419 ** 138	.265 ** 138	.429* * 138	.420 ** 138	.306 ** 138	.497** ** 138	.458 ** 138	.281 ** 138	.438 ** 138	.404 ** 138	.689 ** 138
Pelayanan5	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N	.342 ** 138	.393 ** 138	.303 ** 138	.392 ** 138	1 138	.329 ** 138	.434 ** 138	.428 ** 138	.363 ** 138	.473 ** 138	.335 ** 138	.460* * 138	.199 * 138	.353 ** 138	.311* * 138	.289 ** 138	.187 * 138	.349** ** 138	.282 ** 138	.301 ** 138	.429 ** 138	.325 ** 138	.600 ** 138

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk

Correlations

		Produk1	Produk2	Produk3	Produk4	Produk5	Produk6	Produk7	Produk
Produk1	Pearson Correlation	1	.439**	.523**	.546**	.454**	.507**	.531**	.764**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138
Produk2	Pearson Correlation	.439**	1	.463**	.445**	.517**	.461**	.437**	.717**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138
Produk3	Pearson Correlation	.523**	.463**	1	.467**	.528**	.553**	.496**	.772**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138
Produk4	Pearson Correlation	.546**	.445**	.467**	1	.495**	.429**	.437**	.725**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138
Produk5	Pearson Correlation	.454**	.517**	.528**	.495**	1	.529**	.504**	.766**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138
Produk6	Pearson Correlation	.507**	.461**	.553**	.429**	.529**	1	.495**	.757**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138
Produk7	Pearson Correlation	.531**	.437**	.496**	.437**	.504**	.495**	1	.743**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138
Produk	Pearson Correlation	.764**	.717**	.772**	.725**	.766**	.757**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138	138	138

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

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Kepuasan1	Kepuasan2	Kepuasan3	Kepuasan
Kepuasan1	Pearson Correlation	1	.359**	.440**	.738**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	138	138	138	138
Kepuasan2	Pearson Correlation	.359**	1	.467**	.797**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	138	138	138	138
Kepuasan3	Pearson Correlation	.440**	.467**	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	138	138	138	138
Kepuasan	Pearson Correlation	.738**	.797**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138

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

Hasil Uji Regresi Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	22

Hasil Uji Regresi Variabel Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,870	7

Hasil Uji Regresi Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,685	3

Lampiran 3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Uji F, Uji t

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 ^a	.620	.615	.984

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

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	213.423	2	106.712	110.296	.000 ^b
	Residual	130.613	135	.968		
	Total	344.036	137			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.208	.754		-.275	.784
	Kualitas Pelayanan	.090	.015	.498	5.839	.000
	Kualitas Produk	.153	.039	.334	3.913	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen