

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

AssalamualaikumWr.Wb Saya Fitriasaki mahasiswa Jurusan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian untuk menyusun tugas akhir (Skripsi) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat KepuasanTerhadapTirta UMY”. Saya mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berpartisipasi menjadi responden dengan mengisi kuisisioner ini. Identitas dan jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Saudara/I dijamin kerahasiannya dan tidak akan disebarluaskan. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I akan sangat penting untuk saya dalam menyelesaikan tugasakhir (Skripsi) dan semoga berguna bagi Tirta UMY. Atas perhatian dan kesediannya, saya ucapkan terimakasih.

WassalamualaikumWr.Wb

INDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
3. JenisKelamin : a. laki-laki b. Perempuan
4. Pengeluaranperbulan: : a. < Rp.1.000.000
 b. Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
 c. Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
 d. Rp. 3.000.000-Rp.4.000.000
 e. Rp. 4.000.000-Rp.5.000.000
 f. > Rp.5.000.000

A. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Saudara dimohon kesediaannya untuk mengisi kolom disebelah kanan dengan member tanda (√) untuk pernyataan yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i. Tidak ada jawaban salah atau benar dalam pengisian kuisisioner ini dan karenanya kami mengharapkan agar Bapak/Ibu/Saudara/I mengisinya sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya.

Keterangan:

- SP : Sangat Puas
 P : Puas
 KP :Kurang Puas
 TP :Tidak Puas
 STP :Sangat Tidak Puas

B. Pertanyaan Utama

1. Kualitas Produk

Kualitas produk mencakup kemasan, warna, harga, kualitas, merek, pelayanan dan reputasi penjual Tirta UMY.

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan				
	SP	P	KP	TP	STP
KualitasProduk					
1. Seberapa puaskah Tirta UMY sebagai air mineral yang berkualitas					
2. Seberapa puaskah Tirta UMY sebagai air mineral yang bersih & jernih					
3. Seberapa puaskah Tirta UMY memiliki kemasan yang menarik					
4. Seberapa puaskah Tirta UMY memiliki bentuk wadah yang menarik					

2. Harga

Harga merupakan sejumlah nilai yang dibebankan kepada konsumen atas produksi produk Tirta UMY.

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan				
	SP	P	KP	TP	STP
Harga					
1. Seberapa puaskah bilamana harga Tirta UMY terjangkau					
2. Seberapa puaskah bilamana harga Tirta UMY lebih murah dibandingkan dengan merek sejenis lainnya					
3. Seberapa puaskah bilamana biaya yang anda keluarkan untuk produk Tirta UMY sebanding dengan kualitas layanan yang anda dapatkan					
4. Seberapa puaskah bilamana harga produk Tirta UMY sesuai manfaat yang didapat					

3. Kualitas Pelayanan

Sebuah kondisi yang menggambarkan perbandingan antara harapan dan reaksi tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja.

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan				
	SP	P	KP	TP	STP
1. Seberapa puaskah keberadaan pusat layanan pelanggan Tirta UMY					
2. Seberapa puaskah atas kinerja pusat layanan pelanggan Tirta UMY					
3. Seberapa puaskah keahlian dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan Tirta UMY					
4. Seberapa puaskah pelayanan yang cepat oleh karyawan kepada para pelanggan					

4. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah kesan yang dirasakan oleh konsumen menggunakan sebuah produk/jasa.

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan				
	SP	P	KP	TP	STP
1. Seberapa puaskah produk Tirta UMY					
2. Seberapa puaskah harga yang ditetapkan oleh Tirta UMY					
3. Seberapa puaskah pelayanan yang diberikan Tirta UMY					
4. Seberapa puaskah produk Tirta UMY sesuai dengan selera saya					

Lampiran 2: Tabulasi Data Responden (Tingkat Kepuasan)

Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Produk

Kualitas Produk				
1	2	3	4	X1
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
4	5	5	5	19
2	2	1	1	6
4	4	3	3	14
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
2	3	3	3	11
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
5	4	4	4	17
3	4	3	3	13
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
3	3	3	3	12
4	4	5	5	18
3	3	3	3	12
4	4	3	3	14
3	4	4	4	15

Kualitas Produk				
1	2	3	4	X1
4	4	4	4	16
2	3	4	4	13
3	4	3	4	14
2	2	3	4	11
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
2	3	4	5	14
4	4	3	4	15
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	1	4	4	12
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	3	5	5	16
4	5	5	5	19
4	4	2	4	14
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
2	4	3	4	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	2	3	11
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
5	5	5	2	17
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16

Kualitas Produk				
1	2	3	4	X1
3	4	1	1	9
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	3	3	14
1	2	1	3	7
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	3	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
4	4	5	4	17
4	3	3	2	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	5	5	17
4	4	3	3	14
4	4	2	3	13

Jawaban Responden Untuk Variabel Harga

Harga				
1	2	3	4	X2
4	4	3	5	16
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	5	5	5	19
2	2	1	1	6
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	3	4	3	14
4	3	4	3	14
5	5	3	4	17
4	5	4	4	17
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
3	2	2	3	10
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	3	3	3	13
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
5	4	4	5	18
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
5	5	3	4	17
4	5	5	4	18

Harga				
1	2	3	4	X2
4	4	3	4	15
3	4	4	4	15
3	2	3	3	11
4	3	4	4	15
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	2	3	11
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	1	3	12
4	3	4	4	15
5	5	3	4	17
4	3	4	4	15
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
2	1	3	4	10
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
5	5	4	5	19
4	4	3	4	15
4	3	4	4	15
2	3	3	3	11
3	3	2	2	10
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
2	4	2	3	11
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
5	5	5	4	19
4	5	4	4	17
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	3	3	15

Harga				
1	2	3	4	X2
4	4	4	4	16
4	5	3	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
4	3	3	3	13
3	5	4	4	16
4	3	2	2	11
4	3	3	3	13
5	5	5	4	19
4	5	3	3	15
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
3	3	3	5	14
5	5	4	5	19
4	3	4	5	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
3	3	3	4	13

Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan				
1	2	3	4	X3
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
2	3	2	2	9
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	3	16
4	4	5	3	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	4	3	4	15
2	2	2	3	9
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	3	5	5	17
4	4	5	4	17

Kualitas Pelayanan				
1	2	3	4	X3
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
3	3	2	3	11
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
2	3	5	4	14
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
1	3	5	3	12
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
2	2	2	2	8
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	3	4	5	16
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
3	2	2	2	9
4	4	3	3	14
3	3	4	4	14
5	4	5	5	19

Kualitas Pelayanan				
1	2	3	4	X3
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	2	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
1	2	2	2	7
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
5	4	4	5	18
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
4	4	5	3	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	5	4	5	19
4	4	3	4	15
4	4	3	4	15

Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konumen				
1	2	3	4	Y
3	5	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
4	4	4	5	17
1	1	1	1	4
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	3	15
4	4	3	4	15
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
3	3	3	2	11
4	4	4	4	16
3	3	2	3	11
5	5	4	4	18
4	4	4	3	15
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
2	2	3	2	9
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
3	3	3	3	12
3	3	4	2	12
4	4	4	5	17
4	5	4	4	17

Kepuasan Konumen					
1	2	3	4	Y	
4	4	4	4	4	16
3	3	4	2	12	12
3	3	3	3	12	12
5	4	4	4	17	17
5	5	5	5	20	20
4	4	4	3	15	15
4	4	4	3	15	15
3	3	3	3	12	12
4	4	4	4	16	16
4	4	4	4	16	16
4	4	4	4	16	16
3	3	3	3	12	12
1	4	4	5	14	14
5	4	4	4	17	17
3	3	3	3	12	12
4	4	4	4	16	16
4	5	5	3	17	17
4	4	4	4	16	16
4	2	5	4	15	15
4	4	4	4	16	16
3	4	4	4	15	15
5	5	5	5	20	20
4	4	4	4	16	16
4	4	4	4	16	16
4	4	4	4	16	16
2	2	2	2	8	8
4	4	4	4	16	16
4	4	4	4	16	16
2	1	3	2	8	8
4	3	4	4	15	15
4	4	4	4	16	16
5	5	5	5	20	20
5	4	5	4	18	18
5	5	5	5	20	20
4	4	4	4	16	16
3	3	2	2	10	10
3	4	4	4	15	15
4	4	4	4	16	16
3	3	3	3	12	12

Kepuasan Konumen				
1	2	3	4	Y
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
2	2	2	1	7
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
3	2	2	3	10
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16

Lampiran 3: Karakteristik Responden

No	Umur Responden (Tahun)	Frekuensi	Persentase (100%)
1	16 – 20	13	13
2	21 – 25	87	87
	Total	100	100.0

No	Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase (100%)
1	Laki-laki	40	40
2	Perempuan	60	60
	Total	100	100.0

No	Pengeluaran Perbulan Responden	Frekuensi	Persentase (100%)
1	< Rp. 1.000.000	56	56
2	Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000	21	21
3	Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000	15	15
4	Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000	2	2
5	Rp. 4.000.000 – Rp. 5.000.000	1	1
6	>Rp. 5.000.000	5	5
	Total	100	100.0

Lampiran 4: Hasil Validitas

Variabel	Butir	Nilai KMO	Keterangan
Kualitas Produk	1	0.812	Valid
	2	0.772	Valid
	3	0.897	Valid
	4	0.863	Valid
Harga	1	0.882	Valid
	2	0.848	Valid
	3	0.930	Valid
	4	0.941	Valid
Kualitas Pelayanan	1	0.906	Valid
	2	0.881	Valid
	3	0.895	Valid
	4	0.888	Valid
Kepuasan Konsumen	1	0.904	Valid
	2	0.957	Valid
	3	0.903	Valid
	4	0.898	Valid

Lampiran 5: Hasil Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Produk	0,943	0.6	Reliabel
Harga	0,942	0.6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,942	0.6	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,940	0.6	Reliabel

Lampiran 6: Hasil Statistik Deskriptif Variabel

Uji Deskriptif Variabel Kualitas Produk

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean
KP1	100	1	5	3.72
KP2	100	1	5	3.92
KP3	100	1	5	3.78
KP4	100	1	5	3.86
Rata-rata				3.82

Uji Deskriptif Variabel Kualitas Harga

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean
H1	100	2	5	3.98
H2	100	1	5	3.9
H3	100	1	5	3.73
H4	100	1	5	3.9
Rata-rata				3.88

Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean
KPR1	100	1	5	3.82
KPR2	100	2	5	3.84
KPR3	100	2	5	3.86
KPR4	100	2	5	3.89
Rata-rata				3.85

Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean
Y1	100	1	5	3.76
Y2	100	1	5	3.79
Y3	100	1	5	3.84
Y4	100	1	5	3.67
Rata-rata				3.77

Lampiran 7: Hasil Uji Normalitas

Model	<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Simpulan
<i>Unstandardized Residual</i>	1.271	0.079	Data Berdistribusi Normal

Lampiran 8: Hasil Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Produk	0.579	1.726
	Harga	0.455	2.196
	Kualitas Pelayanan	0.489	2.046

Lampiran 9: Uji Heterokedastisitas

Model	t	Sig.
(Constant)	1.904	.060
Kualitas Produk	-1.817	.072
Harga	.630	.530
Kualitas Pelayanan	-.884	.379

Lampiran 10: Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.429	1.026		-1.392	.167
	Kualitas Produk	.463	.075	.426	6.157	.000
	Harga	.241	.083	.228	2.921	.004
	Kualitas Pelayanan	.368	.083	.334	4.433	.000


Lampiran 11: Uji Simultan F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	567.422	3	189.141	88.050	.000 ^b
	Residual	206.218	96	2.148		
	Total	773.640	99			

Lampiran 12: Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 ^a	.733	.725	1.46564

Lampiran 13: Hasil Turnitin


 **PERPUSTAKAAN**
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No: 29/1/ee/XII.2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

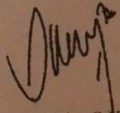
Nama : FITRIASARI
NIM : 20160430303
Prodi : Ekonomi/FEB
Judul : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TIRTA UMY**
Dosen Pembimbing : Dr. Dimas Bagus Wiranata Kusuma, SE., M.Ec., CIB., CRM., CRP.

**Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 9%.
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.**

Mengetahui
Ka. Ur. Pengelolaan


Laela Niswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 2/3/2020
yang melaksanakan pengecekan


Ikram Al- Zein, S.Kom.I