

## **Lampiran 1**

### **Kuesioner Penelitian**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING  
DI *MAXX COFFEE* YOGYAKARTA**

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat, saya :

Nama : Muhammad Ziadi

NIM : 20120410054

Memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas partisipasi saudara/i dalam mengisi daftar pertanyaan/kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Muhammad ziadi

**Petunjuk pengisian:**

Pada pertanyaan di bawah ini, Anda dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan/ kondisi yang sebenarnya.

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia saat ini : (pilih salah satu di bawah ini)
  - a. <17 thn d. 41 thn - 50 thn
  - b. 17 thn – 30 thn e. >50 thn
  - c. 31 thn – 40 thn
3. Pendidikan terakhir : (pilih salah satu di bawah ini)
  - a. SD d. Diploma
  - b. SMP e. S1
  - c. SMA f. S2/S3
4. Pekerjaan saat ini : (pilih salah satu di bawah ini)
  - a. PNS b. TNI/POLRI
  - c. Peg. Swasta d. wiraswasta
  - e. Mahasiswa f. Lain- lain:.....
5. Sudah berapa kali membeli produk *Maxx Coffee*: (pilih salah satu di bawah ini)
  - a. 1
  - b. 2
  - c. 3
  - d. 4
  - e. >5

**Petunjuk pengisian**

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurutu Anda paling sesuai dengan kondisi yang Anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (√) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju). Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:

- |     |                       |            |
|-----|-----------------------|------------|
| SS  | : Sangat Setuju       | nilainya 5 |
| S   | : Setuju              | nilainya 4 |
| N   | : Netral              | nilainya 3 |
| TS  | : Kurang setuju       | nilainya 2 |
| STS | : Sangat tidak setuju | nilainya 1 |

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Variabel Loyalitas Konsumen</b>						
<b>Kesetiaan pada suatu penyedia layanan tertentu</b>						
1	Saya tidak akan beralih ke produk lain selain produk <i>Maxx Coffee</i>					
2	Saya akan kembali mengunjungi <i>Maxx Coffee</i> dalam waktu dekat					
<b>Merekomendasikan produk pada orang lain</b>						
3	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain/keluarga saya untuk membeli produk <i>Maxx Coffee</i>					
4	Saya akan mengajak orang lain/keluarga saya untuk membeli produk <i>Maxx Coffee</i>					
<b>Kesesuaian dengan Penggunaan produk</b>						
5	kualitas produk yang ditawarkan oleh <i>Maxx Coffee</i> sudah sesuai dengan keinginan					
6	Saya senang meminum produk <i>Maxx Coffee</i>					
7	Saya merasa puas dengan produk <i>Maxx Coffee</i>					
<b>Variabel Kepuasan Konsumen</b>						
<b>Konfirmasi Harapan</b>						
8	Bahan yang dipakai sudah sesuai dengan standard harapan bapak/ibu/saudara					
9	Saya mengharapkan adanya variasi <i>Maxx Coffee</i>					
10	<i>Maxx Coffee</i> Harus tetap dapat menjaga kualitas produknya					
<b>Pembelian Ulang</b>						
11	Saya akan kembali konsisten menikmati produk <i>Maxx Coffee</i> Yogyakarta					
12	Saya saat sebelum berbelanja di <i>Maxx Coffee</i> selalu membandingkan dulu kualitas merk lain dengan produk buatan <i>Maxx Coffee</i>					
13	Saya membeli produk <i>Maxx Coffee</i> secara berulang					
<b>Ketidakpuasan Konsumen</b>						
14	Saya akan melakukan komplain apabila tidak puas dengan produk <i>Maxx Coffee</i>					
15	<i>Maxx Coffee</i> memberikan garansi terhadap produk-produknya					
<b>Variabel Kualitas Produk</b>						
<b>Keistimewaan</b>						
16	Saya merasa layanan yang diberikan <i>Maxx Coffee</i> sudah baik					

17	Loket pembayaran yang tidak begitu jauh sehingga memudahkan konsumen dalam pembayaran					
18	Saya merasa nyaman dengan suasana saat berada di <i>Maxx Coffee</i>					
19	Saya merasa kualitas produk <i>Maxx Coffee</i> sudah baik					
<b>Kesesuaian</b>						
20	Pelayanan <i>Maxx Coffee</i> yang saya rasakan selalu ada peningkatan					
21	Harga produk yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas produk					
<b>Estetika</b>						
22	Produk yang dihasilkan <i>Maxx Coffee</i> sudah sesuai dengan standar kelayakan produk					
23	Aroma dan rasa kopi yang disajikan <i>Maxx Coffee</i> berbeda dengan produk lain					
24	Produk <i>Maxx Coffee</i> memiliki keindahan tersendiri					
<b>Kualitas yang dipersepsikan</b>						
25	Saya merasa tidak ada keluhan selama meminum produk <i>Maxx Coffee</i>					
26	Informasi produk yang disampaikan sesuai dengan kualitas produk					
27	Saya merasa mudah dalam memperoleh pelayanan dari pihak <i>Maxx Coffee</i>					

## LAMPIRAN

### 1. Kualitas produk uji validitas

#### Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KPT
KP1	Pearson Correlation	1	.459**	.428**	.319**	.441**	.253**	.290**	.185	.197*	.272**	.150	.219*	.611**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.008	.002	.056	.041	.004	.122	.023	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KP2	Pearson Correlation	.459**	1	.315**	.233	.358**	.121	.270**	.245	.058	.155	.255**	.353**	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.015	.000	.212	.005	.010	.552	.110	.008	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KP3	Pearson Correlation	.428**	.315**	1	.453**	.359**	.204	.382**	.265**	.243	.302**	.284**	.324**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.034	.000	.006	.011	.001	.003	.001	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KP4	Pearson Correlation	.319**	.233	.453**	1	.470**	.239	.218	.206	.258**	.193	.227	.317**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.001	.015	.000		.000	.013	.023	.033	.007	.045	.018	.001	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KP5	Pearson Correlation	.441**	.358**	.359**	.470**	1	.247**	.170	.172	.173	.066	.182	.172	.558**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.010	.079	.075	.074	.500	.060	.076	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KP6	Pearson Correlation	.253**	.121	.204	.239	.247**	1	.363**	.342**	.222	.301**	-.102	.076	.483**
	Sig. (2-tailed)	.008	.212	.034	.013	.010		.000	.000	.021	.002	.295	.432	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KP7	Pearson Correlation	.290**	.270**	.382**	.218	.170	.363**	1	.382**	.023	.300**	.196	.336**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.000	.023	.079	.000		.000	.811	.002	.043	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KP8	Pearson Correlation	.185	.245	.265**	.206	.172	.342**	.382**	1	.174	.351**	.280**	.421**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.056	.010	.006	.033	.075	.000	.000		.071	.000	.003	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KP9	Pearson Correlation	.197*	.058	.243	.258**	.173	.222	.023	.174	1	.354**	.291**	.250*	.484**
	Sig. (2-tailed)	.041	.552	.011	.007	.074	.021	.811	.071		.000	.002	.009	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KP10	Pearson Correlation	.272**	.155	.302**	.193	.066	.301**	.300**	.351**	.354**	1	.308**	.496**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.004	.110	.001	.045	.500	.002	.002	.000	.000		.001	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KP11	Pearson Correlation	.150	.255**	.284**	.227	.182	-.102	.196	.280**	.291**	.308**	1	.480**	.510**
	Sig. (2-tailed)	.122	.008	.003	.018	.060	.295	.043	.003	.002	.001		.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KP12	Pearson Correlation	.219*	.353**	.324**	.317**	.172	.076	.336**	.421**	.250**	.496**	.480**	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	.023	.000	.001	.001	.076	.432	.000	.000	.009	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KPT	Pearson Correlation	.611**	.545**	.670**	.610**	.558**	.483**	.569**	.592**	.484**	.592**	.510**	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

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

## 2. Kualitas produk uji reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	13

## 3. Kepuasan konsumen uji validitas

### Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KKT
KK1	Pearson Correlation	1	.257**	.429**	.301**	-.018	.062	.211*	.060	.535**
	Sig. (2-tailed)		.007	.000	.002	.853	.526	.028	.538	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KK2	Pearson Correlation	.257**	1	.470**	.216*	-.021	.020	.124	.059	.509**
	Sig. (2-tailed)	.007		.000	.025	.829	.840	.203	.547	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KK3	Pearson Correlation	.429**	.470**	1	.351**	-.012	.078	.206*	.178	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.902	.420	.032	.066	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KK4	Pearson Correlation	.301**	.216*	.351**	1	.340**	.268**	.227*	.160	.651**
	Sig. (2-tailed)	.002	.025	.000		.000	.005	.018	.098	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KK5	Pearson Correlation	-.018	-.021	-.012	.340**	1	.415**	.303**	.157	.475**
	Sig. (2-tailed)	.853	.829	.902	.000		.000	.001	.104	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KK6	Pearson Correlation	.062	.020	.078	.268**	.415**	1	.368**	.253**	.539**
	Sig. (2-tailed)	.526	.840	.420	.005	.000		.000	.008	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KK7	Pearson Correlation	.211*	.124	.206*	.227*	.303**	.368**	1	.297**	.594**
	Sig. (2-tailed)	.028	.203	.032	.018	.001	.000		.002	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KK8	Pearson Correlation	.060	.059	.178	.160	.157	.253**	.297**	1	.481**
	Sig. (2-tailed)	.538	.547	.066	.098	.104	.008	.002		.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
KKT	Pearson Correlation	.535**	.509**	.629**	.651**	.475**	.539**	.594**	.481**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

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

## 4. Kepuasan konsumen uji reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	9

## 5. Loyalitas konsumen uji validitas

### Correlations

		LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6	LK7	LKT
LK1	Pearson Correlation	1	.352**	.199	.100	.071	.100	.176	.532**
	Sig. (2-tailed)		.000	.038	.300	.461	.299	.067	.000
	N	109	109	109	109	109	109	109	109
LK2	Pearson Correlation	.352**	1	.401**	.335**	.131	.234*	.402**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.175	.014	.000	.000
	N	109	109	109	109	109	109	109	109
LK3	Pearson Correlation	.199	.401**	1	.274**	-.002	.279**	.253**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.038	.000		.004	.981	.003	.008	.000
	N	109	109	109	109	109	109	109	109
LK4	Pearson Correlation	.100	.335**	.274**	1	.417**	.415**	.179	.657**
	Sig. (2-tailed)	.300	.000	.004		.000	.000	.062	.000
	N	109	109	109	109	109	109	109	109
LK5	Pearson Correlation	.071	.131	-.002	.417**	1	.233*	-.017	.446**
	Sig. (2-tailed)	.461	.175	.981	.000		.015	.861	.000
	N	109	109	109	109	109	109	109	109
LK6	Pearson Correlation	.100	.234*	.279**	.415**	.233*	1	.116	.579**
	Sig. (2-tailed)	.299	.014	.003	.000	.015		.229	.000
	N	109	109	109	109	109	109	109	109
LK7	Pearson Correlation	.176	.402**	.253**	.179	-.017	.116	1	.510**
	Sig. (2-tailed)	.067	.000	.008	.062	.861	.229		.000
	N	109	109	109	109	109	109	109	109
LKT	Pearson Correlation	.532**	.721**	.587**	.657**	.446**	.579**	.510**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	109	109	109	109	109	109	109	109

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

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

## 6. Loyalitas konsumen uji reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	8

**Hasil hipotesis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen uji R**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.457 <sup>a</sup>	.208	.201	3.027

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Uji t pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.464	2.723		6.413	.000
	Kualitas Produk	.303	.057	.457	5.283	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen uji R**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.451 <sup>a</sup>	.203	.196	2.507

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen

b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen



### Uji t pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.965	2.286		6.983	.000
	Kepuasan Konsumen	.372	.072	.451	5.200	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

### pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen uji R

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.337 <sup>a</sup>	.113	.105	2.645

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

### Uji t pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.082	2.379		8.021	.000
	Kualitas Produk	.184	.050	.337	3.680	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

## VARIABEL *INTERVENING*

### PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SBAGAI VARIBEL *INTERVENING*

#### Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.082	2.379		8.021	.000
Kualitas Produk	.184	.050	.337	3.680	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

#### Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.464	2.723		6.413	.000
Kualitas Produk	.303	.057	.457	5.283	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Perkalian nilai standard beta ( KP terhadap LK 0,337 x 0,457 KP terhadap KK= 0,154 ). Dari hasil perkalian diatas variabel intervening diatas tidak terbukti berperan.