

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:
Saudara/i Responden
ditempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan studi program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Circle K di Yogyakarta”** maka Saya mohon kesediaan dari Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner penelitian ini.

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat dan oleh karena itu dimohon kesediaannya untuk mengisi/menjawab kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan sebenar-benarnya. Jawaban yang Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas kerjasama yang baik dan kesungguhan Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, diucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Sinung Sudrajad

Keterangan: Lingkari jawaban anda

1. Jika jawaban anda adalah "YA" maka lanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.
2. Jika jawaban anda adalah "TIDAK" maka anda tidak perlu melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.

Pertanyaan :

Apakah Anda Konsumen Circle K di Yogyakarta yang pernah membeli 3 kali dalam 1 bulan?

Jawaban	
YA	TIDAK

Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

Petunjuk pengisian dalam kuesioner ini yaitu:

Pilihlah jawaban yang paling tepat menurut anda. Berikan tanda \surd (*check*) pada kolom pilihan anda.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

DAFTAR PERTANYAAN

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
KUALITAS PELAYANAN						
1	Circle K memiliki kualitas lengkap, nyaman, bersih dan tertata dengan baik					
2	Circle K memiliki karyawan berpenampilan rapi, bersih, dan menarik					
3	Kemauan dan kejujuran karyawan Circle K dalam melayani pelanggan.					
4	Prosedur pengurusan dan transaksi lainnya akurat, cepat dan tepat					
5	Karyawan Circle K tanggap menjawab pertanyaan pelanggan					
6	Karyawan Circle K menangani masalah atau keluhan yang dialami pelanggan secara tepat.					
7	Karyawan Circle K memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan secara tepat					
8	Karyawan Circle K merespon permintaan pelanggan secara tepat dan cepat					
9	Karyawan Circle K mampu meyakinkan pelanggan terhadap keamanan Circle K					
10	Circle K mempunyai karyawan yang memiliki kompetensi dan professional dalam melayani pelanggan					
11	Karyawan Circle K mampu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan					
12	Karyawan Circle K mampu berkomunikasi dengan baik					

HARGA						
1	Harga yang ditawarkan Circle K sangat terjangkau.					
2	Harga di Circle K lebih murah dari tempat lain.					
3	Circle K mengambil keuntungan sewajarnya.					
4	Circle K sering memberikan diskon					
KEPUASAN PELANGGAN						
1	Saya merasa mendapatkan manfaat sesuai dengan harapan pelanggan					
2	Saya merasa Circle K memberikan jaminan atas kualitas yang diberikan					
3	Kepercayaan pelanggan Circle K karena pelayanan.					
4	Pelayanan Circle K dalam 24 jam sangat membantu pelanggan.					
5	Barang yang disediakan oleh Circle K berkualitas.					
6	Keamanan pelanggan dalam membeli di Circle K.					
7	Kebersihan sangat diutamakan.					
LOYALITAS PELANGGAN						
1	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain					
2	Saya akan menyatakan hal-hal positif kepada teman-teman					
3	Saya tidak terpengaruh oleh bujukan toko lain untuk berpindah membeli selain di Circle K.					
4	Saya mengajak orang lain untuk membeli di Circle K					
5	Saya menganggarkan biaya untuk membeli ulang di Circle K					
Sumber: I WAYAN SUDASTRA, Mahasiswa Magister Manajemen konsentrasi Pemasaran Universitas Udayana (UNUD)						

SAMPLE KECIL

Uji validitas dan reliabilitas kualitas pelayanan (X1)

Correlations

		Correlations												
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	X1_12	totalX1
X1_1	Pearson Correlation	1	.818**	.591**	.629**	.582**	.546**	.591**	.585**	.623**	.579**	.566**	.534**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1_2	Pearson Correlation	.818**	1	.659**	.843**	.788**	.784**	.761**	.687**	.676**	.709**	.683**	.702**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1_3	Pearson Correlation	.591**	.659**	1	.619**	.599**	.477**	.626**	.569**	.427**	.468**	.396*	.502**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.004	.000	.000	.011	.005	.019	.002	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1_4	Pearson Correlation	.629**	.843**	.619**	1	.792**	.751**	.646**	.545**	.493**	.536**	.485**	.715**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.003	.001	.003	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1_5	Pearson Correlation	.582**	.788**	.599**	.792**	1	.879**	.849**	.693**	.612**	.724**	.662**	.667**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1_6	Pearson Correlation	.546**	.784**	.477**	.751**	.879**	1	.842**	.720**	.675**	.716**	.661**	.671**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.004	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1_7	Pearson Correlation	.591**	.761**	.626**	.646**	.849**	.842**	1	.777**	.636**	.639**	.656**	.626**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1_8	Pearson Correlation	.585**	.687**	.569**	.545**	.693**	.720**	.777**	1	.656**	.713**	.573**	.585**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1_9	Pearson Correlation	.623**	.676**	.427**	.493**	.612**	.675**	.636**	.656**	1	.884**	.777**	.633**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.011	.003	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1_10	Pearson Correlation	.579**	.709**	.468**	.536**	.724**	.716**	.639**	.713**	.884**	1	.793**	.597**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1_11	Pearson Correlation	.566**	.683**	.396*	.485**	.662**	.661**	.656**	.573**	.777**	.793**	1	.432**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.019	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.010	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1_12	Pearson Correlation	.534**	.702**	.502**	.715**	.667**	.671**	.626**	.585**	.633**	.597**	.432**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010		.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
totalX1	Pearson Correlation	.769**	.922**	.704**	.820**	.901**	.887**	.881**	.819**	.806**	.836**	.767**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	12

Uji validitas dan reliabilitas harga (X2) Correlations

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	totalX2
X2_1	Pearson Correlation	1	.755**	.759**	.696**	.888**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35
X2_2	Pearson Correlation	.755**	1	.743**	.823**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35
X2_3	Pearson Correlation	.759**	.743**	1	.728**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	35	35	35	35	35
X2_4	Pearson Correlation	.696**	.823**	.728**	1	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	35	35	35	35	35
totalX2	Pearson Correlation	.888**	.922**	.899**	.898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	4

Uji validitas dan reliabilitas kepuasan (Y1) Correlations

		Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y1_4	Y1_5	Y1_6	Y1_7	totalY1
Y1_1	Pearson Correlation	1	.640**	.832**	.831**	.804**	.664**	.596**	.884**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1_2	Pearson Correlation	.640**	1	.727**	.637**	.622**	.767**	.703**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1_3	Pearson Correlation	.832**	.727**	1	.784**	.833**	.686**	.607**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1_4	Pearson Correlation	.831**	.637**	.784**	1	.862**	.739**	.644**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1_5	Pearson Correlation	.804**	.622**	.833**	.862**	1	.762**	.661**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1_6	Pearson Correlation	.664**	.767**	.686**	.739**	.762**	1	.746**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1_7	Pearson Correlation	.596**	.703**	.607**	.644**	.661**	.746**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
totalY1	Pearson Correlation	.884**	.829**	.895**	.905**	.911**	.878**	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	7

Uji validitas dan reliabilitas kualitas loyalitas (Y2) Correlations

Correlations

		Y2_1	Y2_2	Y2_3	Y2_4	Y2_5	totalY2
Y2_1	Pearson Correlation	1	.677**	.628**	.739**	.675**	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Y2_2	Pearson Correlation	.677**	1	.628**	.609**	.564**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Y2_3	Pearson Correlation	.628**	.628**	1	.497**	.523**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.001	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Y2_4	Pearson Correlation	.739**	.609**	.497**	1	.654**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002		.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Y2_5	Pearson Correlation	.675**	.564**	.523**	.654**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000
	N	35	35	35	35	35	35
totalY2	Pearson Correlation	.897**	.826**	.783**	.843**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	5

Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	R	Sig	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	1	0,769	0,000	Valid
	2	0,922	0,000	Valid
	3	0,704	0,000	Valid
	4	0,820	0,000	Valid
	5	0,901	0,000	Valid
	6	0,887	0,000	Valid
	7	0,881	0,000	Valid
	8	0,819	0,000	Valid
	9	0,806	0,000	Valid
	10	0,836	0,000	Valid
	11	0,767	0,000	Valid
	12	0,775	0,000	Valid
Harga (X2)	1	0,888	0,000	Valid
	2	0,922	0,000	Valid
	3	0,899	0,000	Valid
	4	0,898	0,000	Valid
Kepuasan pelanggan (Y1)	1	0,884	0,000	Valid
	2	0,829	0,000	Valid
	3	0,895	0,000	Valid
	4	0,905	0,000	Valid
	5	0,911	0,000	Valid
	6	0,878	0,000	Valid
	7	0,806	0,000	Valid
Loyalitas pelanggan (Y2)	1	0,897	0,000	Valid
	2	0,826	0,000	Valid
	3	0,783	0,000	Valid
	4	0,843	0,000	Valid
	5	0,820	0,000	Valid

Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	0,957	Reliabel
Harga (X2)	0,923	Reliabel
Kepuasan pelanggan (Y1)	0,947	Reliabel
Loyalitas pelanggan (Y2)	0,891	Reliabel

HASIL OLAH DATA

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 ^a	.602	.593	.47419

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.300	2	15.150	67.377	.000 ^a
	Residual	20.012	89	.225		
	Total	50.312	91			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.437	.262		1.669	.099
	X1	.385	.079	.406	4.866	.000
	X2	.482	.087	.462	5.542	.000

a. Dependent Variable: Y1

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1, Y1 [†]	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Y2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 ^a	.733	.724	.42653

- a. Predictors: (Constant), X2, X1, Y1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.029	3	14.676	80.672	.000 ^a
	Residual	16.009	88	.182		
	Total	60.038	91			

- a. Predictors: (Constant), X2, X1, Y1
 b. Dependent Variable: Y2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.055	.239		.231	.818
	Y1	.370	.095	.339	3.883	.000
	X1	.187	.080	.181	2.338	.022
	X2	.504	.091	.442	5.554	.000

- a. Dependent Variable: Y2