

LAMPIRAN



KUESIONER PENELITIAN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang sedang saya lakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (FEB UMY), maka saya melakukan penelitian dengan judul : **“ANALISIS PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN NILAI YANG DIRASAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”** (Studi Pada Konsumen Cinemaxx Gold Lippo Plaza Yogyakarta)”

Adapun salah satu cara untuk mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/i sekalian untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

ALDO SYAH PUTRA
20140410012

PETUNJUK PENGISIAN :

Pada pertanyaan dibawah ini mohon 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 dibawah ini)
 - a. 17 – 20 tahun
 - b. 21 – 30 tahun
 - c. 31 – 40 tahun
 - d. 41 – 50 tahun
 - e. > 50 tahun
3. Pekerjaan saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Ibu Rumah tangga
 - f. Lainnya (Sebutkan)
4. Pendapatan/bulan : (Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. < Rp 1.500.000
 - b. Rp 1.500.000 – Rp. 3.500.000
 - c. Rp 3.500.000 – Rp 5.500.000
 - d. > Rp 5.500.000
5. Pengeluaran/bulan : (Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. < Rp 1.500.000
 - b. Rp 1.500.000 – Rp 3.500.000
 - c. Rp 3.500.000 – Rp 5.500.000
 - d. .> Rp 5.500.000

HARAP MENGISI PERTANYAAN BERIKUT INI DENGAN BENAR

1. Dalam sebulan, berapa kali anda menonton bioskop ?
 - a. Kurang dari 1 kali
 - b. 1 – 2 kali
 - c. 3 – 4 kali
 - d. Lebih dari 5 kali
2. Apakah dalam 3 bulan terakhir anda menonton bioskop di Cinemaxx Gold Lippo Plaza Yogyakarta ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Dengan siapa anda biasa datang ke Cinemaxx Gold Lippo Plaza Yogyakarta ?
 - a. Keluarga
 - b. Rekan bisnis
 - c. Teman
 - d. Lainnya
4. Apakah yang menjadi pertimbangan anda dalam memilih bioskop ?
 - a. Harga
 - b. Pelayanan
 - c. Fasilitas
 - d. Pengalaman
5. Berapa pengeluaran anda dalam sebulan untuk menonton bioskop ?
 - a. < Rp 100.000
 - b. Rp 100.000 – Rp 250.000
 - c. Rp 250.000 – Rp 500.000
 - d. > Rp 500.000
6. Darimana anda mengetahui Cinemaxx Gold ?
 - a. Teman
 - b. Saudara/Keluarga
 - c. Media Promosi (koran, brosur, Sosial Media)
7. Berapa kali anda mengunjungi Cinemaxx Gold dalam 1 bulan terakhir ?
 - a. Kurang dari sekali
 - b. 1 – 2 kali
 - c. 3 – 4 kali
 - d. Lebih dari 5 kali
8. Apa yang anda suka dari Cinemaxx Gold ?
 - a. Fasilitas

- b. Pelayanan
- c. Suasana
- d. Harga

PETUNJUK PENGISIAN

Isilah daftar pertanyaan berikut yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami atau rasakan, dengan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju).

- 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	Pertanyaan	NILAI				
		STS	TS	N	S	SS
Variabel <i>Experiential Marketing</i>						
1	Tema bioskop Cinemaxx Gold belum pernah saya temui sebelumnya					
2	Desain tiket Cinemaxx Gold sangat menarik					
3	Saya nyaman ketika menggunakan tempat duduk yang disediakan					
4	Saya nyaman ketika menggunakan fasilitas yang disediakan					
5	Saya merasa nyaman dengan aroma di dalam ruangan Cinemaxx Gold					
6	Penataan ruang di Cinemaxx Gold selalu terlihat rapi					
7	Pelayanan karyawan Cinemaxx Gold terasa eksklusif					
8	Karyawan Cinemaxx Gold memberikan pelayanan yang cepat ketika saya ingin memesan makanan dan minuman (<i>delivery service</i>)					
9	Karyawan Cinemaxx Gold memberikan pelayanan yang cepat ketika menyajikan makanan dan minuman yang saya pesan					
10	Karyawan Cinemaxx Gold tanggap ketika saya menanyakan informasi					
11	Karyawan Cinemaxx Gold ramah ketika berkomunikasi dengan saya.					
12	Karyawan Cinemaxx Gold memberikan pelayanan yang cepat ketika saya melakukan pembayaran.					
13	Menurut saya, nama Cinemaxx Gold mudah diingat					
14	Menurut saya, nama Cinemaxx Gold terasa eksklusif					
15	Fasilitas yang diberikan Cinemaxx Gold mewah, sehingga memberikan pengalaman baru bagi saya					

16	Pelayanan yang diberikan Cinemaxx Gold terasa eksklusif, sehingga memberikan pengalaman yang berbeda					
----	--	--	--	--	--	--

NO	Pertanyaan	NILAI				
		STS	TS	N	S	SS
Variabel Nilai Yang Dirasakan						
17	Tempat yang disediakan Cinemaxx Gold luas					
18	Tempat yang disediakan Cinemaxx Gold nyaman					
19	Desain ruangan dari Cinemaxx Gold memberi kesan mewah					
20	Lokasi Cinemaxx Gold mudah dijangkau					
21	Suasana Cinemaxx Gold mampu membawa saya pada nuansa kemewahan					
22	Harga tiket yang diberikan sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan					
23	Kualitas dan gambar dan suara di Cinemaxx Gold bagus					

NO	Pertanyaan	NILAI				
		STS	TS	N	S	SS
Variabel Kepuasan Pelanggan						
24	Saya merasa puas terhadap manfaat dan nilai yang diterima di Cinemaxx Gold Lippo Plaza Yogyakarta					
25	Saya merasa puas terhadap pengalaman yang diterima di Cinemaxx Gold Lippo Plaza Yogyakarta					

UJI REGRESI SEDERHANA

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Experiential ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Nilai

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 ^a	.485	.480	2.954

a. Predictors: (Constant), Experiential

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	806.621	1	806.621	92.414	.000 ^a
	Residual	855.379	98	8.728		
	Total	1662.000	99			

a. Predictors: (Constant), Experiential

b. Dependent Variable: Nilai

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.494	2.153		3.016	.003
	Experiential	.331	.034	.697	9.613	.000

a. Dependent Variable: Nilai

UJI REGRESI BERGANDA

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Nilai, Experiential ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 ^a	.402	.390	1.179

a. Predictors: (Constant), Nilai, Experiential

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90.610	2	45.305	32.593	.000 ^a
	Residual	134.830	97	1.390		
	Total	225.440	99			

a. Predictors: (Constant), Nilai, Experiential

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.826	.898		.920	.360
	Experiential	.043	.019	.244	2.228	.028
	Nilai	.162	.040	.440	4.015	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Correlations

		N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	NTOTAL
N1	Pearson Correlation	1	.632**	.368*	.489**	.516**	.460**	.544**	.717**
	Sig. (2-tailed)		.000	.020	.001	.001	.003	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
N2	Pearson Correlation	.632**	1	.745**	.613**	.631**	.563**	.545**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
N3	Pearson Correlation	.368*	.745**	1	.628**	.667**	.635**	.553**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.020	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
N4	Pearson Correlation	.489**	.613**	.628**	1	.404**	.448**	.645**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.010	.004	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
N5	Pearson Correlation	.516**	.631**	.667**	.404**	1	.759**	.526**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.010		.000	.000	.000

	N	40	40	40	40	40	40	40	40
N6	Pearson Correlation	.460**	.563**	.635**	.448**	.759**	1	.569**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.004	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
N7	Pearson Correlation	.544**	.545**	.553**	.645**	.526**	.569**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
NTOTAL	Pearson Correlation	.717**	.852**	.831**	.760**	.816**	.800**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Correlations

		K1	K2	KTOTAL
K1	Pearson Correlation	1	.772**	.934**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	40	40	40
K2	Pearson Correlation	.772**	1	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	40	40	40
KTOTAL	Pearson Correlation	.934**	.948**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	40	40	40

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

UJI RELIABILITAS

Experiential Marketing

Nilai yang Dirasakan

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	40	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	40	100.0

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

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	40	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	17

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	8

Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	40	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	3