

LAMPIRAN KUESIONER



UNIVERSITAS ESA UNGGUL FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

Yth. Bapak/Ibu Pelanggan
Toko Sun Jaya Furniture
Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan program studi sarjana S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul, maka saya :

Nama : Sisilya Vera

NIM : 2016-0101-295

Bermaksud melakukan penelitian dengan menggali informasi dari Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner yang terlampir berikut. Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di Toko Sun Jaya Furniture Tangerang.

Berikut kuisisioner yang saya ajukan, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan kenyataan di lapangan. Kuesioner ini semata-mata hanya untuk kepentingan studi dan sama sekali tidak ada sangkut pautnya dengan status Bapak/Ibu dalam pekerjaan. Saya akan menjaga kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya,

Sisilya Vera
2016-0101-295

KUESIONER MENGENAI DATA DIRI PRIBADI

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Saudara mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia).

Lingkari untuk jawaban pilihan anda.

a. Jenis Kelamin :

1. Laki-laki
2. Perempuan

b. Berapa usia anda saat ini ?

1. 17 - 23 tahun
2. 24 - 30 tahun
3. 31 - 37 tahun
4. > 37 tahun

c. Apa profesi anda saat ini ?

1. Masyarakat Biasa
2. Karyawan Swasta
3. Pengusaha
4. PNS

d. Berapa lama anda berlanggan di toko Sun Jaya Furniture ?

1. < 1 tahun
2. 2-3 tahun
3. 3-4 tahun
4. > 5 tahun

LAMPIRAN 2
KUESIONER PRA SURVEY

Mohon kesediaan anda mengisi pernyataan dibawah ini menurut pendapat anda.
Lingkari jawaban anda dan sertakan alasannya.

No.	Pernyataan	Jawaban
1	Produk yang di jual di toko Sun Jaya Furniture berkualitas baik. Sertakan apa alasannya.	a. Setuju Alasan : b. Tidak Setuju
2	Pelayanan yang diberikan Toko Sun Jaya Furniture sangat baik. Sertakan apa alasannya.	a. Setuju Alasan : b. Tidak Setuju
3	Harga barang di Toko Sun Jaya Furniture sangat murah. Sertakan apa alasannya.	a. Setuju Alasan : b. Tidak Setuju
4	Anda berminat untuk membeli ulang produk yang ada di Toko Sun Jaya Furniture. Sertakan apa alasannya.	a. Setuju Alasan : b. Tidak Setuju
5	Anda merasa puas ketika membeli barang di Toko Sun Jaya Furniture. Sertakan apa alasannya.	a. Setuju Alasan : b. Tidak Setuju

LAMPIRAN 3

RINCIAN PENDAPATAN PENJUALAN TOKO SUN JAYA FURNITURE TAHUN 2015-2019

OMSET PENJUALAN SUN JAYA FURNITURE CABANG BALARAJA					
BULAN	2015	2016	2017	2018	2019
JANUARI	525.700.000	423.678.000	325.000.000	305.600.000	243.714.000
FEBRUARI	453.555.000	398.897.000	231.560.000	245.600.000	112.100.000
MARET	298.678.000	421.234.000	306.740.000	286.900.000	214.490.000
APRIL	435.888.000	254.987.000	293.760.000	298.000.000	185.555.000
MEI	342.900.000	455.908.000	360.000.000	269.700.000	294.815.000
JUNI	325.900.000	356.470.000	276.450.000	332.000.000	292.595.000
JULI	345.776.000	456.305.000	265.890.000	234.568.000	271.625.000
AGUSTUS	267.900.000	350.600.000	356.900.000	298.800.000	228.697.500
SEPTEMBER	456.890.000	341.900.000	324.570.000	278.300.000	243.852.000
OKTOBER	434.988.000	298.760.000	309.900.000	365.900.000	295.160.000
NOVEMBER	476.600.000	396.734.000	329.800.000	267.665.000	204.680.000
DESEMBER	324.890.000	309.766.000	360.800.000	331.092.000	310.695.000
TOTAL OMSET	4.689.665.000	4.465.239.000	3.741.370.000	3.514.125.000	2.897.978.500
Persentase Penurunan		-5%	-20%	-25%	-38%

LAMPIRAN 4

KUESIONER

Isilah kuesioner ini dengan tanda (√) pada kolom yang tersedia.

Kualitas Produk (X₁)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Produk sesuai kepuasan				
2.	Kemasan pelengkap produk				
3.	Daya tahan lama				
4.	Tidak mudah lapuk				
5.	Sesuai standar yang ditetapkan				
6.	Ketepatan waktu pengiriman				
7.	Produk mudah didapat				
8.	Kecepatan reparasi produk				
9.	Produk sesuai kesukaan				
10.	Design produk menarik				

Kualitas Pelayanan (X₂)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
11.	Tata letak ruangan rapi				
12.	Tempat parkir tersedia				
13.	Informasi yang diberikan tepat				
14.	Dapat membantu menyelesaikan masalah				
15.	Sigap melayani konsumen				
16.	Mampu menangani keluhan-keluhan konsumen				
17.	Memiliki pengetahuan produk secara tepat				
18.	Mampu menanamkan kepercayaan konsumen				
19.	Mampu berkomunikasi dengan baik dengan konsumen				
20.	Memahami keinginan konsumen				

Persepsi Harga (X₃)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
21.	Harga dapat diterima oleh akal sehat				
22.	Harga dengan merek lain lebih murah				
23.	Harga dengan pembelian sebelumnya lebih murah				
24.	Harga sesuai kualitas				
25.	Harga sesuai nilai manfaat				

Kepuasan Pelanggan (Z)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
26.	Produk tahan lama				
27.	Produk sesuai standar kualitas				
28.	Pelayanan sesuai dengan yang diharapkan				
29.	Pelayanan yang diberikan memuaskan				
30.	Bangga akan produk yang digunakan				
31.	Harga murah				
32.	Harga sesuai kualitas				
33.	Tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan				
34.	Tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk				

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
35.	Pelanggan membeli produk lebih dari 2 kali				
36.	Pelanggan melakukan transaksi lebih dari 2 kali				
37.	Pelanggan bertahan terhadap produk dibanding yang lain meski lebih murah				
38.	Pelanggan tidak terpengaruh dengan informasi negatif yang ditujukan kepada				

	took				
39.	Pelanggan merekomendasikan produk kepada orang-orang terdekat				
40.	Pelanggan mereferensikan produk kepada lingkungan sekitarnya				

LAMPIRAN 5

HASIL PRA -SURVEY

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
1	Produk yang di jual di toko Sun Jaya Furniture berkualitas baik.	31,2%	68,8%
2	Pelayanan yang diberikan Toko Sun Jaya Furniture sangat baik.	31,2%	68,8%
3	Harga barang di Toko Sun Jaya Furniture sangat murah.	37,5%	62,5%
4	Pelanggan berminat untuk membeli ulang produk yang ada di Toko Sun Jaya Furniture.	31,2%	68,8%
5	Pelanggan merasa puas ketika membeli barang di Toko Sun Jaya Furniture.	31,2%	68,8%

LAMPIRAN 8

Uji Validitas Correlations

		X1P1	X1P2	X1P3	X1P4	X1P5	X1P6	X1P7	X1P8	X1P9	X1P10
P1	Pearson	1	,390	-0.130	0.228	0.263	0.308	,383	0.026	0.242	0.170
	Sig. (2-		0.033	0.493	0.226	0.160	0.098	0.037	0.890	0.197	0.369
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson	,390	1	0.290	0.221	,422	0.336	,396	0.171	0.328	-0.094
	Sig. (2-	0.033		0.121	0.240	0.020	0.069	0.031	0.366	0.077	0.620
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson	-0.130	0.290	1	,684	,390	,549	0.305	0.328	0.353	,408
	Sig. (2-	0.493	0.121		0.000	0.033	0.002	0.101	0.077	0.055	0.025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson	0.228	0.221	,684	1	,523	0.350	0.340	0.344	,524	,485
	Sig. (2-	0.226	0.240	0.000		0.003	0.058	0.066	0.063	0.003	0.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson	0.263	,422	,390	,523	1	0.324	,411	0.184	,556	0.266
	Sig. (2-	0.160	0.020	0.033	0.003		0.080	0.024	0.330	0.001	0.155
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson	0.308	0.336	,549	0.350	0.324	1	,405	0.147	0.173	,454
	Sig. (2-	0.098	0.069	0.002	0.058	0.080		0.026	0.439	0.362	0.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson	,383	,396	0.305	0.340	,411	,405	1	-0.146	,510	0.252
	Sig. (2-	0.037	0.031	0.101	0.066	0.024	0.026		0.442	0.004	0.179
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson	0.026	0.171	0.328	0.344	0.184	0.147	-0.146	1	0.260	0.229
	Sig. (2-	0.890	0.366	0.077	0.063	0.330	0.439	0.442		0.165	0.224
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson	0.242	0.328	0.353	,524	,556	0.173	,510	0.260	1	0.260
	Sig. (2-	0.197	0.077	0.055	0.003	0.001	0.362	0.004	0.165		0.165
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson	0.170	-0.094	,408	,485	0.266	,454	0.252	0.229	0.260	1
	Sig. (2-	0.369	0.620	0.025	0.007	0.155	0.012	0.179	0.224	0.165	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson	,478	,549	,673	,781	,706	,635	,624	,422	,696	,566
	Sig. (2-	0.008	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.020	0.000	0.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Uji Validitas Correlations

		X2P11	X2P12	X2P13	X2P14	X2P15	X2P6	X2P17	X2P18	X2P19	X2P20
P11	Pearson	1	0.358	,419	,391	,495	,433	0.118	,538	,491	,371
	Sig. (2-		0.052	0.021	0.033	0.005	0.017	0.534	0.002	0.006	0.043
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson	0.358	1	,434	0.270	0.241	0.273	0.345	0.101	0.352	0.283
	Sig. (2-	0.052		0.017	0.149	0.200	0.144	0.062	0.594	0.056	0.130
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson	,419	,434	1	0.042	0.043	0.264	-0.070	0.353	,454	-0.087
	Sig. (2-	0.021	0.017		0.825	0.820	0.158	0.714	0.056	0.012	0.647
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson	,391	0.270	0.042	1	0.126	,392	0.310	0.341	0.176	0.354
	Sig. (2-	0.033	0.149	0.825		0.507	0.032	0.095	0.065	0.354	0.055
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson	,495	0.241	0.043	0.126	1	0.088	0.349	0.196	0.151	0.174
	Sig. (2-	0.005	0.200	0.820	0.507		0.643	0.059	0.300	0.425	0.357
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson	,433	0.273	0.264	,392	0.088	1	-0.057	0.318	0.215	,477
	Sig. (2-	0.017	0.144	0.158	0.032	0.643		0.767	0.087	0.255	0.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P17	Pearson	0.118	0.345	-0.070	0.310	0.349	-0.057	1	0.293	0.049	0.191
	Sig. (2-	0.534	0.062	0.714	0.095	0.059	0.767		0.116	0.799	0.312
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson	,538	0.101	0.353	0.341	0.196	0.318	0.293	1	,477	0.183
	Sig. (2-	0.002	0.594	0.056	0.065	0.300	0.087	0.116		0.008	0.333
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson	,491	0.352	,454	0.176	0.151	0.215	0.049	,477	1	0.348
	Sig. (2-	0.006	0.056	0.012	0.354	0.425	0.255	0.799	0.008		0.059
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P20	Pearson	,371	0.283	-0.087	0.354	0.174	,477	0.191	0.183	0.348	1
	Sig. (2-	0.043	0.130	0.647	0.055	0.357	0.008	0.312	0.333	0.059	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson	,750	,527	,423	,587	,638	,566	,471	,533	,481	,494
	Sig. (2-	0.000	0.003	0.020	0.001	0.000	0.001	0.009	0.002	0.007	0.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Uji Validitas Correlations

		X3P21	X3P22	X3P23	X3P24	X3P25
P21	Pearson	1	0.240	,517**	,559**	,463
	Sig. (2-		0.202	0.003	0.001	0.010
	N	30	30	30	30	30
P22	Pearson	0.240	1	0.349	0.081	0.206
	Sig. (2-	0.202		0.059	0.669	0.274
	N	30	30	30	30	30
P23	Pearson	,517**	0.349	1	,587**	,630**
	Sig. (2-	0.003	0.059		0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30
P24	Pearson	,559**	0.081	,587**	1	,480**
	Sig. (2-	0.001	0.669	0.001		0.007
	N	30	30	30	30	30
P25	Pearson	,463	0.206	,630**	,480**	1
	Sig. (2-	0.010	0.274	0.000	0.007	
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson	,786**	,484**	,860**	,731**	,724**
	Sig. (2-	0.000	0.007	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30

Uji Validitas Correlations

		ZP26	ZP27	ZP28	ZP29	ZP30	Y395	Y395	ZP33	ZP34
P26	Pearson	1	0.208	,373	0.264	,541	,389	,473	0.283	0.252
	Sig. (2-		0.271	0.043	0.159	0.002	0.033	0.008	0.130	0.180
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P27	Pearson	0.208	1	0.309	0.119	0.241	,565	,549	0.231	0.127
	Sig. (2-	0.271		0.096	0.530	0.200	0.001	0.002	0.218	0.504
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P28	Pearson	,373	0.309	1	0.167	0.062	,574	,514	0.045	-0.024
	Sig. (2-	0.043	0.096		0.379	0.744	0.001	0.004	0.815	0.899
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P29	Pearson	0.264	0.119	0.167	1	0.162	0.163	0.037	0.095	0.306
	Sig. (2-	0.159	0.530	0.379		0.392	0.389	0.844	0.616	0.100
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P30	Pearson	,541	0.241	0.062	0.162	1	,433	,506	,660	,375
	Sig. (2-	0.002	0.200	0.744	0.392		0.017	0.004	0.000	0.041
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P31	Pearson	,389	,565	,574	0.163	,433	1	,895	0.292	0.126
	Sig. (2-	0.033	0.001	0.001	0.389	0.017		0.000	0.118	0.507
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P32	Pearson	,473	,549	,514	0.037	,506	,895	1	0.270	0.087
	Sig. (2-	0.008	0.002	0.004	0.844	0.004	0.000		0.149	0.648
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P33	Pearson	0.283	0.231	0.045	0.095	,660	0.292	0.270	1	,652
	Sig. (2-	0.130	0.218	0.815	0.616	0.000	0.118	0.149		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P34	Pearson	0.252	0.127	-0.024	0.306	,375	0.126	0.087	,652	1
	Sig. (2-	0.180	0.504	0.899	0.100	0.041	0.507	0.648	0.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson	,669	,538	,506	,415	,761	,772	,763	,627	,534
	Sig. (2-	0.000	0.002	0.004	0.023	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Uji Validitas Correlations

		YP35	YP36	YP37	YP38	YP39	YP40	TOTAL
P35	Pearson	1	0.229	0.263	,395	0.116	0.208	,564**
	Sig. (2-		0.224	0.161	0.031	0.540	0.271	0.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
P36	Pearson	0.229	1	,604**	,372	-0.051	0.204	,609**
	Sig. (2-	0.224		0.000	0.043	0.790	0.279	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P37	Pearson	0.263	,604**	1	,530**	0.290	,398	,819**
	Sig. (2-	0.161	0.000		0.003	0.119	0.029	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P38	Pearson	,395	,372	,530**	1	0.144	0.239	,682**
	Sig. (2-	0.031	0.043	0.003		0.447	0.204	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P39	Pearson	0.116	-0.051	0.290	0.144	1	0.355	,476**
	Sig. (2-	0.540	0.790	0.119	0.447		0.054	0.008
	N	30	30	30	30	30	30	30
P40	Pearson	0.208	0.204	,398	0.239	0.355	1	,665**
	Sig. (2-	0.271	0.279	0.029	0.204	0.054		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson	,564**	,609**	,819**	,682**	,476**	,665**	1
	Sig. (2-	0.001	0.000	0.000	0.000	0.008	0.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

LAMPIRAN 9
UJI RELIABILITAS

Cronbach's Alpha	N of Items
0,899	40

LAMPIRAN 10
PATH ANALISIS

1. Analisis Jalur Tahap 1

Model 1	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,374	2,527		2,918	0,004
Kualitas Produk (X1)	0,405	0,075	0,333	5,410	0,000
Kualitas Pelayanan (X2)	-0,168	0,076	-0,133	-2,222	0,027
Persepsi Harga (X3)	0,718	0,129	0,343	5,572	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Z)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,545 ^a	0,298	0,287	3,301

a. Predictors: (Constant), Persepsi harga (X3), Kualitas pelayanan (X2), Kualitas produk (X1)

2. Analisis Jalur Tahap 2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,377	1,734		6,561	0,000
	Kualitas Produk (X1)	0,015	0,054	0,021	0,284	0,777
	Kualitas Pelayanan (X2)	-0,111	0,051	-0,148	-2,153	0,033
	Persepsi Harga (X3)	0,116	0,093	0,047	1,245	0,215
	Kepuasan Pelanggan (Z)	0,130	0,048	0,219	2,713	0,007

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,332 ^a	0,110	0,092	2,218

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (Z), Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Produk (X1), Persepsi Harga (X3)