

## KUESIONER

### Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan pelanggan di indomaret Adipala

#### Tujuan kuesioner penelitian

Kuesioner ini bertujuan untuk pengumpulan data yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Adipala. Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi Prodi Manajemen di Universitas Nahdatu Ulama. Saya sangat menghargai partisipasi anda dalam menjawab kuesioner ini. Atas kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Sangat Setuju = 5

Setuju = 4

Kurang Setuju= 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

#### INDIKATOR VARIABEL

DAFTAR PERTANYAAN(KUESIONER) KUALITAS PELAYANAN
Indomaret memberikan fasilitas yang sesuai lengkap
Indomaret memberikan informasi yang lengkap tentang produk yang di tawarkan
Indomaret menyambut kedatangan anda dengan senyum,ramah dan sopan
Indomaret memberikan kepastian kualitas barang yang di tawarkan
Indomaret merekomendasikan pilihan produk yang sesuai keinginan dengan kebutuhan anda
DAFTAR PERTANYAAN(KUESIONER) HARGA
Indomaret memiliki harga yang terjangkau di kalangan masyarakat
Produk Indomaret memiliki harga yang sesuai dengan kualitas produk
Harga produk indomaret lebih murah di bandingkan tempat lain
DAFTAR PERTANYAAN(KUESIONER) LOKASI
Jalan menuju indomaret mudah di akses
Lokasi indomaret dekat dengan pemukiman dan jalan raya sehingga mudah untuk berbelanja
Jalan menuju indomaret sering macet atau ramai
Lokasi indomaret bersih dan nyaman untuk berbelanja
Lokasi indomaret strategis dan dekat dengan bank atau pasar
DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER) KEPUASAN PELANGGAN
Indomaret sudah sesuai dengan harapan pelanggan dari segi pelayanan dan produk
Setelah belanja di indomaret pelanggan ingin berkunjung kembali

Anda merekomendasikan orang lain untuk belanja di indomaret

## HASIL UJI SPSS 26

### KUALITAS PELAYANAN

Kualitas Pelayanan	Harga	Lokasi	Kepuasan pelanggan
Bukti fisik	Harga terjangkau	Akses	Kesesuain Harapan
Kehandalan	Kesesuain Harga Dengan Kualitas	Visibilitas	Minat berkunjung kembali
Daya tanggap	Harga memiliki daya saing	Lalu lintas	Kesediaan merekomendasi kan
Jaminan kepastian		Lingkungan	
Empati		Kriteria	

  

Correlations							
		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.518**	.537**	.245*	.159	.595**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.031	.165	.000
	N	78	78	78	78	78	78
X2	Pearson Correlation	.518**	1	.760**	.512**	.504**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78
X3	Pearson Correlation	.537**	.760**	1	.418**	.498**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78
X4	Pearson Correlation	.245*	.512**	.418**	1	.550**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.031	.000	.000		.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78
X5	Pearson Correlation	.159	.504**	.498**	.550**	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	.165	.000	.000	.000		.000
	N	78	78	78	78	78	78
TOTAL	Pearson Correlation	.595**	.882**	.869**	.700**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78	78

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

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

HARGA

Correlations					
		X1	X2	X3	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.267*	.454**	.681**
	Sig. (2-tailed)		.018	.000	.000
	N	78	78	78	78
X2	Pearson Correlation	.267*	1	.701**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.018		.000	.000
	N	78	78	78	78
X3	Pearson Correlation	.454**	.701**	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	78	78	78	78
TOTAL	Pearson Correlation	.681**	.846**	.886**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78

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

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

LOKASI

Correlations							
		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.699**	.504**	.543**	.460**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78
X2	Pearson Correlation	.699**	1	.655**	.353**	.498**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78
X3	Pearson Correlation	.504**	.655**	1	.274*	.441**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.015	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78
X4	Pearson Correlation	.543**	.353**	.274*	1	.373**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.015		.001	.000
	N	78	78	78	78	78	78

X5	Pearson Correlation	.460**	.498**	.441**	.373**	1	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000
	N	78	78	78	78	78	78
TOTAL	Pearson Correlation	.807**	.858**	.810**	.593**	.728**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78	78

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

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

## KEPUASAN PELANGGAN

### Correlations

		X1	X2	X3	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.655**	.353**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	78	78	78	78
X2	Pearson Correlation	.655**	1	.274*	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.015	.000
	N	78	78	78	78
X3	Pearson Correlation	.353**	.274*	1	.573**
	Sig. (2-tailed)	.002	.015		.000
	N	78	78	78	78
TOTAL	Pearson Correlation	.873**	.885**	.573**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.691	3

## LOKASI

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	5

## HARGA

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	3

## KUALITAS PELAYANAN

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	5

## Uji normalitas

**Tabel 4. 12**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.67267215
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.089
	Negative	-.082
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

## UJI MULTIKOLINEARITAS

**Tabel 4. 13**

### Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.101	1.266		.080	.936		
	Kualitas pelayanan	.119	.039	.175	3.069	.003	.984	1.016
	Harga	-.133	.062	-.124	-2.138	.036	.944	1.060
	Lokasi	.554	.037	.860	14.789	.000	.946	1.057

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

## UJI HETERODISITAS

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.796	.920		1.952	.055
	Kualitas pelayanan	-.006	.023	-.029	-.246	.806
	Harga	-.068	.059	-.147	-1.156	.252
	Lokasi	-.010	.024	-.052	-.416	.679

a. Dependent Variable: RES2

## UJI LINEAR BERGANDA

**Tabel 4. 15**  
**Uji Regresi Linier Berganda**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.101	1.266		.080	.936
	Kualitas pelayanan	.119	.039	.175	3.069	.003
	Harga	-.133	.062	-.124	-2.138	.036
	Lokasi	.554	.037	.860	14.789	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber: data spss versi 26 yang diolah peneliti, (2023).

## UJI T

**Tabel 4. 16**  
**Uji Hasil Uji T**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.101	1.266		.080	.936
	Kualitas pelayanan	.119	.039	.175	3.069	.003
	Harga	-.133	.062	-.124	-2.138	.036
	Lokasi	.554	.037	.860	14.789	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber: data spss versi 26 yang diolah peneliti, (2023).

UJI F

**Tabel 4. 17**

**Hasil Uji F**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	429.586	3	143.195	79.617	.000 <sup>b</sup>
	Residual	133.094	74	1.799		
	Total	562.679	77			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2						

**Sumber: data spss versi 26 yang diolah peneliti (2023)**

UJI DETERMINASI R

**Tabel 4. 18**

**Hasil Uji Determinan R**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 <sup>a</sup>	.763	.754	1.341
a. Predictors: (Constant), lokasi, kualitas pelayanan , harga				

TABULASI DATA

15	15	19	10
25	7	15	15
15	6	18	11
25	5	10	15
20	10	20	12
15	7	21	12
20	6	24	15
25	7	25	15
15	10	21	11
25	6	25	15



19	13	20	12
25	13	25	15
18	13	20	12
25	14	25	15
25	14	25	15
21	10	16	9
24	12	19	11
25	12	19	11
25	15	23	15
25	15	23	15
20	14	23	13
15	12	14	8
20	14	22	13
25	15	9	6
20	10	14	8
16	15	17	9
19	13	17	9
19	13	14	7
23	11	12	7
20	12	14	8
23	11	16	7
25	15	16	10
25	15	14	9
25	9	20	11
25	11	24	14
17	13	23	13
17	13	18	13
14	13	19	11
12	13	16	8
25	12	21	13
16	14	16	9
25	14	25	15
14	15	25	15
20	13	18	9
25	11	17	10
25	15	20	13
23	15	23	15
19	12	20	12
16	14	25	15

25	12	20	12
16	14	18	11
25	12	20	12
25	9	15	9
18	15	25	15
15	14	19	10
20	15	25	15
23	11	18	11
20	14	25	15
15	15	20	12
20	14	21	12
18	14	24	15
20	14	25	15
15	15	21	11
25	14	25	15
19	13	20	12
25	15	25	15
18	13	20	12
25	14	25	15
25	14	25	15
21	10	16	9
24	12	19	11
25	12	19	11
25	15	23	15
25	14	23	15
20	14	23	13
15	12	14	8
20	14	22	13
25	15	9	6