

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER

PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO RIZQUNA KESUGIHAN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Harus sudah pernah membeli minimal 2 kali
2. Kuesioner ini terdiri dari pernyataan disertai dengan 5 alternatif jawaban.
3. Setiap pernyataan hanya memerlukan 1 (satu) jawaban.
4. Jawablah semua pernyataan yang ada dan tidak ada jawaban yang benar atau salah.

Bobot Skala Likert

Berilah tanda (√) pada tempat yang telah tersedia dengan jawaban anda. Penilaian dilakukan dengan skala berikut :

1. Tidak Setuju (TS) diberi skor 1
2. Kurang Setuju (KS) diberi skor 2
3. Cukup Setuju (CS) diberi skor 3
4. Setuju (S) diberi skor 4
5. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

PERTANYAAN (berilah tanda (√) pada jawaban yang anda pilih)

1. Kuesioner Harga

No	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1.	Harga dapat dijangkau oleh semua kalangan.					
2.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan.					
3.	Harga sesuai dengan manfaat produk yang dikonsumsi.					
4.	Harga yang ditawarkan sama dengan harga pesaing.					

2. Kuesioner Lokasi

No	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1.	Lokasi mudah dijangkau dan sering dilalui sarana transportasi.					
2.	Lokasi jelas dan dapat dilihat dengan jarak pandang normal.					
3.	Tempat parkir luas dan nyaman.					
4.	Lingkungan mendukung produk/jasa yang ditawarkan.					
5.	Terdapat pesaing lainnya.					

3. Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1.	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
2.	Karyawan memperlakukan pelayanan dengan cepat.					
3.	Karyawan dapat menjamin mutu produknya untuk mempercayakan pelanggan.					
4.	Karyawan memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.					
5.	Karyawan berpenampilan rapih dan professional.					

4. Kuesioner Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1.	Produk yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan.					
2.	Minat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.					
3.	Menyarankan kepada teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.					

Lampiran 2 Tabulasi Responden

1. Harga (X1)

HARGA (X1)				SKOR X1
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
4	4	4	3	15
4	4	4	3	15
4	4	4	3	15
5	4	4	5	18
4	3	4	4	15
5	5	4	4	18
4	4	4	2	14
5	5	5	4	19
4	5	5	4	18
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	4	4	5	17
5	4	5	5	19
4	5	5	5	19
4	5	4	5	18
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
3	3	4	4	14
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20

5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
3	3	4	4	14
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
5	5	4	5	19
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
5	5	4	3	17
3	5	5	4	17
4	3	5	5	17
2	2	5	5	14
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20

2. Lokasi (X2)

LOKASI(X2)					SKOR
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
5	5	4	4	5	23
5	2	4	5	1	17
4	4	4	4	5	21
4	4	4	3	4	19
5	5	3	4	1	18
4	5	3	3	3	18
4	5	4	3	2	18
5	4	4	3	2	18
5	5	3	4	4	21
5	4	4	4	4	21
4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	5	21

4	4	4	5	5	22
5	5	4	4	5	23
5	5	4	4	5	23
4	4	3	4	4	19
5	5	4	4	5	23
4	4	4	4	4	20
5	3	3	2	2	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	2	14
4	4	4	4	2	18
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	3	3	3	3	16
4	3	3	4	3	17
5	4	5	4	4	22
2	4	5	4	3	18
5	5	5	5	4	24
3	3	3	3	3	15
4	5	5	4	3	21
3	5	5	3	4	20
5	4	4	3	4	20
4	4	4	4	3	19
5	5	4	4	4	22
5	5	4	5	1	20
5	5	3	4	2	19
5	5	5	4	4	23
5	4	4	4	4	21
5	3	4	3	2	17
4	3	5	4	2	18
5	5	5	5	4	24
5	4	4	4	4	21
5	5	4	5	5	24
5	4	4	5	4	22
5	5	3	4	4	21
5	5	4	4	4	22
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	3	19

5	4	4	3	2	18
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	3	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	3	18
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	5	22

3. Kualitas Pelayanan (X3)

KUALITAS PELAYANAN (X3)					SKOR
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
5	5	4	3	3	20
2	3	4	4	2	15
4	4	4	4	2	18
5	2	4	3	4	18
4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	2	18
4	4	4	2	2	16
5	2	3	2	2	14
4	3	3	3	3	16
4	3	3	3	3	16
4	3	3	3	2	15
3	4	5	5	4	21
3	4	4	1	2	14
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
4	5	4	4	4	21
5	5	3	5	5	23
2	3	4	2	2	13
2	4	4	2	2	14
3	3	3	4	2	15
4	5	5	4	4	22
4	4	3	3	3	17
4	4	3	3	2	16
3	4	4	3	3	17
3	4	4	3	3	17
4	3	3	2	3	15
4	3	3	2	3	15
3	4	4	3	3	17
4	3	4	2	3	16

4	4	3	5	3	19
4	5	4	5	2	20
4	5	5	4	4	22
3	5	5	5	5	23
4	3	3	2	2	14
3	3	4	3	2	15
4	5	4	4	3	20
4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	3	16
4	5	4	4	3	20
4	4	3	3	4	18
4	3	4	4	3	18
4	3	5	3	4	19
4	4	4	5	5	22
3	4	3	4	2	16
5	5	5	5	5	25
4	4	3	4	4	19
4	4	5	3	3	19
5	5	5	4	4	23
5	4	4	4	4	21
4	5	4	4	4	21
5	4	5	4	3	21
4	4	3	3	4	18
4	5	4	3	1	17
5	5	5	3	1	19
5	4	5	3	4	21
4	3	4	4	4	19
4	4	3	4	4	19
5	5	4	5	3	22
5	4	5	4	5	23
5	4	4	4	4	21

4. Kepuasan Pelanggan (Y)

KEPUASAN PELANGGGAN (Y)			SKOR
Y.1	Y.2	Y.3	
5	5	5	15
5	4	5	14
4	5	5	14
4	3	3	10
5	5	5	15

4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	5	13
4	4	4	12
5	3	3	11
4	4	4	12
3	4	4	11
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
4	2	5	11
5	4	4	13
4	4	5	13
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
3	3	4	10
3	3	4	10
5	5	5	15
4	4	4	12
5	4	5	14
4	5	2	11
5	4	3	12
5	5	5	15
4	3	3	10
4	4	4	12
4	5	4	13
4	4	4	12
4	3	4	11
4	5	4	13
4	4	4	12
4	4	4	12
5	4	5	14
4	4	5	13
5	4	5	14
5	5	5	15
4	4	4	12

5	4	5	14
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
5	4	3	12
4	4	4	12
5	4	4	13
5	4	3	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12

Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,25928812
Most Extreme Differences	Absolute	,068
	Positive	,068
	Negative	-,054
Test Statistic		,068
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	2,922	1,656				1,764
x1	,216	,096	,261	2,246	,029	,786	1,273
x2	,178	,076	,289	2,339	,023	,692	1,445
x3	,143	,065	,263	2,209	,031	,749	1,336

a. Dependent Variable: y

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,751	,932		1,878	,066
x1	,048	,054	,128	,875	,385
x2	-,080	,043	-,289	-1,858	,068
x3	,004	,036	,016	,110	,912

a. Dependent Variable: abss

Lampiran 4 daftar riwayat hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Husni Laelatun Ni'mah
NIM : 19612011020
Program Studi : Manajemen
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 04 Desember 2000
Agama : Islam
Alamat Rumah : Dusun Kedungdadap RT 03 RW 08 Desa
Rejamulya Kecamatan Kedungreja Kabupaten
Cilacap
Nomor HP : 082265409242
Nama Ayah : Muhamad Nurrohman
Nama Ibu : Umi Choeriyah
A. Identitas Pendidikan
1. SD/MI lulus tahun : SD N 05 Rejamulya / 2013
2. SMP/MTS lulus tahun : SMP Al-Hikmah Kawunganten / 2016
3. SMA/MA lulus tahun : SMA Ya Bakii Kesugihan / 2019
4. Pendidikan Tinggi : FE UNUGHA Cilacap

Cilacap, 14 Januari 2024

Husni Laelatun Ni'mah

