

KUESIONER

1. Data Responden

a. Nama :

b. Alamat :

c. Jenis kelamin* : Pria Wanita

d. Usia : Tahun

e. Pendidikan terakhir* : SLTP Diplomat/Sarjana

SLTA Lain - lain

f. Pendapatan* : < Rp. 1 Juta

Rp,1 – 5 Juta

>Rp. 5 Juta

Responden

TTD

(.....)

*Berilah tanda *check list* (√) pada jawaban yang sesuai dengan keinginan anda

PETUNJUK PENGISIAN

1. Kuesioner ini terdiri dari pernyataan disertai dengan 5 alternatif jawaban
2. Setiap pernyataan hanya memerlukan 1 (satu) jawaban.
3. Cara pengisi jawaban dengan cukup memberi tanda *chek list* (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan anda.
4. Jawablah semua pernyataan yang ada dan tidak ada jawaban yang benar atau salah.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu-Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A. Kualitas Produk (X1)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Produk-produk vape yang dijual di Kevin Vapestore memberikan hasil kinerja sesuai dengan tujuan penggunaan yang diharapkan.					
2	Fitur-fitur tambahan pada perangkat vape dari Kevin Vapestore memberikan nilai					

	tambah dalam pengalaman vaping.					
3	Produk-produk vape dari Kevin Vapestore menunjukkan keandalan dalam penggunaan jangka panjang.					
4	Produk-produk di Kevin Vapestore memenuhi spesifikasi dan kualitas yang telah ditetapkan.					
5	Produk-produk di Kevin Vapestore mampu bertahan dalam berbagai kondisi lingkungan.					
6	Produk-produk yang tersedia di Kevin Vapestore dapat dengan mudah diperbaiki atau ditingkatkan jika diperlukan.					
7.	Produk-produk vape di Kevin Vapestore memiliki desain yang menarik dan estetika yang baik.					
8.	Produk-produk di Kevin Vapestore memberikan kesan kualitas yang positif kepada pelanggan					

B. Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Pelanggan merasa bahwa Kevin Vapestore konsisten dalam menyediakan produk dan layanan vaping berkualitas setiap kali mereka berkunjung.					
2	Pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai oleh Kevin Vapestore dalam setiap interaksi.					
3	Pelanggan merasa yakin terhadap kompetensi dan pengetahuan staf Kevin Vapestore tentang produk vape.					
4	Pelanggan merasa didengar dan dipahami oleh staf Kevin Vapestore, sehingga menciptakan hubungan yang lebih erat.					
5	Staf Kevin Vapestore berpenampilan profesional dan ramah, memberikan kesan positif kepada pelanggan					

C. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Pelanggan merasa puas dengan kualitas produk vape yang mereka beli dari Kevin Vapestore.					
2	Pelanggan merasa bahwa harga produk vape di Kevin Vapestore					

	sebanding dengan kualitas yang diberikan.					
3	Pelanggan merasa diperlakukan dengan baik dan ramah oleh staf Kevin Vapestore.					
4	Pelanggan merasa terhubung secara emosional dengan Kevin Vapestore sebagai tempat yang memberikan pengalaman positif.					
5	Pelanggan merasa bahwa proses pembelian dan pengalaman berbelanja di Kevin Vapestore sangat mudah dan tidak merepotkan.					

Lampiran 2 Tabulasi Responden

Tabulasi Responden Kualitas Produk (X1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	SCORE
1	4	4	4	4	3	3	3	4	29
2	5	5	4	4	4	4	4	4	34
3	3	3	3	3	4	4	4	4	28
4	5	5	5	4	4	4	4	5	36
5	4	4	3	2	2	3	5	5	28
6	3	3	4	4	3	4	4	4	29
7	4	4	4	4	4	4	4	5	33
8	4	5	5	4	5	5	4	5	37
9	5	4	4	4	4	4	5	4	34
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	5	4	4	4	5	5	5	4	36
12	3	3	3	3	4	5	5	5	31
13	4	5	5	4	4	4	4	5	35
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	5	3	3	3	3	5	5	5	32
16	5	5	5	4	4	4	4	5	36
17	4	4	4	4	5	5	5	4	35
18	4	4	4	4	3	4	4	4	31
19	5	5	4	4	4	5	4	5	36
20	5	3	4	5	5	5	5	5	37

21	5	4	4	4	4	4	4	4	33
22	5	4	3	3	5	4	3	3	30
23	4	4	4	4	3	3	3	3	28
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	3	3	3	4	4	29
26	4	5	4	4	4	4	3	5	33
27	5	5	4	4	4	4	4	5	35
28	5	4	4	3	4	5	5	4	34
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	5	5	4	4	4	4	4	5	35
31	5	4	4	3	3	5	5	5	34
32	5	4	3	3	5	5	5	4	34
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	4	4	4	4	5	33
36	4	5	5	4	5	5	5	5	38
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	5	4	3	3	3	3	3	4	28
39	4	4	4	3	4	4	4	5	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	5	5	5	5	5	5	5	4	39
42	5	3	3	3	4	4	4	4	30
43	4	4	4	3	4	4	4	5	32
44	5	5	5	5	4	4	4	4	36

45	4	4	4	4	4	4	4	5	33
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	5	5	5	5	5	5	5	4	39
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	4	4	4	4	4	4	5	33
50	4	4	4	4	4	4	4	5	33
51	5	5	5	5	5	5	5	4	39
52	4	5	5	3	3	3	3	3	29
53	4	4	4	4	4	4	4	5	33
54	4	4	4	4	5	3	2	3	29
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	4	3	3	3	4	5	4	4	30
57	5	5	5	4	5	4	4	4	36
58	5	3	5	5	3	3	3	5	32
59	4	4	4	4	4	4	4	5	33
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61	4	4	4	4	4	4	4	5	33
62	5	5	4	4	3	3	4	4	32
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	5	5	4	4	4	4	4	4	34
65	5	5	3	3	3	3	5	5	32
66	5	5	5	4	4	4	4	5	36
67	5	4	4	3	5	5	5	4	35
68	5	3	3	3	3	4	3	5	29

69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	5	4	4	4	5	5	5	5	37
73	4	4	4	4	4	4	4	5	33
74	5	5	5	5	5	5	5	4	39
75	4	3	4	3	4	4	4	4	30
76	4	4	4	4	4	4	5	5	34
77	4	4	4	4	4	4	4	5	33
78	5	5	4	5	5	5	5	4	38
79	5	5	5	4	4	5	5	4	37
80	5	5	5	5	5	5	5	4	39
81	4	4	4	4	4	4	4	5	33
82	4	4	4	4	4	4	4	5	33
83	5	5	5	5	4	4	5	4	37
84	4	4	4	3	3	3	4	4	29
85	4	4	4	4	4	4	4	5	33
86	4	4	3	3	3	3	4	4	28

Tabulasi Responden Kualitas Pelayanan (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	SCORE
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25

5	4	4	4	4	4	20
6	4	3	4	4	4	19
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	5	4	4	5	5	23
10	5	5	5	5	5	25
11	4	4	4	5	5	22
12	4	3	3	3	4	17
13	5	5	5	5	5	25
14	5	4	5	4	5	23
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25
17	4	4	4	4	4	20
18	5	5	5	5	5	25
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	5	5	25
22	4	4	4	4	4	20
23	5	4	5	5	5	24
24	5	4	4	5	5	23
25	5	5	5	5	5	25
26	5	3	4	4	5	21
27	5	5	5	5	5	25
28	5	5	5	5	5	25

29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25
31	5	4	4	5	5	23
32	4	5	4	5	5	23
33	4	5	4	5	5	23
34	4	4	4	4	4	20
35	5	4	5	5	5	24
36	4	5	4	4	4	21
37	5	5	5	5	5	25
38	4	4	4	4	4	20
39	5	5	5	5	5	25
40	4	4	4	4	4	20
41	5	4	4	5	5	23
42	4	4	4	4	4	20
43	4	4	5	4	4	21
44	5	5	5	5	5	25
45	5	5	5	5	5	25
46	5	5	5	5	5	25
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25
51	5	5	5	5	5	25
52	5	5	5	5	5	25

53	5	5	5	5	5	25
54	5	5	5	5	5	25
55	4	3	3	3	4	17
56	5	5	5	5	5	25
57	4	4	4	4	4	20
58	5	5	5	5	5	25
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	5	5	5	5	5	25
62	5	5	5	5	5	25
63	4	4	5	4	5	22
64	5	5	5	5	5	25
65	5	5	5	5	5	25
66	5	5	5	5	5	25
67	5	5	5	5	5	25
68	5	5	5	5	5	25
69	4	4	4	4	5	21
70	4	4	4	4	4	20
71	5	4	4	4	5	22
72	3	3	3	4	5	18
73	4	3	4	4	5	20
74	4	3	3	3	4	17
75	4	4	4	4	4	20
76	5	3	4	4	5	21

77	5	3	4	5	5	22
78	4	4	4	4	4	20
79	5	5	5	5	5	25
80	4	5	4	4	5	22
81	4	4	4	4	4	20
82	5	5	5	5	5	25
83	5	4	4	4	5	22
84	5	5	5	5	5	25
85	5	4	5	5	5	24
86	4	4	4	5	5	22

Tabulasi Responden Kepuasan Pelanggan (Y)

Y	1	2	3	4	5	Score
1	5	4	4	5	3	21
2	5	4	4	5	3	21
3	3	3	5	5	5	21
4	4	4	5	5	5	23
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	5	4	4	21
7	4	5	4	4	4	21
8	4	4	4	4	5	21
9	5	4	4	5	5	23
10	5	5	4	4	4	22
11	4	4	4	5	5	22
12	4	4	5	4	4	21

13	5	5	4	4	4	22
14	5	4	5	4	5	23
15	5	5	5	4	3	22
16	5	4	4	5	5	23
17	4	4	4	4	4	20
18	5	5	5	4	4	23
19	4	4	4	4	5	21
20	4	5	5	4	4	22
21	5	5	5	4	4	23
22	4	5	5	4	4	22
23	5	4	5	5	5	24
24	5	4	4	5	5	23
25	5	5	5	4	4	23
26	5	3	4	4	5	21
27	5	5	5	3	3	21
28	4	4	4	5	5	22
29	5	5	5	4	5	24
30	5	5	5	4	5	24
31	5	4	4	5	5	23
32	4	5	4	5	5	23
33	4	5	4	5	5	23
34	4	4	4	4	4	20
35	5	4	5	5	5	24
36	4	5	4	4	4	21

37	4	4	4	5	5	22
38	4	4	4	4	4	20
39	5	5	4	4	5	23
40	4	4	4	5	5	22
41	5	4	4	5	5	23
42	4	4	4	5	5	22
43	4	4	5	4	4	21
44	5	5	5	4	4	23
45	5	4	5	4	5	23
46	5	5	4	5	5	24
47	4	4	4	5	4	21
48	4	4	4	4	5	21
49	5	5	4	4	5	23
50	5	5	5	4	5	24
51	4	5	5	5	5	24
52	4	5	5	5	5	24
53	5	5	4	5	5	24
54	5	5	4	5	3	22
55	4	5	4	4	4	21
56	5	4	5	5	5	24
57	4	4	5	4	4	21
58	5	5	5	3	3	21
59	5	4	4	4	4	21
60	4	4	5	4	4	21

61	5	5	5	3	5	23
62	5	5	5	3	5	23
63	4	4	5	4	5	22
64	5	4	5	5	5	24
65	5	5	5	3	5	23
66	5	5	5	3	5	23
67	5	5	5	5	3	23
68	5	5	5	5	3	23
69	4	4	4	4	5	21
70	4	5	4	4	4	21
71	5	4	4	4	5	22
72	3	4	4	5	5	21
73	4	4	4	4	5	21
74	4	5	4	3	5	21
75	4	4	4	5	5	22
76	5	3	4	4	5	21
77	5	3	4	5	5	22
78	4	4	4	4	5	21
79	5	5	4	5	5	24
80	4	5	4	4	5	22
81	4	4	4	4	5	21
82	5	5	4	5	5	24
83	5	4	4	4	5	22
84	5	5	4	5	5	24

85	5	4	5	5	5	24
86	4	4	4	5	5	22

Uji Validitas

Correlations

Kualitas produk(x1)	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	total score
item 1									
Pearson Correlation	1	.599**	.536**	.543**	.490**	.459**	.398**	.157	.658**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.149	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
item 2									
Pearson Correlation	.599**	1	.813**	.735**	.697**	.548**	.501**	.240*	.823**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.026	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
item 3									
Pearson Correlation	.536**	.813**	1	.823**	.669**	.520**	.522**	.249*	.824**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.021	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
item 4									
Pearson Correlation	.543**	.735**	.823**	1	.697**	.600**	.602**	.284**	.853**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.008	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
item 5									
Pearson Correlation	.490**	.697**	.669**	.697**	1	.880**	.776**	.295**	.891**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.006	.000

Correlations

Kualitas pelayanan (x2)		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	TOTAL SCORE
ITEM 1	Pearson Correlation	1	-.148	.142	.032	.046	.419**
	Sig. (2-tailed)		.174	.193	.773	.672	.000
	N	86	86	86	86	86	86
ITEM 2	Pearson Correlation	-.148	1	-.003	.189	-.083	.424**
	Sig. (2-tailed)	.174		.982	.082	.450	.000
	N	86	86	86	86	86	86
ITEM 3	Pearson Correlation	.142	-.003	1	-.091	-.022	.480**
	Sig. (2-tailed)	.193	.982		.403	.843	.000
	N	86	86	86	86	86	86
ITEM 4	Pearson Correlation	.032	.189	-.091	1	-.014	.461**
	Sig. (2-tailed)	.773	.082	.403		.899	.000
	N	86	86	86	86	86	86

ITEM 5	Pearson						
	Correlation	.046	-.083	-.022	-.014	1	.315**
	Sig. (2-tailed)	.672	.450	.843	.899		.003
	N	86	86	86	86	86	86
TOTAL SCORE	Pearson						
	Correlation	.419**	.424**	.480**	.461**	.315**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	
	N	86	86	86	86	86	86

Correlations

Kepuasan pelanggan (y)		item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	total score
item 1	Pearson Correlation	1	.904**	.731**	.734**	.640**	.883**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
item 2	Pearson Correlation	.904**	1	.745**	.701**	.674**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
item 3	Pearson Correlation	.731**	.745**	1	.843**	.800**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
item 4	Pearson Correlation	.734**	.701**	.843**	1	.799**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
item 5	Pearson Correlation	.640**	.674**	.800**	.799**	1	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86	86
total score	Pearson Correlation	.883**	.884**	.925**	.914**	.879**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	86	86	86	86	86	86

Uji Reliability

1. Kualitas Produk (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	8

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	5

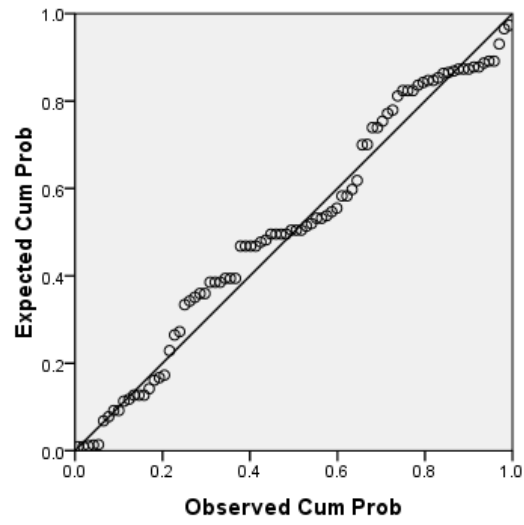
3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	5

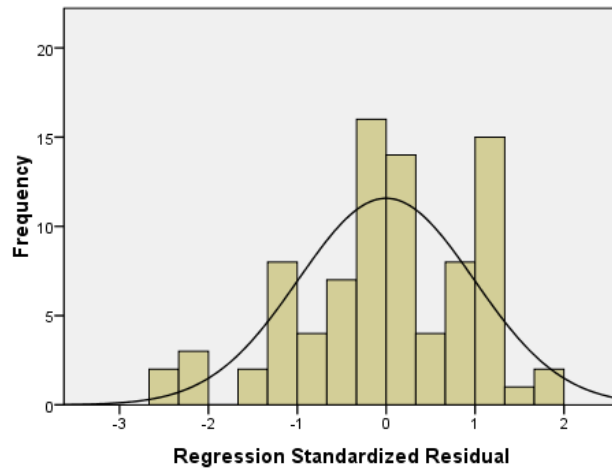
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

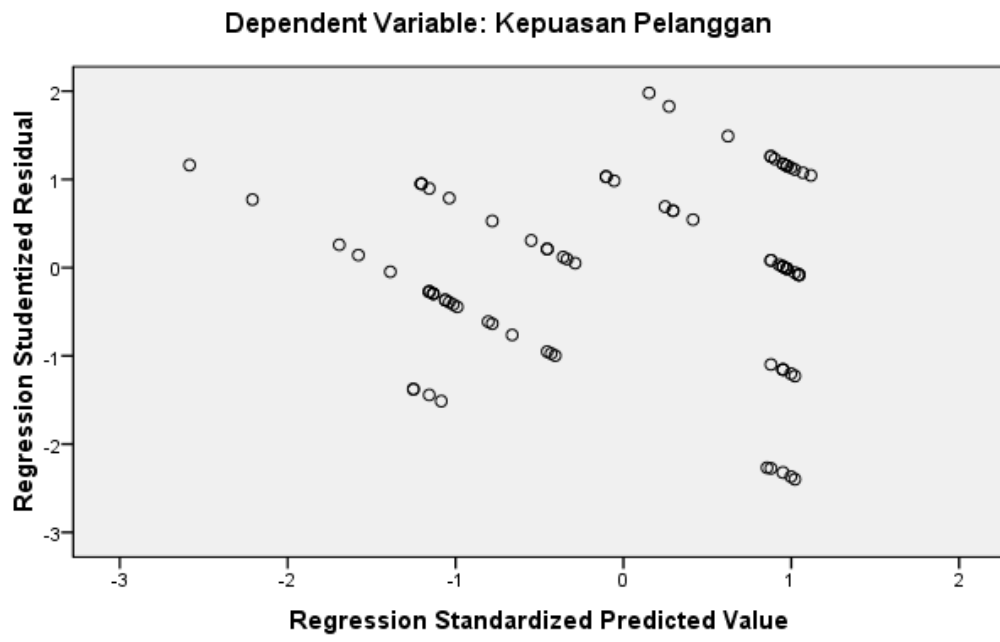


Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Scatterplot



BIODATA PENULIS

Penulis lahir di kota Cilacap tepatnya di desa Mentasan, Kec. Kawunganten, pada tanggal 04 September 2001 sebagai anak ke pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Tukiman dan Suwarti. Saat ini penulis bertempat tinggal di desa Mentasan RT 02/RW 03 Kecamatan Kawunganten Kab.Cilacap. Media sosial penulis Email : ysfefm31@gmail.com, No hp: 081215200477 Instagram : ysf.efm dan FB: Yusuf Ef. Penulis mempunyai hobi Sepak Bola. Penulis menempuh Pendidikan MA di MA MINAT KESUGIHAN dengan jurusan IPA, lulus pada tahun 2019. Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan di Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.

Selama menempuh Pendidikan di Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap, penulis diterima di fakultas Ekonomi prodi Manajemen, selain aktif di perkuliahan penulis juga aktif di beberapa organisasi intra dan ekstra kampus diantaranya BEM Fakultas Ekonomi, UKM Kewirausahaan UNUGHA dan di organisasi ekstra kampus yaitu Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Al-Ghazali Cilacap.