

KUESIONER PENELITIAN

A. UMUM

Dengan rasa hormat, dimohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner yang telah diberikan. Jawaban yang anda berikan sangat membantu peneliti dalam penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh *Harga* dan *Varian Produk* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Produk - Produk Di Showroom Kedaung Group Surabaya”.

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh tidak diisi)

2. Alamat :

3. No HP/Tlp :

4. Usia :

17 - 25 Tahun

26 – 50 Tahun

> 50 Tahun

5. Pendapatan :

Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000

Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000

> Rp 5.000.000

6. Pekerjaan :

Swasta

Ibu Rumah Tangga

Mahasiswa

□ Lain-lain

C. PETUNJUK PENGISIAN

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

D. Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini sesuai dengan tanggapan anda.

1. *Harga*

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Harga produk pecah belah di PT. Kedaung Group sangat masuk akal dan tidak terlalu mahal karena kualitasnya yang sangat bagus					
2	Harga yang relatif lebih tinggi dibanding produk pecah belah lainnya, membuat anda yakin produk pecah belah di PT. Kedaung Group memiliki kualitas yang lebih bagus dari produk lain.					
3	Harga produk pecah belah di PT. Kedaung Group mampu bersaing dengan harga produk pecah belah lainnya.					
4	Potongan harga yang diberikan produk di PT. Kedaung Group sangat menarik dan sedikit meringankan pelanggan					

2. *Variasi Produk*

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Ukuran Produk di PT. Kedaung Group Surabaya sesuai dengan harapan					
2	Kualitas/mutu Produk di PT. Kedaung Group Surabaya sesuai dengan harapan					
3	Tampilan/bentuk Produk di PT. Kedaung Group Surabaya sesuai dengan harapan					
4	Bahan-bahan Produk di PT. Kedaung Group Surabaya sesuai dengan harapan					

3. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Harga Produk di PT. Kedaung Group Surabaya sesuai dengan harapan					
1	Produk - produk di PT. Kedaung Group Surabaya sesuai dengan harapan					
2	Pelanggan berminat untuk berkunjung kembali karena produk- produk di PT. Kedaung Group Surabaya memuaskan					
3	Pelanggan merekomendasikan PT. Kedaung Group Surabaya sebagai tempat salah satu tempat belanja produk rumah tangga karena produk yang disediakan memuaskan					

LAMPIRAN 2. TABULASI JAWABAN RESPONDEN

Harga (X1)

No Responden	Pertanyaan Variabel Harga (X1)				Total Score	Rata-rata Score
	1	2	3	4		
1	4	4	3	4	15	3,75
2	5	4	5	5	19	4,75
3	5	4	4	5	18	4,5
4	5	5	5	5	20	5
5	5	4	4	5	18	4,5
6	5	5	5	5	20	5
7	5	5	5	5	20	5
8	4	4	4	4	16	4
9	4	4	4	5	17	4,25
10	4	4	4	4	16	4
11	5	4	2	5	16	4
12	4	4	4	5	17	4,25
13	5	5	5	5	20	5
14	4	4	4	5	17	4,25
15	5	5	5	5	20	5
16	5	4	4	5	18	4,5
17	4	4	4	5	17	4,25
18	5	5	5	5	20	5
19	5	5	5	5	20	5
20	5	5	5	5	20	5
21	5	5	5	5	20	5
22	5	4	4	5	18	4,5
23	5	5	5	5	20	5
24	4	4	4	5	17	4,25
25	5	4	5	4	18	4,5
26	4	4	4	5	17	4,25
27	4	4	4	4	16	4
28	4	4	4	5	17	4,25
29	4	4	4	5	17	4,25

30	4	5	4	5	18	4,5
31	3	4	3	4	14	3,5
32	3	4	2	4	13	3,25
33	2	2	3	3	10	2,5
34	4	4	4	5	17	4,25
35	3	3	3	4	13	3,25
36	4	4	4	5	17	4,25
37	5	4	5	4	18	4,5
38	4	2	4	2	12	3
39	3	4	3	3	13	3,25
40	5	5	2	2	14	3,5
41	4	4	3	4	15	3,75
42	4	4	3	4	15	3,75
43	5	4	5	4	18	4,5
44	4	3	5	4	16	4
45	4	4	5	4	17	4,25
46	4	4	3	4	15	3,75
47	4	4	3	3	14	3,5
48	4	3	4	4	15	3,75
49	3	4	3	4	14	3,5
50	3	4	4	3	14	3,5
51	5	4	5	5	19	4,75
52	5	4	4	5	18	4,5
53	5	5	5	5	20	5
54	5	4	4	5	18	4,5
55	5	5	5	5	20	5
56	5	5	5	5	20	5
57	4	4	4	4	16	4
58	4	4	4	5	17	4,25
59	4	4	4	4	16	4
60	5	4	2	5	16	4
61	4	4	4	5	17	4,25
62	5	5	5	5	20	5
63	4	4	4	5	17	4,25

64	5	5	5	5	20	5
65	5	4	4	5	18	4,5
66	4	4	4	5	17	4,25
67	5	5	5	5	20	5
68	5	5	5	5	20	5
69	5	5	5	5	20	5
70	5	5	5	5	20	5
71	5	4	4	5	18	4,5
72	5	5	5	5	20	5
73	4	4	4	5	17	4,25
74	5	4	5	4	18	4,5
75	4	4	4	5	17	4,25
76	4	4	4	4	16	4
77	4	4	4	5	17	4,25
78	4	4	4	5	17	4,25
79	4	5	4	5	18	4,5
80	3	4	3	4	14	3,5
81	3	4	2	4	13	3,25
82	2	2	3	3	10	2,5
83	4	4	4	5	17	4,25
84	3	3	3	4	13	3,25
85	4	4	4	5	17	4,25
86	5	4	5	4	18	4,5
87	4	2	4	2	12	3
88	3	4	3	3	13	3,25
89	5	5	2	2	14	3,5
90	4	4	3	4	15	3,75
91	4	4	3	4	15	3,75
92	5	4	5	4	18	4,5
93	4	3	5	4	16	4
94	4	4	5	4	17	4,25
95	4	4	3	4	15	3,75
96	4	4	3	3	14	3,5
97	4	3	4	4	15	3,75

98	3	4	3	4	14	3,5
99	3	4	4	3	14	3,5
100	3	4	4	3	14	3,5
Total Score					1671	417,75
Rata rata Score					16,71	4,1775

Varian Produk (X2)

No Responde n	Pertanyaan Variabel Varian Produk (X2)				Total Score	Rata rata Score
	1	2	3	4		
1	3	4	4	4	15	3,75
2	5	4	5	5	19	4,75
3	5	5	5	5	20	5
4	5	5	5	5	20	5
5	5	5	5	5	20	5
6	5	5	5	5	20	5
7	3	5	5	5	18	4,5
8	3	4	3	4	14	3,5
9	3	4	4	3	14	3,5
10	3	4	4	3	14	3,5
11	5	5	4	4	18	4,5
12	4	4	4	4	16	4
13	4	5	4	5	18	4,5
14	4	5	5	4	18	4,5
15	4	5	5	5	19	4,75
16	4	4	5	3	16	4
17	4	4	3	4	15	3,75
18	4	4	4	4	16	4
19	5	5	5	5	20	5
20	4	5	3	4	16	4
21	4	4	4	4	16	4
22	4	4	4	3	15	3,75
23	5	4	4	5	18	4,5

24	5	5	5	5	20	5
25	5	5	5	5	20	5
26	5	4	5	5	19	4,75
27	4	4	4	3	15	3,75
28	4	4	3	4	15	3,75
29	5	5	5	4	19	4,75
30	5	4	4	4	17	4,25
31	4	4	3	3	14	3,5
32	3	4	4	2	13	3,25
33	4	4	3	3	14	3,5
34	4	5	5	4	18	4,5
35	5	4	4	3	16	4
36	4	4	4	4	16	4
37	4	4	4	4	16	4
38	3	4	4	2	13	3,25
39	3	3	3	2	11	2,75
40	5	4	3	2	14	3,5
41	4	4	5	4	17	4,25
42	4	4	4	5	17	4,25
43	5	4	5	4	18	4,5
44	4	5	5	4	18	4,5
45	4	4	5	4	17	4,25
46	5	4	3	5	17	4,25
47	4	4	3	3	14	3,5
48	5	4	4	4	17	4,25
49	4	4	4	4	16	4
50	4	4	4	4	16	4
51	4	4	4	4	16	4
52	3	4	4	4	15	3,75
53	5	4	5	5	19	4,75
54	5	5	5	5	20	5
55	5	5	5	5	20	5
56	5	5	5	5	20	5
57	5	5	5	5	20	5
58	3	5	5	5	18	4,5

59	3	4	3	4	14	3,5
60	3	4	4	3	14	3,5
61	3	4	4	3	14	3,5
62	5	5	4	4	18	4,5
63	4	4	4	4	16	4
64	4	5	4	5	18	4,5
65	4	5	5	4	18	4,5
66	4	5	5	5	19	4,75
67	4	4	5	3	16	4
68	4	4	3	4	15	3,75
69	4	4	4	4	16	4
70	5	5	5	5	20	5
71	4	5	3	4	16	4
72	4	4	4	4	16	4
73	4	4	4	3	15	3,75
74	5	4	4	5	18	4,5
75	5	5	5	5	20	5
76	5	5	5	5	20	5
77	5	4	5	5	19	4,75
78	4	4	4	3	15	3,75
79	4	4	3	4	15	3,75
80	5	5	5	4	19	4,75
81	5	4	4	4	17	4,25
82	4	4	3	3	14	3,5
83	3	4	4	2	13	3,25
84	4	4	3	3	14	3,5
85	4	5	5	4	18	4,5
86	5	4	4	3	16	4
87	4	4	4	4	16	4
88	4	4	4	4	16	4
89	3	4	4	2	13	3,25
90	3	3	3	2	11	2,75
91	5	4	3	2	14	3,5
92	4	4	5	4	17	4,25
93	4	4	4	5	17	4,25

94	5	4	5	4	18	4,5
95	4	5	5	4	18	4,5
96	4	4	5	4	17	4,25
97	5	4	3	5	17	4,25
98	4	4	3	3	14	3,5
99	5	4	4	4	17	4,25
100	5	5	5	5	20	5
Total Score					1668	417
Rata rata Score					16,68	4,17

Kepuasan Pelanggan (Y)

No Responden	Pertanyaan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)				Total Score	Rata rata Score
	1	2	3	4		
1	4	4	3	4	15	3,75
2	5	4	5	5	19	4,75
3	5	4	4	5	18	4,5
4	5	5	5	5	20	5
5	5	4	4	5	18	4,5
6	5	5	5	5	20	5
7	5	5	5	5	20	5
8	4	4	4	4	16	4
9	4	4	4	5	17	4,25
10	4	4	4	4	16	4
11	5	4	2	5	16	4
12	4	4	4	5	17	4,25
13	5	5	5	5	20	5
14	4	4	4	5	17	4,25
15	5	5	5	5	20	5
16	5	4	4	5	18	4,5
17	4	4	4	5	17	4,25
18	5	5	5	5	20	5
19	5	5	5	5	20	5

20	5	5	5	5	20	5
21	5	5	5	5	20	5
22	5	4	4	5	18	4,5
23	5	5	5	5	20	5
24	4	4	4	5	17	4,25
25	5	4	5	4	18	4,5
26	4	4	4	5	17	4,25
27	4	4	4	4	16	4
28	4	4	4	5	17	4,25
29	4	4	4	5	17	4,25
30	4	5	4	5	18	4,5
31	3	4	3	4	14	3,5
32	3	4	2	4	13	3,25
33	2	2	3	3	10	2,5
34	4	4	4	5	17	4,25
35	3	3	3	4	13	3,25
36	4	4	4	5	17	4,25
37	5	4	5	4	18	4,5
38	4	2	4	2	12	3
39	3	4	3	3	13	3,25
40	5	5	2	2	14	3,5
41	4	4	3	4	15	3,75
42	4	4	3	4	15	3,75
43	5	4	5	4	18	4,5
44	4	3	5	4	16	4
45	4	4	5	4	17	4,25
46	4	4	3	4	15	3,75
47	4	4	3	3	14	3,5
48	4	3	4	4	15	3,75
49	3	4	3	4	14	3,5
50	3	4	4	3	14	3,5
51	4	4	3	3	14	3,5
52	3	4	4	4	15	3,75
53	5	4	5	5	19	4,75

54	5	5	4	4	18	4,5
55	5	5	5	5	20	5
56	5	5	4	4	18	4,5
57	5	5	5	5	20	5
58	5	5	5	5	20	5
59	4	4	4	4	16	4
60	4	4	4	5	17	4,25
61	5	4	2	5	16	4
62	4	4	4	4	16	4
63	5	4	4	4	17	4,25
64	5	5	5	5	20	5
65	5	4	4	4	17	4,25
66	5	5	5	5	20	5
67	4	4	5	5	18	4,5
68	5	4	4	4	17	4,25
69	5	5	5	5	20	5
70	5	5	5	5	20	5
71	5	5	5	5	20	5
72	5	5	5	5	20	5
73	5	5	4	4	18	4,5
74	5	5	5	5	20	5
75	4	5	4	4	17	4,25
76	4	4	5	5	18	4,5
77	4	4	5	4	17	4,25
78	4	4	4	4	16	4
79	4	4	4	5	17	4,25
80	4	5	4	4	17	4,25
81	4	5	5	4	18	4,5
82	3	4	3	4	14	3,5
83	3	2	4	4	13	3,25
84	2	2	2	4	10	2,5
85	5	4	4	4	17	4,25
86	3	3	3	4	13	3,25
87	4	5	4	4	17	4,25

88	4	4	5	5	18	4,5
89	3	3	3	3	12	3
90	5	4	2	2	13	3,25
91	4	4	3	3	14	3,5
92	4	4	3	4	15	3,75
93	3	4	3	5	15	3,75
94	4	4	5	5	18	4,5
95	4	4	4	4	16	4
96	4	4	5	4	17	4,25
97	4	4	4	3	15	3,75
98	4	3	3	4	14	3,5
99	3	4	4	4	15	3,75
100	3	4	4	3	14	3,5
Total Score					1672	418
Rata rata Score					16,72	4,18

Uji Validitas

Harga (X1)

Correlations						
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Total
Item_1	Pearson Correlation	1	,593**	,553**	,472**	,829**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Item_2	Pearson Correlation	,593**	1	,343**	,485**	,745**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Item_3	Pearson Correlation	,553**	,343**	1	,452**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Item_4	Pearson Correlation	,472**	,485**	,452**	1	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,829**	,745**	,775**	,777**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Varian Produk (X2)

Correlations						
		Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Total
Item_5	Pearson Correlation	1	,356**	,328**	,504**	,708**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Item_6	Pearson Correlation	,356**	1	,563**	,572**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Item_7	Pearson Correlation	,328**	,563**	1	,501**	,768**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Item_8	Pearson Correlation	,504**	,572**	,501**	1	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,708**	,758**	,768**	,861**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations						
		Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Total
Item_9	Pearson Correlation	1	-,089	,231*	,231*	,545**
	Sig. (2-tailed)		,381	,021	,021	,000
	N	100	100	100	100	100
Item_10	Pearson Correlation	-,089	1	,182	,182	,464**
	Sig. (2-tailed)	,381		,070	,070	,000
	N	100	100	100	100	100
Item_11	Pearson Correlation	,231*	,182	1	1,000**	,861**
	Sig. (2-tailed)	,021	,070		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Item_12	Pearson Correlation	,231*	,182	1,000**	1	,861**
	Sig. (2-tailed)	,021	,070	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,545**	,464**	,861**	,861**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

Uji Realibilitas

Reliability Statistics (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
,809	5

Reliability Statistics (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
,804	5

Reliability Statistics (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
,764	5

Analisa Regresi SPSS

Tabel 4.15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,792 ^a	,628	,620	1,49250

a. Predictors: (Constant), HARGA, VARIAN PRODUK

Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial

Coefficients^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	,690	,492
	VARIAN PRODUK	5,096	,000
	HARGA	7,814	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAAN PELANGGAN

Sumber : *Hasil SPSS 24 diolah penulis, 2018*

Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	364,088	2	182,044	81,724	,000 ^b
	Residual	216,072	97	2,228		
	Total	580,160	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), HARGA, VARIAN PRODUK

Sumber : *Hasil SPSS 24 diolah penulis, 2018*

Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,878	1,272		,690	,492		
	VARIAN PRODUK	,395	,078	,360	5,096	,000	,767	1,303
	HARGA	,553	,071	,553	7,814	,000	,767	1,303
b. Dependent Variable: KEPUASAAN PELANGGAN								
Sumber : Hasil SPSS 24 diolah penulis, 2018								

Dokumentasi

