

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

LEMBAR KUISISIONER

Kepada Yth.
Bapak/Ibu, Sdr/i
Pelanggan UD. Dwi Putra
Pasar Krian

Dengan Hormat,

Kuesioner ini diajukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna untuk penyusunan usulan penelitian Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UD. DWI PUTRA PASAR KRIAN” yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan studi program S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus Surabaya.

Untuk itu peneliti memohon bantuan kepada saudara-saudara untuk bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya.

Atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Rivaldi Dwi Firmansyah

Lampiran 2 Form Responden

RESPONDEN

Beri tanda check (\surd) pada kolom yang tersedia sesuai pernyataan yang anda pilih.

Keterangan:

- No. Responden : _____
- Nama :
- Alamat :
- Umur : 17-20 21-30 31-40 41-50 > 50
- Jenis Kelamin : Laki – laki Perempuan
- Pendidikan : SMA SMP SD
- Pendapatan : Rp 0 – Rp 3.000.000
 Rp 3.000.000 – Rp 6.000.000
 Rp 6.000.000 – Rp 9.000.000
 > Rp 9.000.000
- Pekerjaan : Karyawan Swasta Wirausaha
 Pegawai Negeri Sipil Pelajar/Mahasiswa
 Lain-lain

PETUNJUK PENGISIAN

Beri tanda check (\surd) pada kolom yang tersedia sesuai pernyataan yang anda pilih.

Keterangan :

- STS : Sangat Tidak Setuju bobot (1)
- TS : Tidak Setuju bobot (2)
- N : Netral bobot (3)
- S : Setuju bobot (4)
- SS : Sangat Setuju bobot (5)

Lampiran 3 Lembar Pertanyaan

Para Responden yang saya hormati, mohon memberi jawaban dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
X.1.1	Berwujud					
X.1.1.1	Fasilitas UD. Dwi Putra sangat baik					
X.1.1.2	Kebersihan dan kerapihan UD. Dwi Putra sangat baik					
X.1.2	Perhatian					
X.1.2.1	Komunikasi dan kejelasan informasi kepada pelanggan sangat baik					
X.1.2.2	Pemahaman pengelola dan pegawai UD. Dwi Putra terhadap kebutuhan pelanggan sangat baik					
X.1.3	Cepat Tanggap					
X.1.3.1	Kecepatan dalam pelayanan sangat baik					
X.1.3.2	Ketanggapan pengelola dan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik					
X.1.3.3	Memenuhi permintaan khusus pelanggan sangat baik					
X.1.4	Keandalan					
X.1.4.1	Ketepatan waktu yang dijanjikan dalam penyelesaian masalah sangat baik					

X.1.4.2	Prosedur dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan memadai					
X.1.4.3	Hasil sesuai dengan keinginan pelanggan					
X.1.5	Kepastian					
X.1.5.1	Jaminan kualitas produk					
X.1.5.2	Pengelola dan pegawai UD. Dwi Putra jujur dan dapat dipercaya					

Customer Relationship Management (X₂)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
X.2.1	Identifikasi Pelanggan					
X.2.1.1	Saya selalu disapa dengan nama saya setiap membeli di UD. Dwi Putra.					
X.2.1.2	Saya selalu disapa jika melewati depan UD. Dwi Putra meskipun tidak membeli.					
X.2.1.3	UD. Dwi Putra menyimpan nomor HP saya					
X.2.2	Dialog dengan pelanggan					
X.2.2.1	UD. Dwi Putra ramah dalam berkomunikasi.					
X.2.2.2	Adanya informasi yang jelas dari UD. Dwi Putra.					
X.2.2.3	UD. Dwi Putra dapat memberikan solusi terkait permintaan produk pelanggan.					
X.2.3	Pemenuhan kebutuhan					
X.2.3.1	Permintaan pelanggan dapat diselesaikan dengan baik.					

X.2.3.2	Saya selalu mendapatkan barang yang saya butuhkan.					
X.2.3.3	UD. Dwi Putra tidak pernah kehabisan stok barang.					
X.2.4	Kualitas Hubungan					
X.2.4.1	Saya merasa UD. Dwi Putra mampu menjalin hubungan baik dengan pelanggan.					
X.2.4.2	Saya mendapatkan informasi update stok barang baru dari UD. Dwi Putra					
X.2.4.3	UD. Dwi Putra menyediakan nomor WhatsApp untuk mempermudah pemesanan.					

Persepsi Harga (X₃)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
X.3.1	Keterjangkauan harga					
X.3.1.1	Harga yang di tawarkan UD. Dwi Putra terjangkau oleh daya beli pelanggan					
X.3.1.2	Harga yang di tawarkan UD. Dwi Putra lebih rendah dari pada toko lain					
X.3.1.3	Harga yang di tawarkan sesuai dengan pendapatan pelanggan					
X.3.2	Kesesuaian kualitas produk dan layanan					
X.3.2.1	Pemberian solusi terhadap kendala terkait harga produk					
X.3.2.2	Harga produk sesuai dengan kualitas					
X.3.2.3	Harga produk yang sesuai dengan jasa kirim					
X.3.3	Kesesuaian harga dan manfaat					

X.3.3.1	Harga yang di tawarkan UD. Dwi Putra sesuai dengan manfaat yang di peroleh pelanggan					
X.3.3.2	Harga produk UD. Dwi Putra sesuai dengan fungsi produk itu sebagai kebutuhan pelanggan dalam berbelanja					
X.3.3.3	Harga sesuai dengan quantity jumlah pembelian					
X.3.4	Harga sesuai kemampuan atau daya saing					
X.3.4.1	Harga produk pada UD. Dwi Putra dapat tidak kalah dengan toko lain					
X.3.4.2	Harga produk yang terjangkau, dapat menjadi pertimbangan untuk berbelanja					
X.3.4.3	Harga produk ecer dan grosir menjadi daya tarik bagi pelanggan					

Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Y.1	Kesesuaian harapan					
Y.1.1	Pelayanan dari pengelola dan pegawai yang sesuai dengan harapan					
Y.1.2	Hubungan antara pengelola, pegawai dan pelanggan sesuai dengan harapan					
Y.1.3	Harga dan produk yang sesuai dengan harapan					
Y.1.4	Barang yang saya butuhkan selalu ada					

Y.1.2	Minat berkunjung kembali				
Y.2.1	Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan pengelola dan pegawai memuaskan				
Y.2.2	Berminat berkunjung kembali karena hubungan baik dengan pengelola, pegawai dan pelanggan				
Y.2.3	Berminat berkunjung kembali karena harga sesuai dengan produk yang didapat				
Y.2.4	Berminat berkunjung kembali karena barang yang dibutuhkan selalu ada.				
Y.1.3	Kesediaan merekomendasikan				
Y.3.1	Akan merekomendasikan UD. Dwi Putra kepada orang-orang terdekat				
Y.3.2	Memberikan citra yang baik terkait kepercayaan terhadap UD. Dwi Putra				
Y.3.3	Mempromosikan UD. Dwi Putra terkait pelayanan yang baik serta harga yang sesuai dengan produk yang didapat				
Y.3.4	Memberikan informasi kepada orang lain akan kepuasan yang diterima dari UD. Dwi Putra				

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
X1.1	Pearson Correlation	1	.494**	.238*	.263**	.123
	Sig. (2-tailed)		.000	.012	.006	.199
	N	110	110	110	110	110
X1.2	Pearson Correlation	.494**	1	.406**	.293**	.130
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.177
	N	110	110	110	110	110
X1.3	Pearson Correlation	.238*	.406**	1	.470**	.280**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000		.000	.003
	N	110	110	110	110	110
X1.4	Pearson Correlation	.263**	.293**	.470**	1	.519**
	Sig. (2-tailed)	.006	.002	.000		.000
	N	110	110	110	110	110
X1.5	Pearson Correlation	.123	.130	.280**	.519**	1
	Sig. (2-tailed)	.199	.177	.003	.000	
	N	110	110	110	110	110
X1.6	Pearson Correlation	.241*	.068	.239*	.193*	.479**
	Sig. (2-tailed)	.011	.477	.012	.043	.000
	N	110	110	110	110	110
X1.7	Pearson Correlation	.169	.294**	.246**	.319**	.233*
	Sig. (2-tailed)	.078	.002	.009	.001	.014
	N	110	110	110	110	110
X1.8	Pearson Correlation	.291**	.325**	.248**	.295**	.153
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.009	.002	.111
	N	110	110	110	110	110
X1.9	Pearson Correlation	.218*	.285**	.425**	.240*	.371**
	Sig. (2-tailed)	.022	.003	.000	.012	.000
	N	110	110	110	110	110
X1.10	Pearson Correlation	.216*	.147	.124	.326**	.163
	Sig. (2-tailed)	.023	.125	.197	.001	.089
	N	110	110	110	110	110
X1.11	Pearson Correlation	.336**	.169	.030	.195*	.197*
	Sig. (2-tailed)	.000	.078	.756	.041	.039
	N	110	110	110	110	110
X1.12	Pearson Correlation	.201*	.123	.193*	.200*	.184
	Sig. (2-tailed)	.036	.201	.043	.036	.054
	N	110	110	110	110	110
Total_X1	Pearson Correlation	.547**	.539**	.561**	.635**	.564**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
X2.1	Pearson Correlation	1	.571**	.237*	.236*	.246**
	Sig. (2-tailed)		.000	.013	.013	.010
	N	110	110	110	110	110
X2.2	Pearson Correlation	.571**	1	.324**	.147	.380**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.126	.000
	N	110	110	110	110	110
X2.3	Pearson Correlation	.237*	.324**	1	.396**	.230*
	Sig. (2-tailed)	.013	.001		.000	.016
	N	110	110	110	110	110
X2.4	Pearson Correlation	.236*	.147	.396**	1	.246**
	Sig. (2-tailed)	.013	.126	.000		.010
	N	110	110	110	110	110
X2.5	Pearson Correlation	.246**	.380**	.230*	.246**	1
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.016	.010	
	N	110	110	110	110	110
X2.6	Pearson Correlation	.396**	.310**	.399**	.191*	.303**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.045	.001
	N	110	110	110	110	110
X2.7	Pearson Correlation	.364**	.285**	.126	.128	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.188	.182	.000
	N	110	110	110	110	110
X2.8	Pearson Correlation	.241*	.322**	.169	.099	.410**
	Sig. (2-tailed)	.011	.001	.078	.304	.000
	N	110	110	110	110	110
X2.9	Pearson Correlation	.293**	.270**	.157	.162	.225*
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.100	.090	.018
	N	110	110	110	110	110
X2.10	Pearson Correlation	.156	.225*	.269**	.151	.404**
	Sig. (2-tailed)	.104	.018	.004	.115	.000
	N	110	110	110	110	110
X2.11	Pearson Correlation	.207*	.172	.094	.328**	.296**
	Sig. (2-tailed)	.030	.072	.331	.000	.002
	N	110	110	110	110	110
X2.12	Pearson Correlation	.347**	.198*	.144	.218*	.304**
	Sig. (2-tailed)	.000	.038	.135	.022	.001
	N	110	110	110	110	110
Total_X2	Pearson Correlation	.618**	.603**	.523**	.504**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
X3.1	Pearson Correlation	1	.512**	.265**	.164	.071
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.087	.462
	N	110	110	110	110	110
X3.2	Pearson Correlation	.512**	1	.289**	.217*	.221*
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.023	.020
	N	110	110	110	110	110
X3.3	Pearson Correlation	.265**	.289**	1	.476**	.220*
	Sig. (2-tailed)	.005	.002		.000	.021
	N	110	110	110	110	110
X3.4	Pearson Correlation	.164	.217*	.476**	1	.312**
	Sig. (2-tailed)	.087	.023	.000		.001
	N	110	110	110	110	110
X3.5	Pearson Correlation	.071	.221*	.220*	.312**	1
	Sig. (2-tailed)	.462	.020	.021	.001	
	N	110	110	110	110	110
X3.6	Pearson Correlation	.460**	.212*	.196*	.130	.263**
	Sig. (2-tailed)	.000	.026	.040	.177	.006
	N	110	110	110	110	110
X3.7	Pearson Correlation	.116	.136	.134	.142	.481**
	Sig. (2-tailed)	.227	.156	.162	.139	.000
	N	110	110	110	110	110
X3.8	Pearson Correlation	.253**	.319**	.213*	.145	.131
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.026	.132	.173
	N	110	110	110	110	110
X3.9	Pearson Correlation	.141	.256**	.133	.352**	.292**
	Sig. (2-tailed)	.143	.007	.165	.000	.002
	N	110	110	110	110	110
X3.10	Pearson Correlation	.126	.157	.163	.142	.245**
	Sig. (2-tailed)	.189	.101	.089	.138	.010
	N	110	110	110	110	110
X3.11	Pearson Correlation	.118	.418**	.044	.162	.156
	Sig. (2-tailed)	.219	.000	.651	.090	.104
	N	110	110	110	110	110
X3.12	Pearson Correlation	.195*	.197*	.159	.172	.336**
	Sig. (2-tailed)	.041	.039	.098	.072	.000
	N	110	110	110	110	110
Total_X3	Pearson Correlation	.508**	.598**	.501**	.523**	.543**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
Y.1	Pearson Correlation	1	.485**	.207*	.219*	.197*
	Sig. (2-tailed)		.000	.030	.021	.039
	N	110	110	110	110	110
Y.2	Pearson Correlation	.485**	1	.381**	.284**	.290**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.002
	N	110	110	110	110	110
Y.3	Pearson Correlation	.207*	.381**	1	.336**	.180
	Sig. (2-tailed)	.030	.000		.000	.059
	N	110	110	110	110	110
Y.4	Pearson Correlation	.219*	.284**	.336**	1	.198*
	Sig. (2-tailed)	.021	.003	.000		.038
	N	110	110	110	110	110
Y.5	Pearson Correlation	.197*	.290**	.180	.198*	1
	Sig. (2-tailed)	.039	.002	.059	.038	
	N	110	110	110	110	110
Y.6	Pearson Correlation	.316**	.207*	.149	.184	.455**
	Sig. (2-tailed)	.001	.030	.119	.054	.000
	N	110	110	110	110	110
Y.7	Pearson Correlation	.187	.304**	.157	.282**	.456**
	Sig. (2-tailed)	.050	.001	.101	.003	.000
	N	110	110	110	110	110
Y.8	Pearson Correlation	.405**	.406**	.235*	.143	.177
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.013	.135	.064
	N	110	110	110	110	110
Y.9	Pearson Correlation	.185	.269**	.120	.256**	.149
	Sig. (2-tailed)	.053	.005	.210	.007	.121
	N	110	110	110	110	110
Y.10	Pearson Correlation	.207*	.264**	.227*	.085	.167
	Sig. (2-tailed)	.030	.005	.017	.379	.081
	N	110	110	110	110	110
Y.11	Pearson Correlation	.192*	.203*	.200*	.326**	.119
	Sig. (2-tailed)	.045	.034	.036	.000	.216
	N	110	110	110	110	110
Y.12	Pearson Correlation	.285**	.124	.220*	.246**	.118
	Sig. (2-tailed)	.003	.196	.021	.010	.220
	N	110	110	110	110	110
Total_Y	Pearson Correlation	.565**	.617**	.511**	.536**	.503**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	48.59	11.455	.441	.796
X1.2	48.57	11.421	.426	.797
X1.3	48.50	11.372	.455	.794
X1.4	48.62	10.972	.532	.787
X1.5	48.66	11.234	.449	.795
X1.6	48.60	11.508	.386	.800
X1.7	48.54	11.187	.453	.794
X1.8	48.68	10.898	.557	.785
X1.9	48.58	11.145	.514	.789
X1.10	48.51	11.060	.452	.795
X1.11	48.56	11.312	.402	.799
X1.12	48.48	11.500	.395	.799

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	48.44	11.973	.521	.791
X2.2	48.53	12.031	.503	.792
X2.3	48.52	12.289	.408	.800
X2.4	48.61	12.075	.359	.807
X2.5	48.67	11.727	.569	.786
X2.6	48.47	11.958	.430	.799

X2.7	48.70	12.249	.472	.795
X2.8	48.54	12.067	.473	.795
X2.9	48.55	12.084	.433	.798
X2.10	48.66	12.023	.459	.796
X2.11	48.59	12.024	.456	.796
X2.12	48.52	12.234	.443	.797

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	48.59	11.969	.396	.785
X3.2	48.72	11.360	.480	.777
X3.3	48.77	11.829	.372	.788
X3.4	48.79	11.616	.386	.787
X3.5	48.93	11.866	.438	.781
X3.6	48.68	11.613	.447	.780
X3.7	48.92	11.782	.438	.781
X3.8	48.79	11.360	.452	.780
X3.9	48.75	11.343	.570	.769
X3.10	48.88	11.683	.434	.782
X3.11	48.78	11.530	.422	.783
X3.12	48.79	11.763	.446	.781

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	48.41	11.602	.462	.783
Y.2	48.50	11.335	.516	.778

Y.3	48.51	11.647	.386	.790
Y.4	48.54	11.462	.407	.788
Y.5	48.70	11.845	.393	.789
Y.6	48.48	11.683	.375	.791
Y.7	48.65	11.754	.440	.785
Y.8	48.53	11.371	.507	.779
Y.9	48.58	11.181	.491	.780
Y.10	48.75	10.980	.483	.781
Y.11	48.62	11.174	.484	.780
Y.12	48.55	11.681	.379	.790

Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.40961210
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.104
	Negative	-.111
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.122
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

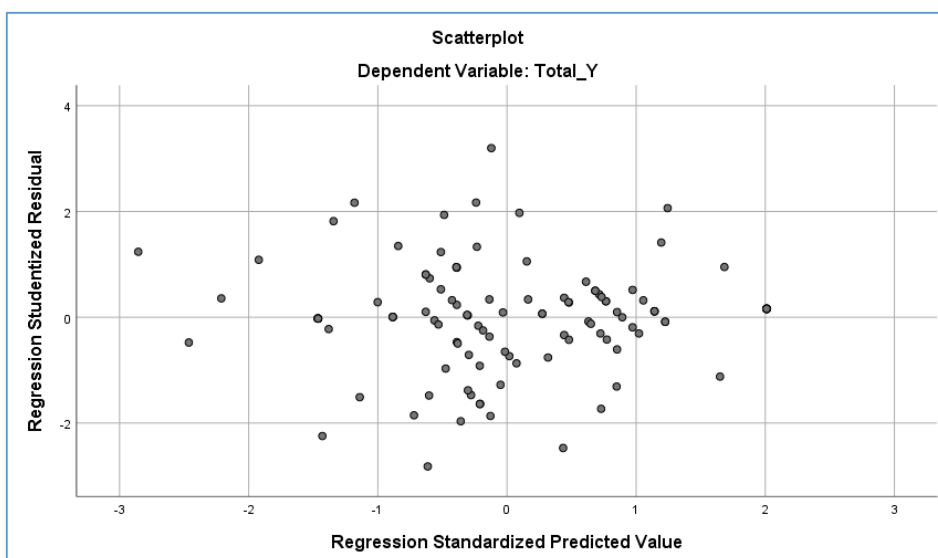
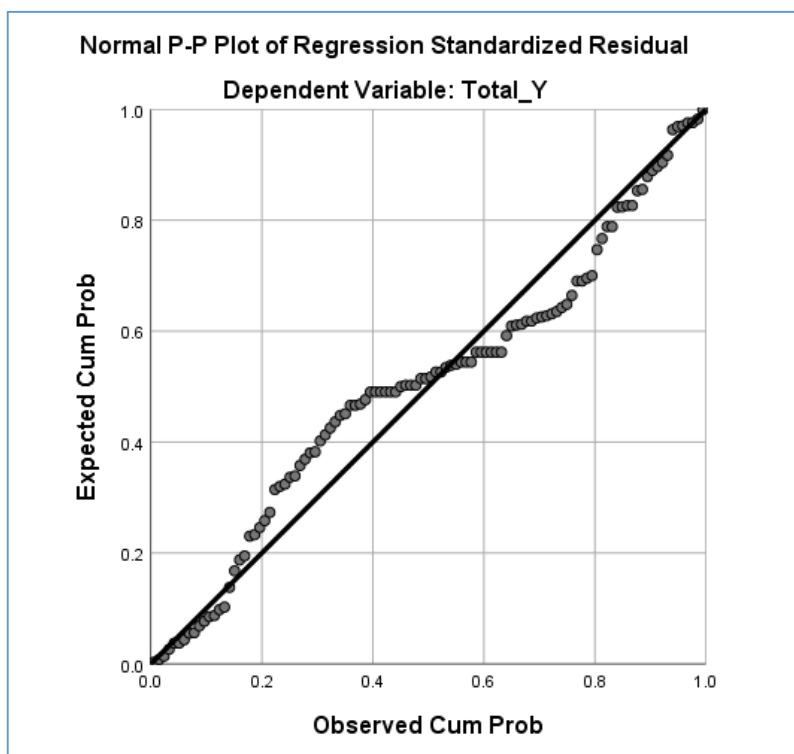
c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Total_X1	.240	4.167
	Total_X2	.244	4.105
	Total_X3	.306	3.272

Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized
		B	Std. Error	Coefficients Beta
1	(Constant)	1.066	2.111	
	Total_X1	.406	.077	.403
	Total_X2	.280	.074	.287
	Total_X3	.292	.067	.294

a. Dependent Variable: Total_Y

Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R²)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923 ^a	.852	.848	1.429

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_Y

Lampiran 11 Hasil Uji Parsial (Uji - t)

Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	.505	.615
	Total_X1	5.276	.000
	Total_X2	3.795	.000
	Total_X3	4.347	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

Lampiran 12 Hasil Uji Simultan (Uji – F)

ANOVA^a

Model		F	Sig.
1	Regression	203.171	.000 ^b
	Residual		
	Total		

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X2, Total_X1