

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Perkenalkan saya Iqbal Sheva Haidar Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sedang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Shell Pandegiling Surabaya” memohon partisipasi Anda untuk menjawab pertanyaan dalam kuesioner di bawah ini.

Pada pengisian kuesioner ini tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga Anda diharapkan untuk menjawab pertanyaan berdasarkan kondisi yang sebenar-benarnya. Seluruh informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan partisipasi Anda saya ucapkan terima kasih.

1. Nama:
2. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Usia
 - 17-21 tahun
 - 22-26 tahun
 - 27-31 tahun
 - >32 tahun
4. Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Swasta
 - Pegawai Negeri
 - Wirausaha
 - Lainnya:
5. Jenis kendaraan yang digunakan
 - Sepeda Motor
 - Mobil
6. Jenis bahan bakar Shell yang digunakan
 - Shell Super
 - Shell V-Power
 - Shell V-Power Nitro+
 - Shell Diesel

Berilah jawaban pada pernyataan berikut ini sesuai dengan pendapat Anda dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RG : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Persepsi Harga (X1)

No	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
Keterjangkauan Harga						
1	Harga bahan bakar di Shell bersaing dan terjangkau dibandingkan dengan SPBU lainnya.					
2	Shell menawarkan nilai yang baik untuk harga yang saya bayar atas bahan bakar yang saya beli.					
Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk						
3	Harga bahan bakar di Shell mencerminkan kualitas yang baik.					
4	Harga yang saya bayar di Shell sepadan dengan kualitas produk bahan bakar yang saya terima.					
Kesesuaian Harga dengan Manfaat						
5	Harga yang saya bayar di Shell sepadan dengan kenyamanan dan fasilitas yang ditawarkan selama proses pengisian bahan bakar.					
6	Saya percaya harga bahan bakar di Shell sebanding dengan manfaat yang saya peroleh, seperti kualitas bahan bakar dan layanan.					
Harga Sesuai Kemampuan atau Daya Saing Harga						
7	Shell memberikan nilai yang baik dalam hubungan harga dan kualitas bahan bakar yang mereka tawarkan.					
8	Harga yang ditawarkan di Shell bersaing dengan harga di stasiun pengisian bahan bakar lainnya.					

Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
<i>Reliability (Keandalan)</i>						

1	Shell memberikan pelayanan yang dapat diandalkan setiap kali saya mengisi bahan bakar.					
2	Shell dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa adanya ketidakpastian.					
<i>Responsiveness (Responsivitas)</i>						
3	Petugas SPBU Shell responsif terhadap kebutuhan atau pertanyaan saya selama proses pengisian bahan bakar.					
4	Saya merasa puas dengan seberapa cepat petugas SPBU Shell memberikan bantuan atau informasi ketika dibutuhkan.					
<i>Assurance (Jaminan atau Kepercayaan)</i>						
5	Shell memberikan suasana yang aman dan nyaman selama proses pengisian bahan bakar.					
6	Shell memberikan informasi dengan jelas dan transparan terkait kebijakan, harga, dan promosi.					
<i>Emphaty (Empati)</i>						
7	Selama interaksi dengan petugas SPBU Shell, saya merasa didengar dan dipahami dengan baik.					
8	Shell memberikan pelayanan yang memperhitungkan kebutuhan dan preferensi saya sebagai pengguna.					
<i>Tangibles (Fisik atau Keberwujudan)</i>						
9	Fasilitas di SPBU Shell seperti pompa pengisian, minimarket, toilet, dan bengkel memberikan kesan fisik yang bersih dan terawat.					
10	Keseluruhan kondisi fisik SPBU Shell mencerminkan komitmen terhadap kualitas pelayanan dan menciptakan lingkungan yang menyenangkan bagi pelanggan.					

Kualitas Produk (X3)

No	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
<i>Performance (Performa)</i>						
1	Saya puas dengan kinerja bahan bakar Shell yang memberikan efisiensi dan					

	performa yang baik pada kendaraan saya.					
2	Produk bahan bakar Shell memberikan performa yang sesuai dengan klaim atau spesifikasi yang ditawarkan.					
<i>Features (Fitur)</i>						
3	Saya merasa bahwa produk bahan bakar di Shell memiliki fitur-fitur yang mendukung efisiensi dan performa kendaraan.					
4	Fitur tambahan pada produk bahan bakar Shell, seperti Dynaflex, memberikan nilai tambah dan keunggulan dibandingkan dengan produk sejenis di tempat lain.					
<i>Serviceability (Kemudahan Pemakaian atau Layanan)</i>						
5	Shell konsisten dalam memberikan layanan yang mudah diakses dan dimengerti oleh pelanggan.					
6	Shell menyediakan fasilitas dan layanan yang memudahkan pengguna untuk mendapatkan produk bahan bakar dengan cepat dan tanpa hambatan.					
<i>Conformance (Kesesuaian)</i>						
7	Produk bahan bakar di Shell sesuai dengan standar kualitas yang diiklankan oleh perusahaan.					
8	Shell konsisten dalam menyediakan produk bahan bakar yang sesuai dengan klaim dan standar kualitas mereka.					
<i>Image (Citra)</i>						
9	Saya percaya bahwa produk bahan bakar di Shell memiliki citra yang positif.					
10	Saya merasa yakin menggunakan produk bahan bakar di Shell karena citra positif yang dimilikinya.					

Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
Kualitas Produk						
1	Saya merasa puas dengan kualitas produk bahan bakar yang disediakan oleh Shell.					

2	Saya merasa puas dengan berbagai produk bahan bakar yang ditawarkan oleh Shell, yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi saya.					
Kualitas Pelayanan						
3	Saya merasa puas dengan tingkat pelayanan yang diberikan oleh petugas SPBU Shell selama proses pengisian bahan bakar.					
4	Shell konsisten dalam memberikan pelayanan yang memenuhi harapan saya.					
Emosional						
5	Shell selalu meninggalkan kesan positif yang membuat saya merasa dihargai sebagai pelanggan.					
6	Saya merasa nyaman dan aman setiap kali menggunakan layanan Shell, memberikan rasa kepuasan emosional.					
Harga						
7	Harga bahan bakar di Shell sebanding dengan keuntungan dan kenyamanan yang saya dapatkan.					
8	Saya merasa bahwa Shell memberikan promosi yang cukup menarik, meningkatkan kepuasan saya terhadap harga.					
Biaya						
9	Saya merasa puas karena di Shell, proses pembayaran bahan bakar tidak melibatkan biaya tambahan yang tidak dijelaskan sebelumnya.					
10	Saya merasa puas dengan efisiensi waktu dalam mendapatkan bahan bakar di Shell tanpa harus menunggu terlalu lama.					

Lampiran 2 Rekap Jawaban Responden Persepsi Harga

No.	Persepsi Harga								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	2	1	2	1	2	3	5	17
2	3	4	5	5	4	4	4	3	32
3	5	4	4	5	5	5	5	5	38
4	5	4	4	4	3	4	4	3	31
5	2	3	4	4	4	4	4	3	28
6	4	5	5	5	4	4	4	4	35
7	3	4	4	4	3	5	4	4	31
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	5	5	5	5	5	5	4	38
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	2	2	5	5	3	3	3	3	26
12	3	5	4	4	4	4	3	4	31
13	3	5	4	5	3	3	3	3	29
14	3	4	3	3	3	3	3	3	25
15	4	4	4	4	5	4	3	4	32
16	4	5	4	5	4	5	4	5	36
17	4	5	4	5	4	5	4	5	36
18	5	5	5	4	5	4	4	4	36
19	5	4	4	4	5	4	5	5	36
20	4	4	5	4	4	4	5	4	34
21	4	4	4	5	4	4	4	5	34
22	5	3	4	4	5	3	5	3	32
23	4	4	5	4	5	4	4	5	35
24	4	5	3	5	4	4	5	4	34
25	3	4	3	4	5	4	4	3	30
26	3	4	4	4	5	5	5	4	34
27	4	4	5	4	5	5	4	5	36
28	4	5	5	4	5	5	4	4	36
29	3	3	4	4	3	5	4	4	30
30	3	3	3	4	2	3	3	2	23
31	5	4	5	4	4	5	5	5	37
32	3	3	5	5	4	4	4	4	32
33	4	5	5	4	5	5	4	3	35
34	4	5	4	5	4	3	5	4	34
35	4	5	3	4	5	4	5	4	34
36	4	3	3	3	4	4	3	4	28
37	4	5	3	4	5	4	5	4	34
38	4	5	5	4	5	5	5	4	37
39	4	5	4	5	5	4	5	4	36
40	4	5	5	4	4	4	5	5	36
41	5	4	4	5	5	5	4	4	36
42	5	4	4	5	5	4	4	4	35
43	5	3	5	5	4	5	4	4	35

44	4	5	3	5	4	5	5	4	35
45	4	5	4	5	5	4	5	4	36
46	4	5	4	4	5	5	5	4	36
47	4	5	4	5	4	3	4	5	34
48	4	5	5	5	4	5	5	4	37
49	4	4	5	5	4	5	5	4	36
50	5	5	3	4	5	4	5	3	34
51	5	3	5	5	4	5	4	4	35
52	4	3	5	4	5	4	5	3	33
53	5	4	4	5	4	5	5	4	36
54	4	4	5	4	5	5	4	5	36
55	4	5	4	4	5	4	5	5	36
56	5	5	4	4	5	4	4	5	36
57	5	4	5	5	4	5	4	4	36
58	4	4	5	4	4	4	4	3	32
59	5	5	4	5	4	5	4	5	37
60	4	5	4	5	4	5	4	3	34
61	4	3	4	4	5	4	4	5	33
62	4	3	4	5	4	4	3	3	30
63	4	5	5	4	5	4	4	5	36
64	3	5	4	5	4	5	5	4	35
65	4	5	5	4	5	4	4	5	36
66	5	4	5	5	4	5	4	4	36
67	5	4	4	5	4	5	4	5	36
68	5	4	5	4	5	4	4	5	36
69	4	5	4	4	5	4	5	4	35
70	4	5	5	4	4	5	4	5	36
71	5	5	5	5	4	4	5	5	38
72	5	4	5	5	5	4	5	4	37
73	3	4	4	5	4	4	5	4	33
74	4	5	5	5	4	5	5	4	37
75	4	4	4	5	4	5	5	4	35
76	3	4	4	4	3	4	5	4	31
77	4	3	4	5	4	5	4	5	34
78	5	4	4	5	4	5	4	5	36
79	4	5	4	5	4	5	4	5	36
80	4	5	4	5	5	4	5	4	36
81	4	5	5	4	5	4	5	5	37
82	5	4	5	5	3	4	5	4	35
83	4	5	4	4	5	4	5	4	35
84	4	3	4	4	5	4	4	5	33
85	4	5	4	5	5	4	5	4	36
86	4	5	4	4	5	5	3	4	34
87	4	5	5	3	4	4	5	4	34
88	4	5	3	4	5	4	4	5	34
89	4	5	4	4	5	5	4	3	34
90	4	4	5	5	4	4	4	5	35
91	4	4	5	4	3	4	3	4	31

92	4	5	5	4	4	5	4	5	36
93	5	4	4	5	4	5	5	4	36
94	4	4	5	5	4	5	4	5	36
95	4	4	5	4	5	4	5	5	36
96	3	4	5	5	5	4	4	3	33

Lampiran 3 Rekap Jawaban Responden Kualitas Pelayanan

No.	Kualitas Pelayanan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	43
3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	42
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
6	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	47
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
12	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	44
13	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	35
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32
15	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	39
16	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
17	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45
18	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	44
19	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	44
20	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	45
21	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	42
22	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	44
23	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	44
24	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	44
25	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	37
26	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	39
27	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47
28	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	47
29	3	4	4	4	5	5	3	4	3	2	37
30	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	44
31	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	47
32	3	2	2	3	3	2	4	4	3	4	30
33	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	46
34	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	44
35	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	44
36	3	5	4	4	3	5	3	5	4	3	39

37	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	44
38	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	45
39	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	46
40	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	44
41	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43
42	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	47
43	5	3	5	5	4	5	3	5	4	4	43
44	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	45
45	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	45
46	5	3	5	5	3	4	5	4	4	4	42
47	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	45
48	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	45
49	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	45
50	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	43
51	5	3	5	4	4	5	5	4	3	5	43
52	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	41
53	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	45
54	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45
55	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	43
56	5	5	2	3	4	4	5	4	5	4	41
57	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	45
58	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	41
59	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	45
60	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	39
61	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	40
62	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	40
63	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
64	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	45
65	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	45
66	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	40
67	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45
68	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	42
69	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46
70	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	45
71	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	46
72	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	47
73	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	45
74	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43
75	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	45
76	3	3	2	2	3	4	2	3	5	4	31
77	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
78	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
79	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
80	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	44
81	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	42
82	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	45
83	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
84	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	42

85	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
86	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	43
87	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4	41
88	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	43
89	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	44
90	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	40
91	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	42
92	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	45
93	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
94	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	44
95	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
96	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47

Lampiran 4 Rekap Jawaban Responden Kualitas Produk

No.	Kualitas Produk										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	43
2	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	42
3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
4	4	4	3	5	4	5	3	4	5	5	42
5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	35
6	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	30
12	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
13	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	31
14	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	33
15	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37
16	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
17	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
18	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	46
19	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	45
20	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	46
21	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	43
22	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	44
23	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	44
24	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	44
25	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	38
26	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	41
27	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47
28	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	47
29	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	37

30	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	42
31	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
32	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	32
33	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	45
34	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	42
35	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
36	4	3	3	5	4	3	3	4	5	5	39
37	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
38	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	46
39	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	45
40	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43
41	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	45
42	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	45
43	5	5	3	5	4	5	3	5	4	4	43
44	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	45
45	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	43
46	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	45
47	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
48	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	45
49	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	46
50	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	42
51	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	43
52	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	43
53	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44
54	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	45
55	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	45
56	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	44
57	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	44
58	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	45
59	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	45
60	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	44
61	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	41
62	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	38
63	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	45
64	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	43
65	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	46
66	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	45
67	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	43
68	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
69	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45
70	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
71	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
72	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	46
73	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	45
74	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	45
75	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	44
76	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	46
77	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45

78	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45
79	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
80	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
81	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45
82	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	45
83	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
84	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
85	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	45
86	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	45
87	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	44
88	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	44
89	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	42
90	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	45
91	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
92	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	42
93	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	45
94	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	45
95	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	45
96	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	45

Lampiran 5 Rekap Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan

No.	Kepuasan Pelanggan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43
2	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	40
3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	41
5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	36
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
13	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	35
14	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	32
15	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	36
16	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
17	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
18	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	46
19	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	44
20	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	47
21	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	43
22	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	43

23	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	44
24	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	44
25	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	42
26	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	40
27	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	44
28	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	46
29	4	3	5	5	5	3	4	3	4	4	40
30	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5	42
31	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45
32	4	1	3	4	4	4	3	4	5	5	37
33	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	45
34	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
35	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	44
36	3	4	4	5	3	5	4	3	3	4	38
37	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	44
38	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
39	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47
40	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46
41	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	46
42	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45
43	5	3	5	4	5	5	3	5	4	4	43
44	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	45
45	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	44
46	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44
47	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43
48	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	44
49	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
50	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	44
51	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	45
52	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	43
53	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	46
54	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	44
55	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	45
56	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	44
57	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	44
58	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	45
59	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	45
60	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	41
61	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	42
62	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	41
63	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	43
64	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46
65	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	45
66	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	44
67	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	44
68	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	45
69	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	43
70	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	44

71	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	44
72	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
73	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	45
74	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	44
75	5	4	4	5	5	3	4	4	5	3	42
76	5	5	2	3	4	4	4	4	5	4	40
77	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
78	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46
79	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
80	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	43
81	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	43
82	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	43
83	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
84	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
85	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
86	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	44
87	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
88	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	43
89	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	43
90	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	41
91	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	41
92	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	41
93	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46
94	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46
95	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46
96	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	44

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas X1 Persepsi Harga

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.243*	.295**	.302**	.410**	.373**	.303**	.264**	.697**
	Sig. (2-tailed)		.017	.004	.003	.000	.000	.003	.009	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.243*	1	.092	.137	.386**	.233*	.357**	.173	.583**
	Sig. (2-tailed)	.017		.372	.182	.000	.022	.000	.093	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.295**	.092	1	.287**	.239*	.334**	.139	.123	.542**
	Sig. (2-tailed)	.004	.372		.005	.019	.001	.177	.232	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.302**	.137	.287**	1	.062	.343**	.217*	.004	.478**
	Sig. (2-tailed)	.003	.182	.005		.547	.001	.034	.969	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.5	Pearson Correlation	.410**	.386**	.239*	.062	1	.251*	.376**	.172	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.019	.547		.014	.000	.093	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.6	Pearson Correlation	.373**	.233*	.334**	.343**	.251*	1	.208*	.218*	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.022	.001	.001	.014		.042	.033	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.7	Pearson Correlation	.303**	.357**	.139	.217*	.376**	.208*	1	.129	.584**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.177	.034	.000	.042		.209	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.8	Pearson Correlation	.264**	.173	.123	.004	.172	.218*	.129	1	.459**
	Sig. (2-tailed)	.009	.093	.232	.969	.093	.033	.209		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.697**	.583**	.542**	.478**	.646**	.625**	.584**	.459**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

		Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	-.007	.419**	.314**	.242*	.274**	.271**	.215*	.235*	.260*	.599**
	Sig. (2-tailed)		.943	.000	.002	.018	.007	.008	.035	.021	.011	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	-.007	1	.110	.129	.198	.183	.221*	.175	.134	.234*	.475**
	Sig. (2-tailed)	.943		.284	.210	.054	.075	.031	.087	.193	.021	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.419**	.110	1	.394**	.297**	.215*	.330**	.204*	.132	.248*	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000	.284		.000	.003	.035	.001	.047	.200	.015	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.314**	.129	.394**	1	.154	.271**	.253*	.328**	.066	.235*	.597**
	Sig. (2-tailed)	.002	.210	.000		.133	.008	.013	.001	.520	.021	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.5	Pearson Correlation	.242*	.198	.297**	.154	1	-.032	.232*	.230*	.077	.223*	.505**
	Sig. (2-tailed)	.018	.054	.003	.133		.757	.023	.024	.458	.029	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.6	Pearson Correlation	.274**	.183	.215*	.271**	-.032	1	-.137	.401**	.144	.179	.480**
	Sig. (2-tailed)	.007	.075	.035	.008	.757		.184	.000	.161	.081	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.7	Pearson Correlation	.271**	.221*	.330**	.253*	.232*	-.137	1	-.011	.005	.177	.443**
	Sig. (2-tailed)	.008	.031	.001	.013	.023	.184		.913	.961	.084	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.8	Pearson Correlation	.215*	.175	.204*	.328**	.230*	.401**	-.011	1	.007	.203*	.525**
	Sig. (2-tailed)	.035	.087	.047	.001	.024	.000	.913		.948	.047	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.9	Pearson Correlation	.235*	.134	.132	.066	.077	.144	.005	.007	1	.129	.383**
	Sig. (2-tailed)	.021	.193	.200	.520	.458	.161	.961	.948		.210	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.10	Pearson Correlation	.260*	.234*	.248*	.235*	.223*	.179	.177	.203*	.129	1	.549**
	Sig. (2-tailed)	.011	.021	.015	.021	.029	.081	.084	.047	.210		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.599**	.475**	.648**	.597**	.505**	.480**	.443**	.525**	.383**	.549**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	8

Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	10

Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X3)

Reliability Statistics

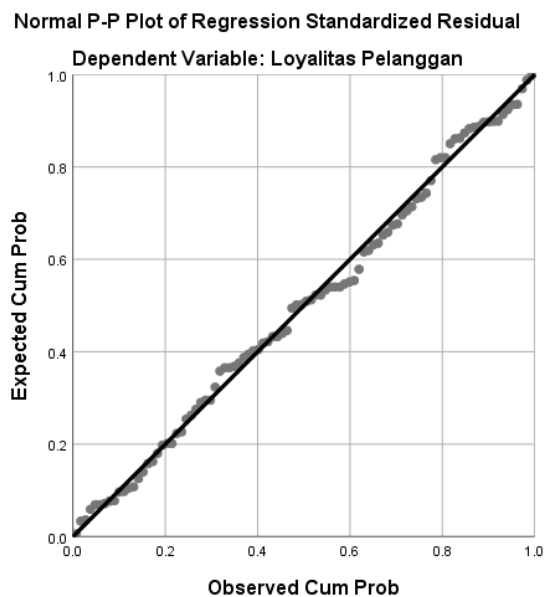
Cronbach's Alpha	N of Items
.734	10

Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	10

Lampiran 14 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal Probability Plot



Lampiran 15 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.53891875
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.059
	Negative	-.043
Test Statistic		.059
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.

Lampiran 16 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.107	2.154		2.835	.006		
	Persepsi Harga	.152	.064	.157	2.374	.020	.582	1.718
	Kualitas Pelayanan	.274	.072	.305	3.783	.000	.392	2.550
	Kualitas Produk	.466	.083	.505	5.637	.000	.317	3.155

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 17 Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.929	1.291		3.043	.003
	Persepsi Harga	-.017	.038	-.060	-.451	.653
	Kualitas Pelayanan	.005	.043	.020	.125	.901
	Kualitas Produk	-.055	.050	-.199	-1.102	.273

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.107	2.154		2.835	.006
	Persepsi Harga	.152	.064	.157	2.374	.020
	Kualitas Pelayanan	.274	.072	.305	3.783	.000
	Kualitas Produk	.466	.083	.505	5.637	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 19 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.107	2.154		2.835	.006
	Persepsi Harga	.152	.064	.157	2.374	.020
	Kualitas Pelayanan	.274	.072	.305	3.783	.000
	Kualitas Produk	.466	.083	.505	5.637	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 20 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	735.421	3	245.140	100.241	.000 ^b
	Residual	224.986	92	2.445		
	Total	960.406	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan

Lampiran 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 ^a	.766	.758	1.56381

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan

Lampiran 22 Kartu Bimbingan Skripsi


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5925289, 081216781170 E-mail: feb@untag-sby.ac.id

SEMESTER
Gasal / Genap
2022, 2023
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa / NBI : Iqbal Sheva Haidar

Nama Pembimbing : drg. Pramita Studyviani, MM

Judul Skripsi :

Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan SPBU Shell di Surabaya



Mulai Program Skripsi : Semester Thn. Ak. Selesai Bimbingan Tanggal.....

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1	16/3/22	Judul	Acc	M
2	20/3/22	I, II	Revisi	M
3	24/3/22	I, II	Acc	M
4	5/4/22	III	Revisi	M
5	19/4/22	III	Acc	M
6	30/4/22	I, II, III	Revisi	M
7	2/11/23	I, II, III	Acc	M
8	6/11/23	IV	Revisi	M
9	27/11/23	IV, V	Acc, Revisi	M
10	5/1/24	V	Acc	M

Perpanjangan I

Semester : _____

Th. Ak. : _____

Paraf Kajar : _____

Surabaya _____

PRAMITA S

(Nama dan tanda tangan Pembimbing)