

Lampiran 1 Data Tabulasi

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2	Y1	Y2	Y3	Y
4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	21.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	22.0	5.0	3.0	4.0	12.0	5.0	5.0	5.0	15.0
4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	21.0	4.0	3.0	5.0	12.0	4.0	5.0	4.0	13.0
4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	21.0	4.0	4.0	3.0	11.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	23.0	2.0	3.0	2.0	7.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	5.0	5.0	4.0	14.0	4.0	5.0	4.0	13.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	5.0	4.0	13.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	19.0	3.0	3.0	3.0	9.0	3.0	4.0	3.0	10.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	3.0	3.0	3.0	9.0	4.0	4.0	4.0	12.0
2.0	3.0	4.0	3.0	4.0	16.0	3.0	5.0	3.0	11.0	3.0	4.0	3.0	10.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
2.0	4.0	4.0	4.0	5.0	19.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	22.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	5.0	4.0	13.0
3.0	4.0	4.0	5.0	4.0	20.0	4.0	5.0	4.0	13.0	4.0	4.0	5.0	13.0
4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	21.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	5.0	13.0
5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	23.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	5.0	4.0	13.0
4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	21.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	21.0	4.0	5.0	4.0	13.0	4.0	5.0	4.0	13.0
5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	22.0	5.0	4.0	4.0	13.0	4.0	4.0	4.0	12.0
3.0	4.0	4.0	3.0	4.0	18.0	4.0	5.0	4.0	13.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	21.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	23.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	5.0	4.0	13.0
4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	19.0	3.0	3.0	3.0	9.0	3.0	4.0	3.0	10.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	3.0	5.0	3.0	11.0	4.0	4.0	4.0	12.0
3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	17.0	3.0	3.0	3.0	9.0	3.0	4.0	3.0	10.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
3.0	5.0	4.0	5.0	4.0	21.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	5.0	4.0	13.0
4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	21.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	21.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	19.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	16.0	3.0	3.0	3.0	9.0	3.0	4.0	3.0	10.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	5.0	4.0	13.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	19.0	3.0	3.0	3.0	9.0	3.0	4.0	3.0	10.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	22.0	4.0	5.0	4.0	13.0	4.0	5.0	4.0	13.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	19.0	5.0	4.0	4.0	13.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	18.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	3.0	11.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	23.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0

4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	21.0	4.0	5.0	4.0	13.0	4.0	5.0	4.0	13.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	19.0	3.0	3.0	3.0	9.0	3.0	4.0	3.0	10.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	3.0	5.0	3.0	11.0	4.0	4.0	4.0	12.0
2.0	3.0	4.0	3.0	5.0	17.0	3.0	3.0	3.0	9.0	3.0	4.0	3.0	10.0
5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	24.0	5.0	5.0	4.0	14.0	5.0	5.0	5.0	15.0
4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	21.0	4.0	4.0	2.0	10.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	22.0	5.0	5.0	4.0	14.0	5.0	5.0	5.0	15.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	19.0	4.0	3.0	3.0	10.0	3.0	4.0	3.0	10.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	24.0	5.0	4.0	4.0	13.0	4.0	5.0	4.0	13.0
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	25.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	22.0	3.0	3.0	3.0	9.0	4.0	5.0	4.0	13.0
4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	21.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	5.0	4.0	13.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	3.0	3.0	3.0	9.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
2.0	4.0	4.0	4.0	5.0	19.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	22.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	5.0	4.0	13.0
3.0	4.0	4.0	5.0	4.0	20.0	4.0	5.0	4.0	13.0	4.0	4.0	5.0	13.0
4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	21.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	5.0	13.0
5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	23.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	5.0	4.0	13.0
4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	21.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	21.0	4.0	5.0	4.0	13.0	4.0	5.0	4.0	13.0
5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	22.0	5.0	4.0	4.0	13.0	4.0	4.0	4.0	12.0
3.0	4.0	4.0	3.0	4.0	18.0	4.0	5.0	4.0	13.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	21.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	23.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	5.0	4.0	13.0
4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	19.0	3.0	3.0	3.0	9.0	3.0	4.0	3.0	10.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	3.0	5.0	3.0	11.0	4.0	4.0	4.0	12.0
3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	17.0	3.0	3.0	3.0	9.0	3.0	4.0	3.0	10.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
3.0	5.0	4.0	5.0	4.0	21.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	5.0	4.0	13.0
4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	21.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	21.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	19.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	16.0	3.0	3.0	3.0	9.0	3.0	4.0	3.0	10.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	5.0	4.0	13.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	19.0	3.0	3.0	3.0	9.0	3.0	4.0	3.0	10.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	22.0	4.0	5.0	4.0	13.0	4.0	5.0	4.0	13.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	19.0	5.0	4.0	4.0	13.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	18.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0

4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	3.0	11.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	23.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	21.0	4.0	5.0	4.0	13.0	4.0	5.0	4.0	13.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	4.0	12.0
4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	19.0	3.0	3.0	3.0	9.0	3.0	4.0	3.0	10.0
4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0	3.0	5.0	3.0	11.0	4.0	4.0	4.0	12.0
2.0	3.0	4.0	3.0	5.0	17.0	3.0	3.0	3.0	9.0	3.0	4.0	3.0	10.0
5.0	5.0	5.0	5.0	2.0	22.0	5.0	5.0	4.0	14.0	5.0	5.0	5.0	15.0

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Wr. Wb , Responden yang terhormat ,

Saya adalah mahasiswa jurusan Teknik Industri di Universitas 17 Agustus Surabaya (UNTAG). Saat ini saya sedang menyusun skripsi dengan mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Bloom Coin Laundry Di Surabaya.

Saya ucapkan banyak terima kasih atas kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang anda rasakan, dimana data yang telah terkumpul ini dapat membantu dalam penyelesaian skripsi saya sebagai syarat tugas akhir dalam perkuliahan.

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

1. Laki-Laki
2. Perempuan

Usia :

1. 20 th – 30 th
2. 31 th – 41 th
3. 42 th

Frekuensi Penggunaan :

1. 1 kali dalam 1 bulan terakhir
2. 2 – 3 kali dalam 1 bulan terakhir
3. 5 kali dalam 1 bulan terakhir

Kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/ Saudara untuk memilih jawaban dengan tanda (√) pada salah satu jawaban yang

Bapak/Ibu/Saudara yang paling sesuai dengan yang dirasakan, dengan kriteria sebagai berikut :

- STS** = **Sangat Tidak Setuju** (1)
TS = **Tidak Setuju** (2)
KS = **Kurang Setuju** (3)
S = **Setuju** (4)
SS = **Setuju** (5)

NO	Pernyataan Kualitas Layanan	STS	TS	KS	S	SS
1	Bloom Coin Laundry memberikan pelayanan yang ramah dan sopan serta bekerja secara profesional					
2	Saya merasa Bloom Coin Laundry cekatan dalam bekerja serta cepat tanggap menangani keluhan konsumen					
3	Bloom Coin Laundry selalu bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam pengerjaan pencucian serta menjamin akan selesai pengerjaan tepat waktu					
4	Bloom Coin Laundry selalu memperhatikan setiap keluhan dari konsumen					
5	Bloom Coin Laundry memberikan fasilitas ruang tunggu yang nyaman saat pengerjaan pencucian					

NO	Pernyataan Mengenai Harga	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa harga yang ditetapkan Bloom Coin Laundry terjangkau					
2	Saya merasa harga di Bloom Coin Laundry lebih murah daripada laundry yang lain					
3	Harga yang saya bayarkan di Bloom Coin Laundry sesuai dengan manfaat yang saya terima					

NO	Pernyataan Mengenai Kepuasan Konsumen	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasakan pelayanan yang diberikan Bloom Coin Laundry sesuai dengan apa yang saya harapkan					
2	Besarnya tarif yang telah saya bayarkan sesuai dengan pelayanan yang saya terima					
3	Saya merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan dan saya ingin menggunakannya lagi					

Lampiran 3 Output Uji Validitas dan Realibilitas

Variabel Kualitas Layanan (X₁)

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.403**	.323**	.586**	-.149	.740**
Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.138	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.2 Pearson Correlation	.403**	1	.390**	.520**	.017	.739**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.868	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.3 Pearson Correlation	.323**	.390**	1	.444**	-.064	.642**
Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.529	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.4 Pearson Correlation	.586**	.520**	.444**	1	-.107	.789**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.291	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.5 Pearson Correlation	-.149	.017	-.064	-.107	1	.202*
Sig. (2-tailed)	.138	.868	.529	.291		.044
N	100	100	100	100	100	100
X1 Pearson Correlation	.740**	.739**	.642**	.789**	.202*	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.044	
N	100	100	100	100	100	100

s significant at the 0.01 level (2-tailed)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.609	5

Variabel Harga (X₂)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.421**	.718**	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.421**	1	.395**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.718**	.395**	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.857**	.769**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.745	3

Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

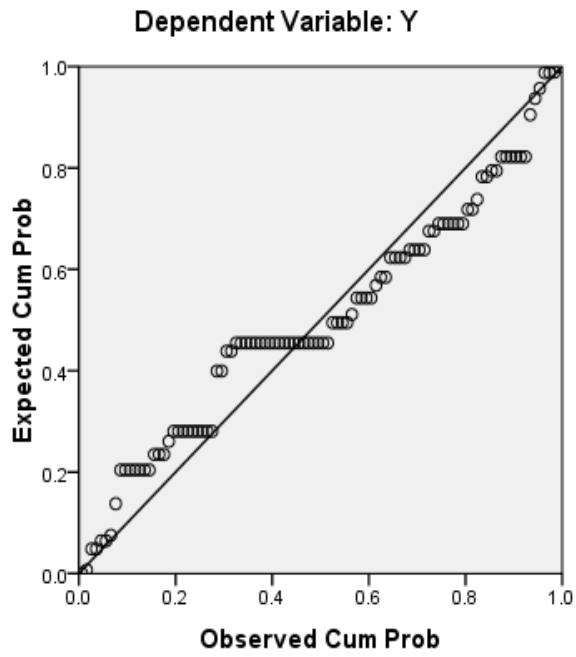
Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.405**	.914**	.928**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.405**	1	.320**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.914**	.320**	1	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.928**	.678**	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	3

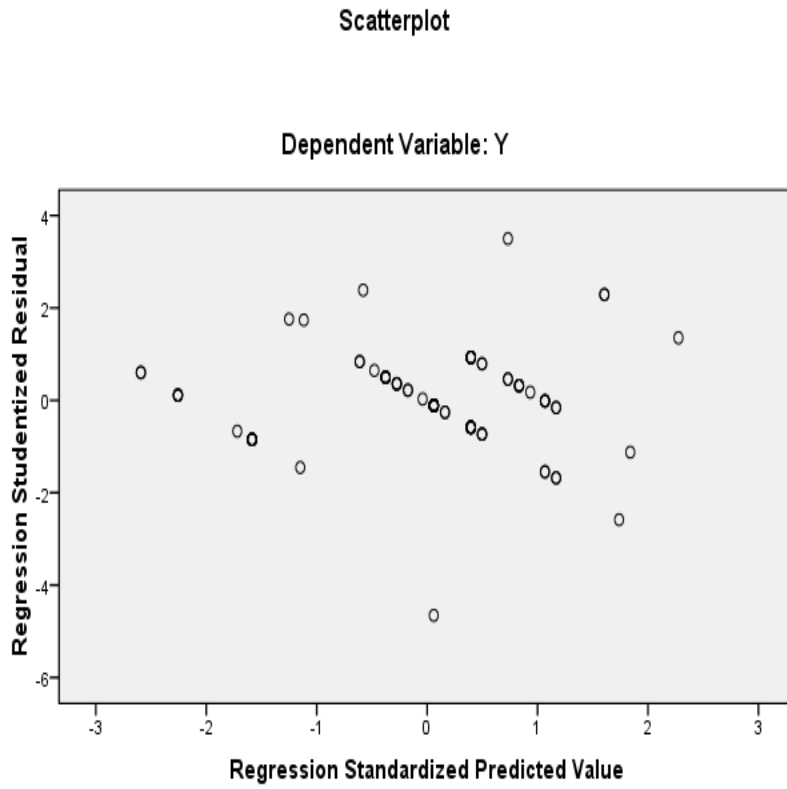
Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas P-Plot Regresi**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

Lampiran 5 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.825	1.212
X2	.825	1.212

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 6 Hasil Uji Heterokedastisitas



Lampiran 7 Hasil Uji Autokorelasi**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.815 ^a	.665	.658	.665	2.019

a. Predictors: (Constant), HARGA, KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.995	.835		1.192	.236		
	X1	.311	.043	.466	7.195	.000	.825	1.212
	X2	.405	.052	.502	7.766	.000	.825	1.212

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 9 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.815 ^a	.665	.658	.66477	2.019

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Lampiran 10 Hasil Pengujian Uji F**ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85.094	2	42.547	96.277	.000 ^a
	Residual	42.866	97	.442		
	Total	127.960	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 11 Hasil Pengujian Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.995	.835		1.192	.236		
X1	.311	.043	.466	7.195	.000	.825	1.212
X2	.405	.052	.502	7.766	.000	.825	1.212

a. Dependent Variable: Y

BIOGRAFI PENULIS

A. KETERANGAN DIRI

1. Nama : Muhammad Ardhian
2. NBI : 1411506436
3. Jurusan : Teknik Industri
4. Semester : IX (Ganjil)
5. Jenis Kelamin : Laki-Laki
6. Status : Sudah Menikah
7. Alamat : Jl. Kedung Asem gang VI no.28 Surabaya

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDI YAMASSA lulus tahun 2006
2. SMP YAMASSA lulus tahun 2009
3. SMK 45 Surabaya lulus tahun 2012
4. Universitas 17 Agustus 1945 – sekarang

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya sebagai pelengkap syarat melengkapi berkas pengajuan skripsi yang saya tempuh saat ini.

Surabaya, 16 Desember 2019

Muhammad Ardhian