

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS LAUNDRY KUCEK SHOES DI SURABAYA

Bersama ini, saya Avinda Yuni Setyawati mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya program studi Administrasi Bisnis, saat ini sedang mengadakan penelitian untuk memenuhi tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Laundry Bisnis Kucek Shoes Di Surabaya”.

Sehubungan dengan ini saya mohon partisipasi Bapak/Ibu berkenan untuk meluangkan waktu untuk mengisi pertanyaan yang dilampirkan. Data data hasil dari kuisisioner ini, maupun data pendukung lainnya setelah ini tidak akan disebarluaskan kepada pihak manapun karena akan digunakan untuk keperluan penelitian. Sekian dari saya, saya ucapkan terima kasih.

-> Petunjuk pengisian

Ø Berikan tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Ø Keterangan : **SS = Sangat Setuju** **S = Setuju** **C = Cukup**

TS = Tidak Setuju **STS = Sangat Tidak Setuju**

Identitas Responden

• Nama :

• Umur : < 21Th 21-h 26-h
 >30Th

• Pekerjaan : Mahasis Pekerja Wiraswasta
 Lainnya.....

3	Laundry Kucek Shoes Memiliki perlengkapan yang lengkap					
4	Laundry Kucek Shoes memiliki Interior yang menarik					
5	Laundry Kucek Shoes menawarkan fasilitas yang sangat lengkap					
6	Laundry Kucek Shoes memiliki ruang tunggu yang nyaman					

C. KEPUASAN KONSUMEN (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS
1	Jasa yang diberikan oleh Laundry Kucek Shoes sesuai dengan harapan konsumen					
2	Saya berminat untuk berkunjung kembali ke Laundry Kucek Shoes					
3	Saya akan merekomendasikan Laundry Kucek Shoes ke orang lain					

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
< 21 Th	12	12%
21-25 Th	63	63%
26-30 Th	16	16%
> 30 Th	9	9%
Total	100	100%

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	43	43%
Wiraswasta	7	7%
Yang Lainnya	50	50%
Total	100	100%

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
<Rp. 500.000	33	33%
Rp. 500.000 – <1.000.000	12	12%
Rp. 1.000.000 – 3.000.000	27	27%
>Rp. 3.000.000	28	28%
Total	100	100%

Lampiran 3 Uji Instrumen

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.P1	0,785	0,361	VALID
	X1.P2	0,682		
	X1.P3	0,602		
	X1.P4	0,720		

Uji Validitas Variabel Fasilitas

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Fasilitas (X2)	X2.P1	0,591	0,361	VALID
	X2.P2	0,723		
	X2.P3	0,573		
	X2.P4	0,710		
	X2.P5	0,550		
	X2.P6	0,728		

Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	Y.P1	0,688	0,361	VALID
	Y.P2	0,862		
	Y.P3	0,722		

Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Pembanding	Keterangan
Kualitas Pelayan (X1)	0,629	0,60	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,720		
Kepuasan Konsumen (Y)	0,633		

Lampiran 4 Uji Statistik

Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

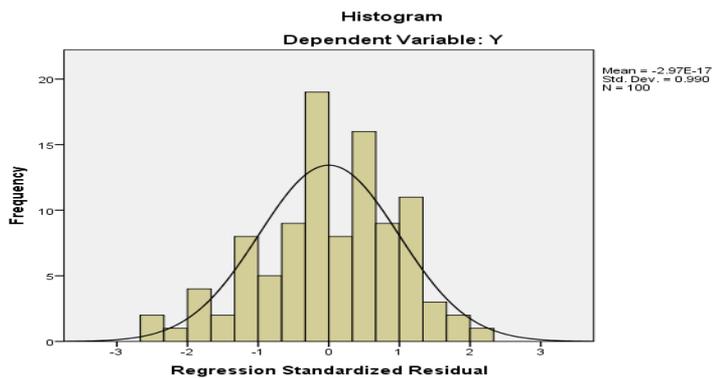
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.38607224
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.046
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.740
Asymp. Sig. (2-tailed)		.643

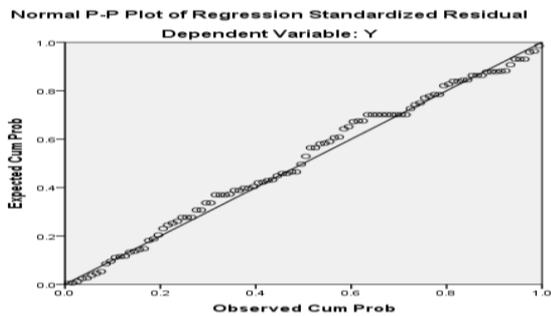
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Normalitas Histogram



Uji Normalitas Normal P-Plot



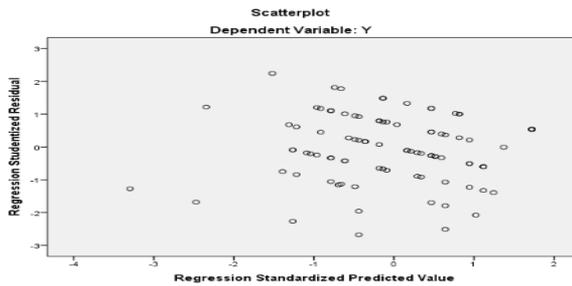
Uji Multikoleniaritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.279	1.549		3.408	.001		
	X1	.125	.096	.148	1.304	.195	.634	1.577
	X2	.216	.069	.354	3.126	.002	.634	1.577

a. Dependent Variable: Y

Uji Heterokedastisitas



Uji Autokorelasi

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.04451
Cases < Test Value	50
Cases >= Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	52
Z	.201
Asymp. Sig. (2-tailed)	.841

a. Median

Lampiran 4. Uji Statistik

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.279	1.549		3.408	.001
	X1	.125	.096	.148	1.304	.195
	X2	.216	.069	.354	3.126	.002

a. Dependent Variable: Y

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.279	1.549		3.408	.001
	X1	.125	.096	.148	1.304	.195
	X2	.216	.069	.354	3.126	.002

a. Dependent Variable: Y

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.712	2	25.356	12.931	.000 ^b
	Residual	190.198	97	1.961		
	Total	240.910	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

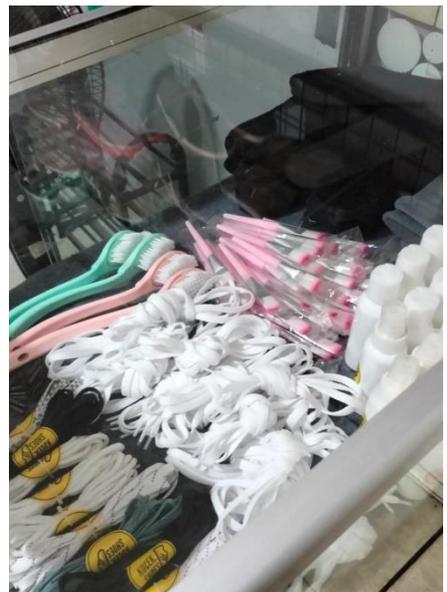
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.459 ^a	.211	.194	1.40029

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian



Lampiran 6 Kartu Bimbingan



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
• Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw 159 email: fisp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Avinda Yuni Setyawati
NBI : 1122000054
Program Studi : Administrasi Niaga
Dosen Pembimbing I : Dr. IGN. Anom Maruta, M.M.
Dosen Pembimbing II : Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S.

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS LAUNDRY KUCEKSHOES DI SURABAYA**

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	24/6 ²³	Bab I Revisi Latar Belakang	Ju	
	29/6 ²³	Bab I Ace	Ju	
	29/6 ²³	Bab II Ace	Ju	
	29/6 ²³	Bab III Revisi Smpel	Ju	
	20/6 ²³	Bab III Ace	Ju	
	24/6 ²³	Bab IV Revisi Kesimpulan	Ju	
	20/6 ²³	Bab IV Ace	Ju	
	20/6 ²³	Bab V revisi Smpel	Ju	
	20/6 ²³	Bab V Ace.	Ju	
	20/6 ²³			

Lampiran 7 Hasil Turnitin



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 341/K/LOD/V/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom

NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Avinda Yuni Setyawati

NBI : 1122000054

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%. Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 30 Mei 2024

Mengetahui
Kepala Lab. Otonomi

Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

Moh. Dey Prayogo, S.I.kom., M.I.Kom

Revisi Bab 1,4,5 Avinda

ORIGINALITY REPORT

19%	17%	13%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%
2	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%
4	Tatik Mulyati, Saraswati Budi Utami. "EFFECT of COMPETENCE, WORK PLACEMENT and ACHIEVEMENT on CAREER DEVELOPMENT (Study at BPN Madiun Municipality)", Capital: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2019 Publication	1%
5	repository.usd.ac.id Internet Source	1%
6	eprints.unsri.ac.id Internet Source	1%
7	jurnalglobalmulia.or.id Internet Source	1%

Lampiran 8 Lembar Revisi

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Avinda Yuni Setyawati

NIM : 1122000054

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 3 Juli 2024

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Laundry Kucek Shoes Di Surabaya

Catatan Perbaikan:

1. Perbaiki teknik penulisan
2. dll sesuai saran

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,


12-14.
2
Ace



Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Avinda Yuni Setyawati
NIM : 1122000054
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 3 Juli 2024

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Bisnis Laundry Kucek Shoes Di Surabaya

Catatan Perbaikan:

- 1) Abstrak 250-300 Kata
- 2) Kata pengantar
- 3) Format penulisan
- 4) p. hub antar variabel
- 5) Daftar pustaka (Huruf kecil)
- 6) Dokumentasi

Surabaya, 04 Juli 2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,



Revisi dari Dosen Penguji,



Ni Made Wa P.

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

