

**Lampiran 1****KUESIONER PENELITIAN****PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET DI DESA  
WRINGINANOM KABUPATEN GRESIK**

Kepada Yth.

Masyarakat Desa Wringinanom

Di Gresik

Dengan Hormat,

Bersama saya :

Nama : Nela Devitasari

Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas 17  
Agustus 1945 Surabaya

Sedang mengadakan penelitian dengan judul skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret di Desa Wringinanom Kabupaten Gresik**”. Untuk penelitian tersebut, saya mohon bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/I dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i lakukan dan rasakan terhadap pelayanan Indomaret di Desa Wringinanom Kabupaten Gresik.

Dengan demikian, Atas kerjasama yang diberikan, saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya

Nela Devitasari

### **Petunjuk pengisian**

Pada pertanyaan yang ada di bawah ini, Bapak/Ibu/Saudara/I dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

### **IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama Responden :
2. Jenis kelamin :
  - Laki laki
  - Perempuan
3. Usia saat ini (pilih salah satu dibawah ini) :
  - < 20 tahun
  - 20 tahun – 30 tahun
  - 31 tahun – 40 tahun
  - 41 tahun – 50 tahun
  - > 50 tahun
4. Pendidikan terakhir (pilih salah satu dibawah ini) :
  - SD
  - SMP
  - SMA
  - Diploma
  - S1/S2/S3
5. Pekerjaan saat ini (pilih salah satu dibawah ini) :
  - PNS
  - Pegawai Swasta
  - Wiraswasta
  - TNI/POLRI
  - Pelajar/Mahasiswa
6. Pendapatan per bulan (pilih salah satu dibawah ini) :
  - < Rp 500.000
  - ≥ Rp 500.00 – Rp 1.000.000
  - Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000
  - Rp 2.500.000 – Rp 3.000.000
  - Rp 3.500.000
7. Sudah berapa kali melakukan pembelian pada minimarket Indomaret dan Alfamart di Desa Wringinanom Gresik :
  - satu kali
  - dua kali
  - tiga kali/ lebih

### **Petunjuk Pengisian**

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

### **Keterangan :**

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Nilai Skor :

STS = skor 1

TS = skor 2

N = skor 3

S = skor 4

SS = skor 5

### **Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Reliability (Keandalan)		1	2	3	4	5
1.	Pegawai Indomaret sigap dalam melayani konsumen					
2.	Pegawai Indomaret dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen					
3.	Pelayanan pegawai Indomaret tepat waktu					
Responsiveness (Daya tanggap)		1	2	3	4	5
4.	Pelayanan saat di kasir Indomaret cepat					
5.	Pegawai menginformasikan atau menawarkan promo-promo yang ada di Indomaret					
6.	Pegawai Indomaret tanggap dalam					

	menjelaskan produk yang tidak diketahui oleh konsumen					
Assurance (Jaminan)		1	2	3	4	5
7.	Merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di Indomaret					
8.	Semua kebutuhan yang dicari konsumen pasti selalu ada di Indomaret					
9.	Pegawai indomaret tidak pernah lupa memberikan struck belanja kepada konsumen					
Empaty (Perhatian)		1	2	3	4	5
10.	Pegawai Indomaret di melayani dengan ramah/senyum					
11.	Pegawai Indomaret memberikan Sapaan kepada konsumen					
12.	Pegawai Indomaret memberikan perhatian individual kepada para konsumennya					
Tangibility (Bukti fisik)		1	2	3	4	5
13.	Kondisi ruangan Indomaret di tertata rapi, dan bersih					
14.	Penampilan dari pegawai Indomaret rapi					
15.	Produk-produk yang dijual indomaret lengkap					

### **Variabel Persepsi Harga (PH.2)**

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	ST	SS
Keterjangkauan Harga (PH.2.1)		1	2	3	4	5
1.	Harga produk yang ditawarkan Indomaret bervariasi dan terjangkau oleh konsumen					
2.	Harga produk Indomaret yang rendah membuat konsumen ingin berbelanja kembali					
3.	Banyak sekali potongan harga di Indomaret					
Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk dan Layanan (PH.2.2)		1	2	3	4	5
4.	Indomaret menyediakan produk-produk dengan kualitas baik tapi harga yang murah					
5.	Harga yang ditawarkan Indomaret sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan					
6.	Harga yang ditawarkan Indomaret bervariasi sesuai dengan merk dari produk tersebut					
Daya Saing Harga (PH.2.3)		1	2	3	4	5

7.	Harga produk yang ditawarkan Indomaret memiliki persamaan dengan harga yang ditawarkan minimarket lainnya					
8.	Harga produk di Indomaret lebih mahal					
9.	Harga produk yang ditawarkan di Indomaret cenderung rendah					
<b>Kesesuaian Harga dengan Manfaat (PH.2.4)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10.	Harga yang ditawarkan di Indomaret sebanding dengan manfaat yang dirasakan konsumen.					
11.	Saya merasa harga yang ditawarkan di indomaret sesuai dengan kemampuan daya beli saya					
12.	Harga produk yang ada di Indomaret wajar dibandingkan dengan hasil yang didapatkan oleh konsumen					

### **Variabel Kualitas Produk (KPR.3)**

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Performance		1	2	3	4	5
1.	Kualitas produk yang tersedia di Indomaret lebih bagus daripada toko tradisional					
2.	Produk yang tersedia di Indomaret Sudah jelas keamanannya saat dikonsumsi					
3.	Produk apapun yang dibutuhkan ada di Indomaret					
Fitur (Feature)		1	2	3	4	5
4.	Indomaret memiliki variasi produk sejenis dengan harga yang beragam sesuai dengan kebutuhan konsumen					
5.	Penempatan produk di Indomaret diurutkan sesuai dengan kebutuhan konsumen					
6.	Indomaret memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran tagihan dan pembelian tiket					
Kesesuaian dengan spesifikasi		1	2	3	4	5
7.	Produk-produk yang ada di Indomaret sesuai dengan standar karena telah lolos uji BPOM					
8.	Produk yang ditawarkan Indomaret semuanya sudah berlogo SNI					

9.	Indomaret hanya menjual produk dengan label halal					
Ketahanan (Durability)		1	2	3	4	5
10.	Produk yang tersedia di Indomaret tidak pernah berada di masa kadaluwarsa					
11.	Semua produk Indomaret sudah terjamin tidak adanya kerusakan					
12.	Semua produk Indomaret memiliki kemasan yang sesuai dengan standar sehingga membuat produk lebih higienis					
Keandalan (Realibility)		1	2	3	4	5
13.	Produk yang tersedia di Indomaret dapat diandalkan kualitasnya					
14.	Tidak ada kecatatan pada produk yang ditawarkan Indomaret					
15.	Produk yang ada di Indomaret sesuai dengan kebutuhan konsumen					
Serviceability		1	2	3	4	5
16.	Semua produk yang dibutuhkan konsumen tersedia di indomaret					
17.	Tata letak produk di Indomaret memberikan kemudahan konsumen dalam mencari produk					
18.	Indomaret memiliki produk yang higienis dan terjamin kebersihannya					
Estetika		1	2	3	4	5
19.	Varian produk dan ukuran yang tersedia di Indomaret sudah sesuai dengan harapan konsumen					
20.	Banyaknya pilihan merek produk di Indomaret membuat konsumen tertarik untuk membeli					
21.	Merek produk yang tersedia di Indomaret tidak ada di pasar atau toko lain					
Kualitas yang dipersepsikan		1	2	3	4	5
22.	Indomaret memiliki kualitas produk yang baik sesuai dengan yang dijanjikan					
23.	Pelayanan Indomaret sangat ramah dan cepat					
24.	Banyak berbagai jenis merek produk di Indomaret sesuai dengan kebutuhan					

**Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Kualitas Produk		1	2	3	4	5
1.	Saya merasa puas dengan berbagai macam produk yang tersedia di Indomaret					
2.	Saya merasa puas dengan kualitas produk yang tersedia di Indomaret					
3.	Saya merasa puas dengan penempatan produk di Indomaret yang diurutkan sesuai dengan kebutuhan					
Harga		1	2	3	4	5
4.	Saya merasa puas dengan harga produk yang ditawarkan di Indomaret					
5.	Saya merasa puas dengan adanya promo pembelian produk di Indomaret					
6.	Saya merasa puas produk dengan harga yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan terjangkau bagi konsumen					
Kualitas Pelayanan		1	2	3	4	5
7.	Saya merasa puas dengan kinerja pegawai cekatan dan tanggap di Indomaret					
8.	Saya merasa puas dengan kebersihan dan kerapian Indomaret					
9.	Saya merasa puas dengan keramahan pegawai Indomaret dalam melayani konsumen					
Faktor Emosional		1	2	3	4	5
10.	Saya merasa lebih bergensi berbelanja di Indomaret					
11.	Saya menyukai berbelanja di Indomaret karena lebih modern					
12.	Saya merasa lebih senang berbelanja di Indomaret karena sangat kondusif dan lengkap					

Lampiran 2

Tabulasi Indomaret

No.	Kualitas Pelayanan															Persepsi Harga													
	kp1	kp2	kp3	kp4	kp5	kp6	kp7	kp8	kp9	kp10	kp11	kp12	kp13	kp14	kp15	KP	ph1	ph2	ph3	ph4	ph5	ph6	ph7	ph8	ph9	ph10	ph11	ph12	PH
1	4	2	3	3	4	2	4	4	5	4	4	2	4	5	4	54	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	41
2	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	61	5	5	5	5	5	4	4	1	5	4	4	4	51
3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	3	4	4	3	60	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	45
5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	62	3	3	4	5	4	4	3	2	2	5	4	3	42
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	58	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	38
7	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
9	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	51	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	42
10	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	52	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	38
11	5	4	5	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	64	3	5	4	4	5	3	3	5	3	4	5	3	47
12	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	58	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	37
13	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	56	3	4	5	3	4	4	3	4	2	3	3	2	40
14	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	66	5	5	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	46
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	41
16	4	4	3	5	3	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
17	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	63	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	44
18	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	70	4	3	4	4	5	3	3	1	4	3	3	4	41
19	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	70	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	52
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	45
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	45
22	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	41	3	4	2	1	2	2	2	2	4	3	3	3	31
23	3	4	3	1	3	1	3	4	3	2	1	2	3	3	4	40	3	2	3	4	5	4	2	1	4	3	4	5	40
24	3	3	2	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	51	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37
25	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	2	47	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	39
26	3	3	3	2	4	2	3	3	5	4	2	3	4	3	3	47	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	37
27	2	1	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	2	46	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	36
28	3	3	1	3	4	3	4	2	5	4	4	3	4	4	2	49	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	39
29	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	3	3	50	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	42
30	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	48	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	41
31	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	50	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	5	4	42
32	3	4	3	3	4	3	3	2	5	4	3	3	3	4	3	50	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	41
33	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	49	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	40
34	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	49	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	40
35	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	48	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	41
36	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	4	4	51	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	40
37	4	3	4	3	4	2	4	3	5	3	5	3	4	3	3	53	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	40
38	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	50	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	40
39	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	5	3	3	50	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	41
40	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	49	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	5	2	40
41	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	52	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	40
42	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	51	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	39
43	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	50	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	38
44	3	4	3	2	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	51	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	39
45	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	1	3	3	3	50	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	37
46	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	50	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	5	3	40
47	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	52	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	39
48	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	51	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	5	3	39
49	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	53	3	3	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	37
50	3	3	3	2	4	2	3	3	5	4	2	3	4	3	3	47	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	37





## Lampiran 3

## Analisis Deskriptif Responden Indomaret

## Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	11	22,0	22,0	22,0
2	14	28,0	28,0	50,0
3	12	24,0	24,0	74,0
4	12	24,0	24,0	98,0
5	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

## Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	23	46,0	46,0	46,0
2	27	54,0	54,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

## Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	14,0	14,0	14,0
2	6	12,0	12,0	26,0
3	23	46,0	46,0	72,0
4	7	14,0	14,0	86,0
5	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

### Lanjutan Lampiran 3

#### Analisis Deskriptif Responden Indomaret

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	12,0	12,0	12,0
2	22	44,0	44,0	56,0
3	6	12,0	12,0	68,0
4	10	20,0	20,0	88,0
5	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Pendapatan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	14,0	14,0	14,0
2	8	16,0	16,0	30,0
3	8	16,0	16,0	46,0
4	9	18,0	18,0	64,0
5	18	36,0	36,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Pembelian**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	8,0	8,0	8,0
2	14	28,0	28,0	36,0
3	32	64,0	64,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

## Lampiran 4

### Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

#### Indomaret

##### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	50	2	5	3,64	,776
KP2	50	1	5	3,42	,810
KP3	50	1	5	3,34	,717
KP4	50	1	5	3,32	,844
KP5	50	3	5	3,76	,657
KP6	50	1	5	3,34	,823
KP7	50	3	5	3,86	,572
KP8	50	2	5	3,30	,647
KP9	50	2	5	4,04	,755
KP10	50	2	5	3,88	,746
KP11	50	1	5	3,72	,858
KP12	50	1	5	3,12	,689
KP13	50	3	5	3,92	,634
KP14	50	3	5	3,74	,633
KP15	50	2	5	3,32	,653
Valid N (listwise)	50				

### Analisis Deskriptif Persepsi Harga

#### Indomaret

##### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PH1	50	3	5	3,54	,613
PH2	50	2	5	3,40	,670
PH3	50	2	5	3,32	,713
PH4	50	1	5	3,38	,667
PH5	50	1	5	3,36	,827
PH6	50	2	5	3,80	,606
PH7	50	2	5	3,34	,626
PH8	50	1	5	3,36	,827
PH9	50	2	5	3,80	,606
PH10	50	2	5	3,40	,571
PH11	50	3	5	3,74	,664
PH12	50	2	5	3,34	,626
Valid N (listwise)	50				

## Lanjutan Lampiran 4

### Analisis Deskriptif Kualitas Produk

#### Indomaret

##### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
KPR1	50	2	5	172	3,44	,644
KPR2	50	2	5	190	3,80	,700
KPR3	50	1	5	155	3,10	,678
KPR4	50	2	5	175	3,50	,735
KPR5	50	2	5	182	3,64	,693
KPR6	50	3	5	205	4,10	,647
KPR7	50	3	5	194	3,88	,627
KPR8	50	2	5	172	3,44	,760
KPR9	50	3	5	176	3,52	,646
KPR10	50	2	5	168	3,36	,663
KPR11	50	2	5	167	3,34	,658
KPR12	50	2	5	185	3,70	,707
KPR13	50	2	5	181	3,62	,635
KPR14	50	2	5	173	3,46	,676
KPR15	50	2	5	174	3,48	,677
KPR16	50	2	5	168	3,36	,663
KPR17	50	3	5	180	3,60	,639
KPR18	50	2	5	179	3,58	,673
KPR19	50	2	4	169	3,38	,530
KPR20	50	1	5	168	3,36	,776
KPR21	50	2	5	168	3,36	,663
KPR22	50	2	5	162	3,24	,625
KPR23	50	3	5	205	4,10	,707
KPR24	50	3	5	173	3,46	,579
Valid N (listwise)	50					

**Lanjutan Lampiran 4****Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen****Indomaret****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KK1	50	2	5	3,52	,646
KK2	50	2	5	3,40	,639
KK3	50	3	5	3,54	,646
KK4	50	2	5	3,40	,606
KK5	50	2	5	3,32	,621
KK6	50	2	5	3,30	,544
KK7	50	3	5	3,66	,688
KK8	50	3	5	3,60	,639
KK9	50	3	5	3,80	,639
KK10	50	2	4	3,04	,533
KK11	50	2	5	3,44	,611
KK12	50	3	5	3,56	,675
Valid N (listwise)	50				

Lampiran 5

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Indomaret

		Correlations															
		SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6	SP7	SP8	SP9	SP10	SP11	SP12	SP13	SP14	SP	
SP1	Persepsi Calonista	1															
	Sp. Di. MASC		1														
	H			0,317	0,002	0,228	0	0	0	0,006	0	0,002	0,002	0,002	0	0	
SP2	Persepsi Calonista	0,317	1														
	Sp. Di. MASC			1													
	H				0,317	0,002	0,228	0	0	0,006	0	0,002	0,002	0,002	0	0	
SP3	Persepsi Calonista	0,228	0,317	1													
	Sp. Di. MASC				1												
	H					0,228	0,002	0,228	0	0	0,006	0	0,002	0,002	0,002	0	
SP4	Persepsi Calonista	0,228	0,317	0,317	1												
	Sp. Di. MASC					1											
	H						0,228	0,002	0,228	0	0	0,006	0	0,002	0,002	0,002	
SP5	Persepsi Calonista	0,228	0,317	0,317	0,317	1											
	Sp. Di. MASC						1										
	H							0,228	0,002	0,228	0	0	0,006	0	0,002	0,002	
SP6	Persepsi Calonista	0,228	0,317	0,317	0,317	0,317	1										
	Sp. Di. MASC							1									
	H								0,228	0,002	0,228	0	0	0,006	0	0,002	
SP7	Persepsi Calonista	0,228	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	1									
	Sp. Di. MASC								1								
	H									0,228	0,002	0,228	0	0	0,006	0,002	
SP8	Persepsi Calonista	0,228	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	1								
	Sp. Di. MASC									1							
	H										0,228	0,002	0,228	0	0	0,006	
SP9	Persepsi Calonista	0,228	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	1							
	Sp. Di. MASC										1						
	H											0,228	0,002	0,228	0	0,006	
SP10	Persepsi Calonista	0,228	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	1						
	Sp. Di. MASC											1					
	H												0,228	0,002	0,228	0,006	
SP11	Persepsi Calonista	0,228	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	1					
	Sp. Di. MASC												1				
	H													0,228	0,002	0,228	
SP12	Persepsi Calonista	0,228	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	1				
	Sp. Di. MASC													1			
	H														0,228	0,002	
SP13	Persepsi Calonista	0,228	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	1			
	Sp. Di. MASC														1		
	H															0,228	
SP14	Persepsi Calonista	0,228	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	1		
	Sp. Di. MASC															1	
	H																0,228
SP	Persepsi Calonista	0,228	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	0,317	1	
	Sp. Di. MASC																1
	H																

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

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

Lanjutan Lampiran 5

Uji Validitas Persepsi Harga

Indomaret

**Correlations**

	PH1	PH2	PH3	PH4	PH5	PH6	PH7	PH8	PH9	PH10	PH11	PH12	PH	
PH1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .358 50	.157 .411 50	.237 .096 50	.373 .008 50	.132 .302 50	.416 <sup>*</sup> .003 50	.273 .008 50	.132 .362 50	.186 .195 50	.151 .204 50	.256 .073 50	.558 <sup>**</sup> .000 50	
PH2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.358 .011 50	1 .021 50	.325 .059 50	.084 .022 50	.324 1.000 50	.000 .195 50	.204 .022 50	.324 1.000 50	.000 .092 50	.426 <sup>**</sup> .002 50	.193 .180 50	.158 .281 50	.568 <sup>**</sup> .000 50
PH3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.157 .276 50	.325 .021 50	1 .000 50	.383 .000 50	.493 .000 50	.248 .085 50	.163 .259 50	.493 .000 50	.246 .085 50	.381 <sup>**</sup> .000 50	.266 .042 50	.117 .418 50	.614 <sup>**</sup> .000 50
PH4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.237 .098 50	.084 .006 50	.383 .000 50	1 .000 50	.524 <sup>**</sup> .000 50	.293 .079 50	.320 .024 50	.524 <sup>**</sup> .000 50	.293 .039 50	.389 .042 50	.182 .207 50	.222 .121 50	.608 <sup>**</sup> .000 50
PH5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.373 .008 50	.324 .022 50	.493 .000 50	.524 <sup>**</sup> .000 50	1 464 50	.108 .181 50	.182 .000 50	1.000 .464 50	.106 .464 50	.380 .000 50	.322 .032 50	.468 <sup>**</sup> .001 50	.749 <sup>**</sup> .000 50
PH6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.132 .362 50	.302 1.000 50	.246 .085 50	.293 .039 50	.108 .464 50	1 .204 50	.183 .464 50	1.000 .000 50	.108 .099 50	.336 .889 50	.020 .098 50	.237 .098 50	.411 <sup>**</sup> .003 50
PH7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.416 <sup>*</sup> .003 50	.204 .155 50	.163 .259 50	.320 .024 50	.192 .181 50	1 .204 50	.182 .181 50	.183 .204 50	.183 .205 50	.182 .631 50	.070 .245 50	.168 .245 50	.503 <sup>**</sup> .000 50
PH8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.273 .008 50	.324 .022 50	.493 .000 50	.524 <sup>**</sup> .000 50	1.000 .464 50	.108 .181 50	1 .464 50	.182 .464 50	1 .000 50	.360 .086 50	.322 .022 50	.468 <sup>**</sup> .001 50	.749 <sup>**</sup> .000 50
PH9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.132 .362 50	.302 1.000 50	.246 .085 50	.293 .039 50	.108 .464 50	1.000 .000 50	.183 .204 50	.106 .464 50	1 .000 50	.236 .099 50	.020 .889 50	.237 .098 50	.411 <sup>**</sup> .003 50
PH10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.186 .195 50	.426 <sup>**</sup> .002 50	.381 .006 50	.289 .042 50	.380 <sup>**</sup> .006 50	.238 .099 50	.162 .205 50	.380 <sup>**</sup> .006 50	.236 .099 50	1 .049 50	.280 .084 50	.240 .084 50	.572 <sup>**</sup> .000 50
PH11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.151 .294 50	.193 .180 50	.266 .062 50	.192 .287 50	.322 .022 50	.020 .889 50	.070 .631 50	.322 .022 50	.020 .889 50	.280 .049 50	1 .000 50	.168 .244 50	.478 <sup>**</sup> .000 50
PH12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.256 .073 50	.158 .281 50	.157 .418 50	.237 .121 50	.468 <sup>**</sup> .001 50	.237 .098 50	.168 .245 50	.468 <sup>**</sup> .001 50	.237 .098 50	.240 .094 50	.168 .344 50	1 .503 <sup>**</sup> 50	.000 .000 50
PH	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.558 <sup>**</sup> .000 50	.560 <sup>**</sup> .000 50	.614 <sup>**</sup> .000 50	.600 <sup>**</sup> .000 50	.749 <sup>**</sup> .000 50	.611 <sup>**</sup> .003 50	.503 <sup>**</sup> .000 50	.749 <sup>**</sup> .000 50	.611 <sup>**</sup> .003 50	.572 <sup>**</sup> .000 50	.478 <sup>**</sup> .000 50	.503 <sup>**</sup> .003 50	1

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

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



### Lanjutan Lampiran 5

### Uji Validitas Kualitas Produk

### Indomaret

The image shows a large, dense grid of data points, likely a statistical table for product quality validation. The grid is oriented vertically and contains many small, illegible entries. The data appears to be organized into multiple columns and rows, with some larger, bolded text at the top of the grid, possibly indicating the title or variables of the study. The overall appearance is that of a complex data matrix or a series of small tables stacked vertically.

## Lanjutan Lampiran 5

## Uji Validitas Kepuasan Konsumen

## Indomaret

		Correlations												
		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10	KK11	KK12	KK
KK1	Pearson Correlation	1	.573**	.467**	.344**	.492**	.478**	.268	.503**	.208	.294	.194	.348	.721**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.015	.000	.000	.080	.000	.148	.038	.201	.013	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KK2	Pearson Correlation	.573**	1	.505**	.422**	.494**	.587**	.501**	.500**	.350**	.012	.218	.464**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000	.000	.000	.000	.013	.934	.128	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KK3	Pearson Correlation	.467**	.505**	1	.428**	.425**	.459**	.284	.534**	.267	.223	.285	.518**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.002	.001	.046	.000	.061	.104	.093	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KK4	Pearson Correlation	.344**	.422**	.428**	1	.304**	.371**	.284	.053	.158	.202	.286	.390	.536**
	Sig. (2-tailed)	.015	.002	.002		.032	.008	.046	.716	.273	.159	.044	.535	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KK5	Pearson Correlation	.492**	.494**	.428**	.304**	1	.378**	.288	.432**	.113	.288	-.002	.488**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.032		.007	.030	.002	.434	.059	.988	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KK6	Pearson Correlation	.478**	.587**	.459**	.371**	.378**	1	.332**	.176	.235	.189	.208	.367**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.008	.007		.018	.221	.101	.241	.148	.008	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KK7	Pearson Correlation	.268	.501**	.284**	.284**	.308**	.332**	1	.241	.121	-.018	.314**	.374**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.080	.000	.046	.046	.030	.018		.091	.404	.902	.026	.007	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KK8	Pearson Correlation	.559**	.500**	.534**	.053	.432**	.176	.241	1	.150	.288	.303	.530**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.716	.002	.221	.091		.298	.043	.032	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KK9	Pearson Correlation	.208	.350**	.267	.158	.113	.235	.121	.150	1	.284	.125	.218	.441**
	Sig. (2-tailed)	.148	.013	.061	.273	.434	.101	.404	.298		.084	.388	.129	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KK10	Pearson Correlation	.294	.012	.223	.202	.269	.169	-.018	.288	.264	1	.258	.107	.460**
	Sig. (2-tailed)	.038	.934	.104	.159	.059	.241	.982	.043	.064		.070	.461	.004
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KK11	Pearson Correlation	.194	.218	.285	.286	-.002	.209	.314**	.303**	.125	.258	1	.133	.449**
	Sig. (2-tailed)	.201	.128	.063	.044	.988	.146	.026	.032	.389	.070		.268	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KK12	Pearson Correlation	.348**	.464**	.510**	.090	.489**	.367**	.374**	.530**	.216	.107	.133	1	.850**
	Sig. (2-tailed)	.013	.001	.000	.535	.000	.009	.007	.000	.129	.461	.389		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KK	Pearson Correlation	.721**	.782**	.746**	.536**	.848**	.846**	.566**	.884**	.441**	.460**	.449**	.850**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.004	.001	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

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

## Lampiran 6

### Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,882	15

### Uji Reliabilitas Persepsi Harga

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,822	12

### Uji Reliabilitas Kualitas Produk

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,895	24

### Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,843	12

## Lampiran 7

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas Indomaret

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

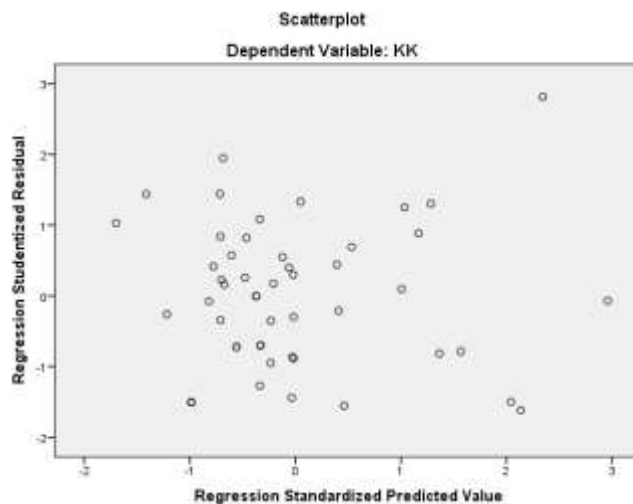
		KP	PH	KPR	KK
N		50	50	50	50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	53,72	40,62	85,12	41,58
	Std. Deviation	6,689	3,784	8,253	4,549
Most Extreme Differences	Absolute	,181	,191	,214	,115
	Positive	,181	,180	,214	,083
	Negative	-,176	-,109	-,149	-,116
Test Statistic		,181	,180	,214	,183
Asymp. Sig. (2-tailed)		,069 <sup>c</sup>	,052 <sup>c</sup>	,073 <sup>c</sup>	,525 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

#### Uji Heteroskedastisitas Indomaret



## Lanjutan Lampiran 7

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Multikolonieritas Indomaret

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,491	,503		,976	,334		
KP	,510	,121	,434	4,211	,000	,417	2,396
PH	,251	,097	,270	2,584	,013	,518	1,931
KPR	,358	,100	,358	3,575	,001	,420	2,382

a. Dependent Variable: KK

## Lampiran 8

### Analisis Regresi Linear Berganda

#### Indomaret

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,491	,503		,976	,334
KP	,510	,121	,434	4,211	,000
PH	,251	,097	,270	2,584	,013
KPR	,358	,100	,358	3,575	,001

a. Dependent Variable: KK

**Lampiran 9**Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Indomaret

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,930 <sup>a</sup>	,865	,856	1,726

a. Predictors: (Constant), KPR, PH, KP

## Lampiran 10

Uji t (Uji Parsial)

Indomaret

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,491	,503		,976	,334
KP	,510	,121	,434	4,211	,000
PH	,251	,097	,270	2,584	,013
KPR	,358	,100	,358	3,575	,001

a. Dependent Variable: KK



**Lampiran 11**

## Uji F ( Uji Simultan)

## Indomaret

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	877,158	3	292,386	98,158	,000 <sup>b</sup>
Residual	137,022	46	2,979		
Total	1014,180	49			

a. Dependent Variable: KK

b. Predictors: (Constant), KPR, PH, KP