

LAMPIRAN 1 :

**PENGANTAR ANGKET**

Perihal : Permohonan pengisian angket  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI CV. TRISTAR CHEMICALS  
SURABAYA

Kepada :

Yang terhormat

Bapak / ibu Responden

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir dari Teknik Industri, kami bermaksud untuk melakukan penelitian terhadap kepuasan konsumen/ pelanggan peserta pelatihan di CV. Tristar Chemical Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan untuk hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam mengikuti pelatihan di CV. Tristar Chemical Surabaya.

Untuk melakukan penelitian ini anda dimohon untuk mengisi kuesioner yang ada secara lengkap dan benar, karena jika ada yang tidak terisi menyebabkan data anda tidak bisa kami olah.

Kami memahami bahwa hal ini dapat menyita waktu anda yang berharga. Untuk itu kami mengucapkan terima kasih atas ketersediaan anda untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Muhammad Imam Syafi'i

TI UNTAG, 1945 Surabaya

## ANGKET KUESIONER

### KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

#### CV. TRISTAR CHEMICALS SURABAYA

#### **I. Petunjuk Pengisian**

Kepada Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya

#### **II. Karakteristik Responden**

- a. Umur : 15-30 / 31-40 tahun\*)
- b. Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan\*)
- c. Tempat asal : Dalam kota/Luar kota\*)
- c. Pendidikan terakhir : SMA / S1 / S2\*)

#### **III. Keterangan cara pengisian :**

Berilah tanda  $\surd$  untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan dalam pelayanan pada kolom : 1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat puas

No	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b>Pelayanan pendaftaran</b>					
1	Waktu dalam pelayanan pendaftaran pelatihan.					
2	Ketanggapan pelayanan telepon dari receptionis .					
3	Sikap receptionis saat menyambut peserta yang datang.					
<b>B.</b>	<b>Fasilitas didalam ruangan</b>					
4	Kondisi fasilitas Ac yang disediakan diruang pelatihan.					
5	Kenyamanan kondisi dalam ruangan.					
6	Fasilitas perlengkapan peralatan yang digunakan.					
<b>C.</b>	<b>Fasilitas diluar ruangan</b>					
7	Kenyamanan kondisi area parkir.					
8	Kondisi keamanan area parkir.					
9	Kondisi kebersihan area parkir.					
<b>D.</b>	<b>Keramahan karyawan</b>					
10	Karyawan murah senyum saat berhadapan dengan konsumen.					
11	Karyawan sopan dalam berbicara kepada para konsumen.					
12	Karyawan tanggap dalam menjawab pertanyaan konsumen saat pelatihan.					
<b>E.</b>	<b>Instruksi pelatihan</b>					
13	Penyampaian materi yang diberikan dalam pelatihan.					
14	Instruksi praktik yang diajarkan saat pelatihan.					
15	Hasil jadi dari produk kosmetik atau produk food					

Kepuasan Konsumen		1	2	3	4	5
16	Anda puas dengan Mutu Produk atau Jasa di CV. Tristar Chemicals Surabaya					
17	Anda puas dengan Mutu Pelayanan di CV. Tristar Chemicals Surabaya					
18	Anda Puas Dengan Harga Di CV. Tristar Chemicals					
19	Anda Puas Dengan Waktu Pelayanan					
20	Anda Puas Dengan Keamanan Di CV. Tristar Chemicals					

LAMPIRAN 2 :

Data hasil kuesioner: kualitas pelayanan.

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	TOTAL X
1	4	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	48
2	4	3	2	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	50
3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	50
4	4	2	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	63
6	5	2	2	4	2	2	5	4	4	4	5	3	4	5	5	56
7	4	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	52
8	5	4	3	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	62
9	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	50
10	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	52
11	4	2	2	2	3	2	4	3	3	5	4	4	5	4	4	51
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	58
13	3	2	2	2	4	2	4	2	5	4	4	3	4	4	4	49
14	4	3	3	3	3	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	54
15	4	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	3	5	4	4	57
16	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	4	47
17	4	2	2	2	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	48
18	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	4	3	4	2	42
19	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	53
20	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	33
21	4	2	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	53
22	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48
23	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
24	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	54
25	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	54
26	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	54
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
28	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	46
29	5	3	3	2	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	60
30	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	4	58
31	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
32	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	52

33	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	59
34	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	33
35	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	42
36	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	64
37	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
38	4	2	3	3	3	4	2	3	5	4	4	3	4	4	2	50
39	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55
40	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	54
41	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	52
42	4	2	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	57
43	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	63
44	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
45	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	54
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	62
47	4	2	3	3	2	3	2	3	4	5	4	3	5	4	2	49
48	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	58
49	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57
50	5	2	2	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	59
51	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	4	4	2	4	4	48
52	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55
53	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	64
54	4	4	3	4	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	56
55	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
56	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	4	4	47
57	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	58
58	5	3	3	3	2	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	56
59	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
60	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	53

LAMPIRAN 3 :

Data hasil jawaban kuesioner: kepuasan konsumen.

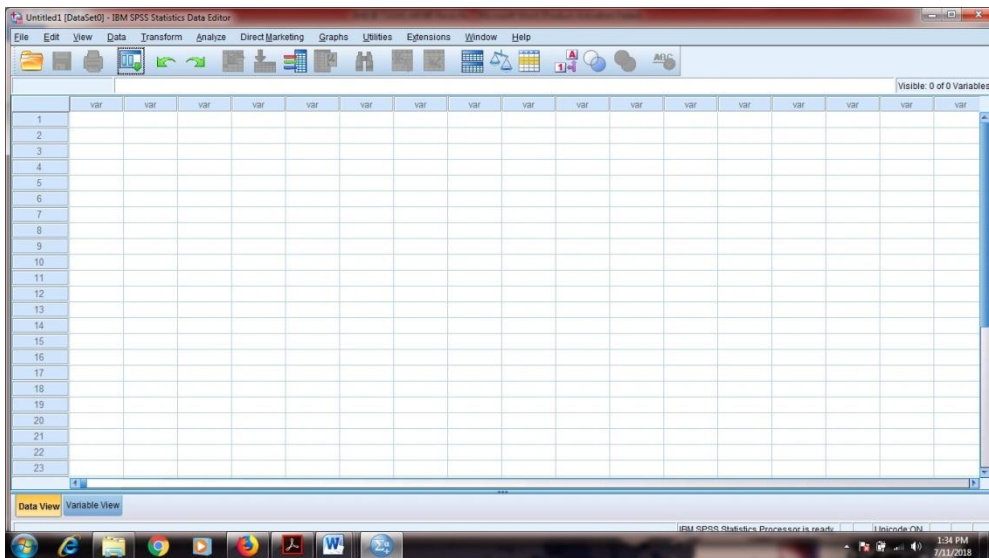
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL Y
3	3	3	3	4	16
4	4	2	4	4	18
4	4	3	4	3	18
4	4	3	4	3	18
5	5	4	5	5	24
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	3	22
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
4	4	3	4	4	19
3	3	4	4	3	17
4	4	2	3	4	17
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
4	4	4	4	4	20
4	4	3	2	2	15
4	4	4	4	4	20
2	2	4	3	3	14
4	4	3	4	4	19
4	4	4	3	4	19
3	4	4	4	4	19
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	3	19
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
5	5	3	5	5	23
5	5	3	5	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19

5	5	3	5	5	23
2	2	2	4	2	12
4	4	2	4	4	18
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	2	17
4	4	3	4	4	19
3	3	4	3	3	16
4	4	3	4	4	19
4	4	3	4	4	19
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	2	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	24
4	4	3	4	4	19
4	4	3	4	4	19
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	3	17
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
5	5	3	5	5	23
4	4	4	4	4	20
5	3	3	4	3	18

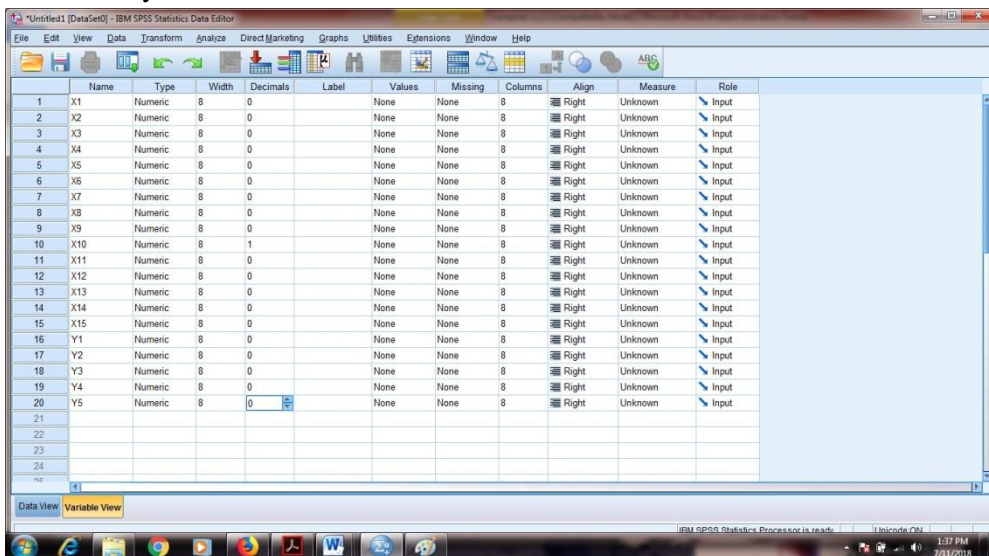
## LAMPIRAN 4 :

### Langkah-langkah Uji Validitas dan Reliabilitas dengan SPSS.

1. Buka Program SPSS kemudian klik Varians View

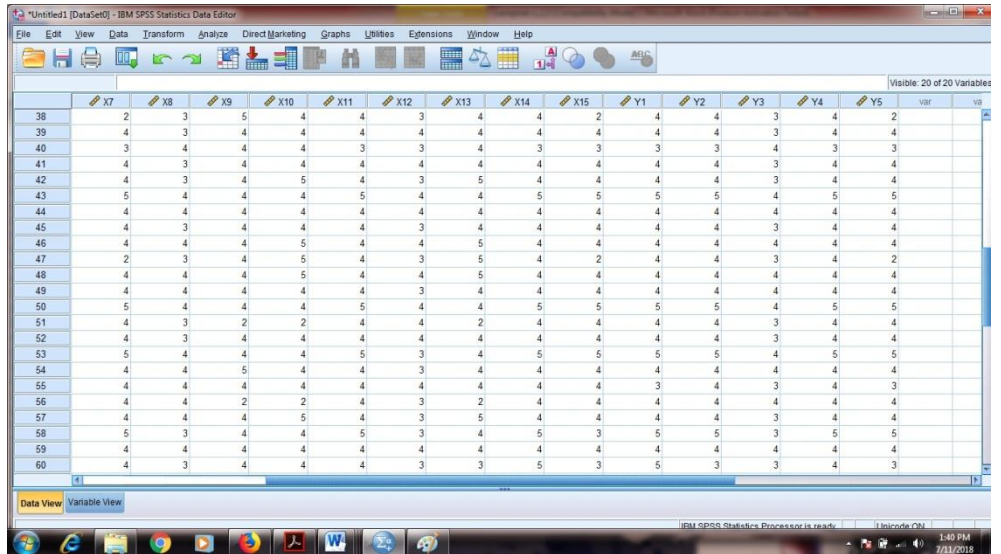


2. Isi data varians view pada kolom nama sesuai banyaknya jumlah item pertanyaan kemudian ganti data angka 2 pada colom Decimals menjadi 0 semuanya.

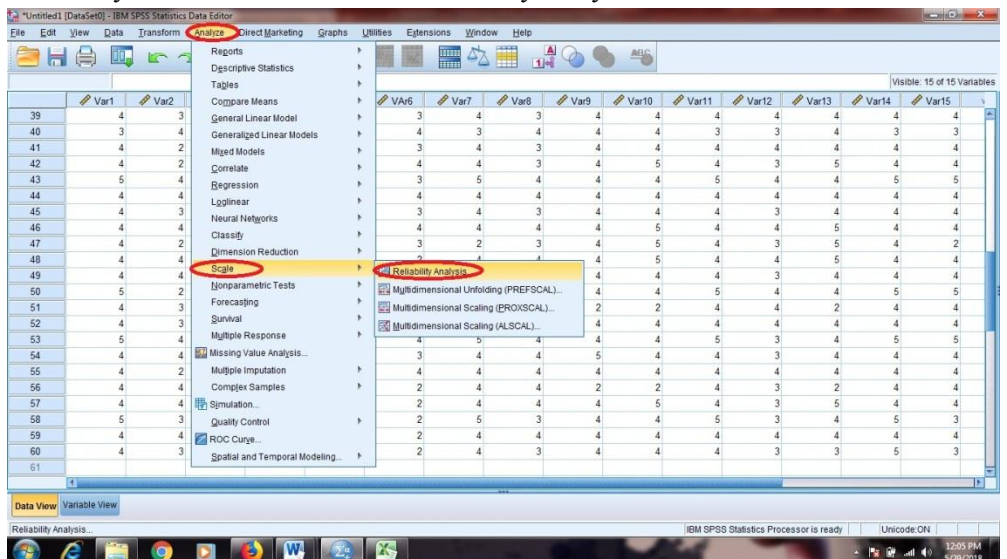




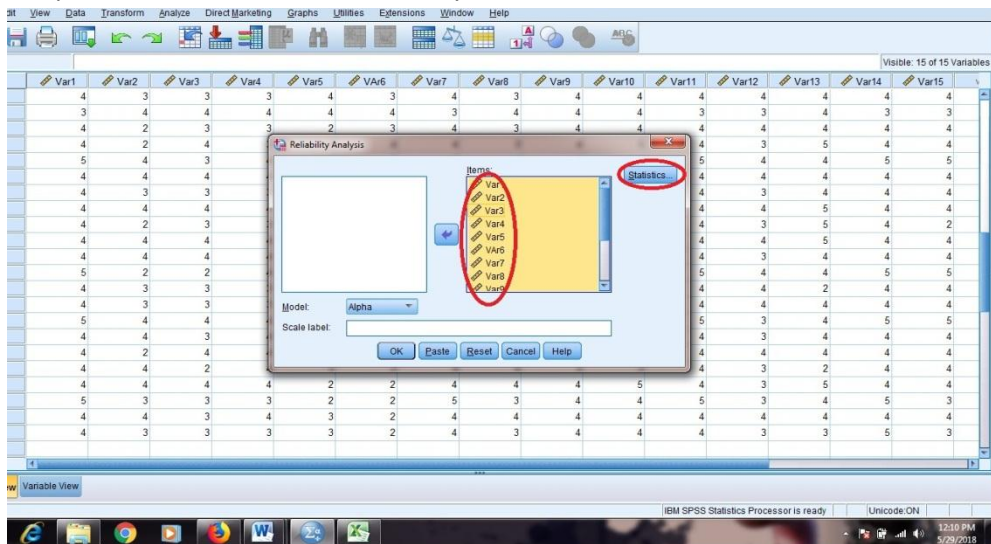
3. Klik data view kemudian distribusi data pada excel copy ke spss data view, hasilnya adalah sebagai berikut



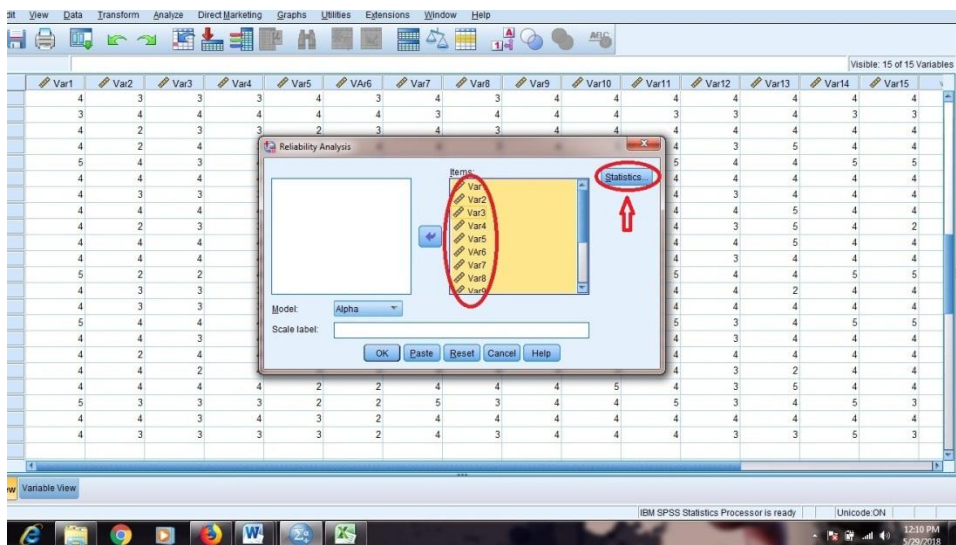
4. Setelah semua data dari excel dicopy ke spss data view, selanjutnya klik Analyze → klik Scale → klik Reliability analysis.

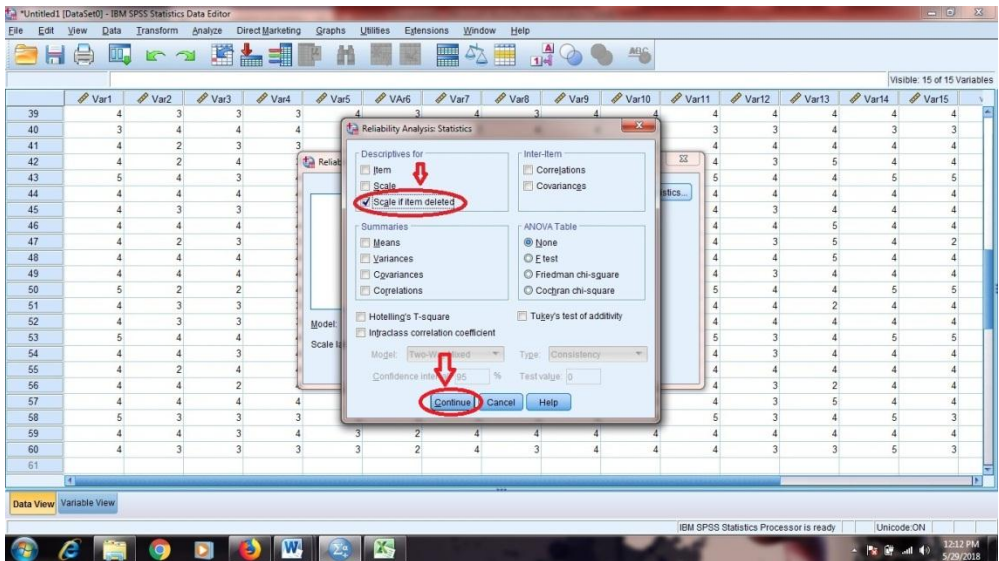


5. Pada langkah selanjutnya, Sorot semua pernyataan 1-20, tanpa jumlah, pindahkan ke kolom items, hasilnya adalah.

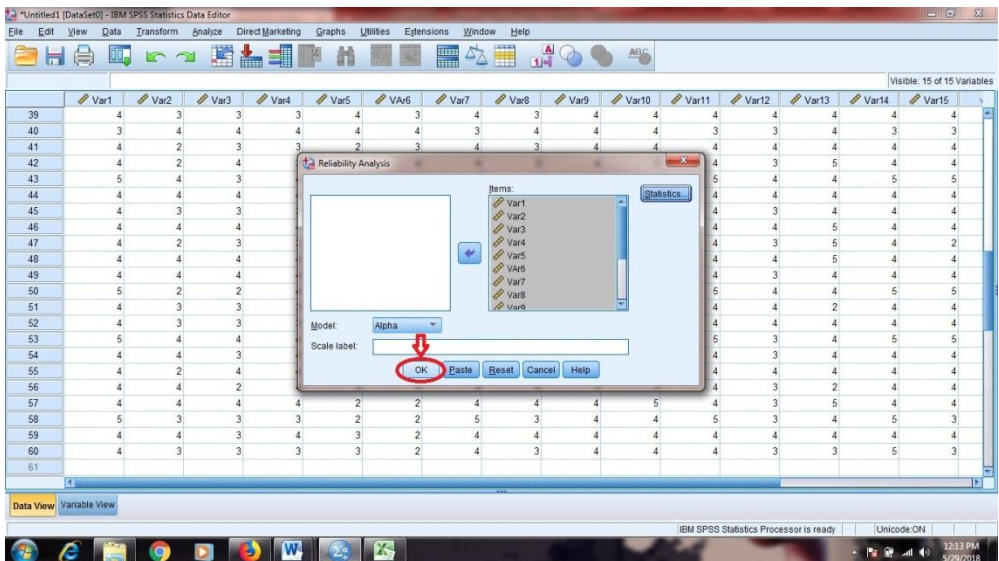


6. Langkah selanjutnya, Klik statistics, pada descriptive for klik scale if item deleted dan selanjutnya klik continue.





- Setelah langkah no 6 sudah. Selanjutnya akan muncul kembali gambar seperti dibawah ini, kemudian klik OK.



8. Setelah langkah no 7 sudah. Maka akan keluar hasil outputnya.

Hasil Output uji validitas dan reliabilitas menggunakan program SPSS :

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

➔ **Reliability**

[DataSet0]

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	20

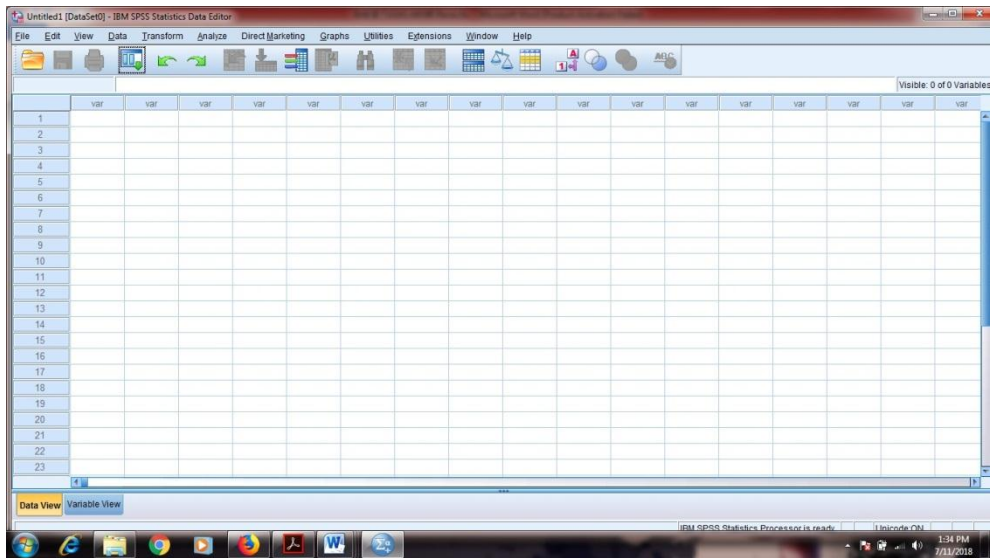
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	68.87	64.321	.673	.892
X2	69.95	65.709	.442	.899
X3	69.72	67.529	.370	.900
X4	69.72	65.664	.497	.897
X5	69.75	67.445	.314	.902
X6	69.88	68.206	.263	.904
X7	68.93	63.080	.693	.891
X8	69.48	67.474	.421	.898
X9	69.08	66.179	.483	.897
X10	69.02	65.576	.521	.896
X11	68.82	63.644	.817	.888
X12	69.45	69.065	.284	.901
X13	69.00	66.847	.453	.898
X14	68.77	64.724	.767	.890
X15	69.03	64.304	.624	.893
Y1	68.87	64.389	.693	.891
Y2	68.85	64.096	.768	.890
Y3	69.45	68.014	.404	.899
Y4	68.83	65.294	.696	.892
Y5	69.00	64.373	.612	.893

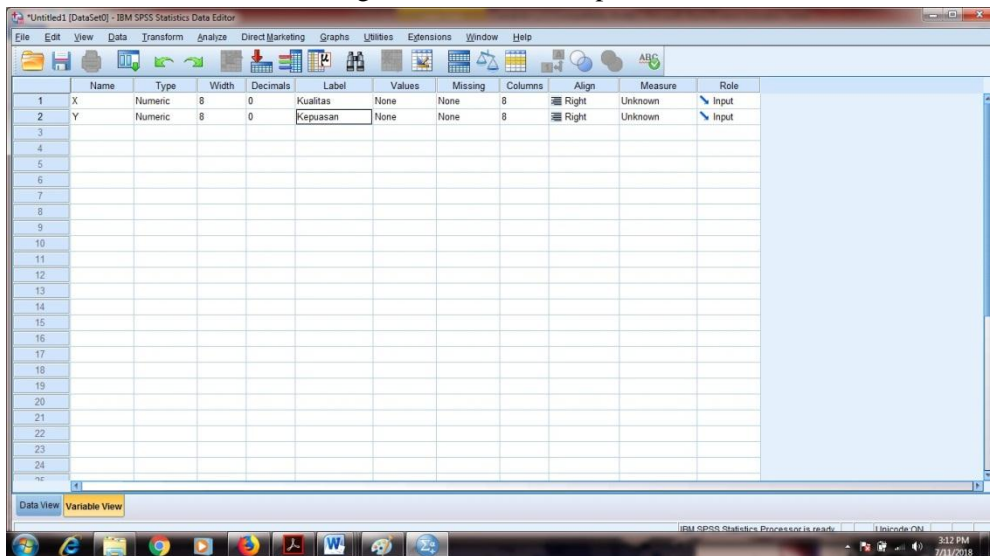
LAMPIRAN 5:

### Langkah-langkah Uji Regresi :

9. Buka Program SPSS kemudian klik Varians View

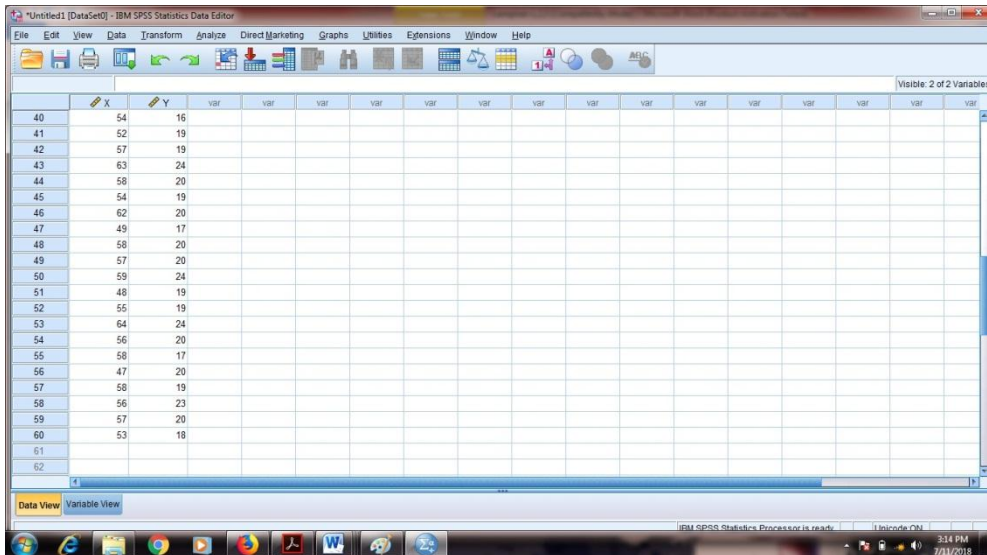


10. Isi data varians view pada kolom nama variabel X dan Variabel Y kemudian ganti data angka 2 pada colom Decimals menjadi 0 semuanya dan Label dikasih keterangan Kualitas dan Kepuasan.

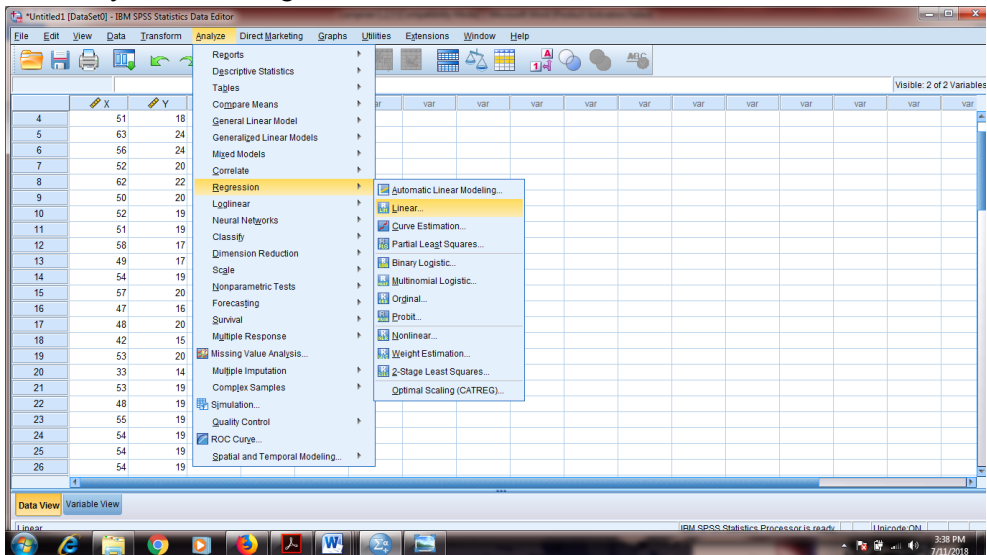




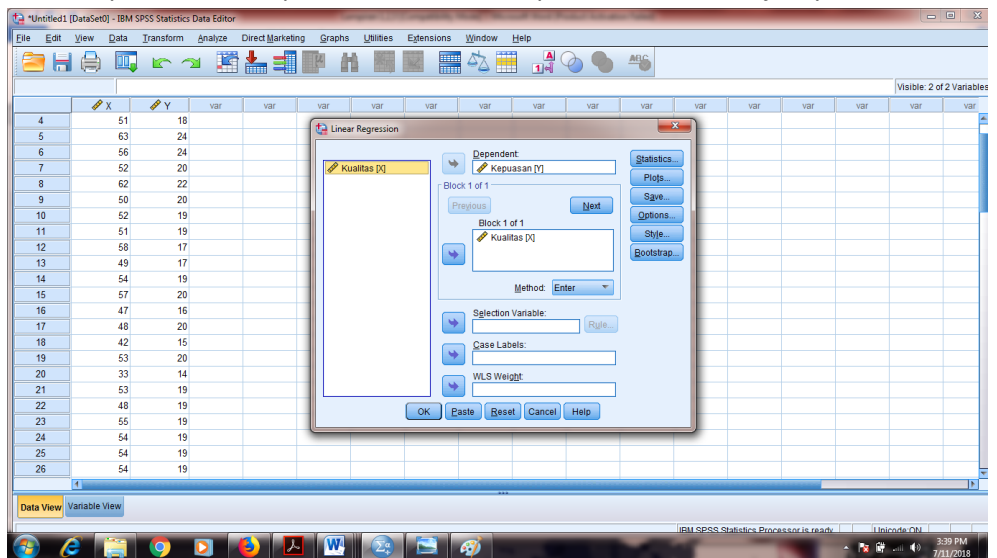
11. Klik data view kemudian distribusi Jumlah Total data dari Variabel Kualitas dan Kepuasan pada excel copy ke spss data view, hasilnya adalah sebagai berikut



12. Setelah semua data dari excel dicopy ke spss data view, selanjutnya klik Analyze → klik Regression → klik Linier.



13. Pada langkah selanjutnya, Masukkan variabel Kualitas (X) ke kolom Independen dan Kepuasan ke kolom Independent, dan selanjutnya kli OK .



14. Setelah langkah no 7 sudah. Maka akan keluar hasil outputnya

### Hasil Output Uji Regresi Linier Sederhana.

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X.
```

#### Regression

##### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 <sup>a</sup>	.610	.603	1.619

a. Predictors: (Constant), Kualitas

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	237.325	1	237.325	90.554	.000 <sup>b</sup>
	Residual	152.008	58	2.621		
	Total	389.333	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.446	1.787		1.369	.176
	Kualitas	.315	.033	.781	9.516	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan