

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Bpk/Ibu/Sdr. Responden yang terhormat,

Saya – Fadilla, adalah mahasiswa FISIP – Untag Surabaya. Saat ini sedang menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap kepuasan pelanggan”**.

Untuk kepentingan tersebut, mohon perkenan Bpk/Ibu/Sdr. mengisi pernyataan di bawah ini sesuai pilihan, dengan memberikan tanda centang (✓).

Atas kesediaannya saya mengucapkan banyak terimakasih.

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Umur : 17-21 th 22-26 th 27-31 th >31th

Pekerjaan : Pelajar : Mahasiswa/i PNS Swasta

Pendapatan : < 1 jt 1 jt-3jt 4jt-6jt > 6jt

Jumlah Kunjungan : Dua Kali Lebih dari dua kali

Kualitas Produk (X1):

No.	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
Tingkat kematangan						
1.	Kematangan mie cukup dan sesuai selera pelanggan.					
Porsi						

2.	Porsi Mie sesuai dengan ukuran porsi pelanggan					
Rasa :						
3.	Cita rasa mie lezat dan kepedasan bisa sesuai keinginan					
Tekstur:						
4.	Tekstur mie kenyal dan lembut					
Aroma						
5.	Mie memiliki aroma pedas yang khas					

Kualitas Pelayanan (X2) :

No.	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
Bukti fisik :						
1.	Ruang makan Kober Mie Setan bersih dan rapi					
Kehandalan :						
2.	Pelayan cekatan dalam melayani pelanggan					
Ketanggapan :						
3.	Pelayan cepat menanggapi jika					

	ada keluhan						
Jaminan :							
4.	Pelayan ramah dan sopan dalam melayani pelanggan						
Empati :							
5.	Pelayan memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pelanggan.						

	lainnya.						
Kesesuaian harga dengan manfaat :							
4.	Harga mie sesuai dengan manfaat yang dirasakan						

Kepuasan Pelanggan (Y) :

Harga (X3) :

No.	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
Keterjangkauan harga :						
1.	Harga Mie terjangkau					
Kesesuaian harga dengan kualitas produk :						
2.	Harga Mie sesuai dengan cita rasa produk					
Daya saing harga :						
3.	Harga mie relative murah dibanding dengan kedai makanan sejenis					

Silahkan menuliskan komentar tentang Kedai Kober Mie Setan **jika dirasa perlu**, pada kolom di bawah ini:

No.	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
Rekomendasi :						
1.	Saya merasa puas dan akan merekomendasikan Kober Mies Setan kepada teman					
Niat pembelian ulang:						
2.	Saya merasa puas dan akan berkunjung kembali karena produk yang dihidangkan memuaskan					
Mengatakan hal baik setelah membeli :						
3.	Kober Mie Setan layak dijadikan tempat kuliner yang tepat					

LAMPIRAN 2

UJI VALIDITAS KUALITAS PRODUK

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	total_skor
item_1	Pearson Correlation	1	.230*	.083	.149	.046	.585**
	Sig. (2-tailed)		.021	.411	.140	.651	.000
	N	100	100	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	.230*	1	.571**	.320**	.239*	.579**
	Sig. (2-tailed)	.021		.000	.001	.017	.000
	N	100	100	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	.083	.571**	1	.354**	.254*	.569**
	Sig. (2-tailed)	.411	.000		.000	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100
item_4	Pearson Correlation	.149	.320**	.354**	1	.259**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.140	.001	.000		.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100
item_5	Pearson Correlation	.046	.239*	.254*	.259**	1	.651**
	Sig. (2-tailed)	.651	.017	.011	.009		.000
	N	100	100	100	100	100	100
total_skor	Pearson Correlation	.585**	.579**	.569**	.664**	.651**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN

Correlations

		item1	item2	item3	item4	item5	totalskor
item1	Pearson Correlation	1	.597**	.363**	.555**	.584**	.771**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
item2	Pearson Correlation	.597**	1	.345**	.464**	.957**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
item3	Pearson Correlation	.363**	.345**	1	.559**	.351**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
item4	Pearson Correlation	.555**	.464**	.559**	1	.451**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
item5	Pearson Correlation	.584**	.957**	.351**	.451**	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
totalskor	Pearson Correlation	.771**	.832**	.711**	.782**	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

UJI VALIDITAS HARGA

Correlations

		item1	item2	item3	item4	totalskor
item1	Pearson Correlation	1	.406**	.436**	.512**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
item2	Pearson Correlation	.406**	1	.601**	.209*	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.037	.000
	N	100	100	100	100	100
item3	Pearson Correlation	.436**	.601**	1	.466**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
item4	Pearson Correlation	.512**	.209*	.466**	1	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.037	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
totalskor	Pearson Correlation	.755**	.703**	.808**	.768**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN

Correlations

		item1	item2	item3	totalskore
item1	Pearson Correlation	1	.114	.402**	.624**
	Sig. (2-tailed)		.258	.000	.000
	N	100	100	100	100
item2	Pearson Correlation	.114	1	.571**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.258		.000	.000
	N	100	100	100	100
item3	Pearson Correlation	.402**	.571**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
totalskore	Pearson Correlation	.624**	.786**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Kualitas Produk	
Cronbach's Alpha	N of Items
.486	5

Reliability Statistics

Kualitas Pelayanan	
Cronbach's Alpha	N of Items
.833	5

Reliability Statistics

Harga	
Cronbach's Alpha	N of Items
.738	4

Reliability Statistics

Kepuasan Pelanggan	
Cronbach's Alpha	N of Items
.622	3

LAMPIRAN 3

UJI KORELASI

Correlations

		k.produk	k.pelayanan	harga	k.pelanggan
k.produk	Pearson Correlation	1	-.050	.232*	.147
	Sig. (2-tailed)		.621	.020	.145
	N	100	100	100	100
k.pelayanan	Pearson Correlation	-.050	1	.548**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.621		.000	.000
	N	100	100	100	100
harga	Pearson Correlation	.232*	.548**	1	.603**
	Sig. (2-tailed)	.020	.000		.000
	N	100	100	100	100
k.pelanggan	Pearson Correlation	.147	.835**	.603**	1
	Sig. (2-tailed)	.145	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

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

UJI F (SIMULTAN)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	248.579	3	82.860	86.069	.000 ^a
	Residual	92.421	96	.963		
	Total	341.000	99			

a. Predictors: (Constant), Harga, K.produk, K.pelayanan

b. Dependent Variable: K.pelanggan

UJI T (PARSIAL)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.865	1.927		-.967	.336
K.produk	.079	.088	.049	.901	.370
K.pelayanan	.468	.041	.730	11.357	.000
Harga	.169	.057	.194	2.963	.004

a. Dependent Variable: K.pelanggan

UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 ^a	.729	.721	.98118

a. Predictors: (Constant), Harga, K.produk, K.pelayanan

LAMPIRAN 4

DOKUMENTASI





LAMPIRAN 5

KARTU BIMBINGAN



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

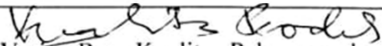
Program Studi : Adm Publik, Adm Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 1.01 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5925982 Psw.238
E-mail : fisip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI

Nomor : 263 /K/FISIP/III /2018
Tanggal : 26 Maret 2018


Nama : Siti Fadilah
NBI : 1121408108
Program Studi : Administrasi Bisnis
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Endro Tjahjono, MM
2. Dra. Ni Made Ida Pratiwi,MM

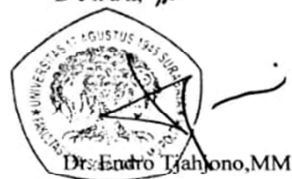
PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI


Pengaruh Variasi Rasa, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Kober Mie Setan
Semolowaru (Studi Kasus pada Mahasiswa Untag Surabaya)

Perhatian :

1. Kartu Bimbingan ini harus dibawa dan ditunjukkan Dosen Pembimbing Waktu konsultasi
2. Kartu Bimbingan ini harus diserahkan ke Fakultas Pada waktu pendaftaran Ujian Skripsi
3. Berlaku Sampai Semester Gasal 2018/2019

Dikeluarkan pada Tgl : 26 Maret 2018
Dekan, 





KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NO	TANGGAL	MATERI	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TANDA TANGAN
1.	11/4/2018	bab 1-3	eri nigel kembali di variabel + doyer sejenis kred. veta penelitian perubahan saka nihil esam kual. daftar pustaka.	jt
2.	13/4/2018	bab 1-3.	terakhir kanga + kuantitas kangas kondisi penelitian daftar pustaka indikator ilmiah ultra dan 7.	jt
3.	2/5/2018	bab 1-3	terakhir kanga + kuantitas kangas kondisi penelitian daftar pustaka indikator ilmiah ultra dan 7.	jt
4	2/5/2018	BAB I BAB II BAB III	LPM & Sistematika Tambahkan critical review & penjelasan indikator penelitian Teknis analitis data & uji instrumen	ce ce ce

Bimbingan dinyatakan telah selesai.

Tanggal : 2/8/2018

Dosen Pembimbing I

(.....)

Dosen Pembimbing II,

(Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM)



KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NO	TANGGAL	MATERI	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TANDA TANGAN
5	30/5/2018	Bab I & II Bab III	Ace Ace	Ace Ace
6	29/7/2018	Bab 1 - 5	penyusunan daftar pustaka di kutipan kata kunci beringula saran bab 3: cara & sampel keanginan bab 4: + penjelasan poin & hasil	Ace
7	30/7/2018	Bab 1-5		Ace
8	1/8/2018	Bab IV Bab V	Revisi awal sa saran Revisi awal dan M. aplikasi	Ace Ace
9	2/8/2018	Bab IV & V	Ace	Ace
10	2/8/2018			

Bimbingan dinyatakan telah selesai.

Tanggal : 2/8/2018

Dosen Pembimbing I,

.....

Dosen Pembimbing II,

(Drs. Ni Made Ida Pratiwi, M.H.)

\

LAMPIRAN 6



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 1.01. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)

Telp. (031)-5925982, 5931800 Psw.159

E-mail : fsip@untag-sby.ac.id

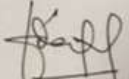
PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama : Siti Fadila
NBI : 1121408108
Jurusan : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas Produk, Kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan kober mie setan semolowaru

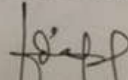
NO	MATERI	BAB	HAL.

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,


(Drs. H. MADE Idr. Pradana, MM)

Surabaya, 7 Agustus 2018

Dosen Penguji,


(Drs. H. MADE Idr. Pradana, MM)



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 1.01. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)

Telp. (031)-5925982, 5931800 Psw.159

E-mail : ftsip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama : Siti Fadila

NBI : 1121408108

Jurusan : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas Produk, Kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan kober mie setan semolowaru

NO	MATERI	BAB	HAL.
1	kelelahan		
2	afloksit		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

(Drs. Ute Charius Nawitoh, MS)

Surabaya, 7 Agustus 2018

Dosen Penguji,

(Drs. Ute Charius Nawitoh, MS)



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 1.01. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)

Telp. (031)-5925982, 5931800 Psw.159

E-mail : fsip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

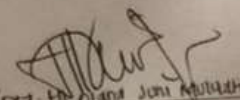
Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama : Siti Fadila
NBI : 1121408108
Jurusan : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas Produk, Kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan kober mie setan semolowaru

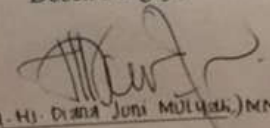
NO	MATERI	BAB	HAL.
1	Struktur org.		
2	Cantumkan permasalahan sehlaq adanya Survey pada hal. 48		

Surabaya, 7 Agustus 2018

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,


(Drs. Siti Fadila, S.Pd., M.Pd., M.M.)

Dosen Penguji,


(Dra. H. Diana Juni Mulyati, M.M.)