

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

KUESIONER

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i,

Saya adalah mahasiswa dari Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jawa Timur, yang sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi dengan judul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tirta Rohalli Widyatama di Surabaya"*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Kuisisioner ini terdiri dari beberapa pertanyaan yang membutuhkan waktu sekitar 10-15 menit untuk diisi. Jawaban Anda akan sangat berharga dalam mendukung penelitian ini. Seluruh informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademis.

Atas partisipasi dan kesediaan Anda, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Haliza Nugraheni

Mahasiswa Manajemen

Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jawa Timur

Informasi responden

1. Nama Mitra :
2. Level Mitra :
 UD CV
 PT RETAIL
3. Status Jabatan :
 Karyawan Pemilik Lainnya
4. Lama Jadi Pelanggan :
 < 1 Tahun 1 – 3 Tahun > 3 Tahun
5. Produk yang sering dibeli:
 Minyak
 Gula Merah
 Gula Pasir
 Minuman
 Beras

A. Daftar Pernyataan Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Fasilitas PT Tirta Rohalli Widyatama dilengkapi dengan akses yang memadai untuk kendaraan pengiriman produk					
2	Karyawan PT Tirta Rohalli Widyatama bernampilan rapi dan professional					
3	PT Tirta Rohalli Widyatama selalu mengirimkan barang sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
4	PT Tirta Rohalli Widyatama menggunakan sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan					
5	Karyawan PT Tirta Rohalli Widyatama memberikan layanan yang cepat dan responsif					

6	Karyawan PT Tirta Rohalli Widyatama selalu bersedia membantu dan memenuhi kebutuhan pelanggan					
7	Karyawan PT Tirta Rohalli Widyatama dapat dipercaya dalam menjalankan tugasnya					
8	Karyawan PT Tirta Rohalli Widyatama menjaga privasi dan keamanan informasi saat bertransaksi					
9	PT Tirta Rohalli Widyatama memberikan informasi yang jelas tentang jam operasional, sehingga tidak bingung saat ingin berbelanja					
10	PT Tirta Rohalli Widyatama selalu mendengarkan kebutuhan dan keinginan para pelanggan					

B. Daftar Pernyataan Kepercayaan

Harga (X2)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Harga produk yang ditawarkan oleh PT Tirta Rohalli Widyatama terjangkau					
2	Harga produk yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diterima					
3	Harga produk PT Tirta Rohalli Widyatama lebih terjangkau dibandingkan dengan perusahaan lain					
4	PT Tirta Rohalli Widyatama sering memberikan potongan harga atau diskon yang menarik					
5	Harga produk sesuai dengan manfaat yang di peroleh dari penggunaan produk tersebut					

C. Daftar Pernyataan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Kualitas layanan yang diberikan PT Tirta Rohalli Widyatama sesuai dengan harapan pelanggan					
2	Pelanggan merasakan kepuasan sehingga memiliki minat yang kuat untuk berkunjung kembali					
3	Pelanggan bersedia merekomendasikan kepada orang lain					

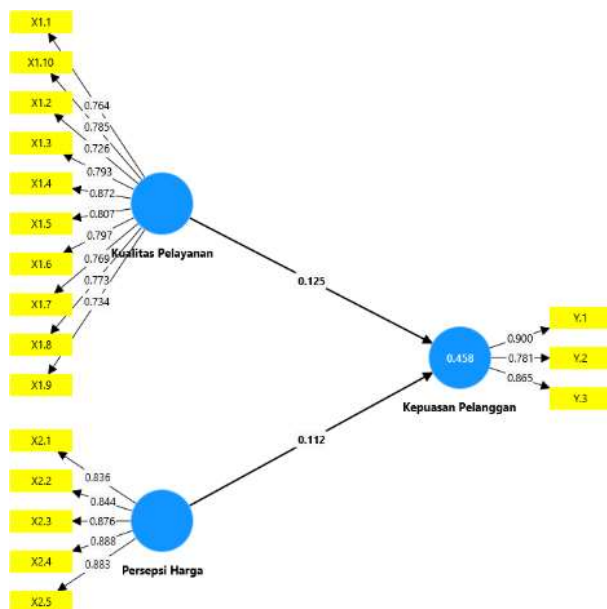
Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Y.1	Y.2	Y.3
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3
4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	5	5	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5	3	5	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3
4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	5
4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5
4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4
5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4
3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4
4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5
3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4
4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5
4	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4

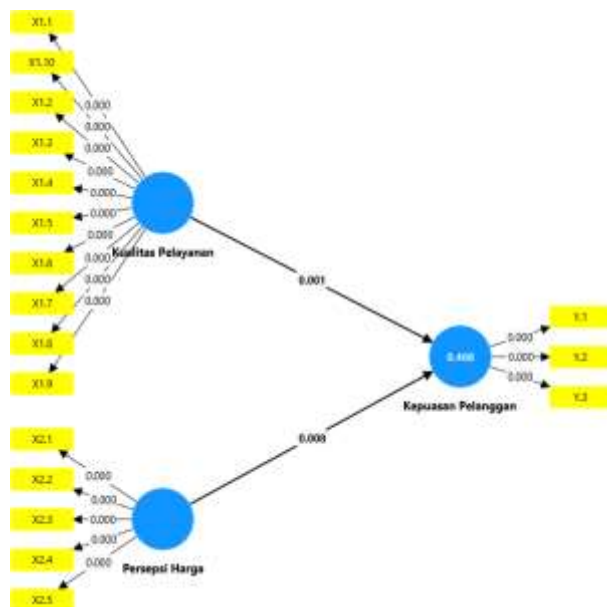
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	2	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	4	5
5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
4	3	3	4	5	4	4	2	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5
4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4
5	5	2	2	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5
2	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	3
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	3
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	1
2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5
2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5
2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5

Lampiran 3. Hasil Data Analisis *Partial Least Square*

Model *Partial Least Square*



Model Bootstrapping



Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1.1 <- X1	0.764	0.769	0.049	15.750	0.000
X1.2 <- X1	0.726	0.729	0.066	10.928	0.000
X1.3 <- X1	0.793	0.788	0.054	14.692	0.000
X1.4 <- X1	0.872	0.869	0.028	31.265	0.000
X1.5 <- X1	0.807	0.804	0.047	17.329	0.000
X1.6 <- X1	0.797	0.792	0.047	16.807	0.000
X1.7 <- X1	0.769	0.767	0.058	13.242	0.000
X1.8 <- X1	0.773	0.767	0.053	14.637	0.000
X1.9 <- X1	0.734	0.733	0.056	13.151	0.000
X1.10 <- X1	0.785	0.781	0.053	14.808	0.000
X2.1 <- X2	0.836	0.834	0.047	17.605	0.000
X2.2 <- X2	0.844	0.841	0.063	13.342	0.000
X2.3 <- X2	0.876	0.867	0.051	17.284	0.000
X2.4 <- X2	0.888	0.888	0.035	25.218	0.000
X2.5 <- X2	0.883	0.879	0.033	27.135	0.000
Y.1 <- Y	0.900	0.897	0.027	33.360	0.000
Y.2 <- Y	0.781	0.770	0.098	7.966	0.000
Y.3 <- Y	0.865	0.867	0.027	32.157	0.000

AVE (Average Variance Extracted)

	Average variance extracted (AVE)
Kualitas Pelayanan (X1)	0.613
Persepsi Harga (X2)	0.750
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.722

Cross Loading

	Kualitas Pelayanan	Persepsi Harga	Kepuasan Pelanggan
X1.1	0.764	0.673	0.541
X1.2	0.726	0.541	0.456
X1.3	0.793	0.462	0.355
X1.4	0.872	0.565	0.571
X1.5	0.807	0.583	0.595
X1.6	0.797	0.597	0.536
X1.7	0.769	0.570	0.510
X1.8	0.773	0.629	0.495
X1.9	0.734	0.585	0.409
X1.10	0.785	0.471	0.445
X2.1	0.621	0.836	0.556
X2.2	0.603	0.844	0.565
X2.3	0.656	0.876	0.479
X2.4	0.668	0.888	0.588
X2.5	0.613	0.883	0.542
Y.1	0.553	0.562	0.900
Y.2	0.397	0.433	0.781
Y.3	0.641	0.596	0.865

Composite Reliability

	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan (X1)	0.941
Persepsi Harga (X2)	0.937
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.886

Latent Variable Correlations

	Kualitas Pelayanan (X1)	Persepsi Harga (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
Kualitas Pelayanan (X1)	1.000	0.730	0.639
Persepsi Harga (X2)	0.730	1.000	0.634
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.639	0.634	1.000

Latent Variable Correlations

	Kualitas Pelayanan (X1)	Persepsi Harga (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
Kualitas Pelayanan (X1)	1.000	0.730	0.639
Persepsi Harga (X2)	0.730	1.000	0.634
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.639	0.634	1.000

Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)

	<i>Path Coefficients (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>
X1 -> Y	0.378	0.389	0.116	3.257	0.001
X2 -> Y	0.358	0.351	0.135	2.650	0.008