

**Lampiran 1 : Kuesioner**

**KUESIONER**

Saya adalah mahasiswa jurusan Pemasaran, Program Pasca Sarjana Magister Manajemen yang sedang melakukan penelitian sebagai syarat penyelesaian thesis. Sehubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Distribusi dan Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Kemasan Plastik, studi kasus pada PT. Jayatama Selaras”. Untuk membantu penyelesaian thesis ini, saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk membantu dalam pengisian kuesioner. Semua informasi yang diterima bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk penelitian ini. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

**I. Karakteristik responden**

Pilihlah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada kotak jawaban yang tersedia.

1. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
2. Berapa usia anda saat ini :
 

<input type="checkbox"/> 18 – 28 th	<input type="checkbox"/> 40 – 50 th
<input type="checkbox"/> 29 – 39 th	<input type="checkbox"/> diatas 50 th
3. Pendidikan terakhir :
 

<input type="checkbox"/> Lulus SMA	<input type="checkbox"/> Sarjana
<input type="checkbox"/> Diploma	<input type="checkbox"/> Lain-lain
4. Di departemen mana anda bekerja :
 

<input type="checkbox"/> Purchasing	<input type="checkbox"/> Produksi
<input type="checkbox"/> Quality	<input type="checkbox"/> Lain-lain
5. Jabatan apa yang anda duduki saat ini :
 

<input type="checkbox"/> Manager	<input type="checkbox"/> Staff
<input type="checkbox"/> Asisten Manager	<input type="checkbox"/> Lain-lain
6. Sudah berapa lama anda bekerja di tempat sekarang :
 

<input type="checkbox"/> < 1 tahun	<input type="checkbox"/> 6-10 tahun
<input type="checkbox"/> 1-5 tahun	<input type="checkbox"/> > 10 tahun

## II. Pertanyaan

Pilihlah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda centang (√) pada kotak jawaban yang tersedia.

### KUALITAS PRODUK

NO	PERNYATAAN	Sangat Tidak Berkualitas	Tidak Berkualitas	Netral	Berkualitas	Sangat Berkualitas
		1	2	3	4	5
1	Bahan baku yang digunakan untuk produk berkualitas					

NO	PERNYATAAN	Sangat Tidak Unik	Tidak Unik	Netral	Unik	Sangat Unik
		1	2	3	4	5
2	Kenasan produk unik					

NO	PERNYATAAN	Sangat Tidak Handal	Tidak Handal	Netral	Handal	Sangat Handal
		1	2	3	4	5
3	Produk dapat diandalkan (produk jarang mengalami masalah)					

NO	PERNYATAAN	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Netral	Sesuai	Sangat Sesuai
		1	2	3	4	5
4	Desain produk sesuai dengan yang diinginkan					

NO	PERNYATAAN	Sangat Tidak Tahan Lama	Tidak Tahan Lama	Netral	Tahan Lama	Sangat Tahan Lama
		1	2	3	4	5
5	Produk yang dihasilkan tahan lama					

**DISTRIBUSI**

NO	PERNYATAAN	Sangat Tidak Dekat	Tidak Dekat	Netral	Dekat	Sangat Dekat
		1	2	3	4	5
6	Jarak lokasi Gudang dekat sehingga pengiriman barang menjadi lancar					

NO	PERNYATAAN	Sangat Tidak Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Netral	Tepat Waktu	Sangat Tepat Waktu
		1	2	3	4	5
7	Pengiriman barang ke pelanggan tepat waktu					

**PELAYANAN PURNA JUAL**

NO	PERNYATAAN	Sangat Tidak Tanggap	Tidak Tanggap	Netral	Tanggap	Sangat Tanggap
		1	2	3	4	5
8	Staf cepat tanggap dalam menanggapi keluhan					

NO	PERNYATAAN	Sangat Tidak Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Netral	Tepat Waktu	Sangat Tepat Waktu
		1	2	3	4	5
9	Staf tepat waktu dalam menyelesaikan masalah yang pelanggan hadapi					

NO	PERNYATAAN	Sangat Tidak Ramah	Tidak Ramah	Netral	Ramah	Sangat Ramah
		1	2	3	4	5
10	Staf ramah dalam berkomunikasi pada saat memberikan pelayanan					

NO	PERNYATAAN	Sangat Tidak Memudahkan	Tidak Memudahkan	Netral	Memudahkan	Sangat Memudahkan
		1	2	3	4	5
11	Staf memudahkan pelanggan dalam penanganan keluhan (klaim keluhan)					

#### KEPUASAN PELANGGAN

NO	PERNYATAAN	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Netral	Sesuai	Sangat Sesuai
		1	2	3	4	5
12	Pelayanan yang diberikan secara keseluruhan telah sesuai dengan kebutuhan					
13	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan					
14	Pelayanan yang diberikan memenuhi standar pelayanan bila dibandingkan dengan Perusahaan Kemasan Plastik lain (dapat dikatakan ideal)					

  
 UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## Lampiran 2 : Resume Data Kuesioner Responden

DATA	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Y1	Y2	Y3
1	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3
7	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
8	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
12	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
16	4	3	2	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	2	4	5	4	3	4	2	5	4	4	4	4
29	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2
30	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
33	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
34	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
35	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

36	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
45	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
47	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
49	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
50	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
51	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
52	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
54	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2
55	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
57	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
59	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
61	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
62	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
64	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
65	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4
66	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
68	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
69	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4
70	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
72	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
73	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
74	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4
75	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
76	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



### Lampiran 3 : Hasil Analisa Data Dengan Program SPSS 20.0

#### A. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kinerja	51.2105	21.928	.553	.878
Keistimewaan	51.3289	21.504	.599	.876
Kehandalan	51.5263	20.013	.519	.886
Kesesuaian	51.1974	22.587	.459	.882
Daya tahan	51.3421	21.455	.539	.879

#### B. Uji Validitas Variabel Distribusi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Lokasi	51.5000	21.053	.780	.868
Waktu	51.5658	21.662	.612	.875

### C. Uji Validitas Variabel Pelayanan Purna Jual

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kecepatan	51.4079	21.178	.635	.874
Ketepatan	51.6447	20.499	.589	.877
Keramahan	51.4605	23.398	.334	.886
Kenyamanan	51.4737	21.719	.657	.874

### D. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan general	51.3421	22.121	.633	.876
Konfirmasi harapan	51.2763	21.056	.668	.872
Perbandingan situasi Ideal	51.5132	22.760	.442	.883

MERCU BUANA



### E. Uji Reliabilitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas Produk	11.6978	1.157	.782	.850
Distribusi	11.9096	1.106	.806	.841
Pelayanan Purna Jual	11.8734	1.207	.715	.876
Kepuasan Pelanggan	11.7546	1.269	.741	.867

### F. Uji Korelasi Antar Dimensi ( Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan)

		Kinerja	Keistimewaan	Kehandalan	Kesesuaian	Daya tahan
Kinerja	Pearson Correlation	1	.444**	.202	.269*	.366**
	Sig. (2-tailed)		.000	.081	.019	.001
	N	76	76	76	76	76
Keistimewaan	Pearson Correlation	.444**	1	.424**	.280*	.392**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.014	.000
	N	76	76	76	76	76
Kehandalan	Pearson Correlation	.202	.424**	1	.322**	.281*
	Sig. (2-tailed)	.081	.000		.005	.014
	N	76	76	76	76	76
Kesesuaian	Pearson Correlation	.269*	.280*	.322**	1	.354**
	Sig. (2-tailed)	.019	.014	.005		.002
	N	76	76	76	76	76
Daya tahan	Pearson Correlation	.366**	.392**	.281*	.354**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.014	.002	
	N	76	76	76	76	76

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

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

### G. Uji Korelasi Antar Dimensi ( Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan)

		Lokasi	Waktu
Lokasi	Pearson Correlation	1	.466**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	76	76
Waktu	Pearson Correlation	.466**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	76	76

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

### H. Uji Korelasi Antar Dimensi ( Pelayanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan)

		Kecepatan	Ketepatan	Keramahan	Kenyamanan
Kecepatan	Pearson Correlation	1	.454**	.498**	.565**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	76	76	76	76
Ketepatan	Pearson Correlation	.454**	1	.185	.377**
	Sig. (2-tailed)	.000		.110	.001
	N	76	76	76	76
Keramahan	Pearson Correlation	.498**	.185	1	.568**
	Sig. (2-tailed)	.000	.110		.000
	N	76	76	76	76
Kenyamanan	Pearson Correlation	.565**	.377**	.568**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	
	N	76	76	76	76

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