



COCHRAN Q TEST

1. Sebelum butir-butir pernyataan-pernyataan dalam kuisioner untuk mengukur *customer satisfaction* digunakan, terlebih dahulu diuji apakah pernyataan-pernyataan tersebut memang dipertimbangkan oleh pelanggan ketika mereka berbelanja di Matahari Department Store (MDS). Untuk itu diambil sampel sebanyak 20 responden dari 10 *outlet* Matahari Department Store yang ada di wilayah Jakarta. Ke 10 *outlet* tersebut nantinya akan digunakan untuk mengambil sampel penelitian ini.
2. Kepada 20 responden tersebut diberikan pertanyaan: *Apa saja yang Bapak/Ibu pertimbangkan ketika berbelanja di Matahari Department Store (MDS)?*
3. Hipotesis yang akan diuji dalam *Cochran Q Test* ini adalah:
 H_0 : Semua pernyataan yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang sama;
 H_a : Semua pernyataan yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang berbeda.
4. Nilai Cochran Q Test diperoleh dengan menggunakan rumus (Kinnear & Taylor, 1996; Santoso, 2001) yang dihitung dengan bantuan *software* SPSS (versi 10.07). Rumus Cochran Q Test adalah :

$$Q = \frac{(k-1)[k\sum Ci^2 - (\sum Ci)^2]}{k\sum Li - k\sum Li^2}$$

Keterangan:

- Q = nilai cochrane Q test
- k = jumlah variabel (dalam kasus ini jumlah pernyataan)
- Ci = banyaknya sukses tiap baris (dalam kasus ini banyaknya YA, kode 1)
- Li = banyaknya sukses tiap kolom (dalam kasus ini banyaknya YA, kode 1)

5. Daftar pernyataan yang akan diuji tersebut adalah sebagai berikut:

Berikan tanda centang (✓) di kolom yang tersedia yang menandakan persetujuan Bapak/Ibu.

No	Pernyataan	Bapak/Ibu Pertimbangkan	
		YA	TIDAK
01	Kualitas Produk		
02	Model Produk		
03	Kelengkapan Warna Produk		
04	Kelengkapan Ukuran Produk		
05	Kelengkapan Merek Produk		
06	Harga		
07	Keramahan Karyawan		
08	Sopan-Santun Karyawan		
09	Kepedulian Karyawan Saat Menjawab Pertanyaan Bapak/Ibu		
10	Perhatian Karyawan Saat Bapak/Ibu Memerlukan Bantuan		
11	Pemahaman Karyawan Tentang Produk		
12	Kecepatan Layanan Saat Mengambil Barang		
13	Kebersihan & Kerapihan Berpakaian Karyawan		
14	Kecepatan Layanan di Kasir		
15	Keteraturan Antrian di Kasir		
16	Keamanan Ruang Toko		
17	Dekorasi Ruang Toko		
18	Pencahayaan Ruang Toko		
19	Musik Ruang Toko		
20	Kesejukan Ruang Toko		
21	Kebersihan Ruang Toko		
22	Kebersihan Kamar Ganti di Toko		

6. Kriteria Keputusan:

Membandingkan Q hitung dengan Chi-Square Tabel;

Jika Q hitung < chi-square tabel, maka H_0 diterima;

Jika Q hitung > chi-square tabel, maka H_0 ditolak.

7. Dari pengolahan data diperoleh Q hitung sebesar 13,674, sedangkan Chi-Square tabel untuk $\alpha = 0,05$ dan $df = 21$ adalah 32,761. Dengan demikian, sesuai kriteria keputusan, maka H_0 diterima karena Q hitung (13,674) < Chi-Square tabel (32,761). Artinya: ke 22 pernyataan yang akan digunakan dalam kuisisioner untuk mengukur *customer satisfaction* kelak dapat dianggap *valid*.-

Cochran Test

Frequencies

Dependent Variables	Value	
	0	1
ATRIBUT 1	2	18
ATRIBUT 2	1	19
ATRIBUT 3	3	17
ATRIBUT 4	1	19
ATRIBUT 5	1	19
ATRIBUT 6	1	19
ATRIBUT 7	0	20
ATRIBUT 8	1	19
ATRIBUT 9	1	19
ATRIBUT 10	1	19
ATRIBUT 11	1	19
ATRIBUT 12	1	19
ATRIBUT 13	3	17
ATRIBUT 14	2	18
ATRIBUT 15	0	20
ATRIBUT 16	1	19
ATRIBUT 17	1	19
ATRIBUT 18	0	20
ATRIBUT 19	0	20
ATRIBUT 20	2	18
ATRIBUT 21	1	19
ATRIBUT 22	2	18

Test Statistics

N	20
Cochran's Q	13,674
df	21
Asymp. Sig.	,883

Tabel Distribusi Chi-Square

<i>df</i>	<i>alpha 0,05</i>
1	3,841
2	5,991
3	7,815
4	9,488
5	11,07
6	12,592
7	14,067
8	15,507
9	16,919
10	18,307
11	19,675
12	21,026
13	22,362
14	23,685
15	24,996
16	26,296
17	27,587
18	28,869
19	30,144
20	31,41
21	32,671
22	33,924
23	35,172
24	36,415
25	37,652
26	38,885
27	40,113
28	41,337
29	42,557
30	43,773

Sumber: SPSS (v.10.07)

Survei Kepuasan Konsumen

Bapak/Ibu yth.

Saya adalah mahasiswa strata dua Universitas Mercu Buana yang sedang mengadakan penelitian mengenai “Studi Hubungan antara *Loyalty Program* dan *Customer Satisfaction* (Kasus: MCC Membership pada Matahari Department Store)”. Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir untuk penyelesaian studi pada Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Untuk maksud dan tujuan tersebut di atas, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu meluang waktunya beberapa menit yang sangat berharga itu untuk mengisi dan melengkapi kusioner ini dengan lengkap. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, jadi kiranya dijawab saja apa yang menurut Bapak/Ibu benar.

Semua jawaban yang Bapak/Ibu berikan akan diperlakukan sebagai informasi berharga yang bersifat rahasia dan Bapak/Ibu tidak perlu menuliskan nama.

Atas kerjasama dan partisipasi Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

R.M. RASYID, SE.
NIM / NIRM : 131.01.044 / 2001.3119010160009
Program Pasca Sarjana Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana
Jakarta, 2004

Tentang Kepuasan Bapak/Ibu Terhadap Produk, Harga dan Kualitas Layanan

Bagian ini ingin mengetahui kepuasan Bapak/Ibu terhadap produk, harga dan kualitas layanan yang diberikan oleh Matahari. Bapak/Ibu dipersilahkan memilih angka yang sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada setiap pernyataan.

Beri tanda cek (✓) di kolom: 1, Jika Bapak/Ibu SANGAT TIDAK PUAS;
2, Jika Bapak/Ibu TIDAK PUAS;
3, Jika Bapak/Ibu CUKUP PUAS;
4, Jika Bapak/Ibu PUAS
5, Jika Bapak/Ibu SANGAT PUAS

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
Tentang PRODUK						
1	Kualitas Produk					
2	Model Produk					
3	Kelengkapan Warna Produk					
4	Kelengkapan Ukuran Produk					
5	Kelengkapan Merek Produk					
Tentang HARGA						
1	Harga Produk					
Tentang KUALITAS LAYANAN						
1	Keramahan Karyawan					
2	Sopan-Santun Karyawan					
3	Kepedulian Karyawan Saat Menjawab Pertanyaan Bapak/Ibu					
4	Perhatian Karyawan Saat Bapak/Ibu Memertukan Bantuan					
5	Pemahaman Karyawan Tentang Produk					
6	Kecepatan Layanan Saat Mengambil Barang					
7	Kebersihan & Kerapihan Berpakaian Karyawan					
8	Kecepatan Layanan di Kasir					
9	Keteraturan Antrian di Kasir					
10	Keamanan Ruang Toko					
11	Dekorasi Ruang Toko					
12	Pencahayaan Ruang Toko					
13	Musik Ruang Toko					
14	Kesejukan Ruang Toko					
15	Kebersihan Ruang Toko					
16	Kebersihan Kamar Ganti					
No	Pernyataan	1	2	3	4	5

*Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu
Yang telah mengisi dan melengkapi kuisisioner ini.-*

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
MEMBERSHIP * GENDER	1000	100,0%	0	0%	1000	100,0%

MEMBERSHIP * GENDER Crosstabulation

MEMBERSHIP		Statistics	GENDER		Total
			man	woman	
MEMBERSHIP	member	Count	48	452	500
		% within MEMBERSHIP	9,6%	90,4%	100,0%
		% of Total	4,8%	45,2%	50,0%
	non-member	Count	397	103	500
		% within MEMBERSHIP	79,4%	20,6%	100,0%
		% of Total	39,7%	10,3%	50,0%
Total		Count	445	555	1000
		% within MEMBERSHIP	44,5%	55,5%	100,0%
		% of Total	44,5%	55,5%	100,0%

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
MEMBERSH * AGE	1000	100,0%	0	,0%	1000	100,0%

MEMBERSHIP * AGE Crosstabulation

MEMBERSHIP		Statistics	AGE				Total
			15 - 24	25 - 34	35 - 44	> 45	
MEMBERSHIP	member	Count	214	191	69	26	500
		Expected Count	217,5	187,5	66,0	29,0	500,0
		% within MEMBERSHIP	42,8%	38,2%	13,8%	5,2%	100,0%
		% of Total	21,4%	19,1%	6,9%	2,6%	50,0%
	non-member	Count	221	184	63	32	500
		Expected Count	217,5	187,5	66,0	29,0	500,0
		% within MEMBERSHIP	44,2%	36,8%	12,6%	6,4%	100,0%
		% of Total	22,1%	18,4%	6,3%	3,2%	50,0%
Total	Count	435	375	132	58	1000	
	Expected Count	435,0	375,0	132,0	58,0	1000,0	
	% within MEMBERSHIP	43,5%	37,5%	13,2%	5,8%	100,0%	
	% of Total	43,5%	37,5%	13,2%	5,8%	100,0%	

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
MEMBERSH * OCCUPATI	1000	100,0%	0	,0%	1000	100,0%

MEMBERSHIP * OCCUPATION Crosstabulation

MEMBERSHIP			OCCUPATION					Total
			Pelajar/ Maha-si swa	Karya- wan	Wira- swasta	Profe- sional	Ibu Rumah- tangga	
MEM- BER- SHIP	mem- ber	Count	139	142	34	36	149	500
		% w/ mshp	27,8%	28,4%	6,8%	7,2%	29,8%	100,0%
		% of Total	13,9%	14,2%	3,4%	3,6%	14,9%	50,0%
	non- mem- ber	Count	180	103	47	44	126	500
		% w/ mshp	36,0%	20,6%	9,4%	8,8%	25,2%	100,0%
		% of Total	18,0%	10,3%	4,7%	4,4%	12,6%	50,0%
Total		Count	319	245	81	80	275	1000
		% w/ mshp	31,9%	24,5%	8,1%	8,0%	27,5%	100,0%
		% of Total	31,9%	24,5%	8,1%	8,0%	27,5%	100,0%

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
MEMBERSH * SPENDING	1000	100,0%	0	,0%	1000	100,0%

MEMBERSHIP * SPENDING Crosstabulation

MEMBERSH		Statistics	SPENDING			Total
			< Rp.250 ribu	Rp.251 ribu - Rp.500 ribu	> Rp.500 ribu	
MEMBERSHIP	member	Count	396	65	39	500
		Expected Count	393,5	71,0	35,5	500,0
		% within MEMBERSHIP	79,2%	13,0%	7,8%	100,0%
		% of Total	39,6%	6,5%	3,9%	50,0%
	non-member	Count	391	77	32	500
		Expected Count	393,5	71,0	35,5	500,0
		% within MEMBERSHIP	78,2%	15,4%	6,4%	100,0%
		% of Total	39,1%	7,7%	3,2%	50,0%
Total		Count	787	142	71	1000
		Expected Count	787,0	142,0	71,0	1000,0
		% within MEMBERSHIP	78,7%	14,2%	7,1%	100,0%
		% of Total	78,7%	14,2%	7,1%	100,0%

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
MEMBERSH * VISITFRQ	1000	100,0%	0	,0%	1000	100,0%

MEMBERSHIP * VISIT FREQUENCY Crosstabulation

MEMBERSHIP			Statistics	VISIT FREQUENCY				Total
				1 kali sebulan	2 kali sebulan	3 kali sebulan	> 3 kali sebulan	
MEM- BER- SHIP	member	Count	38	68	30	364	500	
		% within mbrshp	7,6%	13,6%	6,0%	72,8%	100,0%	
		% of Total	3,8%	6,8%	3,0%	36,4%	50,0%	
	non- member	Count	205	119	102	74	500	
		% within mbrshp	41,0%	23,8%	20,4%	14,8%	100,0%	
		% of Total	20,5%	11,9%	10,2%	7,4%	50,0%	
Total		Count	243	187	132	438	1000	
		% within mbrshp	24,3%	18,7%	13,2%	43,8%	100,0%	
		% of Total	24,3%	18,7%	13,2%	43,8%	100,0%	

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
MEMBERSH * PRICE	1000	100,0%	0	,0%	1000	100,0%

MEMBERSH * PRICE Crosstabulation

			PRICE				Total
			tidak puas	cukup puas	puas	sangat puas	
MEMBERSH	member	Count	160	200	135	5	500
		Expected Count	153,0	193,5	149,0	4,5	500,0
	non-member	Count	146	187	163	4	500
		Expected Count	153,0	193,5	149,0	4,5	500,0
Total		Count	306	387	298	9	1000
		Expected Count	306,0	387,0	298,0	9,0	1000,0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,819	3	,282
N of Valid Cases	1000		

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
MEMBERSH * CS PROD	1000	100,0%	0	,0%	1000	100,0%

MEMBERSHIP * PRODUCT Crosstabulation

MEMBERSHIP		Statistics	PRODUCT			Total
			tidak puas	cukup puas	puas	
MEM- BER- SHIP	member	Count	25	365	110	500
		Expected Count	32,0	362,0	106,0	500,0
	non-member	Count	39	359	102	500
		Expected Count	32,0	362,0	106,0	500,0
Total		Count	64	724	212	1000
		Expected Count	64,0	724,0	212,0	1000,0

Chi-Square Tests

Statistics	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,414	2	,181
N of Valid Cases	1000		

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
MEMBERSHIP * SER_QUA	1000	100,0%	0	,0%	1000	100,0%

MEMBERSHIP * SERVICE QUALITY Crosstabulation

MEMBERSHIP		Statistics	SERVICE QUALITY			Total
			tidak puas	cukup puas	puas	
MEM- BER- SHIP	member	Count	25	436	39	500
		Expected Count	34,0	428,0	38,0	500,0
	non-member	Count	43	420	37	500
		Expected Count	34,0	428,0	38,0	500,0
Total		Count	68	856	76	1000
		Expected Count	68,0	856,0	76,0	1000,0

Chi-Square Tests

Statistics	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5,116	2	,077
N of Valid Cases	1000		

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
MEMBERSH * SER QUA	1000	100,0%	0	,0%	1000	100,0%

MEMBERSHIP * SERVICE QUALITY Crosstabulation

MEMBERSHIP		Statistics	SERVICE QUALITY			Total
			tidak puas	cukup puas	puas	
MEMBER-SHIP	member	Count	25	436	39	500
		Expected Count	34,0	428,0	38,0	500,0
	non-member	Count	43	420	37	500
		Expected Count	34,0	428,0	38,0	500,0
Total		Count	68	856	76	1000
		Expected Count	68,0	856,0	76,0	1000,0

Chi-Square Tests

Statistics	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5,116	2	,077
N of Valid Cases	1000		

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
MEMBERSH * AGE	1000	100,0%	0	,0%	1000	100,0%

MEMBERSHIP * AGE Crosstabulation

MEMBERSHIP		Statistics	AGE				Total
			15 - 24	25 - 34	35 - 44	> 45	
MEMBERSHIP	member	Count	214	191	69	26	500
		Expected Count	217,5	187,5	66,0	29,0	500,0
	non- member	Count	221	184	63	32	500
		Expected Count	217,5	187,5	66,0	29,0	500,0
Total		Count	435	375	132	58	1000
		Expected Count	435,0	375,0	132,0	58,0	1000

Chi-Square Tests

Statistics	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,137	3	,768
N of Valid Cases	1000		

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
MEMBERSHIP * GENDER	1000	100,0%	0	,0%	1000	100,0%

MEMBERSHIP * GENDER Crosstabulation

MEMBERSHIP		Statistics	GENDER		Total
			man	woman	
MEMBERSHIP	member	Count	48	452	500
		Expected Count	222,5	277,5	500,0
	non-member	Count	397	103	500
		Expected Count	222,5	277,5	500,0
Total		Count	445	555	1000
		Expected Count	445,0	555,0	1000

Chi-Square Tests

Statistics	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	493,171	1	,000
N of Valid Cases	1000		

Symmetric Measures

Statistics		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Cramer's V	,702	,000
N of Valid Cases		1000	

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
MEMBERSH * SPENDING	1000	100,0%	0	,0%	1000	100,0%

MEMBERSHIP * SPENDING Crosstabulation

MEMBERSHIP		Statistics	SPENDING			Total
			< Rp.250 ribu	Rp.251 ribu - Rp.500 ribu	> Rp.500 ribu	
MEMBER-SHIP	member	Count	396	65	39	500
		Expected Count	393,5	71,0	35,5	500,0
	non-member	Count	391	77	32	500
		Expected Count	393,5	71,0	35,5	500,0
Total		Count	787	142	71	1000
		Expected Count	787,0	142,0	71,0	1000,0

Chi-Square Tests

Statistics	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,736	2	,420
N of Valid Cases	1000		

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
MEMBERSH * VISITFRQ	1000	100,0%	0	,0%	1000	100,0%

MEMBERSHIP * VISIT FREQUENCY Crosstabulation

MEMBERSHIP		Statistics	VISIT FREQUENCY				Total
			1 kali sebulan	2 kali sebulan	3 kali sebulan	> 3 kali sebulan	
MEMBER-SHIP	member	Count	38	68	30	364	500
		Expected Count	121,5	93,5	66,0	219,0	500,0
	non-member	Count	205	119	102	74	500
		Expected Count	121,5	93,5	66,0	219,0	500,0
Total		Count	243	187	132	438	1000
		Expected Count	243,0	187,0	132,0	438,0	1000,0

Chi-Square Tests

Statistics	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	359,960	3	,000
N of Valid Cases	1000		

Symmetric Measures

Statistics		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Cramer's V	,600	,000
N of Valid Cases		1000	