

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat,

Saya Sodikun, mahasiswa Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta sedang mengadakan penelitian mengenai “analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan *perceive price* terhadap kepuasan pelanggan”. Mohon bantuannya untuk memberikan tanggapan terhadap hal tersebut. Segala keterangan yang diberikan dalam kuesioner ini hanya untuk digunakan sendiri sebagai penelitian karya akhir dan bukan untuk dipublikasikan.

Terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Salam,

A. Karakteristik responden

- a. Jenis kelamin Pria Wanita
- b. Usia pada saat ini <25 thn 26-45 thn
- c. Pendidikan terakhir SMA S1 S2

B: Pertanyaan

Berilah tanda (√) pada salah satu pernyataan yang Bapak/ibu anggap mendekati kenyataan yang sebenarnya dan dilakukan sesuai kejujuran hati nurani sebagaimana adanya.

No	Variabel Kualitas produk	Sangat tidak puas	Tidak puas	Netral	Puas	Sangat puas
Conformance to specifications (Sesuai spesifikasi)						
1	Spesifikasi produk (seperti ukuran, warna) yang dikirim oleh PT DRA Component Persada tidak menyimpang dari yang telah ditentukan konsumen					
2	Bahan yang dikirim oleh PT DRA Component Persada telah sesuai dengan kebutuhan konsumen					
3	Kemasan produk yang dikirim oleh PT DRA Component Persada sesuai keinginan konsumen					
Features(Fitur)						
4	Keanekaragaman produk yang ada di PT DRA Component Persada sesuai keinginan konsumen					
5	Penempatan identitas produk oleh PT DRA Component Persada jelas mudah dibaca					
Durability(Daya tahan)						
6	Tingkat keawetan produk PT DRA Component Persada sesudah pemakaian oleh konsumen					
7	Tingkat ketahanan kemasan produk oleh PT DRA Component Persada sampai diterima konsumen					
Variabel Kualitas layanan						
(Responsiveness)Daya tanggap						
8	Karyawan PT DRA Component Persada selalu tanggap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan (seperti jadwal pengiriman)					
9	Karyawan PT DRA Component Persada selalu tanggap dalam menangani keluhan pelanggan					
10	Karyawan PT DRA Component Persada selalu memberikan layanan yang cepat kepada para pelanggan					
Empaty(empati)						
11	Karyawan PT DRA Component Persada selalu memahami kebutuhan spesifik para pelanggan					
12	PT DRA Component Persada memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada anda					
13	PT DRA Component Persada selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan					
Tanggibel						
14	Peralatan PT DRA Component Persada(seperti mesin heading dan rolling) sangat modern					
15	Fasilitas fisik (seperti alat ukur) yang digunakan PT DRA Component Persada dalam kondisi baik					
16	Karyawan PT DRA Component Persada selalu berpenampilan rapi saat melayani tamu					
	Materi berkaitan dengan layanan PT DRA					

	secara visual					
Reliability (Keandalan)						
18	Bila PT DRA Component Persada berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya.					
19	PT DRA Component Persada memberikan pelayanan yang sama terhadap masing – masing pelanggan					
20	PT DRA Component Persada selalu mengupayakan catatan yang bebas dari kesalahan					
21	PT DRA Component Persada menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
Assurance						
22	Pelanggan PT DRA Component Persada merasa aman dalam bertransaksi					
23	Karyawan PT DRA Component Persada memiliki sikap sopan saat menghadapi pelanggan					
24	Karyawan PT DRA Component Persada ini memiliki pengetahuan yang baik mengenai spesifikasi produk yang tersedia					
25	Karyawan PT DRA Component Persada mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan pelanggan					
Variabel Harga						
Preceived value pricing						
26	Harga yang ditawarkan oleh PT DRA Component Persada cukup kompetitif dibandingkan harga pesaing produk sejenis					
27	Harga yang ditawarkan oleh PT DRA Component Persada sesuai dengan kualitas					
Mark up pricing						
28	Tingkat permintaan penyesuaian harga oleh PT DRA Component Persada mendadak dan kurang terencana					
29	Harga yang ditawarkan oleh PT DRA Component Persada sering berubah-ubah					
Variabel Kepuasan pelanggan						
30	Saya puas terhadap kualitas produk yang diberikan oleh PT DRA Component Persada					
31	Saya puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT DRA Component Persada					
32	Saya puas terhadap harga yang ditawarkan oleh PT DRA Component Persada					
33	Secara keseluruhan saya puas terhadap PT DRA Component Persada					

Data awal keesioneer

No responden	1	2	3	4	5	6	7	Total	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total	26	27	28	29	Total	30	31	32	33	Total	Grand ttd
1	4	4	5	4	4	5	3	29	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	69	3	4	3	3	13	4	4	5	4	17	239
2	5	5	4	4	4	4	3	28	4	4	3	5	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	5	3	55	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	208
3	4	4	4	4	4	4	3	26	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	64	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	226
4	4	4	4	4	4	4	4	27	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	65	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	226
5	3	3	2	4	3	3	3	21	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	46	4	3	4	4	15	3	2	4	2	11	175
6	3	2	2	4	3	3	4	21	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	4	3	3	4	3	3	52	4	4	4	4	16	2	2	4	3	11	189	
7	2	2	4	3	4	3	4	22	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	1	3	3	2	4	2	3	44	1	2	1	1	5	2	4	4	4	14	156	
8	2	2	4	3	4	3	4	22	4	2	2	2	4	4	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	37	1	2	1	1	5	4	4	1	4	13	141
9	4	4	3	3	3	4	4	25	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	5	65	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	224
10	4	4	4	4	4	4	3	27	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	62	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	225
11	4	4	4	4	4	3	3	24	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	64	4	4	4	4	3	15	4	4	4	16	222
12	4	4	3	4	3	3	3	24	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	59	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	206
13	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	257
14	4	3	3	5	4	3	3	26	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	62	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	220
15	4	4	4	4	4	3	3	25	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	63	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	220
16	4	4	4	4	4	3	3	27	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	59	4	4	4	4	15	4	4	3	4	15	217
17	5	4	2	4	3	3	4	25	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4	4	61	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	213
18	3	3	3	4	3	3	3	22	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	5	64	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	220
19	5	4	3	5	3	3	3	26	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	69	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	234
20	4	4	3	4	3	3	3	24	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	64	3	3	3	3	14	4	4	4	4	16	234
21	4	4	3	4	4	3	5	27	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	68	4	4	4	4	16	4	4	4	4	15	217
22	4	4	4	4	3	2	3	23	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	60	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	208
23	4	4	4	3	5	3	3	25	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	70	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	239
24	3	4	4	4	4	3	4	27	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	4	4	3	3	14	4	4	4	4	17	229
25	4	4	3	5	4	4	3	27	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	69	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	240
26	5	5	3	4	3	3	4	27	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	69	5	3	5	4	17	3	4	4	4	15	241
27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	62	4	4	3	2	13	4	4	4	4	16	222
28	4	4	5	4	4	4	4	29	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	66	4	4	4	3	13	4	4	4	4	16	232
29	5	4	4	4	4	3	4	27	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	67	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	232
30	4	4	4	3	4	3	4	26	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	67	4	5	3	3	16	4	4	4	5	17	235
31	4	3	3	3	3	3	3	23	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	67	4	3	3	4	14	4	4	4	5	17	225
32	3	4	4	2	2	3	2	20	3	4	4	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	57	4	4	3	3	13	4	4	4	4	16	196
33	4	3	4	4	4	4	3	26	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	59	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	208
34	3	3	4	4	2	2	2	20	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	63	4	4	2	2	12	3	3	4	4	14	204
35	4	4	2	2	2	3	3	20	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	67	4	4	3	4	14	4	4	4	4	16	216
36	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	5	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	69	3	3	4	4	14	4	4	3	4	14	228
37	5	4	3	4	3	4	3	26	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	69	5	4	2	3	14	4	4	4	4	16	234
38	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	63	4	4	3	3	14	3	2	3	3	11	219
39	3	3	2	4	2	2	2	18	4	4	3	5	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	60	4	4	2	3	11	3	2	4	4	11	189
40	5	4	3	3	4	3	3	25	3	4	4	4	4	5	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	66	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	227
41	4	3	2	4	3	3	3	22	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	63	2	4	3	3	12	4	4	4	4	16	210
42	5	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	4	4	4	4	15	4	4	4	4	16	232
43	4	3	3	4	3	4	4	24	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	67	4	3	2	4	13	4	4	4	4	15	223
44	5	4	3	4	3	4	3	26	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	63	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	222

Reabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	66	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.750	.774	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3.6705	.40230	66
VAR00002	3.4867	.33424	66
VAR00003	3.4167	.54655	66
VAR00004	3.7803	.36033	66

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004
VAR00001	1.000	.597	.468	.382
VAR00002	.597	1.000	.615	.517
VAR00003	.468	.615	1.000	.194
VAR00004	.382	.517	.194	1.000

Item-Total Statistics

Variabel	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	10.6836	.966	.603	.385	.661
X2	10.8674	.983	.769	.593	.699
X3	10.9374	.799	.518	.419	.743
Y	10.5738	1.163	.401	.305	.762

Uji klasik

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.553 ^a	.305	.272	.30748	.305	9.087	3	62	.000	1.256

a. Predictors: (Constant), VAR00003, VAR00001, VAR00002

b. Dependent Variable: VAR00004

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.578	3	.859	9.087	.000 ^b
	Residual	5.862	62	.095		
	Total	8.439	65			

a. Dependent Variable: VAR00004

b. Predictors: (Constant), VAR00003, VAR00001, VAR00002

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.670	.424		3.941	.000		
	VAR00001	.133	.120	.149	1.114	.269	.627	1.594
	VAR00002	.609	.161	.565	3.772	.000	.500	2.001
	VAR00003	-.147	.090	-.223	-1.641	.106	.607	1.649

a. Dependent Variable: VAR00004

Coefficient Correlations^a

Model		VAR00003	VAR00001	VAR00002
1	Correlations	1.000	-.160	-.473
			1.000	-.444
				1.000
	Covariances	VAR00003	.008	-.002
		VAR00001	-.002	.014
		VAR00002	-.007	-.009

a. Dependent Variable: VAR00004

Collinearity Diagnostics^a

Model	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
			(Constant)	VAR00001	VAR00002	VAR00003
1	3.978	1.000	.00	.00	.00	.00
2	.013	17.209	.14	.03	.00	.77
3	.006	26.507	.54	.78	.00	.04
4	.003	34.573	.32	.18	1.00	.19

a. Dependent Variable: VAR00004

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.0742	4.0912	3.7803	.19913	66
Std. Predicted Value	-3.546	1.561	.000	1.000	66
Standard Error of Predicted Value	.039	.179	.070	.030	66
Adjusted Predicted Value	2.9834	4.0780	3.7800	.19937	66
Residual	-1.07013	.47743	.00000	.30030	66
Std. Residual	-3.480	1.553	.000	.977	66
Residual Stud.	-3.534	1.604	.000	1.013	66
Deleted Residual	-1.10356	.50957	.00026	.32427	66
Std. Deleted Residual	-3.923	1.625	-.012	1.055	66
Deleted Residual Mahal. Distance	.055	21.143	2.955	4.066	66
Cook's Distance	.000	.214	.021	.045	66
Centered Leverage Value	.001	.325	.045	.063	66

a. Dependent Variable: VAR00004

P-P Plot

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.553 ^a	.305	.272	.30748

a. Predictors: (Constant), VAR00003, VAR00001, VAR00002

b. Dependent Variable: VAR00004

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.578	3	.859	9.087	.000 ^b
	Residual	5.862	62	.095		
	Total	8.439	65			

a. Dependent Variable: VAR00004

b. Predictors: (Constant), VAR00003, VAR00001, VAR00002

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.870	.424		3.941	.000
	VAR00001	.133	.120	.149	1.114	.269
	VAR00002	.609	.161	.565	3.772	.000
	VAR00003	-.147	.090	-.223	-1.641	.106

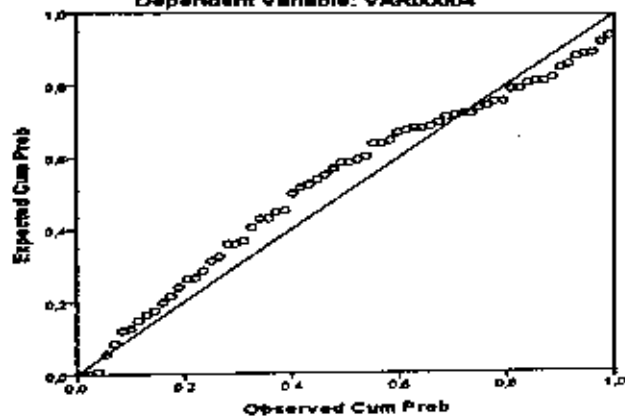
a. Dependent Variable: VAR00004

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.0742	4.0912	3.7803	.19913	66
Std. Predicted Value	-3.546	1.561	.000	1.000	66
Standard Error of Predicted Value	.039	.179	.070	.030	66
Adjusted Predicted Value	2.9834	4.0780	3.7800	.19937	66
Residual	-1.07013	.47743	.00000	.30030	66
Std. Residual	-3.480	1.553	.000	.977	66
Stud. Residual	-3.534	1.604	.000	1.013	66
Deleted Residual	-1.10356	.50957	.00026	.32427	66
Std. Deleted Residual	-3.923	1.625	-.012	1.055	66
Mahal. Distance	.055	21.143	2.955	4.066	66
Cook's Distance	.000	.214	.021	.045	66
Centered Leverage Value	.001	.325	.045	.063	66

a. Dependent Variable: VAR00004

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
 Dependent Variable: VAR00004



Regresi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.553 ^a	.305	.272	.30748

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.578	3	.859	9.087	.000 ^b
	Residual	5.862	62	.095		
	Total	8.439	65			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.870	.424		3.941	.000
	X1	.133	.120	.149	1.114	.269
	X2	.609	.161	.565	3.772	.000
	X3	-.147	.090	-.223	-1.641	.106

a. Dependent Variable: Y