

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Kepada :

Yth. Bpk/Ibu/Sdr/i

Pengunjung MDC Metal Pasuruan

Di-

Tempat

Kuisisioner Penelitian

Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Pada CV MDC Metal Pasuruan)

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,

Kuisisioner ini disusun dalam rangka menunjang kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti selaku Mahasiswa Program Ilmu Administrasi Bisnis Strata 1, Universitas Yudharta Pasuruan tentang “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Pada CV MDC Metal Pasuruan)”, maka saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan pendapat mengenai pelayanan pada MDC Metal ini dengan mengisi angket atau kuisisioner yang telah disediakan.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Yuni Maisyaroh

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi daftar pertanyaan dibawah ini dengan cara memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia menurut persepsi anda.

1. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

2. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut :

- **SS** : Sangat Setuju

- **S** : Setuju

- **N** : Netral

- **TS** : Tidak Setuju

- **STS** : Sangat Tidak Setuju

PERTANYAAN PENELITIAN

Berilah respon terhadap pernyataan dalam tabel dengan memberikan tanda *check list* (√) pada kolom yang sesuai dengan persepsi anda mengenai pernyataan tersebut. Skala respon adalah sebagai berikut :

- **SS** : Sangat Setuju
- **S** : Setuju
- **N** : Netral
- **TS** : Tidak Setuju
- **STS** : Sangat Tidak Setuju

Kepercayaan						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Kualitas foto maupun banner yang dicetak di MDC bagus					
2.	Konsumen puas dengan hasil foto maupun banner yang dicetak di MDC					
3.	MDC memberikan garansi jika terjadi kesalahan dalam mencetak					
4.	Karyawan jujur dalam menyelesaikan masalah jika terjadi kesalahan dalam mencetak					
Kualitas Pelayanan						
1.	Tempat yang nyaman dan proses pelayanannya mudah					
2.	Karyawan cermat dalam melayani order					

3.	Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu					
4.	Karyawanan memberikan jaminan tepat waktu dalam melayani order					
5.	Karyawan melayani dengan sikap ramah dan sopan santun					

Kepuasan Pelanggan						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Hasil foto maupun banner yang tercetak sesuai dengan harapan					
2.	Pelayanan yang diperoleh sesuai dengan harapan					
Loyalitas Pelanggan						
1.	Berminat untuk mencetak kembali maupun membeli produk ke MDC					
2.	Ingin mencoba untuk mencetak ke tempat lain					

1. Uji Normalitas Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.28554810
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.048
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		.896
Asymp. Sig. (2-tailed)		.398

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Normalitas Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.99759123
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.073
	Negative	-.095

Kolmogorov-Smirnov Z	.946
Asymp. Sig. (2-tailed)	.332

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

3. Uji Linieritas Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan

ANOVA Table

			Sum of Squares	Mean Square	Sig.
Tota I Y1 *	Between Groups	(Combined)	234.977	29.372	.000
Tota I X1		Linearity	226.590	226.590	.000
		Deviation from Linearity	8.388	1.198	.716
	Within Groups		168.413	1.851	
	Total		403.390		

4. Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total Y1 * Total X2	Between Groups	(Combined)	198.194	10	19.819	8.596	.000
		Linearity	150.769	1	150.769	65.393	.000
		Deviation from Linearity	47.425	9	5.269	2.286	.436
	Within Groups		205.196	89	2.306		
	Total		403.390	99			

5. Uji Linieritas Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan

ANOVA Table

			Sum of Squ ares		Me an Squ are		
Total Y2 *	Betwe en	(Combined)	53 7.6	8	67. 207		
Total X1	Group s		54				
		Linearity	52 9.5 89	1	529 .58 9		
		Deviation from Linearity	8.0 65	7	1.1 52		
	Within Groups		58. 50 6	9 1	.64 3		
	Total		59 6.1 60	9 9			

6. Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

ANOVA Table

			Sum of Squar es	d f	Mea n Squa re	F
Total Y2 * Total X2	Between Groups	(Combined)	468.5 87	1 0	46.8 59	3 2 . 6 9 1
		Linearity	440.6 45	1	440. 645	3 0 7 . 4 1 2
		Deviation from Linearity	27.94 3	9	3.10 5	2 . 1 6 6
	Within Groups		127.5 73	8 9	1.43 3	
	Total		596.1 60	9 9		

7. Uji Linieritas Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

ANOVA Table

			Sum of Squa res	d f	Mea n Squ are	F
Total Y2 * Total Y1	Between n Groups	(Combined)	334.6 87	8	41.8 36	1 4 . 5 6 0
		Linearity	317.1 50	1	317. 150	1 1 0 . 3 7 7
		Deviation from Linearity	17.53 7	7	2.50 5	. 8 7 2
	Within Groups		261.4 73	9 1	2.87 3	
	Total		596.1 60	9 9		

8. Uji Deskripsi Kepercayaan

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	12	12.0	12.0	12.0
	41	41.0	41.0	53.0
	47	47.0	47.0	100.0
	100	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	26	26.0	26.0	26.0

	35	35.0	35.0	61.0
	39	39.0	39.0	100.0
	100	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	19	19.0	19.0	19.0
	46	46.0	46.0	65.0
	35	35.0	35.0	100.0
	100	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	21	21.0	21.0	21.0
	39	39.0	39.0	60.0
	40	40.0	40.0	100.0
	100	100.0	100.0	

Statistics

	X1	X1	X1	X1	Total
	.1	.2	.3	.4	X1
Valid	100	100	100	100	1000
Missing	0	0	0	0	0

Statistics

	X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	To tal X1
Valid	10	10	10	10	10
Missing	0	0	0	0	0
Mean	4. 35	4. 13	4. 16	4. 19	16 .8 3

9. Uji Deskripsi Kualitas Pelayanan

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	22	22.0	22.0	22.0
	38	38.0	38.0	60.0
	40	40.0	40.0	100.0
	100	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	15	15.0	15.0	15.0
	34	34.0	34.0	49.0
	51	51.0	51.0	100.0

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	15	15.0	15.0	15.0
	34	34.0	34.0	49.0
	51	51.0	51.0	100.0
	100	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	15	15.0	15.0	15.0
	34	34.0	34.0	49.0
	51	51.0	51.0	100.0

X2.3

	Frequency	Percentage	Valid Percentage	Cumulative Percentage
	15	15.0	15.0	15.0
	34	34.0	34.0	49.0
	51	51.0	51.0	100.0
	100	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percentage	Valid Percentage	Cumulative Percentage
	22	22.0	22.0	22.0
	38	38.0	38.0	60.0
	40	40.0	40.0	100.0

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	22	22.0	22.0	22.0
	38	38.0	38.0	60.0
	40	40.0	40.0	100.0
	100	100.0	100.0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	19	19.0	19.0	19.0
	38	38.0	38.0	57.0

	43	43	43.0	100.0
	100	100	100.0	

Statistics

	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	To tal X2
Valid	100	100	100	100	100	1000
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	4.18	4.36	4.36	4.18	4.24	21.32

10. Uji Deskripsi Kepuasan Pelanggan

Y1.1

	Freq uen cy	Pe rc en t	Valid Percen t	Cumulat ive Percent
--	-------------------	---------------------	----------------------	---------------------------

	9	9.0	9.0	9.0
	43	43.0	43.0	52.0
	48	48.0	48.0	100.0
	100	100.0	100.0	

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	21	21.0	21.0	21.0
	39	39.0	39.0	60.0
	40	40.0	40.0	100.0
	100	100.0	100.0	

Statistics

	Y1 .1	Y1 .2	To tal Y1
Valid	10 0	10 0	10 0
Missing	0	0	0
Mean	4. 39	4. 19	16 .9 7

11. Uji Deskripsi Loyalitas Pelanggan

Y2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	14	14.0	14.0	14.0
	37	37.0	37.0	51.0
	49	49.0	49.0	100.0
	100	100.0	100.0	

Y2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	24	24.0	24.0	24.0
	38	38.0	38.0	62.0
	38	38.0	38.0	100.0

Y2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	24	24.0	24.0	24.0
	38	38.0	38.0	62.0
	38	38.0	38.0	100.0
	100	100.0	100.0	

Statistics

	Y2.1	Y2.2	Total Y2
Valid	100	100	100
Missing	0	0	0

Statistics

	Y2 .1	Y2 .2	To tal Y2
Valid	10 0	10 0	10 0
Missing	0	0	0
Mean	4. 35	4. 14	16 .8 4

12. Uji Jalur Persamaan 2

Coefficients^a

Intercept	.546	.035	.186						
Y1	.683	.026	.852						
Y2	.254	.055	.218						

a. Dependent Variable: Total Y2

13. Uji Jalur Persamaan 1

Coefficients^a

