

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Yang saya hormati,
Konsumen Tunas Toyota Bandung

Dengan ini, saya Randi Pranata Saragi ingin mengajukan beberapa pertanyaan dalam kuesioner untuk memenuhi data penelitian yang berjudul **“Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Tunas Toyota Bandung”** untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Semoga saudara/I berkenan untuk meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner ini.

Terimakasih

KOLOM IDENTITAS	
Jenis Kelamin	
a. Laki-laki b. Perempuan	
Usia	
a. < 20 tahun b. 20 tahun – 30 tahun c. 31 tahun – 40 tahun d. 41 tahun – 50 tahun e. > 50 tahun	
Pendidikan Terakhir	
a. SD/Sederajat b. SMP/Sederajat c. SMA/Sederajat d. Diploma e. S1 f. S2 g. S3	

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	R	TS	STS
Atribut Produk						
1	Tunas Toyota memiliki produk yang berkualitas dan dapat diandalkan					
2	Fitur produk yang diluncurkan oleh Tunas Toyota sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen					
3	Tunas Toyota memiliki produk dengan gaya dan desain yang unggul dan berkelas sehingga membuat konsumen lebih percaya diri saat menggunakannya					
Kualitas Pelayanan						
1	Tunas Toyota memiliki tempat penjualan yang nyaman, bersih dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan yang memadai					
2	Pegawai Tunas Toyota melayani konsumen dengan cepat, akurat, dan benar					
3	Pegawai Tunas Toyota memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik sehingga mampu menanggapi keluhan dan melayani setiap kebutuhan konsumen dengan ramah, cepat, dan benar					
4	Pegawai Tunas Toyota sopan, cekatan, dan memiliki kemampuan yang baik dalam melayani konsumennya					
5	Pegawai Tunas Toyota mampu menjalin hubungan baik serta memahami kebutuhan para konsumen					
Kepuasan Konsumen						
1	Terdapat fasilitas penyaluran keluhan dan saran konsumen kepada pihak Tunas Toyota					
2	Pihak Tunas Toyota menghubungi konsumen saat konsumen tidak melakukan kunjungan rutin ke <i>dealer</i> /bengkel untuk pengecekan kendaraan.					
3	Konsumen menerima pertanyaan berupa survey kepuasan berkala dari pihak Tunas Toyota					

LAMPIRAN 2

NILAI-NILAI r *PRODUCT MOMENT*

N	Taraf Signif.		N	Taraf Signif.		N	Taraf Signif.	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

LAMPIRAN 3

TABULASI DATA VARIABEL PENELITIAN

NO RES.	ATRIBUT PRODUK				KUALITAS PELAYANAN						KEPUASAN KONSUMEN			
	X1_1	X1_2	X1_3	TOTAL X1	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	TOTAL X2	Y_1	Y_2	Y_3	TOTAL Y
1	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
2	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
3	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
4	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
7	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
8	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
9	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
10	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
11	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
12	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
13	5	4	4	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
14	5	4	4	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
15	5	4	4	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
16	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
17	4	4	4	12	5	4	5	5	4	23	4	5	5	14
18	4	4	4	12	5	4	5	5	4	23	4	5	5	14

19	4	4	4	12	5	4	5	5	4	23	4	5	5	14
20	4	4	4	12	4	4	5	5	4	22	4	5	5	14
21	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
22	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
23	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
25	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
26	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
27	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
28	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
29	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
30	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
31	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
32	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
33	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
34	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
35	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
36	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
37	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
38	3	3	3	9	4	4	4	3	4	19	4	4	3	11
39	3	3	3	9	4	4	4	3	4	19	4	4	3	11
40	3	3	2	8	4	3	3	3	3	16	4	4	3	11
41	2	3	2	7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
42	1	3	2	6	2	3	3	2	2	12	3	3	2	8

LAMPIRAN 4

HASIL UJI VALIDITAS

Atribut Produk

Correlations					
		X1_1	X1_2	X1_3	TOTAL_X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.459	.612	.854
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000
	N	42	42	42	42
X1_2	Pearson Correlation	.459	1	.426	.764
	Sig. (2-tailed)	.002		.005	.000
	N	42	42	42	42
X1_3	Pearson Correlation	.612	.426	1	.830
	Sig. (2-tailed)	.000	.005		.000
	N	42	42	42	42
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.854	.764	.830	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	42	42	42	42

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

Kualitas Pelayanan

Correlations							
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	TOTAL_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.553	.561	.620	.627	.849
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42
X2_2	Pearson Correlation	.553	1	.562	.571	.317	.746
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.041	.000
	N	42	42	42	42	42	42
X2_3	Pearson Correlation	.561	.562	1	.584	.297	.751
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.056	.000
	N	42	42	42	42	42	42
X2_4	Pearson Correlation	.620	.571	.584	1	.624	.871
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42
X2_5	Pearson Correlation	.627	.317	.297	.624	1	.735

	Sig. (2-tailed)	.000	.041	.056	.000		.000
	N	42	42	42	42	42	42
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.849	.746	.751	.871	.735	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	42	42	42	42	42	42
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Kepuasan Konsumen

Correlations					
		Y_1	Y_2	Y_3	TOTAL_Y
Y_1	Pearson Correlation	1	.507	.507	.786
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.000
	N	42	42	42	42
Y_2	Pearson Correlation	.507	1	.575	.825
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	42	42	42	42
Y_3	Pearson Correlation	.507	.575	1	.870
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	42	42	42	42
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.786	.825	.870	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	42	42	42	42
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

LAMPIRAN 5

HASIL UJI RELIABILITAS

Atribut Produk (X₁)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	42	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	42	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.750	3

Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	42	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	42	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.851	5

Kepuasan Konsumen

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	42	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	42	100.0

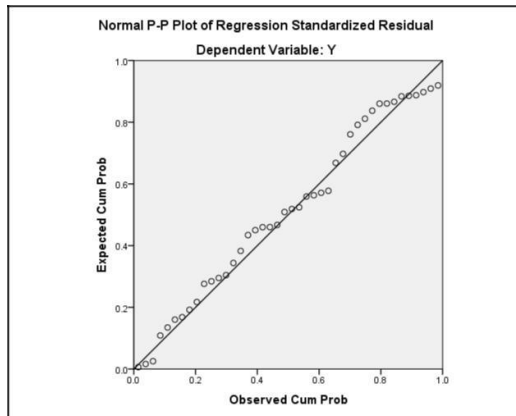
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.764	3

LAMPIRAN 6

HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.12224630
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.076
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		



HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^b		. Enter
a. Dependent Variable: Y			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.683 ^a	.466	.016	2.17598	2.076
a. Predictors: (Constant), X2, X1					
b. Dependent Variable: Y					

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.418	2	3.209	6.678	.005 ^b
	Residual	184.661	39	4.735		
	Total	191.079	41			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.745	1.951		6.021	.000		
	X1	.084	.153	.087	2.549	.013	.988	1.013
	X2	.096	.100	.152	1.959	.015	.988	1.013
a. Dependent Variable: Y								

Collinearity Diagnostics ^a						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	X1	X2
1	1	2.931	1.000	.00	.01	.00
	2	.050	7.626	.02	.80	.30
	3	.019	12.385	.98	.20	.70
a. Dependent Variable: Y						

