DAFTAR PENGISIAN KUESIONER

Responden yang terhormat, pertanyaan dalam kuesioner ini diajukan untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi saya dengan judul: **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Alfa*mart* Kapuas**

Petunjuk Pengisian:

1. Jawablah semua pertanyaan yang ada menurut pengalaman, kesan dan harapan anda sebagai Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Alfa*mart* Kapuas.
2. Beri tanda silang (x) atau contreng (√) pada pilihan yang anda pilih pada kuesioner.
3. Pilihan hendaknya seobjektif mungkin, agar kuesioner ini dapat digunakan secara optimal dan hendaknya seluruh pertanyaan terjawab, untuk itu harap diteliti kembali apakah semua pertanyaan telah terjawab.

Keterangan pilihan tanggapan konsumen:

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Netral (N)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

Terima kasih atas partisifasi anda yang mau menerima dan menyisihkan waktu untuk mengisi kuesioner ini sesuai pengalaman dan apa yang anda rasakan sebagai konsumen.

Hormat saya

Yanti

Karakteristik Responden

Nama :

Umur : ☐ 17- 25 tahun

☐ 26 – 35 tahun

☐ 36 – 45 tahun

☐ 46 - 55 tahun

☐ 56 – 65 tahun

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pekerjaan : ☐ Pedagang ☐ Pensiunan

☐ Buruh / Tani ☐ Wiraswasta

☐ PNS ☐ Dan lain-lain,.....

☐ TNI/ Polri

Pendidikan Terakihr : ☐ SD/sederajat ☐ SMA/sederajat

☐ SMP/sederajat ☐ Diploma/sarjana

Agama : ☐ Islam ☐ Hindu

☐ Kristen ☐ Buddha

☐ Katolik ☐ Kong Hu Cu

Pendapatan per bulan : ☐ < Rp 1.500.000 ☐ Rp 2.500.000 – 3.500.000

☐ Rp 1.500.000 – 2.500.000 ☐ > Rp 3.500.000

*Pelayanan

Tangible (Berwujud)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Alfa*mart* Kapuas berpenampilan rapi dan seragam.					
2	Karyawan Alfa*mart* Kapuas memberikan kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan.					
3	Karyawan Alfa*mart* Kapuas memberikan kemudahan dalam proses melayani anda.					

Realibility (Kehandalan)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Alfa*mart* Kapuas sesuai dengan prosedur dan tepat waktu dalam melayani anda.					
2	Karyawan Alfa*mart* a Kapuas memiliki kemampuan untuk melayani anda.					
3	Karyawan Alfa*mart* Kapuas cermat dan teliti dalam melayani anda.					

Responsiviness (Ketanggapan)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Alfa*mart* Kapuas cepat dan tepat dalam melayani anda.					
2	Karyawan Alfa*mart* Kapuas jelas dalam memberikan informasi kepada anda.					
3	Karyawan Alfa*mart* Kapuas memahami dan tanggap terhadap keluhan dan permasalahan anda.					

Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Alfa*mart* Kapuas disiplin dalam melayani anda.					
2	Keamanan Alfa*mart* Kapuas terjamin.					
3	Karyawan Alfa*mart* Kapuas jujur dalam melayani anda.					

Emphaty (Empati)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Alfa*mart* Kapuas mampu berkomunikasi dan memberikan perhatian kepada anda.					
2	Karyawan Alfa*mart* Kapuas bersikap ramah dalam melayani anda.					
3	Karyawan Alfa*mart* Kapuas bersikap sopan santun dalam melayani anda.					

*Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Produk yang dibeli tidak sesuai dengan yang anda harapkan.					
2	Karyawan Alfa*mart* Kapuas memberikan pelayanan sesuai dengan yang anda harapkan.					
3	Karyawan Alfa*mart* Kapuas menyediakan Fasilitas area parkir gratis untuk anda.					

1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
3	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4
4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4
3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4

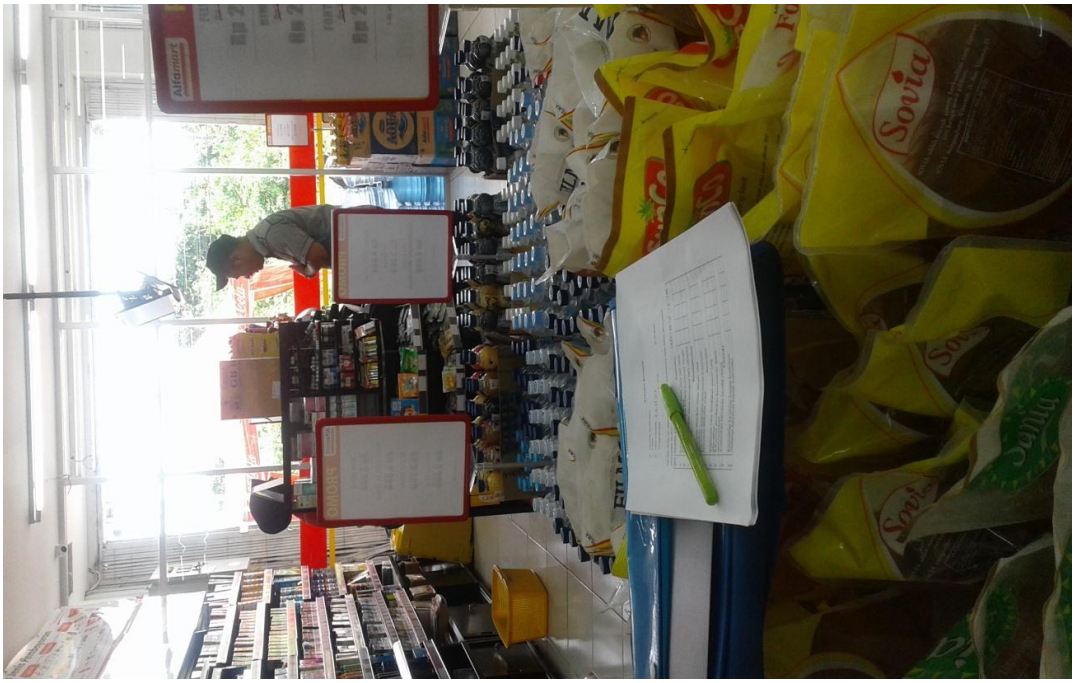
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



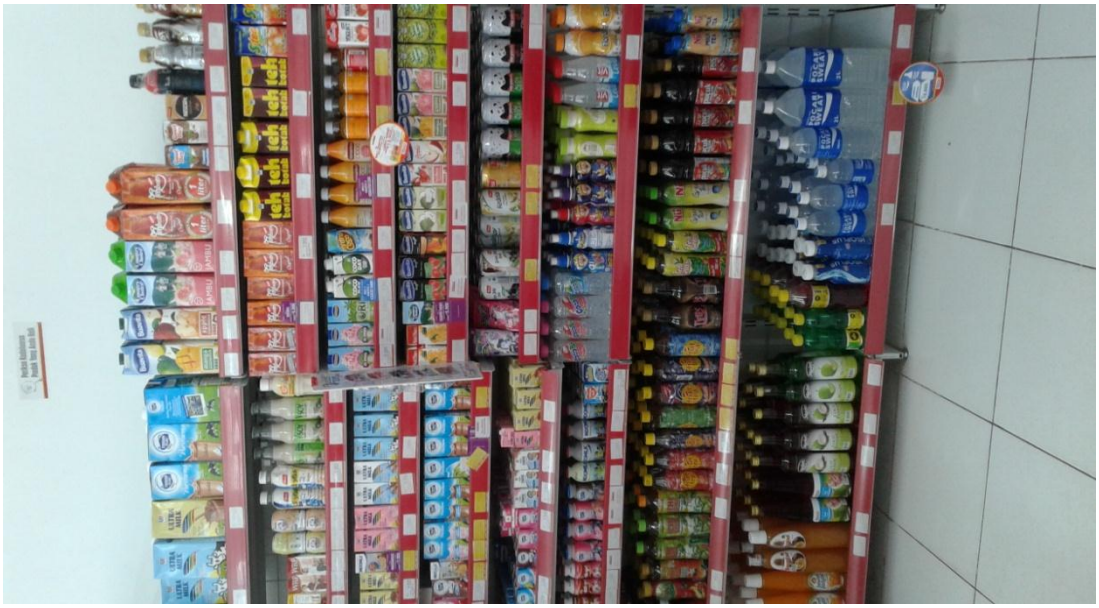
Mini Market Alfa*mart* Kuala Kapuas



Mini Market Alfa*mart* Kuala Kapuas



Mini Market Alfa*mart* Kuala Kapuas



Mini Market Alfa*mart* Kuala Kapuas



Mini Market Alfa*mart* Kuala Kapuas



Mini Market Alfa*mart* Kuala Kapuas

Hasil Uji Validitas Instrumen Data

Correlations

		item3.1	item3.2	item3.3	Tangible
.1	son Correlation	1	,443**	,437**	,809**
	(2-tailed)		,000	,000	,000
		100	100	100	100
.2	son Correlation	,443**	1	,474**	,774**
	(2-tailed)	,000		,000	,000
		100	100	100	100
.3	son Correlation	,437**	,474**	1	,803**
	(2-tailed)	,000	,000		,000
		100	100	100	100
ible	son Correlation	,809**	,774**	,803**	1
	(2-tailed)	,000	,000	,000	
		100	100	100	100

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

Correlations

		item4.1	item4.2	item4.3	Realibility
.1	son Correlation	1	,482**	,447**	,791**
	(2-tailed)		,000	,000	,000
		100	100	100	100
.2	son Correlation	,482**	1	,535**	,820**
	(2-tailed)	,000		,000	,000
		100	100	100	100
.3	son Correlation	,447**	,535**	1	,824**
	(2-tailed)	,000	,000		,000
		100	100	100	100
bility	son Correlation	,791**	,820**	,824**	1
	(2-tailed)	,000	,000	,000	
		100	100	100	100

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

Correlations

		item5.1	item5.2	item5.3	Responsiviness
5.1	son Correlation	1	,487**	,449**	,787**
	2-tailed)		,000	,000	,000
		100	100	100	100
5.2	son Correlation	,487**	1	,582**	,831**
	2-tailed)	,000		,000	,000
		100	100	100	100
5.3	son Correlation	,449**	,582**	1	,838**
	2-tailed)	,000	,000		,000
		100	100	100	100
onsiviness	son Correlation	,787**	,831**	,838**	1
	2-tailed)	,000	,000	,000	
		100	100	100	100

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

Correlations

		item6.1	item6.2	item6.3	Assurance
6.1	son Correlation	1	,488**	,541**	,811**
	2-tailed)		,000	,000	,000
		100	100	100	100
6.2	son Correlation	,488**	1	,598**	,827**
	2-tailed)	,000		,000	,000
		100	100	100	100
6.3	son Correlation	,541**	,598**	1	,862**
	2-tailed)	,000	,000		,000
		100	100	100	100
rance	son Correlation	,811**	,827**	,862**	1
	2-tailed)	,000	,000	,000	
		100	100	100	100

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

Correlations

		item7.1	item7.2	item7.3	Emphaty
7.1	son Correlation	1	,502**	,541**	,814**
	(2-tailed)		,000	,000	,000
		100	100	100	100
7.2	son Correlation	,502**	1	,609**	,834**
	(2-tailed)	,000		,000	,000
		100	100	100	100
7.3	son Correlation	,541**	,609**	1	,863**
	(2-tailed)	,000	,000		,000
		100	100	100	100
haty	son Correlation	,814**	,834**	,863**	1
	(2-tailed)	,000	,000	,000	
		100	100	100	100

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

Correlations

		item6.1	item6.2	item6.3	uasan_konsumen
6.1	son Correlation	1	,559**	,683**	,881**
	(2-tailed)		,000	,000	,000
		100	100	100	100
6.2	son Correlation	,559**	1	,605**	,811**
	(2-tailed)	,000		,000	,000
		100	100	100	100
6.3	son Correlation	,683**	,605**	1	,893**
	(2-tailed)	,000	,000		,000
		100	100	100	100
asan_konsumen	son Correlation	,881**	,811**	,893**	1
	(2-tailed)	,000	,000	,000	
		100	100	100	100

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

Dari hasil uji validitas di atas dapat diketahui bahwa semua angka r hitung berada diatas r tabel yaitu 0,1966 yang menunjukkan bahwa semua butir item valid.

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data

Reliability Statistics

ronbach's Alpha	N of Items
,706	3

Reliability Statistics

ronbach's Alpha	N of Items
,740	3

Reliability Statistics

ronbach's Alpha	N of Items
,752	3

Reliability Statistics

ronbach's Alpha	N of Items
,780	3

Reliability Statistics

ronbach's Alpha	N of Items
,786	3

Reliability Statistics

ronbach's Alpha	N of Items
,825	3

Berdasarkan tabel di atas *Cronbach's Alpha* dari semua variabel adalah lebih besar dari standarnya, yaitu 0,60. Ini berarti semua item dapat dinyatakan Reliabel dan siap untuk dimasukan dalam analisis data.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 *Tangible*	982	1,018
realibility	129	7,759
responsiviness	008	125,874
assurance	003	356,496
emphaty	004	232,319

a. Dependent Variabel: kepuasan konsumen (Y)

Uji Autokorelasi

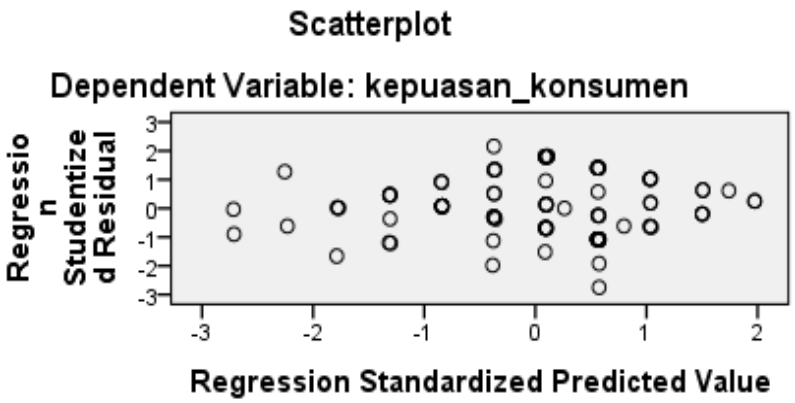
Model Summary[b]

del	R	Square	Adjusted R Square	l. Error of the Estimate	rbin-Watson
	,639[a]	,408	,376	1,22760	2,378

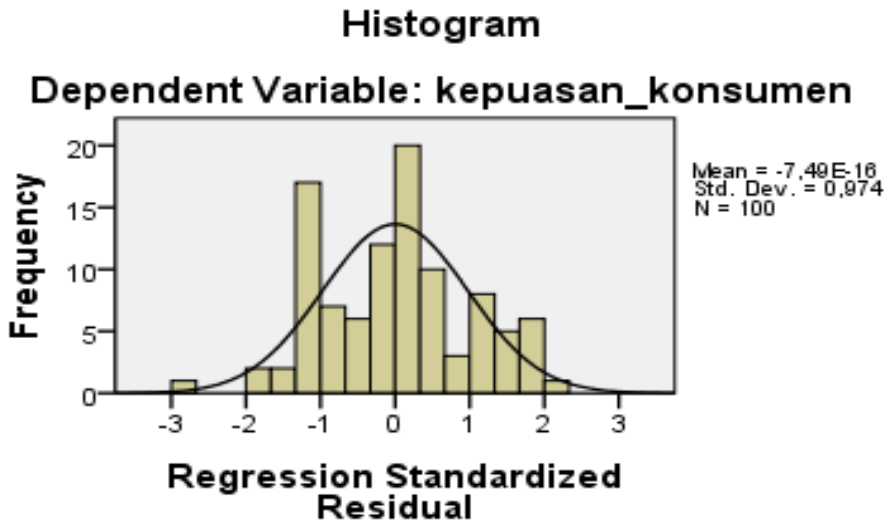
redictors: (Constant), emphaty, tangible, realibility, responsiviness, assurance

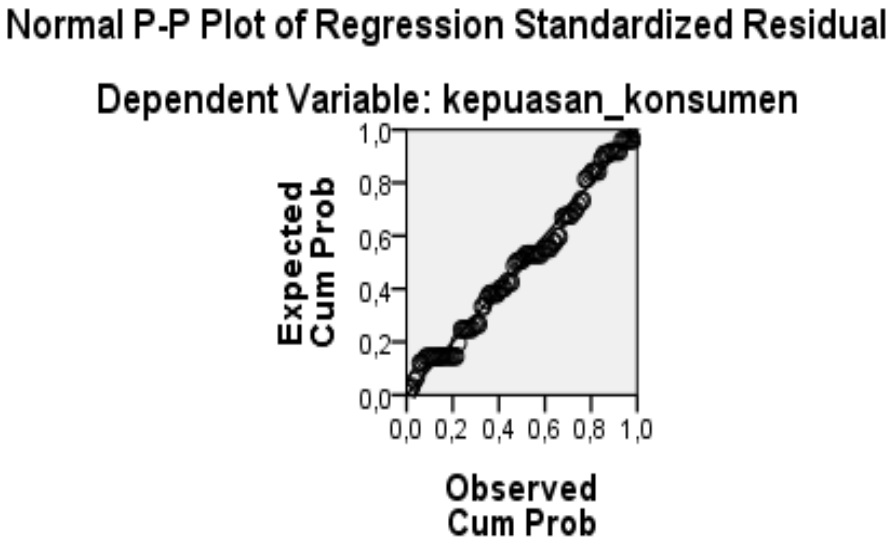
ependent Variable: kepuasan_konsumen

Uji Heteroskedastisitas



Uji Normalitas





Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

el	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
stant)	,729	1,538		,474	,637
ble (X1)	,468	,083	,453	5,658	,000
ility (X2)	,460	,222	,459	2,075	,041
nsiviness (X3)	-1,155	,906	-1,135	-1,275	,206
ance (X4)	1,322	1,533	1,292	,862	,391
aty (X5)	-,163	1,234	-,160	-,132	,895

pendent Variable: kepuasan konsumen (Y)

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

del	R	Square	Adjusted R Square	l. Error of the Estimate
	,639[a]	,408	,376	1,228

Uji F (Uji Simultan)

ANOVA[a]

del	m of Squares	Df	Iean Square	F	Sig.
ression	97,582	5	19,516	12,950	,000[b]
idual	141,658	94	1,507		
al	239,240	99			

Uji T (Uji Parsial)

Coefficients[a]

el	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
stant)	,729	1,538		,474	,637
ble (X1)	,468	,083	,453	5,658	,000
ility (X2)	,460	,222	,459	2,075	,041
nsiviness (X3)	-1,155	,906	-1,135	-1,275	,206
ance (X4)	1,322	1,533	1,292	,862	,391
aty (X5)	-,163	1,234	-,160	-,132	,895

pendent Variable: kepuasan konsumen (Y)

RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama : Yanti
2. Tempat/Tanggal Lahir : Kuala Kapuas/ 25 Oktober 1995
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Status Perkawinan : Belum Kawin
6. Alamat Sekarang : JL Manunggal II Gang III Aspol Bina Brata Banjarmasin
7. Pendidikan
   a. MI Madrasah Ibtidayah Khazanaturrahmah di Kuala Kapuas
   b. MTS Madrasah Sanawiyah Khazanaturrahmah di Kuala Kapuas
   c. MA Madrasah Aliyah Khazanaturrahmah di Kuala Kapuas
8. Organisasi : KOPMA UIN Antasari Banjarmasin
9. Orang Tua :

Ayah

Nama : Mahran

Pekerjaan : Petani

Alamat : JL Keraton RT 07 Kuala Kapuas

Nama : Fatimah

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : JL Keraton RT 07 Kuala Kapuas

10. Saudara (Jumlah Saudara) : Anak Ke-2 dari 3 Bersaudara

Banjarmasin, 18 Mei 2017

Penulis

Yanti