



# LAMPIRAN 1

**LAMPIRAN 1****KUISIONER PENELITIAN  
APLIKASI METODE CSI PADA ANALISIS HARGA, LOKASI DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Kepada Yth:

Pelanggan atau member Futsal Macton Futsal Jajag  
Di Banyuwangi

Bersama dengan ini saya beritahukan bahwa saya:

Nama : Hendra Yusuf Pratama

Alamat :Dusun Jajag Kampung Baru Rt 05 Rw 01 Gambiran - Banyuwangi

Mahasiswa :Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Sedang dalam tahap penyusunan tugas akhir (Skripsi) sebagai sarana menjadi Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Oleh karena itu, saya mohon kepada Adek, Kakak,dan bapak untuk mengisi daftar kuisisioner yang diberikan. Informasi yang anda berikan merupakan bantuan bantuan yang sangat berarti bagi penulis dalam penelitian.

Atas bantuan dan pengertiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Hendra Yusuf Pratama  
(1510411266)

**Identitas Responden**

- No responden :
- Nama :
- Alamat :
- Pendidikan terakhir :
- Jenis Kelamin :
- Pekerjaan :

**PENGALAMAN RESPONDEN**

1. Sudah berapa kali saudara berkunjung / bermain di Macton Futsal ?  
a. 1 kali                      b. 2 kali                      c. 3 kali                      d. Lebih dari 3 kali
2. Kalau sudah, kapan saudara terakhir kali berkunjung / bermain di Macton Futsal?  
a. 7 hari yang lalu                      b. 14 hari yang lalu                      c. 21 hari yang lalu  
d. 28 hari yang lalu
3. Apa pendapat saudara tentang Macton Futsal ?  
a. Futsal yang biasa saja                      c. Futsal yang nyaman  
b. Futsal yang cukup baik lengkap                      d. Futsal yang fasilitas nya lengkap
4. Apakah saudara tertarik untuk menceritakan pengalaman saudara waktu bermain di Macton Futsal ke Teman/ Kerabat Saudara?  
a. YA (lanjut pertanyaan no.5)                      b. Tidak (lanjut pertanyaan no.6)
5. Jika YA apa yang saudara ceritakan kepada mereka?  
.....  
.....
6. Apa kritik dan saran anda untuk peningkatan pelayanan di Macton Futsal?  
.....  
.....







# LAMPIRAN 2

**LAMPIRAN 2**  
**REKAPITULASI KUISIONER IDENTITAS RESPONDEN**

No	1	2	3	4	5	6
1	1	5	5	4	1	3
2	1	3	2	4	1	2
3	1	3	1	4	1	1
4	1	5	2	4	1	1
5	1	3	1	4	1	3
6	1	3	1	4	1	2
7	1	3	2	4	1	1
8	1	3	2	4	1	2
9	1	3	1	4	2	3
10	1	3	1	4	4	3
11	1	3	4	4	3	3
12	1	3	4	3	2	1
13	1	3	2	4	1	2
14	1	2	1	3	2	1
15	1	3	2	4	1	1
16	1	5	5	4	1	3
17	1	3	2	4	2	3
18	1	2	1	4	2	2
19	1	3	2	4	4	2
20	1	3	2	3	2	1
21	1	5	5	4	1	3
22	1	5	5	4	1	3
23	1	5	5	4	1	2
24	1	3	1	4	4	1
25	1	3	2	4	1	3
26	1	3	2	4	1	2
27	1	3	2	4	1	2
28	1	3	4	3	2	1
29	1	3	1	4	1	1
30	1	3	1	4	1	2
31	1	3	1	4	2	2

32	1	3	1	4	4	1
33	1	3	4	4	4	2
34	1	3	4	3	4	3
35	1	5	3	4	1	2
36	1	5	3	4	2	3
37	1	3	4	4	1	2
38	1	5	3	4	1	2
39	1	3	4	4	4	3
40	1	3	4	4	4	3
41	1	2	1	4	1	2
42	1	2	1	3	3	3
43	1	2	1	4	3	1
44	1	2	1	4	3	1
45	1	2	1	3	2	1
46	1	2	1	3	1	2
47	1	2	1	4	3	2
48	1	2	1	4	3	1
49	1	2	3	4	3	2
50	1	2	1	3	3	1
51	1	2	1	3	1	2
52	1	2	1	3	3	2
53	1	2	1	3	3	1
54	1	2	1	4	1	2
55	1	2	1	3	1	2
56	1	2	1	4	2	2
57	1	2	1	4	3	1
58	1	2	1	3	2	2
59	1	2	1	4	2	1
60	1	3	2	4	4	1
61	1	2	1	4	3	3
62	1	3	1	4	1	2
63	1	3	1	4	1	2
64	1	2	1	3	1	2
65	1	3	2	4	1	2
66	1	2	1	3	2	2
67	1	3	4	4	4	2
68	1	2	1	4	2	1



69	1	5	5	3	1	2
70	1	5	3	4	2	2
71	1	3	2	4	1	2
72	1	3	2	4	4	1
73	1	3	2	4	1	2
74	1	3	2	4	4	1
75	1	4	2	4	1	1
76	1	3	4	4	4	2
77	1	5	5	4	1	3
78	1	3	4	4	4	2
79	1	2	1	4	1	1
80	1	3	2	4	4	1
81	1	3	4	4	4	2
82	1	3	2	4	4	1
83	1	5	2	4	1	2
84	1	5	2	4	2	2
85	1	5	3	4	1	2
86	1	3	3	4	1	2
87	1	5	5	4	2	2
88	1	4	2	4	1	2
89	1	4	3	4	2	2

Keterangan:

1. Jenis Kelamin
2. Pendidikan Terakhir
3. Pekerjaan
4. Jumlah Bermain
5. Terakhir Bermain
6. Pendapat orang tentang Macton Futsal



# LAMPIRAN 3

**Lampiran 3. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

**jenis\_kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki laki	89	100.0	100.0	100.0
	Perempuan	0	0	0	0

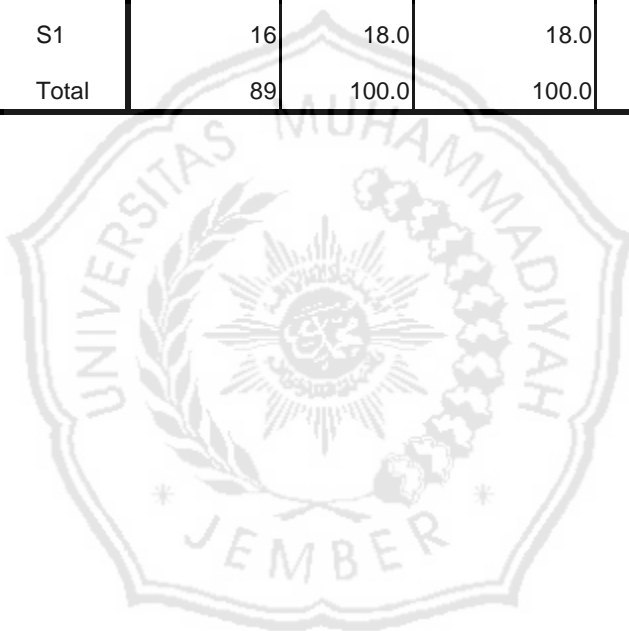




# LAMPIRAN 4

**Lampiran 4. Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan terakhir****Pendidikan Terakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	26	29.2	29.2	29.2
	SMA	44	49.4	49.4	78.7
	D3	3	3.4	3.4	82.0
	S1	16	18.0	18.0	100.0
	Total	89	100.0	100.0	





### Lampiran 5. Karakteristik berdasarkan Pekerjaan

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PELAJAR/MAHASISWA	37	41.6	41.6	41.6
	WIRASWASTA	24	27.0	27.0	68.5
	WIRUSAHA	8	9.0	9.0	77.5
	TNI / POLISI	12	13.5	13.5	91.0
	PNS	8	9.0	9.0	100.0
	Total	89	100.0	100.0	



# LAMPIRAN 6



## LAMPIRAN 6.

## Hasil Rekapitulasi Penilaian Harga, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan

No	KINERJA												KEPENTINGAN											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4
2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3
3	2	1	2	2	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
4	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	1	3	3	5	5	4	4	1	3	3	3
5	3	5	5	3	2	4	2	2	4	2	3	3	3	5	5	3	2	4	2	2	2	3	4	4
6	4	5	3	4	2	2	2	3	5	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5
7	3	1	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	1	3	3	5	5	4	4	2	2	3	3
8	4	2	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	4	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5
9	2	4	3	2	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4
10	3	4	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	4	4	4	5
11	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
12	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4	5	5
13	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4
14	2	4	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	3	4	5
15	1	3	1	1	3	1	4	5	1	3	3	3	1	3	1	1	3	4	2	4	3	4	4	4
16	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
17	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3
18	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5
19	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5
20	3	5	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4
21	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5
22	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4
23	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5
24	5	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	3	5	5	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4
25	2	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5
26	3	2	3	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	4
27	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5
28	2	1	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3
29	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4
30	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4
31	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4

32	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4		
33	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	
34	1	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4
35	1	2	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	5	3	5	5	5
36	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4
37	3	2	3	4	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5
38	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	5	4	4
39	3	2	3	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5
40	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5
41	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	2	1	1	4	5	3	5	5	4	3	3
42	3	3	3	4	2	3	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	3	4
43	1	3	2	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
44	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4
46	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
47	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4
48	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
49	3	2	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4
50	3	3	2	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
51	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4
53	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4
54	4	3	3	4	3	3	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	5	5
55	3	3	3	3	3	2	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	5	3	4	3	4
56	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4
57	3	3	3	4	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4
58	3	3	2	4	3	4	5	5	2	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3
59	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5
60	1	1	3	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4	5
61	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	2	3	4	4
62	4	2	3	4	5	5	4	3	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	3	4
63	3	1	2	4	5	5	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
64	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4
65	2	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4
66	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4
67	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4
68	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4

69	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5
70	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
71	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
72	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	5
73	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
74	2	1	2	1	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	5	5	3	4	4
75	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	5
76	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3
77	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4
78	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3
79	1	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5
80	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4
81	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
82	2	2	1	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4
83	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4
84	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4
85	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4
86	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4
87	2	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	5
88	3	3	3	3	2	3	5	4	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3
89	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	5



### Lampiran 7. Uji Validitas

#### Validitas Harga (X1)

		Correlations				
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.414"	.481"	.455"	.751"
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89
x1.2	Pearson Correlation	.414	1	.441"	.381"	.772"
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89
x1.3	Pearson Correlation	.481"	.441"	1	.523"	.784"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	89	89	89	89	89
x1.4	Pearson Correlation	.455"	.381"	.523"	1	.751"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	89	89	89	89	89
x1	Pearson Correlation	.751"	.772"	.784"	.751"	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89	89

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

### Validitas Lokasi (X2)

Correlations						
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.535**	.394**	.428**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89
x2.2	Pearson Correlation	.535**	1	.304**	.208	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.051	.000
	N	89	89	89	89	89
x2.3	Pearson Correlation	.394**	.304**	1	.423**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.000	.000
	N	89	89	89	89	89
x2.4	Pearson Correlation	.428**	.208	.423**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.051	.000		.000
	N	89	89	89	89	89
x2	Pearson Correlation	.827**	.718**	.700**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89	89

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

### Validitas Kualitas Pelayanan (X3)

Correlations						
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3
x3.1	Pearson Correlation	1	.358**	.093	.039	.641**
	Sig. (2-tailed)		.001	.384	.718	.000
	N	89	89	89	89	89
x3.2	Pearson Correlation	.358**	1	-.002	.237*	.655**
	Sig. (2-tailed)	.001		.987	.026	.000
	N	89	89	89	89	89
x3.3	Pearson Correlation	.093	-.002	1	.478**	.564**
	Sig. (2-tailed)	.384	.987		.000	.000
	N	89	89	89	89	89
x3.4	Pearson Correlation	.039	.237*	.478**	1	.663**
	Sig. (2-tailed)	.718	.026	.000		.000
	N	89	89	89	89	89
x3	Pearson Correlation	.641**	.655**	.564**	.663**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89	89
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						



# LAMPIRAN 8



**LAMPIRAN 8. UJI RELIABILITAS****Reliabilitas Variabel Harga (X1)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.802	5

**Reliabilitas Variabel Harga (X1)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.792	5

**Reliabilitas Variabel Harga (X1)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.741	5



# LAMPIRAN 9

## LAMPIRAN 9. HASIL METODE ANALISIS DATA

### UJI FREKUENSI

**Tabel Frekuensi Variabel Harga (X1)**

Harga X1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	7	7.9	7.9	7.9
	KP	16	18.0	18.0	25.8
	CP	52	58.4	58.4	84.3
	P	13	14.6	14.6	98.9
	SP	1	1.1	1.1	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Harga X1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	9	10.1	10.1	10.1
	KP	19	21.3	21.3	31.5
	CP	30	33.7	33.7	65.2
	P	26	29.2	29.2	94.4
	SP	5	5.6	5.6	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Harga X1.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2.2	2.2	2.2
	KP	15	16.9	16.9	19.1
	CP	50	56.2	56.2	75.3
	P	17	19.1	19.1	94.4
	SP	5	5.6	5.6	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Harga X1.4					
------------	--	--	--	--	--

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TP	2	2.2	2.2	2.2
KP	9	10.1	10.1	12.4
CP	35	39.3	39.3	51.7
P	39	43.8	43.8	95.5
SP	4	4.5	4.5	100.0
Total	89	100.0	100.0	

**Tabel Frekuensi Variabel Lokasi (X2)**

Lokasi X2.1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TP	1	1.1	1.1	1.1
KP	19	21.3	21.3	22.5
CP	42	47.2	47.2	69.7
P	21	23.6	23.6	93.3
SP	6	6.7	6.7	100.0
Total	89	100.0	100.0	

Lokasi X2.2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TP	1	1.1	1.1	1.1
KP	14	15.7	15.7	16.9
CP	50	56.2	56.2	73.0
P	18	20.2	20.2	93.3
SP	6	6.7	6.7	100.0
Total	89	100.0	100.0	

Lokasi X2.3				
-------------	--	--	--	--

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	2	2.2	2.2	2.2
	CP	17	19.1	19.1	21.3
	P	51	57.3	57.3	78.7
	SP	19	21.3	21.3	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Lokasi X2.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.1	1.1	1.1
	CP	25	28.1	28.1	29.2
	P	46	51.7	51.7	80.9
	SP	17	19.1	19.1	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**Tabel Frekuensi Variabel Pelayanan (X3)**

Pelayanan X3.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2.2	2.2	2.2
	KP	4	4.5	4.5	6.7
	CP	47	52.8	52.8	59.6
	P	28	31.5	31.5	91.0
	SP	8	9.0	9.0	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Pelayanan X3.2					
----------------	--	--	--	--	--

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	5	5.6	5.6	5.6
	CP	35	39.3	39.3	44.9
	P	42	47.2	47.2	92.1
	SP	7	7.9	7.9	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Pelayanan X3.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	52	58.4	58.4	58.4
	P	32	36.0	36.0	94.4
	SP	5	5.6	5.6	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Pelayanan X4.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.1	1.1	1.1
	CP	36	40.4	40.4	41.6
	P	41	46.1	46.1	87.6
	SP	11	12.4	12.4	100.0
	Total	89	100.0	100.0	



**LAMPIRAN 10.**  
**Hasil perhitungan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)***

<b>No</b>	<b>Atribut</b>	<b>MSS</b>	<b>MIS</b>	<b>WF (%)</b>	<b>WS</b>
<b>1</b>	Harga sewa lapangan futsal yang ditawarkan oleh Macton Futsal sesuai dengan hasil yang diterima oleh konsumen	<b>2.83</b>	<b>3.60</b>	<b>7.95</b>	<b>22.51</b>
<b>2</b>	Macton Futsal menawarkan harga yang lebih murah dari tempat lapangan futsal lain yang sejenis.	<b>2.99</b>	<b>3.61</b>	<b>7.97</b>	<b>23.84</b>
<b>3</b>	Harga sewa lapangan futsal yang ditawarkan oleh Macton Futsal sudah sesuai dengan fasilitas yang tersedia.	<b>3.09</b>	<b>3.48</b>	<b>7.70</b>	<b>23.80</b>
<b>4</b>	Macton Futsal menawarkan harga yang terjangkau bagi pelanggan	<b>3.38</b>	<b>3.53</b>	<b>7.80</b>	<b>26.38</b>
<b>5</b>	Lokasi Macton Futsal mudah dijangkau dari segala arah.	<b>3.13</b>	<b>3.51</b>	<b>7.75</b>	<b>24.30</b>
<b>6</b>	Akses Macton Futsal mudah dan tidak macet .	<b>3.16</b>	<b>3.54</b>	<b>7.83</b>	<b>24.71</b>
<b>7</b>	Macton Futsal memiliki lokasi parkir yang luas.	<b>3.98</b>	<b>4.28</b>	<b>9.47</b>	<b>37.65</b>
<b>8</b>	Kondisi lingkungan Macton Futsal bersih dan nyaman.	<b>3.89</b>	<b>4.22</b>	<b>9.34</b>	<b>36.32</b>
<b>9</b>	Karyawan Macton Futsal selalu berpenampilan rapi	<b>3.40</b>	<b>3.49</b>	<b>7.73</b>	<b>26.30</b>



<b>10</b>	Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen para karyawan Macton Futsal bersikap ramah dan sopan.	<b>3.57</b>	<b>3.80</b>	<b>8.40</b>	<b>30.00</b>
<b>11</b>	Karyawan Macton Futsal memberikan jaminan kenyamanan kepada para Konsumen	<b>3.47</b>	<b>4.07</b>	<b>8.99</b>	<b>31.22</b>
<b>12</b>	Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen para karyawan Macton Futsal tanggap dalam merespon keluhan konsumen.	<b>3.70</b>	<b>4.10</b>	<b>9.07</b>	<b>33.53</b>
	<b>Total</b>	<b>40.60</b>	<b>45.23</b>	<b>100</b>	<b>340.56</b>
	<b>Customer Satisfaction Index</b>	<b>68.11%</b>			

Keterangan:

- MIS : Mean Importance Score (Rata-rata tingkat kepentingan)
- MSS : Mean Satisfaction score (Rata-rata Tingkat Kepentingan kinerja)
- WF : Weigh factors (Bobot per atribut)
- WS : Weigh Score (Nilai Bobot)
- CSI : Costomer Statisfaction Index (Indek kepuasan pengunjung)



## DOKUMENTASI

Foto Bersama Pemilik Macton Futsal (Bapak Yohanes Saputra)







## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini pemilik “Macton Futsal”, menerangkan bahwa sesungguhnya:

Nama : Hendra Yusuf Pratama  
Nim : 1510411266  
Prodi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas : Muhammadiyah Jember  
Keterangan : Telah melakukan penelitian dengan menggunakan Kuisisioner dan Observasi

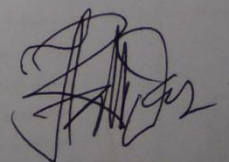
Mahasiswa tersebut benar-benar melaksanakan kegiatan penelitian di “Macton Futsal” Jajag Banyuwangi, pada tanggal 17 Maret 2019. Dengan judul penelitian :

**“APLIKASI METODE CSI PADA ANALISIS HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”**

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 17 Maret 2019

Pemilik  
Macton Futsal



Yohanes Saputra



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
 FAKULTAS EKONOMI & BISNIS- PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
 Jl. Karimata no 49 - Jember - TLP (0331) 336728 FAX (0331) 337957  
 Website : www.manajemen.unmuhjember.ac.id

**FORMULIR**  
**REVISI UJIAN SKRIPSI DAN KOMPREHENSIF**

No. Dok : FM-00401 20003-08.

Judul : Aplikasi Metode CSI pada Analisis Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keuasan pelanggan (Studi pada Market Futsal Jember)  
 Peneliti : Hendra Yusuf Pratomo  
 NIM : 1510411266

HARI/TGL: RABU 15 MEI 19

No.	Penguji	Hal	Bagian yang direvisi (jika ada)	Tanda tangan awal	Tanda tangan akhir
1.	Ketua Penguji Bukit	-	Bahasan Kuesioner ke Harapan. Kedua (1)		
2.	Anggota (Pembimbing 1) ANWAR	* *	KOREKSI HURUFAN KONSISTENSI BAB 1 → BAB II & BAB 3, 4, 5		
3.	Anggota (Pembimbing 2) POZI	-	TIDAK FUNGSI		