

# **LAMPIRAN 1:**

## **Pengantar Kuesioner**



## Pengantar Kuesioner



### **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*) Pada Caffe PAIDJO Balung Jember**

Kepada Yth.

Sdr/i. Konsumen Caffe Paidjo Balung Jember

di tempat

Berkaitan dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Csi (*Costumer Satisfaction Index*) (Studi Kasus Pada Konsumen Caffe Paijdo Balung Jember)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Jember, maka dengan ini saya mengharapkan bantuan saudara untuk mengisi daftar Pernyataan yang saya sertakan di bawah ini.

Agar memperoleh masukan yang berarti, saya berharap kuesioner ini diisi dengan keadaan yang sebenarnya. Semua sumber dan data yang diperoleh dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan banyak terima kasih.

**Kurdianto Jaya**  
**NIM. 1510411085**

**LAMPIRAN 2:**  
**Kuesioner Penelitian**



### A. Identitas responden

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : (Pria / Wanita)
3. Pendidikan Terakhir : SMA DIII S1
4. Lama Berlangganan :
5. Umur
  - 15 – 25 tahun
  - 26 – 40 tahun
  - 41 – 50 tahun

**Petunjuk :** Untuk pertanyaan-pertanyaan di bawah ini, Anda dimohon untuk memberikan jawaban terhadap semua pernyataan dalam kuesioner dengan memberikan penilaian tentang sejauhmana pernyataan ini sesuai dengan realita/keadaan sesungguhnya. Berikan nilai pada Caffe Paidjo. Berikan angka dengan rentang nilai 1-5 dalam kotak yang tersedia serta berikan jawaban pada pertanyaan di baris di bawahnya. Nilai 1– 5 bermakna bahwa :

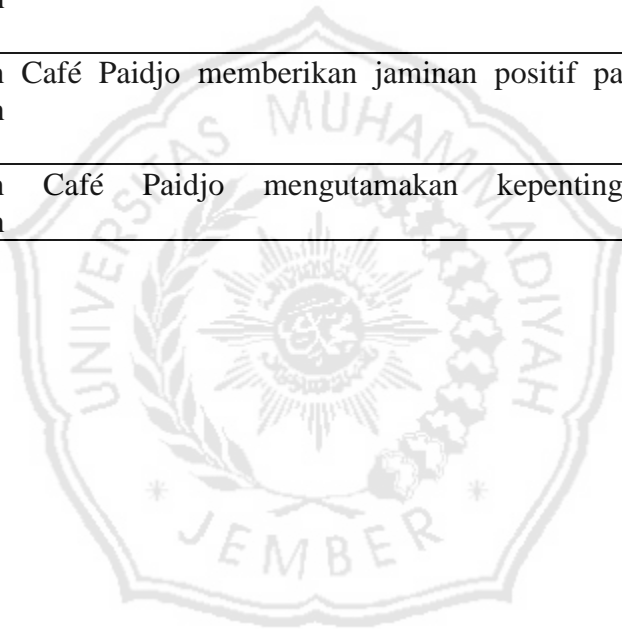
- 1-2 = KURANG BAIK
- 3 = CUKUP
- 4 = BAIK
- 5 = SANGAT BAIK

#### Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Skor kinerja	Skor harapan
1	<i>Overall satisfaction</i> (kepuasan keseluruhan konsumen setelah mengonsumsi barang/jasa)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<i>Experience satisfaction</i> (tingkat kepuasan yang dialami oleh konsumen selama mengonsumsi barang/jasa)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	Kesediaan untuk merekomendasi ( <i>Willingness to Recommend</i> )	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4	Kesediaan untuk mengonsumsi produk lebih dari 1 kali.	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5	Tidak pernah mengeluh setelah mengonsumsi produk	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### **Kualias Layanan**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Skor kinerja</b>	<b>Skor harapan</b>
1	Tampilan dari Café Paidjo menarik	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	Karyawan Café Paidjo handal dalam melayani konsumen	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	Karyawan Café Paidjo cepat dalam menanggapi keluhan konsumen	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4	Karyawan Café Paidjo memberikan jaminan positif pada konsumen	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5	Karyawan Café Paidjo mengutamakan kepentingan konsumen	<input type="text"/>	<input type="text"/>



**LAMPIRAN 3:**  
**Rekapitulasi Kuesioner**

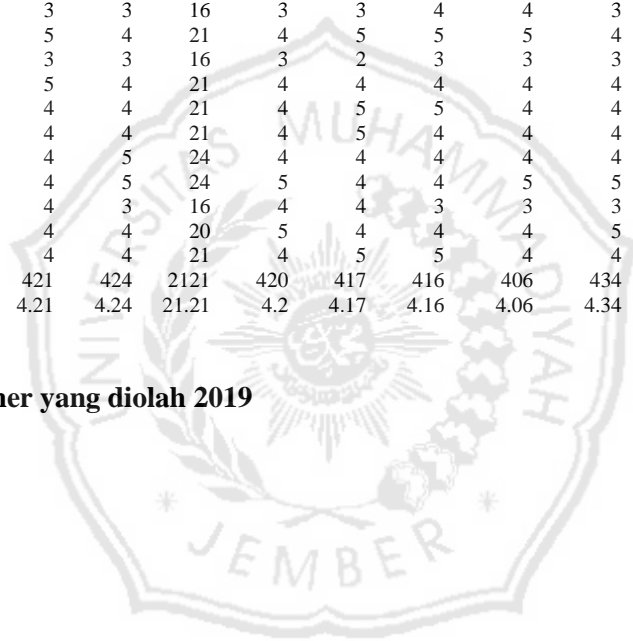


### Rekapitulasi Kuesioner

No	KH.1	KH.2	KH.3	KH.4	KH.5	KH.6	KH.7	KH.8	KH.9	KH.10	KH.11	KH.12				
1	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23				
2	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21				
3	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	5	22				
4	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	5	23				
5	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	3	18				
6	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	4	22	MIS	4.32	20.4	86
7	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	5	21	KH.1	4.26	20.1	84
8	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	KH.2	4.18	19.7	82
9	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	KH.3	4.21	19.8	81
10	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21	KH.4	4.24	20.0	87
11	5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	5	23	KH.5	4.24	20.0	87
12	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	3	21		21.21	100.0	419
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	KH.7	4.2	20.1	87
14	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	5	22	KH.8	4.17	19.9	85
15	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	4	17	KH.9	4.16	19.9	83
16	5	4	5	5	4	23	5	4	4	4	5	22	KH.10	4.06	19.4	82
17	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	5	24	KH.11	4.34	20.7	88
18	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	4	17		20.93	100.0	424
19	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23				
20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20				
21	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	5	21				
22	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25				
23	4	3	3	3	3	16	3	3	4	4	3	17				
24	4	4	4	5	4	21	4	5	5	5	4	23				
25	4	3	3	3	3	16	3	2	3	3	3	14				
26	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20				
27	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22				
28	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21				
29	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20				
30	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	5	23				
31	3	3	3	4	3	16	4	4	3	3	3	17				
32	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22				
33	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22				
34	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21				
35	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20				
36	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	5	23				
37	3	3	3	4	3	16	4	4	3	3	3	17				
38	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22				
39	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22				
40	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22				
41	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21				
42	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20				
43	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	5	23				
44	3	3	3	4	3	16	4	4	3	3	3	17				
45	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22				
46	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23				
47	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21				
48	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	5	22				
49	4	4	4	4	5	22	5	5	4	4	5	23				
50	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	3	18				
51	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	4	22				
52	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	5	21				
53	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21				
54	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19				
55	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21				
56	5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	5	23				
57	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	3	21				
58	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21				
59	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	5	22				
60	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	4	17				
61	5	4	5	5	4	23	5	4	4	4	5	22				
62	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	5	24				
63	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	4	17				
64	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23				
65	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20				
66	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	5	21				

67	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
68	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23
69	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21
70	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	5	22
71	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	5	23
72	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	3	18
73	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	4	22
74	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	5	21
75	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
76	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19
77	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21
78	5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	5	23
79	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	3	21
80	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
81	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	5	22
82	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	4	17
83	5	4	5	5	4	23	5	4	4	4	5	22
84	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	5	24
85	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	4	17
86	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23
87	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
88	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	5	21
89	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
90	4	3	3	3	3	16	3	3	4	4	3	17
91	4	4	4	5	4	21	4	5	5	5	4	23
92	4	3	3	3	3	16	3	2	3	3	3	14
93	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
94	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22
95	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21
96	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20
97	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	5	23
98	3	3	3	4	3	16	4	4	3	3	3	17
99	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22
100	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22
<b>Total</b>	432	426	418	421	424	2121	420	417	416	406	434	2093
<b>Rata-Rata</b>	4.32	4.26	4.18	4.21	4.24	21.21	4.2	4.17	4.16	4.06	4.34	20.93

Sumber; Data primer yang diolah 2019





**LAMPIRAN 4:**  
**Frekuensi Responden Menurut Usia, Jenis  
Kelamin, Pendidikan, Lama Berlangganan**



**Statistics**

		Jeniskelamin	Pendidikan	Lamaberlanggan	Usia
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

**Jeniskelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	58	58.0	58.0	58.0
	Wanita	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	60	60.0	60.0	60.0
	Diploma	30	30.0	30.0	90.0
	Sarjana	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Lamaberlangganan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 Tahun	61	61.0	61.0	61.0
	> 1 Tahun	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-25 Tahun	44	44.0	44.0	44.0
	26-40 Tahun	34	34.0	34.0	78.0
	41-50 Tahun	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**LAMPIRAN 5:**  
**Frekuensi Pernyataan Responden**



**Statistics**

		K.1	K.2	K.3	K.4	K.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

**K.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	10.0	10.0	10.0
Valid 4	48	48.0	48.0	58.0
Valid 5	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**K.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	11	11.0	11.0	11.0
Valid 4	52	52.0	52.0	63.0
Valid 5	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**K.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	17	17.0	17.0	17.0
Valid 4	48	48.0	48.0	65.0
Valid 5	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**K.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	10.0	10.0	10.0
Valid 4	59	59.0	59.0	69.0
Valid 5	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**K.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	11	11.0	11.0	11.0
Valid 4	54	54.0	54.0	65.0
Valid 5	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Statistics**

		K.7	K.8	K.9	K.10	K.11
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

**K.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	7.0	7.0	7.0
Valid 4	66	66.0	66.0	73.0
Valid 5	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**K.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	11	11.0	11.0	13.0
Valid 4	55	55.0	55.0	68.0
5	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**K.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	9	9.0	9.0	9.0
Valid 4	66	66.0	66.0	75.0
5	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**K.10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	15	15.0	15.0	15.0
Valid 4	64	64.0	64.0	79.0
5	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**K.11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	14	14.0	14.0	14.0
Valid 4	38	38.0	38.0	52.0
5	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**LAMPIRAN 6 Uji Validitas & Uji  
Reliabilitas:**



**Uji Validitas**  
**Correlations**

		K.1	K.2	K.3	K.4	K.5	K.6
K.1	Pearson Correlation	1	.595**	.737**	.212*	.544**	.790**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.034	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
K.2	Pearson Correlation	.595**	1	.721**	.271**	.608**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.006	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
K.3	Pearson Correlation	.737**	.721**	1	.502**	.670**	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
K.4	Pearson Correlation	.212*	.271**	.502**	1	.364**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.034	.006	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
K.5	Pearson Correlation	.544**	.608**	.670**	.364**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
K.6	Pearson Correlation	.790**	.815**	.928**	.587**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

		K.7	K.8	K.9	K.10	K.11	K.12
K.7	Pearson Correlation	1	.384**	.156	.330**	.468**	.636**
	Sig. (2-tailed)		.000	.120	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
K.8	Pearson Correlation	.384**	1	.599**	.555**	.248*	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.013	.000
	N	100	100	100	100	100	100
K.9	Pearson Correlation	.156	.599**	1	.569**	.315**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.120	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
K.10	Pearson Correlation	.330**	.555**	.569**	1	.400**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
K.11	Pearson Correlation	.468**	.248*	.315**	.400**	1	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
K.12	Pearson Correlation	.636**	.776**	.722**	.785**	.691**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Uji Reliabilitas

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total		100	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	5

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total		100	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	5



**LAMPIRAN 7:**  
**Tabel r *Product Moment***



Tabel r product Moment (Sig = 0,05)

df	r	df	r	df	r	df	r
1	0.9969	26	0.3739	51	0.2706	76	0.2227
2	0.9500	27	0.3673	52	0.2681	77	0.2213
3	0.8783	28	0.3610	53	0.2656	78	0.2199
4	0.8114	29	0.3550	54	0.2632	79	0.2165
5	0.7545	30	0.3494	55	0.2609	80	0.2162
6	0.7067	31	0.3440	56	0.2586	81	0.2159
7	0.6664	32	0.3388	57	0.2564	82	0.2146
8	0.6319	33	0.3388	58	0.2542	83	0.2133
9	0.6021	34	0.3291	59	0.2521	84	0.2120
10	0.5760	35	0.3246	60	0.2500	85	0.2108
11	0.5529	36	0.3202	61	0.2480	86	0.2096
12	0.5324	37	0.3160	62	0.2461	87	0.2084
13	0.5140	38	0.3120	63	0.2441	88	0.2072
14	0.4973	39	0.3081	64	0.2423	89	0.2061
15	0.4821	40	0.3044	65	0.2404	90	0.2050
16	0.4683	41	0.3008	66	0.2387	91	0.2039
17	0.4555	42	0.2973	67	0.2369	92	0.2028
18	0.4438	43	0.2940	68	0.2352	93	0.2017
19	0.4329	44	0.2907	69	0.2335	94	0.2006
20	0.4227	45	0.2876	70	0.2319	95	0.1996
21	0.4132	46	0.2845	71	0.2303	96	0.1986
22	0.4044	47	0.2816	72	0.2287	97	0.1975
23	0.3961	48	0.2787	73	0.2272	98	0.1966
24	0.3882	49	0.2759	74	0.2257	99	0.1956
25	0.3809	50	0.2732	75	0.2242	100	0.1946

Sumber: Data primer yang diolah 2019

