



LAMPIRAN 1

Pengantar Kuesioner

PENGANTAR KUESIONER



PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO BUTIK (BUTIK ABA CENTER, SITUBONDO)

Kepada Yth.

Sdr. Konsumen Butik Aba Center

di tempat

Berkaitan dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan dengan judul “Penerapan Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Butik Aba Center” 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 terimakasih

NOVIA JAMILATUR R

NIM. 15.1041.1183



LAMPIRAN 2
Petunjuk Pengisian
Kuesioner Penelitian

DAFTAR PERNYATAAN PENELITIAN (KUESIONER)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Quality Uncion Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanngn Pada Butik Aba Center

Anda pelanggan Butik Aba Center

(beri tanda centang (✓) pada kotak sesuai jawaban anda).

Ya

Tidak

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Alamat :
3. No Telpon :

B. PERNYATAAN-PERNYATAAN YANG AKAN DIAJUKAN PADA PELANGGAN BUTIK ABA CENTER

Petunjuk : Untuk pernyataan-pernyataan dibawah ini, Anda di mohon untuk memberikan jawaban terhadap semua pernyataan dalam kuesioner dengan memberikan penilaian tentang sejauh mana pernyataan ini sesuai dengan realita / keadaan sesungguhnya. Berikan penilaian dengan rentang (SB,B,CB,TB,STB) dalam kotak yang tersedia serta berikan jawaban pada pernyataan di baris di bawahnya.



LAMPIRAN 3
Kuesioner Penelitian

No	Pernyataan	SB	B	CB	TB	STB
1.	Bila ditanya mengenai kualitas, apa yang ada pikirkan dengan kualitas pada butik Aba center					
2.	Bila ditanya mengenai pelayanan, apa anda langsung tertarik ada butik Aba center					
3.	Bila ditaya mengenai kapasitas, apa yang anda pikirkan dengan hal teknolgi di butik Aba center					
4.	Jika mengenai lokasi, butik Aba center memiliki lokasi yang strategis					
5.	Jika mengenai tata letak, penataan pada butik aba center sudah sesuai.					
6.	Jika mengenai sumber daya manusia, keahllian karyawan pada butik Aba center memuaskan					
7.	Jika ditanyak kelengkapan merk, apa yang anda pikirkan kelengkapan merk di butik Aba center					
8.	Bila ditanya mengenai konsep Produk, apa anda langsung tertarik ada butik Aba center					
9.	Bila ditanya mengenai Harga, apa anda langsung tertarik ada butik Aba center					



LAMPIRAN 4
Rekapitulasi Penelitian

Lampiran 2

Rekapitulasi Data Jawaban Responden

Tingkat Kepentingan

No.	CR1	CR2	CR3	CR4	CR5	CR6	CR7	CR8	CR9	CR
1	5	4	4	4	4	3	4	3	4	35
2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	32
3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	33
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	36
6	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
7	5	4	5	5	5	4	5	4	5	42
8	5	5	4	4	4	5	4	5	4	40
9	5	4	4	4	3	4	3	4	3	34
10	3	3	4	4	4	4	3	4	4	33
11	5	4	5	5	5	4	4	4	5	41
12	2	2	3	2	2	2	2	3	4	22
13	5	4	4	4	3	3	3	5	3	34
14	5	5	4	4	4	4	4	4	3	37
15	2	3	2	3	2	4	2	3	3	24
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
17	2	3	3	3	3	2	3	3	3	25
18	4	3	5	4	5	3	5	4	3	36
19	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31
20	5	4	5	5	4	4	4	5	5	41
21	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30
22	3	3	3	3	2	3	3	3	2	25
23	3	3	3	3	3	3	4	3	2	27
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
25	5	4	4	4	4	5	4	5	4	39
26	3	4	3	4	4	3	3	4	3	31
27	5	4	4	3	3	3	4	3	3	32
28	4	3	4	4	4	3	3	3	3	31
29	5	4	4	3	3	3	3	5	3	33
30	5	5	3	4	4	4	4	5	4	38
31	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32
32	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32
33	5	4	4	4	3	3	4	2	3	32
34	5	4	4	4	3	3	4	3	4	34
35	2	3	2	3	2	3	3	3	3	24
36	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
37	3	3	4	3	4	4	4	4	3	32

38	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
39	5	5	5	4	4	4	5	4	4	40
40	5	4	4	3	3	3	4	3	3	32
41	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31
42	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32
43	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33
44	4	4	4	4	4	5	4	5	5	39
45	3	3	2	2	3	3	3	5	3	27

Tingkat Kinerja

No.	CR1	CR2	CR3	CR4	CR5	CR6	CR7	CR8	CR9	CR
1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	40
2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	42
3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	41
6	5	3	4	3	4	3	3	4	3	32
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
8	5	4	4	4	4	4	5	5	4	39
9	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
10	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39
11	5	4	4	4	5	5	4	4	3	38
12	3	4	4	3	4	4	5	5	3	35
13	3	4	4	5	5	4	3	4	3	35
14	4	5	5	5	5	5	3	4	3	39
15	2	2	2	3	2	2	2	1	2	18
16	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
17	4	5	4	3	4	5	4	3	4	36
18	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
19	5	5	5	5	4	5	5	3	5	42
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
21	5	5	5	5	5	5	3	3	4	40
22	5	5	5	4	5	5	5	4	4	42
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
24	4	5	5	4	5	4	5	4	3	39
25	3	3	3	3	3	3	5	4	4	31
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
28	5	4	4	3	4	4	4	4	4	36
29	5	4	4	4	5	5	5	5	4	41
30	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
31	2	4	3	4	3	3	2	3	3	27

32	4	4	4	3	4	3	5	4	4	35
33	5	5	5	4	5	4	5	5	4	42
34	5	4	4	4	5	4	4	3	3	36
35	5	4	5	5	5	4	3	4	4	39
36	3	4	4	5	5	5	2	2	3	33
37	5	5	5	5	4	4	4	5	3	40
38	4	5	5	4	4	4	5	4	3	38
39	4	5	4	4	4	4	4	3	4	36
40	5	4	4	3	3	4	4	4	3	34
41	5	5	4	4	4	4	4	4	5	39
42	4	5	4	4	3	4	4	3	5	36
43	5	5	5	4	3	4	5	5	5	41
44	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
45	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31





LAMPIRAN 5
Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas

Correlations

		CR1	CR2	CR3	CR4	CR5	CR6	CR7	CR8	CR9	CR
CR1	Pearson Correlation	1	.714**	.619**	.529**	.383**	.350*	.501**	.307*	.426**	.781**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.010	.018	.000	.040	.003	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
CR2	Pearson Correlation	.714**	1	.356*	.425**	.335*	.420**	.496**	.377*	.293	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000		.017	.004	.024	.004	.001	.011	.051	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
CR3	Pearson Correlation	.619**	.356*	1	.638**	.645**	.302*	.653**	.175	.482**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.017		.000	.000	.044	.000	.250	.001	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
CR4	Pearson Correlation	.529**	.425**	.638**	1	.688**	.523**	.438**	.183	.530**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000		.000	.000	.003	.228	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
CR5	Pearson Correlation	.383**	.335*	.645**	.688**	1	.487**	.626**	.357*	.488**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.010	.024	.000	.000		.001	.000	.016	.001	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
CR6	Pearson Correlation	.350*	.420**	.302*	.523**	.487**	1	.263	.499**	.437**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.018	.004	.044	.000	.001		.080	.000	.003	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
CR7	Pearson Correlation	.501**	.496**	.653**	.438**	.626**	.263	1	.194	.328*	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.003	.000	.080		.201	.028	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
CR8	Pearson Correlation	.307*	.377*	.175	.183	.357*	.499**	.194	1	.387**	.544**
	Sig. (2-tailed)	.040	.011	.250	.228	.016	.000	.201		.009	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
CR9	Pearson Correlation	.426**	.293	.482**	.530**	.488**	.437**	.328*	.387**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.003	.051	.001	.000	.001	.003	.028	.009		.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
CR	Pearson Correlation	.781**	.698**	.769**	.770**	.774**	.659**	.700**	.544**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

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

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



LAMPIRAN 6
Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas

scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	45	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CR1	3.9556	1.02149	45
CR2	3.5778	.69048	45
CR3	3.7556	.77329	45
CR4	3.6222	.68387	45
CR5	3.5111	.75745	45
CR6	3.4667	.69413	45
CR7	3.6444	.67942	45
CR8	3.7778	.76541	45
CR9	3.4444	.72474	45

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
32.7556	23.325	4.82962	9

LAMPIRAN 7
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden



Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Frequency Table

CR1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	8.9	8.9	8.9
	3.00	12	26.7	26.7	35.6
	4.00	11	24.4	24.4	60.0
	5.00	18	40.0	40.0	100.0
Total		45	100.0	100.0	

CR2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.2	2.2	2.2
	3.00	21	46.7	46.7	48.9
	4.00	19	42.2	42.2	91.1
	5.00	4	8.9	8.9	100.0
Total		45	100.0	100.0	

CR3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.7	6.7	6.7
	3.00	11	24.4	24.4	31.1
	4.00	25	55.6	55.6	86.7
	5.00	6	13.3	13.3	100.0
Total		45	100.0	100.0	

CR6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.4	4.4	4.4
	3.00	23	51.1	51.1	55.6
	4.00	17	37.8	37.8	93.3
	5.00	3	6.7	6.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

CR7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.4	4.4	4.4
	3.00	15	33.3	33.3	37.8
	4.00	25	55.6	55.6	93.3
	5.00	3	6.7	6.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

CR4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.4	4.4	4.4
	3.00	16	35.6	35.6	40.0
	4.00	24	53.3	53.3	93.3
	5.00	3	6.7	6.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

CR5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	8.9	8.9	8.9
	3.00	17	37.8	37.8	46.7
	4.00	21	46.7	46.7	93.3
	5.00	3	6.7	6.7	100.0
Total		45	100.0	100.0	

**CR8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.2	2.2	2.2
	3.00	16	35.6	35.6	37.8
	4.00	20	44.4	44.4	82.2
	5.00	8	17.8	17.8	100.0
Total		45	100.0	100.0	

**CR9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.4	4.4	4.4
	3.00	25	55.6	55.6	60.0
	4.00	14	31.1	31.1	91.1
	5.00	4	8.9	8.9	100.0
Total		45	100.0	100.0	



LAMPIRAN 8
Dokumentasi

