

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :

Poin untuk tiap jawaban anda

Sangat Tidak Setuju	1 poin	Setuju	4 poin
Tidak Setuju	2 poin	Sangat Setuju	5 poin
Netral	3 poin		

Pilihlah jawaban yang paling sesuai berdasarkan pengalaman anda dengan memberikan tanda ✓ pada pilihan jawaban yang tersedia.

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		1	2	3	4	5
		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
1.	Pegawai Malomo Laundry dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen.					
2.	Pegawai Malomo Laundry memberi tanggapan yang positif pada saat pelanggan menyampaikan keluhan dan saran.					
3.	Merasa aman dan nyaman ketika menggunakan layanan jasa pada Malomo Laundry.					
4.	Pegawai Malomo Laundry melayani konsumen dengan ramah dan sopan.					
5.	Kondisi Malomo Laundry bersih dan pakaian ditata dengan rapi dirak susun					

2. Harga (X_2)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		1	2	3	4	5
		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
1.	Harga yang ditawarkan Malomo Laundry bervariasi dan terjangkau oleh konsumen					
2.	Harga yang ditawarkan Malomo Laundry memiliki persamaan dengan harga yang ditawarkan laundry lainnya.					
3.	Harga yang ditawarkan Malomo Laundry lebih rendah daripada yang ditawarkan laundry lainnya.					
4.	Harga yang ditawarkan Malomo Laundry lebih tinggi daripada yang ditawarkan laundry lainnya.					
5.	Harga yang ditawarkan Malomo Laundry sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.					

3. Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		1	2	3	4	5
		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya merasa puas menggunakan jasa Malomo Laundry dan tidak berpindah ke laundry lain.					
2.	Saya merekomendasikan Malomo Laundry kepada teman atau kerabat terdekat saya.					
3.	Semenjak saya menggunakan jasa Malomo Laundry saya tidak tertarik untuk menggunakan jasa laundry lain					

	yang sejenis.					
4.	Semenjak saya menggunakan jasa Malomo Laundry saya tidak tertarik untuk mencari tahu tentang laundry lain yang sejenis.					
5.	Selain menggunakan jasa cuci pakaian saya juga menggunakan jasa lainnya di Malomo Laundry seperti jasa cuci bedcover, selimut, karpet dll.					

LAMPIRAN 2 REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

NO	KUALITAS PELAYANAN (X1)					TOTAL X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	4	4	23
4	4	4	5	4	5	22
5	5	5	4	5	5	24
6	5	5	5	5	5	25
7	5	4	5	5	5	24
8	5	5	4	5	5	24
9	4	4	4	4	5	21
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	5	4	4	21
12	4	5	5	5	5	24
13	5	5	5	5	4	24
14	4	4	4	5	4	21
15	4	4	4	5	4	21
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	4	5	5	24
18	5	5	5	5	4	24
19	5	5	5	5	5	25
20	5	4	5	5	4	23
21	5	4	4	5	5	23
22	5	5	4	5	5	24
23	4	5	5	4	4	22
24	5	4	5	5	4	23

25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	4	24
27	5	5	5	5	5	25
28	4	4	3	4	4	19
29	5	4	5	5	5	24
30	5	4	4	4	5	22
31	5	5	3	4	2	19
32	5	4	4	5	4	22
33	4	5	5	5	4	23
34	5	5	5	5	5	25
35	4	4	4	4	4	20
36	5	5	5	5	4	24
37	4	4	3	4	4	19
38	5	5	5	5	5	25
39	5	5	4	5	5	24
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	20
42	5	5	4	5	5	24
43	4	5	4	5	5	23
44	5	5	5	5	4	24
45	5	5	5	5	5	25
46	5	5	5	5	5	25
47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	3	4	2	19
49	5	3	5	5	5	23
50	5	3	5	5	5	23
51	5	5	5	5	5	25
52	4	5	5	5	5	24
53	5	4	5	5	5	24
54	4	4	4	5	4	21
55	5	5	5	5	5	25
56	5	4	5	5	5	24
57	4	5	5	5	5	24
58	5	4	4	5	5	23
59	4	5	5	4	5	23
60	5	5	5	4	5	24
61	4	4	2	4	5	19
62	4	4	5	5	5	23

63	4	5	5	5	5	24
64	4	4	5	4	5	22
65	4	4	5	4	5	22
66	5	5	5	4	4	23
67	5	5	5	5	5	25
68	5	4	5	5	5	24
69	5	5	4	4	5	23
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	5	4	5	24
72	4	5	5	5	4	23
73	5	5	5	5	5	25
74	5	4	5	5	5	24
75	5	5	5	5	5	25
76	5	5	5	5	5	25
77	5	4	5	5	5	24
78	3	3	4	4	4	18
79	4	5	5	5	5	24
80	5	4	4	4	4	21
81	5	5	4	4	5	23
82	5	5	3	5	5	23
83	5	5	5	5	5	25
84	5	5	5	5	5	25
85	4	4	4	4	4	20
86	5	5	4	5	5	24
87	3	3	4	4	4	18
88	5	5	5	5	5	25

NO	HARGA (X2)					TOTAL X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	5	5	3	4	2	19
3	5	3	5	5	5	23
4	5	3	5	5	5	23
5	5	5	5	5	5	25
6	4	5	5	5	5	24
7	5	4	5	5	5	24
8	4	4	4	5	4	21
9	5	5	5	5	5	25

10	5	4	5	5	5	24
11	4	5	5	5	5	24
12	5	4	4	5	5	23
13	4	5	5	4	5	23
14	5	5	5	4	5	24
15	4	4	2	4	5	19
16	4	4	5	5	5	23
17	4	5	5	5	5	24
18	4	4	5	4	5	22
19	4	4	5	4	5	22
20	5	5	5	4	4	23
21	5	5	5	5	5	25
22	5	4	5	5	5	24
23	5	5	4	4	5	23
24	5	5	5	5	5	25
25	5	5	5	4	5	24
26	4	5	5	5	4	23
27	5	5	5	5	5	25
28	5	4	5	5	5	24
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25
31	5	4	5	5	5	24
32	3	3	4	4	4	18
33	4	5	5	5	5	24
34	5	4	4	4	4	21
35	5	5	4	4	5	23
36	5	5	3	5	5	23
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25
39	4	4	4	4	4	20
40	5	5	4	5	5	24
41	3	3	4	4	4	18
42	5	5	5	5	5	25
43	4	4	5	4	4	21
44	3	4	4	3	4	18
45	4	4	4	3	4	19
46	5	5	5	4	5	24
47	5	5	4	4	4	22

48	4	4	5	5	4	22
49	5	4	5	5	4	23
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	3	4	4	19
52	5	5	4	4	5	23
53	5	5	5	5	5	25
54	5	5	5	5	5	25
55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	4	5	5	22
57	5	5	5	5	5	25
58	4	4	4	4	4	20
59	5	5	5	5	5	25
60	4	5	5	4	4	22
61	5	5	5	5	5	25
62	4	5	5	4	4	22
63	3	3	4	4	4	18
64	4	3	4	4	4	19
65	5	5	5	5	5	25
66	5	4	4	5	4	22
67	5	5	5	5	4	24
68	5	5	5	5	5	25
69	5	4	5	5	5	24
70	5	5	4	4	5	23
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	4	5	24
73	4	5	5	5	4	23
74	5	5	5	5	5	25
75	5	4	5	5	5	24
76	5	5	5	5	5	25
77	5	5	5	5	5	25
78	5	4	5	5	5	24
79	3	3	4	4	4	18
80	4	5	5	5	5	24
81	5	4	4	4	4	21
82	5	5	4	4	5	23
83	5	5	3	5	5	23
84	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	5	5	25

86	4	4	4	4	4	20
87	5	5	4	5	5	24
88	3	3	4	4	4	18

NO	KEPUASAN KONSUMEN (Y)					TOTAL Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	5	4	5	5	5	24
2	5	5	5	5	5	25
3	5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	5	24
6	5	5	5	5	5	25
7	4	5	5	5	4	23
8	5	5	5	5	5	25
9	4	4	4	4	4	20
10	5	4	4	3	4	20
11	5	5	4	4	5	23
12	5	4	4	5	5	23
13	5	4	5	5	5	24
14	4	4	4	5	5	22
15	4	4	4	5	5	22
16	5	5	4	5	4	23
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	5	5	5	25
19	5	4	5	5	5	24
20	5	5	5	5	5	25
21	5	4	4	4	5	22
22	5	5	4	4	5	23
23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	4	5	24
25	5	4	5	5	5	24
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	5	5	25
28	4	5	5	4	4	22
29	4	5	5	5	5	24
30	4	4	4	4	4	20
31	3	5	5	5	5	23
32	5	4	4	3	4	20

33	4	4	4	5	5	22
34	5	5	5	5	5	25
35	4	4	4	4	4	20
36	5	5	5	5	5	25
37	4	5	5	4	4	22
38	5	5	5	5	5	25
39	4	5	5	4	4	22
40	3	3	4	4	4	18
41	4	3	4	4	4	19
42	5	5	5	5	5	25
43	5	4	4	5	4	22
44	5	5	5	5	4	24
45	5	5	5	5	5	25
46	5	5	5	4	5	24
47	4	4	4	4	4	20
48	3	5	5	4	5	22
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	5	4	5	22
52	5	5	5	4	4	23
53	5	5	5	5	5	25
54	5	4	5	5	5	24
55	5	5	4	4	5	23
56	5	5	5	5	5	25
57	5	5	5	4	5	24
58	4	5	5	5	4	23
59	5	5	5	5	5	25
60	5	4	5	5	5	24
61	5	5	5	5	5	25
62	5	5	5	5	5	25
63	5	4	5	5	5	24
64	3	3	4	4	4	18
65	4	5	5	5	5	24
66	5	4	4	4	4	21
67	5	5	4	4	5	23
68	5	5	3	5	5	23
69	5	5	5	5	5	25
70	5	5	5	5	5	25

71	4	4	4	4	4	20
72	5	5	4	5	5	24
73	3	3	4	4	4	18
74	5	5	5	5	5	25
75	4	4	5	4	4	21
76	3	4	4	3	4	18
77	4	4	4	3	4	19
78	5	5	5	4	5	24
79	5	5	4	4	4	22
80	4	4	5	5	4	22
81	5	4	5	5	4	23
82	5	5	5	5	5	25
83	4	4	3	4	4	19
84	5	5	4	4	5	23
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25
87	4	4	4	5	5	22
88	5	5	5	5	5	25

LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS

		Correlations					KUALITAS LAYANAN
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	,425**	,246*	,455**	,235*	,672**
	Sig. (2-tailed)		,000	,021	,000	,028	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X1.2	Pearson Correlation	,425**	1	,233*	,305**	,145	,620**
	Sig. (2-tailed)	,000		,029	,004	,177	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X1.3	Pearson Correlation	,246*	,233*	1	,420**	,384**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,021	,029		,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88

X1.4	Pearson Correlation	,455**	,305**	,420**	1	,406**	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000		,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X1.5	Pearson Correlation	,235*	,145	,384**	,406**	1	,657**
	Sig. (2-tailed)	,028	,177	,000	,000		,000
	N	88	88	88	88	88	88
KUALITAS LAYANAN	Pearson Correlation	,672**	,620**	,704**	,733**	,657**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	88	88	88	88	88	88

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

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

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	HARGA	
X2.1	Pearson Correlation	1	,547**	,274**	,477**	,456**	,766**
	Sig. (2-tailed)		,000	,010	,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X2.2	Pearson Correlation	,547**	1	,286**	,290**	,351**	,706**
	Sig. (2-tailed)	,000		,007	,006	,001	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X2.3	Pearson Correlation	,274**	,286**	1	,463**	,410**	,678**
	Sig. (2-tailed)	,010	,007		,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X2.4	Pearson Correlation	,477**	,290**	,463**	1	,499**	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000		,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X2.5	Pearson Correlation	,456**	,351**	,410**	,499**	1	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000		,000
	N	88	88	88	88	88	88

HARGA	Pearson						
A	Correlation	,766**	,706**	,678**	,735**	,733**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	88	88	88	88	88	88

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	KEPUASA N KONSUM EN
Y1	Pearson	1	,494**	,281**	,380**	,492**	,732**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		,000	,008	,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
Y2	Pearson	,494**	1	,457**	,343**	,464**	,753**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
Y3	Pearson	,281**	,457**	1	,473**	,383**	,696**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,008	,000		,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
Y4	Pearson	,380**	,343**	,473**	1	,562**	,745**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
Y5	Pearson	,492**	,464**	,383**	,562**	1	,766**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	88	88	88	88	88	88
KEPUASAN KONSUMEN	Pearson	,732**	,753**	,696**	,745**	,766**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	88	88	88	88	88	88

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

LAMPIRAN 4 UJI RELIABILITAS

1. Kualitas Layanan (X_1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	88	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,695	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	18,39	2,631	,474	,637
X1.2	18,48	2,666	,374	,677
X1.3	18,48	2,367	,454	,646
X1.4	18,34	2,618	,585	,602
X1.5	18,41	2,543	,409	,664

2. Harga (X_2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	88	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	18,33	3,028	,599	,703
X2.2	18,41	3,118	,492	,744
X2.3	18,33	3,235	,463	,753
X2.4	18,32	3,277	,583	,713
X2.5	18,25	3,270	,578	,714

3. Kepuasan Konsumen (Y)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	88	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	88	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,787	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	18,40	2,771	,537	,759
Y2	18,44	2,778	,582	,742
Y3	18,40	3,001	,518	,762
Y4	18,43	2,800	,570	,746
Y5	18,33	2,982	,641	,730

LAMPIRAN 5 UJI ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,851	3,648		3,797	,000
	KUALITAS LAYANAN (X1)	,312	,112	,292	2,790	,006
	HARGA (X2)	,086	,099	,091	,868	,388

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN (Y)

LAMPIRAN 6 UJI HIPOTESIS**1. UJI T****Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,851	3,648		3,797	,000
	KUALITAS LAYANAN (X1)	,312	,112	,292	2,790	,006
	HARGA (X2)	,086	,099	,091	,868	,388

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN (Y)

2. UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32,037	2	16,018	4,029	,021 ^b
	Residual	337,963	85	3,976		
	Total	370,000	87			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN (Y)

b. Predictors: (Constant), HARGA (X2), KUALITAS LAYANAN (X1)

3. UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,294 ^a	,087	,065	1,99400

a. Predictors: (Constant), HARGA (X2), KUALITAS LAYANAN (X1)

BIODATA PENULIS

A. DATA PRIBADI

1. Nama Lengkap : Fitrianti
2. Tempat Tanggal Lahir : Palopo, 14 November 1997
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Benteng Raya
5. E-mail : fitriantihamzah61@gmail.com
6. Kontak Pribadi : +6289630904276

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN 17 BENTENG (2004-2011)
2. SMPN 03 PALOPO (2011-2014)
3. SMAN 03 PALOPO (2014-2017)
4. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALOPO (2017-2021)