

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN DI KECAMATAN MASAMBA KABUPATEN LUWU UTARA



Oleh:

Jazirah
201610035

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALOPO
2020**

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon diberi tanda ceklis (√) pada kolom jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I anggap paling sesuai. Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1s/d 5 yang makna:

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Kurang Setuju (KS)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi pekerjaan anda.
4. Setelah mengisi kuesioner, mohon diberikan kepada yang menyerahkan kuesioner.
5. Terima kasih atas partisipasi anda.

Bagian I: Identitas Responden

Nama Responden :

Usia :

16-22 Tahun 23-29 Tahun > 30 Tahun

Jenis Kelamin :

Laki-laki Perempuan

Pekerjaan :

Pelajar/Mahasiswa Guru/Dosen

Karyawan/PNS Lainnya

Penghasilan/Bulan

<Rp. 1.000.000

Rp. 1.000.000 – 1.900.000

Rp. 2.000.000 – 4.000.000

> Rp. 4.000.000

Bagian II: Indikator Variabel

I. Variabel Harga (X_1)

No.	Item Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Keterjangkauan Harga						
1.	Harga makananya terjangkau					
2.	Harga sesuai dengan daya beli konsumen					
Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk						
3.	Harga sesuai dengan kualitas rasa					
4.	Harga sesuai dengan kualitas porsinya					
Daya Saing Harga						
5.	Harga rumah makan ini lebih murah dibandingkan tempat lain					
Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Produk						
6.	Harga sesuai dengan cita rasa yang diberikan					

II. Variabel Pelayanan (X_2)

No.	Item Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kehandalan						
1.	Karyawan rumah makan ini memberikan pelayanan yang cepat dalam penyajian					
2.	Karyiawan segera melayani anda saat sedang berkunjung					
3.	Anda tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan					
4.	Kariyawan selalu ada ketika dibutuhkan					
Daya Tangkap						
5.	Cita rasa menu yang disajikan selalu sama setiap kali anda berkunjung					
6.	Kariyawan ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada pengunjung					

Jaminan					
7.	Ruangan yang menarik dan tempat yang bersih				

III. Variabel Kepuasan Konsumen (X_3)

No.	Item Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kesesuaian Harapan						
1.	Makanan yang disediakan sesuai dengan selera konsumen					
2.	Karyiawan memberikan pelayanan yang baik					
3.	Fasilitas penunjang seperti cuci tangan, wc dan musholah yang ada sesuai dengan yang diharapkan					
Minat Berkunjung Kembali						
4.	Berminat untuk berkunjung kembali karena makanan yang dihidangkan memuaskan					
5.	Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan					
6.	Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai					
7.	Merekomendasikan rumah makan ini kepada teman karena makanan yang dihidangkan sangat enak					
8.	Merekomendasikan rumah makan ini kepada teman karena pelayanan yang diberikan sangat baik					
9.	Merekomendasikan rumah makan ini kepada teman karena fasilitas yang disediakan memadai					

Lampiran 2: Dokumentasi







Lampiran 3: Tabulasi Hasil Kuesioner

TABULASI DATA

Variabel Harga (X1)						JUMLAH	Variabel Pelayanan (X2)							JUMLAH	Variabel Kepuasan Konsumen (Y)									JUMLAH
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	
4	4	4	4	3	4	23	3	3	3	3	3	2	3	20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	3	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	4	4	5	26	5	5	4	5	4	5	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	3	3	4	22	4	5	4	5	3	5	5	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	3	5	3	4	2	3	5	34
3	3	3	3	2	3	17	4	3	4	2	3	3	4	23	3	5	3	3	2	4	2	3	3	28
4	4	3	4	4	4	23	5	4	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	5	3	3	4	22	5	5	5	3	4	3	4	29	3	3	2	3	3	2	3	3	2	24
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	5	5	4	43
4	4	5	5	4	5	27	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	4	4	5	5	5	5	4	42
5	4	4	4	3	4	24	4	4	5	3	5	5	5	31	3	4	2	5	4	3	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	4	4	4	31	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
5	5	5	5	4	5	29	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	30	4	4	3	3	4	3	4	25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	5	5	3	5	27	3	5	5	4	5	3	3	28	5	4	3	5	3	3	5	3	3	34
5	5	5	5	4	4	28	5	4	5	5	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	3	4	26	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34

3	4	4	4	3	4	22	4	4	3	3	3	3	3	23	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32
4	4	4	4	3	4	23	3	3	3	3	5	4	5	26	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	4	3	4	4	22	2	4	2	4	4	3	4	23	4	4	3	4	3	2	4	4	4	32
4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	4	4	4	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	2	3	17	3	2	2	2	4	2	2	17	2	3	1	3	2	3	3	2	2	21
4	4	3	3	4	4	22	4	3	3	3	4	4	4	25	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32

Lampiran 4: Hasil Olah Data SPSS**Identitas Responden:****USIA**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
> 30	3	9.4	9.4	9.4
Valid 16-22	12	37.5	37.5	46.9
23-29	17	53.1	53.1	100.0
Total	32	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
L	17	53.1	53.1	53.1
Valid P	15	46.9	46.9	100.0
Total	32	100.0	100.0	

PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KARYAWAN	6	18.8	18.8	18.8
LAINNYA	16	50.0	50.0	68.8
Valid PELAJAR/MAHASISWA	9	28.1	28.1	96.9
PNS	1	3.1	3.1	100.0
Total	32	100.0	100.0	

PENGHASILAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 1 JUTA	1	3.1	3.1	3.1
< 1 JUTA	19	59.4	59.4	62.5
Valid > 4 JUTA	4	12.5	12.5	75.0
2 JUTA- 4 JUTA	8	25.0	25.0	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Lampiran 5: Hasil Uji Statistik

Output (Uji Validitas) Correlations Harga

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	JUMLAH_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.793**	.661**	.784**	.718**	.770**	.883**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X1.2	Pearson Correlation	.793**	1	.770**	.829**	.775**	.746**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X1.3	Pearson Correlation	.661**	.770**	1	.812**	.624**	.750**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X1.4	Pearson Correlation	.784**	.829**	.812**	1	.694**	.745**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X1.5	Pearson Correlation	.718**	.775**	.624**	.694**	1	.770**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X1.6	Pearson Correlation	.770**	.746**	.750**	.745**	.770**	1	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
JUMLAH_X1	Pearson Correlation	.883**	.917**	.863**	.911**	.868**	.895**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32

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

Output (Uji Validitas) Correlations Pelayanan

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	JUMLAH_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.634**	.737**	.596**	.315	.663**	.522**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.079	.000	.002	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X2.2	Pearson Correlation	.634**	1	.695**	.790**	.369*	.622**	.522**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.038	.000	.002	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X2.3	Pearson Correlation	.737**	.695**	1	.615**	.476**	.641**	.556**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.006	.000	.001	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X2.4	Pearson Correlation	.596**	.790**	.615**	1	.380*	.741**	.543**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.032	.000	.001	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X2.5	Pearson Correlation	.315	.369*	.476**	.380*	1	.538**	.556**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.079	.038	.006	.032		.001	.001	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X2.6	Pearson Correlation	.663**	.622**	.641**	.741**	.538**	1	.823**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001		.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X2.7	Pearson Correlation	.522**	.522**	.556**	.543**	.556**	.823**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.001	.001	.001	.000		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
JUMLAH_X2	Pearson Correlation	.798**	.829**	.842**	.841**	.624**	.895**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32

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

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

Y9	Pearson Correlation	.692**	.742**	.672**	.774**	.772**	.748**	.584**	.808**	1	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
JUMLAH_Y	Pearson Correlation	.882**	.801**	.840**	.818**	.917**	.825**	.812**	.930**	.879**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

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

Output Reliability Harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	6

Output Reliability Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	6

Output Realibility Kepuasan Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	7

Ouput Uji Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
	JUMLAH_X2, JUMLAH_X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: JUMLAH_Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.799 ^a	.639	.614	3.893

a. Predictors: (Constant), JUMLAH_X2, JUMLAH_X1

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	776.525	2	388.262	25.621	.000 ^b
Residual	439.475	29	15.154		
Total	1216.000	31			

a. Dependent Variable: JUMLAH_Y

^bredictors: (Constant), JUMLAH_X2, JUMLAH_X1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	4.651	4.531		1.027	.313
1	JUMLAH_X1	.105	.279	.066	.375	.710
	JUMLAH_X2	.954	.224	.747	4.269	.000

a. Dependent Variable: JUMLAH_Y





**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)**

Jalan Simpursiang Kantor Gabungan Dinas No.27 Telp/Fax 0473-21536 Kode Pos 92961 Masamba

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 15980/00730/SKP/DPMPSTSP/VII/2020

- Membaca : Permohonan Surat Keterangan Penelitian an. Jazirah beserta lampirannya.
Menimbang : Rekomendasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Luwu Utara Nomor 070/124/VII/Bakesbangpol/2020 Tanggal 02 Juli 2020
Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementrian Negara;
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
 4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
 6. Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan, Non Perizinan dan Penanaman Modal Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada :
- Nama : Jazirah
Nomor : 0
Telepon
Alamat : Dsn. Makowong, Desa Patila Kecamatan Tana Lili, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan
Sekolah / : Universitas Muhammadiyah Palopo
Instansi
Judul : Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan di Kecamatan Masamba Kab. Luwu
Penelitian Utara
Lokasi : Rumah Makan , Kelurahan Bone Kecamatan Masamba, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan
Penelitian

Dengan ketentuan sebagai berikut

1. Surat Keterangan Penelitian ini mulai berlaku pada tanggal 03 Juli s/d 30 September 2020.

2. Mematuhi semua peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.