

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth, Saudara/i Responden Di Tempat

Assalamualaikum. Wr.Wb.

Dengan ini kami mohon kesediaan saudara/i meluangkan waktu sejenak untuk dapat menyampaikan kuesioner yang berisi pertanyaan yang sekiranya akan saudara/i jawab. Jawaban dari kuesioner ini menjadi data yang akan kami gunakan untuk keperluan menyusun skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TELAGA FUTSAL DI YOGYAKARTA”**. Untuk itu jawaban saudara/i yang sebenarnya akan sangat membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, karena penelitian ini hanya untuk tujuan ilmiah, maka data yang saudara/i berikan akan sangat saya jaga kerahasiaanya. Hasil kuesioner ini semata-mata untuk menyusun skripsi dan tidak disajikan kepada pihak luar.

Akhirnya saya ucapkan terima kasih yang setulusnya atas kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Wassalamualaikum. Wr.Wb.

Hormat saya,
Halomoan Ade
Mahasiswa Manajemen, Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang cocok

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

Umur : < 30 tahun . 31-40 tahun

. 41-50 tahun .>51 tahun

Tingkat pendidikan :

< SLTA . SLTA

- Diploma Sarjana 1
 Sarjana 2/3
Pekerjaan: Pelajar/mahasiswa karyawan
 Pegawai negeri wiraswasta
 Dan lain-lain

Isilah dengan menggunakan tanda (X) pada jawaban yang dianggap paling cocok (satu jawaban saja) :

- Keterangan : STS (sangat tidak setuju)
TS (tidak setuju)
N (netral)
S (setuju)
SS (sangat setuju)

LAMPIRAN II
ITEM PERTANYAAN

Jawablah pertanyaan ini yang menyangkut PENGALAMAN anda setelah menggunakan atau memakai jasa layanan **TELAGA FUTSAL**. Pilih salah satu jawaban dengan member tanda silang (X) untuk sangat setuju (SS), netral (N), biasa-biasa (B), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS)

BUKTI LANGSUNG

NO.	ATRIBUT	STS	ST	N	S	SS
1	Telaga Futsal mempunyai ruang tunggu yang nyaman					
2	Telaga Futsal mempunyai lapangan sesuai standar lapangan futsal					
3	Telaga Futsal mempunyai kamar ganti yang bersih					

9	ketersediaan membantu konsumen					
10	pelayanan transaksi yang tidak berbelit-belit.					
11	Respon yang cepat dari karyawan					
12	Karyawan memberitahu konsumen kapan layanan yang akan dilakukan					
4	Telaga Futsal mempunyai fasilitas yang lengkap					

KEHANDALAN

5	Karyawan mempunyai kecepatan dalam pelayanan					
6	karyawan menangani masalah dengan segera.					
7	Karyawan selalu menepati janji					
8	Karyawan mempunyai catatan bebas dari kesalahan					

DAYA TANGGAP

13	karyawan yang professional dibidangnya					
14	konsumen merasakan aman dalam melakukan transaksi.					

15	Karyawan yang berperilaku menanamkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan					
16	Kemudahan dalam pembayaran					

EMPHATY

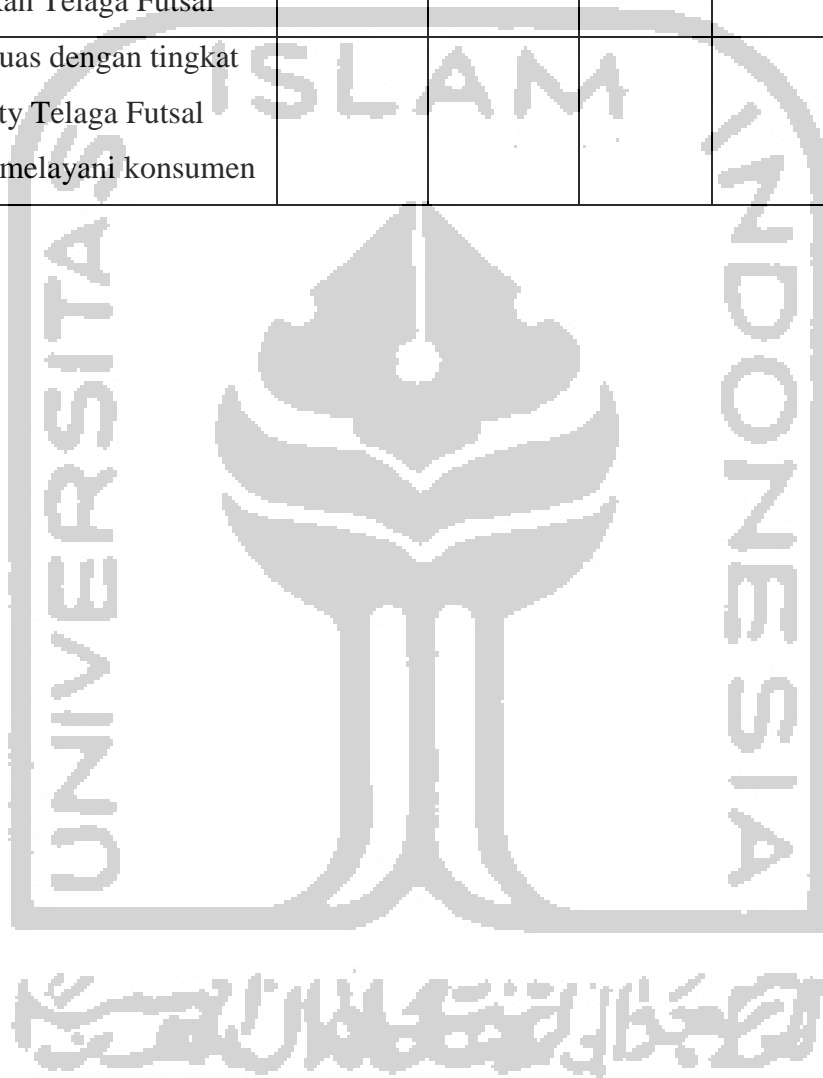
17	Karyawan memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen					
18	karyawan memberi perhatian khusus kepada konsumen.					
19	Karyawan mengutamakan kepentingan konsumen					
20	Karyawan yang ramah dan sopan					

Jawablah pertanyaan ini yang menyangkut **PENGALAMAN** anda setelah menggunakan atau memakai jasa layanan **TELAGA FUTSAL**. Pilih salah satu jawaban dengan member tanda silang (X) untuk sangat setuju (SS), netral (N), biasa-biasa (B), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS)

KEPUASAN KONSUMEN

21	Saya puas dengan fasilitas fisik yang menunjang pelayanan di Telaga Futsal					
22	Saya puas dengan kehandalan Telaga Futsal dalam melayani konsumen					

23	Saya puas dengan daya tanggap Telaga Futsal dalam melayani konsumen					
24	Saya puas dengan jaminan kualits pelayanan yang diberikan Telaga Futsal					
25	Saya puas dengan tingkat emphaty Telaga Futsal dalam melayani konsumen					



Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Tot
X1.1	Pearson Correlation	1	.428**	.394**	.377**	.702**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000

	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.428**	1	.757**	.463**	.844**
X1.2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.394**	.757**	1	.518**	.853**
X1.3	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.377**	.463**	.518**	1	.743**
X1.4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.702**	.844**	.853**	.743**	1
Tot	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	4

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Tot
X2.1	Pearson Correlation	1	.751**	.565**	.471**	.852**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.751**	1	.559**	.456**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.565**	.559**	1	.674**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.471**	.456**	.674**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Tot	Pearson Correlation	.852**	.847**	.848**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	4

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Tot
X3.1	Pearson Correlation	1	.592**	.648**	.545**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	.592**	1	.548**	.652**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	.648**	.548**	1	.561**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.4	Pearson Correlation	.545**	.652**	.561**	1	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Tot	Pearson Correlation	.844**	.824**	.848**	.812**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	4

Correlations

		Correlations				
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Tot
X4.1	Pearson Correlation	1	.483**	.568**	.362**	.765**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X4.2	Pearson Correlation	.483**	1	.625**	.486**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X4.3	Pearson Correlation	.568**	.625**	1	.473**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X4.4	Pearson Correlation	.362**	.486**	.473**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Tot	Pearson Correlation	.765**	.830**	.852**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	4

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Tot
X5.1	Pearson Correlation	1	.639**	.407**	.367**	.743**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X5.2	Pearson Correlation	.639**	1	.511**	.471**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X5.3	Pearson Correlation	.407**	.511**	1	.589**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X5.4	Pearson Correlation	.367**	.471**	.589**	1	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Tot	Pearson Correlation	.743**	.810**	.833**	.764**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	4

Correlations

		Correlations					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Tot
Y1.1	Pearson Correlation	1	.473**	.397**	.493**	.456**	.740**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y1.2	Pearson Correlation	.473**	1	.769**	.517**	.443**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y1.3	Pearson Correlation	.397**	.769**	1	.551**	.526**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y1.4	Pearson Correlation	.493**	.517**	.551**	1	.685**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y1.5	Pearson Correlation	.456**	.443**	.526**	.685**	1	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
Tot	Pearson Correlation	.740**	.782**	.796**	.831**	.797**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	5

Frequency Table

Gender

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	96	100.0	100.0	100.0

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <30 tahun	57	59.4	59.4	59.4
Valid 31 - 40 tahun	31	32.3	32.3	91.7
Valid 41 - 50 tahun	8	8.3	8.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < SLTA	12	12.5	12.5	12.5
Valid SLTA	27	28.1	28.1	40.6
Valid Diploma	10	10.4	10.4	51.0
Valid Sarjana (S1)	42	43.8	43.8	94.8
Valid Sarjana (S2/S3)	5	5.2	5.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/Mahasiswa	48	50.0	50.0	50.0
Valid Pegawai Negeri	11	11.5	11.5	61.5
Valid Karyawan	25	26.0	26.0	87.5
Valid Wiraswasta	12	12.5	12.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 ^a	.758	.744	.23451

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.471	5	3.094	56.263	.000 ^b
	Residual	4.949	90	.055		
	Total	20.420	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.225	.241		.933	.353			
	Tangible	.219	.042	.282	5.241	.000	.443	.484	.272
	Reliability	.113	.045	.164	2.475	.015	.622	.252	.128
	Responsiveness	.185	.048	.265	3.846	.000	.686	.376	.200
	Assurance	.236	.051	.316	4.592	.000	.681	.436	.238
	Empathy	.211	.059	.221	3.547	.001	.604	.350	.184

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen