

## LAMPIRAN

KUESIONER

KUESIONER

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PENJUALAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANT PERFORMANCE*  
*ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*  
PADA OUTLET PERUSAHAAN CV.MULTIGUNA

*Assalammu'allaikum. Wr. Wb*

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Pelanggan,

Di Outlet Penjualan Pakaian Cv.Multiguna.

Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan untuk menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir Program S1 Teknik Industri di Universitas Islam Indonesia, saya meminta bantuan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner berikut.

Informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini. Maka dari itu saya mohon bantuannya untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan selengkap-lengkapny.

Setiap jawaban yang anda berikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini.

Atas waktu dan kesediannya, saya ucapkan terima kasih.

*Wassalammu'allaikum. Wr. Wb*

Peneliti,

Fathan Mafazi Wildan Putra

Identitas Responden :

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. 17-25 tahun
  - b. 26-30 tahun
  - c. 31-36 tahun
  - d. > 30 tahun
3. Pekerjaan
  - a. Pelajar/Mahasiswa
  - b. PNS
  - c. Ibu rumah tangga
  - d. Wiraswasta
  - e. Pegawai Swasta
  - f. Lainnya, sebutkan .....
4. Kategori Konsumen
  - a. Baru
  - b. Pelanggan.

#### **A. Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) Dan Pengukuran Tingkat Kepuasan**

Berikut merupakan pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut menurut persepsi Anda sebagai konsumen/pelanggan Outlet Penjualan CV.Multiguna di Jl.Palagan Km.9 Kamdanan Sleman. Dimohon Anda memberi penilaian dengan tanda *checklist* (√) pada salah satu skala yang tersedia baik untuk skala kepentingan maupun skala kinerja untuk setiap pernyataan yang ada.

Keterangan Nilai Skala :

<b>Nilai/ Score</b>	<b>Skala Kepentingan</b>	<b>Skala Kepuasan</b>
1	Tidak Penting	Tidak Puas
2	Kurang Penting	Kurang Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

No	<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>	Skala Kepentingan					Skala Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Fasilitas tempat parkir yang memadai										
2.	Kondisi Outlet Penjualan bersih, nyaman, dan rapi.										
3.	Kerapian dan Kesopanan Penampilan Karyawan Penjualan Outlet Cv.Multiguna.										
4.	Label harga dan informasi pemesanan yang mudah dilihat dan dibaca.										
5.	Ruangan ganti baju yang nyaman, lampu penerangan bagus dan bersih.										
6.	Menyediakan tempat duduk yang nyaman.										
7.	Toilet yang bersih dan nyaman.										

No.	<i>Reliability (Kehandalan)</i>	Skala Kepentingan					Skala Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.	Proses pelayanan penjualan konsumen yang cepat dan mudah.										
9.	Kemudahan dalam memberikan informasi produk yang dijual.										
10.	Karyawan memberikan informasi tata cara memakai model hijab yang menarik.										
11.	Ketelitian Karyawan dalam melayani Pelanggan.										

No.	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	Skala Kepentingan					Skala Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12.	Karyawan memperlihatkan antusiasme dalam bekerja.										
13.	Kesigapan Karyawan dalam membantu Pelanggan/Konsumen.										



## OUTPUT SPSS

## Validitas Kepentingan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	107.3000	36.387	.828	.	.972
VAR00002	107.2714	36.896	.775	.	.972
VAR00003	107.3143	36.566	.756	.	.972
VAR00004	107.2857	36.120	.831	.	.972
VAR00005	107.2714	36.780	.804	.	.972
VAR00006	107.3143	36.422	.789	.	.972
VAR00007	107.3143	37.233	.547	.	.974
VAR00008	107.2286	37.222	.837	.	.972
VAR00009	107.3286	35.296	.856	.	.971
VAR00010	107.2714	36.954	.760	.	.972
VAR00011	107.2857	36.091	.837	.	.971
VAR00012	107.2571	36.976	.796	.	.972
VAR00013	107.2429	36.911	.866	.	.971
VAR00014	107.2286	37.744	.681	.	.973
VAR00015	107.2571	36.773	.851	.	.971
VAR00016	107.2571	36.658	.693	.	.973
VAR00017	107.2714	36.490	.878	.	.971
VAR00018	107.2429	37.056	.712	.	.973
VAR00019	107.2286	37.193	.717	.	.972
VAR00020	107.2286	37.570	.733	.	.972
VAR00021	107.2286	37.570	.733	.	.972
VAR00022	107.2286	37.570	.733	.	.972
VAR00023	107.2857	36.120	.930	.	.971

## Realibilitas Kepentingan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.973	.975	23

## Validitas Kepuasan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	94.6714	64.572	.525	.	.930
VAR00002	94.3571	64.175	.582	.	.929
VAR00003	94.3286	63.876	.587	.	.929
VAR00004	94.4143	64.014	.568	.	.930
VAR00005	94.4857	63.384	.590	.	.929
VAR00006	94.5143	63.761	.554	.	.930
VAR00007	94.9429	62.373	.633	.	.929
VAR00008	94.5000	61.819	.775	.	.926
VAR00009	94.6714	62.195	.651	.	.928
VAR00010	94.6429	61.247	.736	.	.927
VAR00011	94.7286	62.433	.633	.	.929
VAR00012	94.6286	64.382	.557	.	.930
VAR00013	94.7000	62.619	.622	.	.929
VAR00014	94.5143	63.732	.587	.	.929
VAR00015	94.3714	63.744	.637	.	.929
VAR00016	94.4143	63.000	.656	.	.928
VAR00017	94.4714	64.514	.514	.	.930
VAR00018	94.7143	64.497	.396	.	.933
VAR00019	94.7714	63.715	.523	.	.930
VAR00020	94.5143	64.022	.553	.	.930
VAR00021	94.5714	63.872	.559	.	.930
VAR00022	94.7143	62.816	.610	.	.929
VAR00023	94.8429	64.192	.555	.	.930

## Realibilitas Kepuasan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.932	.933	23







54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
66	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
67	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
70	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
Total	33 9	34 1	33 8	34 0	34 1	33 8	33 8	34 4	33 7	34 1	34 0	34 2	34 3	34 4	34 2	34 2	34 1	34 3	34 4	34 4	34 4	34 4	34 0

## Kepuasan

Responde n	Pertanyaan																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3
2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
6	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
9	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5
13	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4

15	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
17	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	
20	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	
21	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
22	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
23	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
24	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
25	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
28	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
30	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
32	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
33	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	

34	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
36	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
37	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
42	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
44	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
50	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
51	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
52	3	4	4	4	4	5	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3

53	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
54	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
55	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
60	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
61	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3
62	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4
63	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4
64	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
66	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
67	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
70	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
Total	29	31	31	31	30	30	27	30	29	29	29	29	29	30	31	31	30	29	28	30	30	29	28
	5	7	9	3	8	6	6	7	5	7	1	8	3	6	6	3	9	2	8	6	2	2	3

