

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN BERBASIS KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN *BARBERSHOP* URBAN CUT SEMARANG)

**Pelanggan / Responden yang terhormat,**

Berkenaan dengan penelitian mengenai **Membangun Loyalitas Pelanggan Berbasis Kepuasan Pelanggan (*Studi Kasus Pada Pelanggan Barbershop Urban Cut Semarang*)**. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut ini. Kerahasiaan identitas Bapak/Ibu dijamin dan hanya dipergunakan untuk kepentingan dan sumbangan pemikiran dalam penyusunan skripsi di Jurusan Manajemen Universitas Sultan Agung Semarang. Agar data dapat diolah lebih lanjut, maka saya mohon agar keseluruhan pertanyaan/pernyataan diisi dengan lengkap.

**Karakteristik Responden :**

1. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita \*)
2. Usia : .....
3. Pendidikan Terakhir : SD SMP SMU Diploma S1 S2 S3 \*)
4. Pekerjaan : .....
5. Pendapatan : .....

Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

(Dian Mutiara DPU)

N	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
O	<b>Loyalitas Pelanggan</b>					
1.	Saya mencoba menggunakan jasa Barbershop Urban Cut setiap saya membutuhkannya					
2.	Saya tetap memilih pelayanan di Barbershop Urban Cut meskipun terdapat jasa pangkas rambut lain					
3.	Saya percaya bahwa Barbershop Urban Cut adalah yang terbaik					

N	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
o	<b>Kepuasan Pelanggan</b>					
1.	Pelayanan yang diberikan oleh kapster sesuai dan melebihi apa yang saya harapkan					
2.	Saya berminat menggunakan kembali jasa Barbershop Urban Cut karena pelayanan yang diberikan oleh kapster memuaskan					
3.	Saya bersedia menyarankan teman atau saudara untuk menggunakan pelayanan yang ditawarkan karena manfaat dan nilai yang di dapat setelah menggunakan jasa Barbershop Urban Cut					

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
	<b>Customer Engagement</b>					
1.	Saya bersedia memberikan masukan guna membangun Barbershop Urban Cut					
2.	Saya bersedia berbagai pengalaman yang saya dapatkan di Barbershop Urban Cut dengan pelanggan lainnya					
3.	Saya bersedia merekomendasikan pelayanan Barbershop Urban Cut kepada teman dan kerabat					
4	Saya bersedia memberikan perhatian lebih pada perkembangan Barbershop Urban Cut					
5	Saya bersedia berkontribusi dalam pengembangan pelayanan Barbershop Urban Cut					

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
	<b>Harga</b>					
1.	Harga yang diberikan Barbershop Urban Cut cukup terjangkau					
2.	Harga yang diberikan Barbershop Urban Cut Sesuai dengan hasil potongan rambut					
3	Pemberian harga sesuai dengan manfaat yang diberikan oleh Barbershop Urban Cut					

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
	<b>Fasilitas</b>					
1.	Ruang tunggu dan fasilitas yang disediakan Barbershop Urban Cut bersih dan nyaman					
2.	Barbershop Urban Cut Semarang mempunyai tata ruang yang membuat pelanggan puas dengan suasana di Barbershop Urban Cut Semarang					
3	Barbershop Urban Cut Semarang mempunyai pencahayaan yang tepat yang membuat pelanggan puas dengan suasana di Barbershop Urban Cut Semarang					
4	Barbershop Urban Cut Semarang mempunyai pewarnaan ruangan yang membuat pelanggan puas dengan suasana di Barbershop Urban Cut Semarang					

## Lampiran 2. Hasil Olah Distribusi Frekuensi

### Frequencies

#### Statistics

		Attention	Enthusiasm	Interaction	Identification	Absortion
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.50	3.57	3.50	3.89	4.09

#### Statistics

		Pertimbangan	Perencanaan ruang	Tata cahaya	Warna
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.03	3.37	3.36	3.30

#### Statistics

		Keterjangkauan harga	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Kesesuaian harga dengan manfaat
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.63	4.59	3.84

#### Statistics

		Kualitas yang dirasakan	Nilai yang dirasakan	Harapan pelanggan
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		3.17	3.32	3.49

#### Statistics

		Repeat	Retention	Refferal
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.73	4.97	4.43

### Lampiran 3. Hasil Uji Reabilitas

#### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Attention	15.05	4.533	.943	.776
Enthusiasm	14.98	6.929	.510	.886
Interaction	15.05	4.533	.943	.776
Identification	14.66	6.045	.581	.873
Absortion	14.46	6.069	.569	.876

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertimbangan	10.03	1.646	.341	.677
Perencanaan ruang	9.69	1.327	.385	.667
Tata cahaya	9.70	.960	.782	.344
Warna	9.76	1.497	.380	.658

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.680	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keterjangkauan harga	8.43	.894	.680	.336
Kesesuaian harga dengan kualitas produk	8.47	1.423	.211	.882
Kesesuaian harga dengan manfaat	9.22	.739	.668	.319



## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.672	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas yang dirasakan	6.81	.620	.787	.216
Nilai yang dirasakan	6.66	.651	.431	.662
Harapan pelanggan	6.49	.798	.315	.788

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.638	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Repeat	9.40	.424	.694	.123
Retention	9.16	.984	.385	.723
Refferal	9.70	.394	.501	.532

## NPar Tests

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	.74355610	.55154067
Most Extreme Differences	Absolute	.086	.101
	Positive	.048	.101
	Negative	-.086	-.079
Test Statistic		.086	.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065 <sup>c</sup>	.200 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## Lampiran 4. Hasil Uji Regresi

### Regression

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.378	.823		2.889	.005		
	CE	-.077	.061	-.198	-1.260	.211	.393	2.543
	Harga	-.041	.051	-.128	-.802	.425	.383	2.613
	FASILITAS	.024	.049	.070	.486	.628	.463	2.160

a. Dependent Variable: abs1

### Regression

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.848	.527		3.503	.001		
	CE	-.034	.041	-.130	-.827	.411	.362	2.761
	Harga	-.060	.034	-.284	-1.769	.080	.349	2.868
	FASILITAS	.036	.033	.158	1.068	.288	.410	2.436
	kepuasan	-.028	.038	-.118	-.745	.458	.357	2.801

a. Dependent Variable: abs2

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	FASILITAS, CE, Harga <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: kepuasan

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802 <sup>a</sup>	.643	.632	.755

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, CE, Harga

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	98.575	3	32.858	57.631	.000 <sup>b</sup>
	Residual	54.735	96	.570		
	Total	153.310	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), FASILITAS, CE, Harga

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.129	1.420		-.091	.928		
	CE	.303	.105	.279	2.870	.005	.393	2.543
	Harga	.267	.087	.302	3.062	.003	.383	2.613
	FASILITAS	.296	.084	.314	3.505	.001	.463	2.160

a. Dependent Variable: kepuasan

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kepuasan, FASILITAS, CE, Harga <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 <sup>a</sup>	.713	.700	.563

a. Predictors: (Constant), kepuasan, FASILITAS, CE, Harga

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	74.644	4	18.661	58.867	.000 <sup>b</sup>
	Residual	30.116	95	.317		
	Total	104.760	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), kepuasan, FASILITAS, CE, Harga

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.557	1.059		2.416	.018		
	CE	.211	.082	.235	2.574	.012	.362	2.761
	Harga	.148	.068	.202	2.168	.033	.349	2.868
	FASILITAS	.256	.067	.329	3.837	.000	.410	2.436
	kepuasan	.154	.076	.187	2.027	.045	.357	2.801

a. Dependent Variable: Loyalitas



MEMBANGUN LOYALITAS  
PELANGGAN BERBASIS  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA  
PELANGGAN BARBERSHOP  
URBAN CUT SEMARANG)

*by* Dian Mutiara Dwi Prio Utomo

**Submission date:** 19-Mar-2020 10:27AM (UTC+0800)

**Submission ID:** 1277907769

**File name:** skripsi\_dian\_p\_final\_insyallah\_1\_-1.docx (888.46K)

**Word count:** 14405

**Character count:** 96725

---