

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini saya mengharapkan bantuan dari para Bapak/Ibu/Saudara/i untuk kesediaannya dapat mengisi kuesioner yang saya berikan ini. Adapun kuesioner ini merupakan survei tentang peningkatan bersaing dan kinerja pemasaran UKM di Kabupaten Demak yang akan digunakan sebagai bahan membuat skripsi.

Atas kerjasama dan perhatiannya saya mengucapkan terimakasih.

I. Identitas Responden

1. Pengisian Responden _____/____2019
2. Umur _____ tahun
3. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
4. Pendidikan Terakhir

<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> DIII
<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> Sarjana (S1)
<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> PascaSarjana (S2)
5. Jenis Usaha

<input type="checkbox"/> Dagang	<input type="checkbox"/> Lainnya
---------------------------------	--
6. Pengalaman Berusaha

<input type="checkbox"/> 1 – 3 Tahun	<input type="checkbox"/> 4 – 6 Tahun
<input type="checkbox"/> 5 – 9 Tahun	<input type="checkbox"/> Lainnya,.....
7. Tahun Berdiri : _____
8. Wilayah Penjualan

<input type="checkbox"/> Kecamatan	<input type="checkbox"/> Kabupaten
<input type="checkbox"/> Provinsi	<input type="checkbox"/> Nasional
<input type="checkbox"/> Internasional	

Isilah daftar pertanyaan dibawah ini sesuai dengan pengamatan keadaan yang sebenarnya.

Berikan tanda (X) pada kolom jawaban yang Anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
----	------------	-----	----	---	---	----

Orientasi Pelanggan					
1.	Saya selalu berusaha untuk memberikan kepuasan pada pelanggan melalui produk yang ditawarkan				
2.	Saya selalu berusaha mengumpulkan informasi mengenai selera dan kebutuhan pelanggan				
3.	Saya secara periodik mengkaji ulang dan mengevaluasi mengenai produk – produk yang saya tawarkan untuk menjamin bahwa produk telah sesuai dengan keinginan pelanggan				
4.	Saya selalu mendengarkan masukan dari pelanggan				
5.	Saya selalu berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan				
6.	Menurut Saudara, tindakan apa saja yang masih harus dilakukan untuk meningkatkan orientasi pelanggan ? Jawab :				
Inovasi Layanan					
1.	Saya selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan cara menampilkan produk dalam bentuk yang berbeda dengan pesaing				
2.	Saya terus mengembangkan metoda layanan untuk menjaga keunggulan produk dengan pesaing				
3.	Saya selalu berinteraksi dengan para pelanggan dengan cara berbeda – beda antara pelanggan kita dengan yang lain.				
4.	Saya terus mengembangkan layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi				
5.	Menurut Saudara, apa saja yang dapat mempengaruhi inovasi layanan ? Jawab :				
Keunggulan Bersaing					
1.	Produk saya memiliki kualitas yang baik				
2.	Produk saya memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan produk lainnya				
3.	Produk saya tidak mudah digantikan dengan produk yang serupa lainnya				
4.	Menurut Saudara, apakah keunggulan produk dapat bersaing di pasaran ? jika belum, mengapa ? Jawab :				

Kinerja Pemasaran		STS	TS	N	S	SS
1.	Penjualan saya terus meningkat dalam periode 3 tahun terakhir ini					
2.	Pertumbuhan pelanggan selalu mengalami peningkatan sesuai dengan yang diharapkan					
3.	Saya senantiasa melakukan perluasan daerah pemasaran untuk produk yang saya hasilkan					
4.	Menurut Saudara, bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pemasaran ? Jawab :					

ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL

Orientasi Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q1	100	3	5	4.40	.651
Q2	100	2	5	4.45	.626
Q3	100	3	5	4.58	.622
Q4	100	2	5	4.65	.592
Q5	100	2	5	4.56	.656
Valid N (listwise)	100				

Inovasi Layanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q1	100	2	5	4.32	.790
Q2	100	2	5	4.48	.627
Q3	100	3	5	4.36	.523
Q4	100	3	5	4.57	.555
Valid N (listwise)	100				

Keunggulan Bersaing

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q1	100	3	5	4.23	.664
Q2	100	3	5	4.56	.556
Q3	100	3	5	4.69	.486
Valid N (listwise)	100				

Kinerja Pemasaran

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q1	100	3	5	4.20	.586
Q2	100	4	5	4.60	.492
Q3	100	3	5	4.73	.468
Valid N (listwise)	100				

UJI VALIDITAS

Orientasi Pelanggan

		Correlations					
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Orientasi Pelanggan
Q1	Pearson Correlation	1	.620**	.344**	.419**	.085	.720**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.400	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Q2	Pearson Correlation	.620**	1	.412**	.429**	.192	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.056	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Q3	Pearson Correlation	.344**	.412**	1	.501**	.260**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Q4	Pearson Correlation	.419**	.429**	.501**	1	.171	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.088	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Q5	Pearson Correlation	.085	.192	.260**	.171	1	.506**
	Sig. (2-tailed)	.400	.056	.009	.088		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Orientasi Pelanggan	Pearson Correlation	.720**	.770**	.727**	.721**	.506**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Inovasi Layanan

		Correlations				
		Q1	Q2	Q3	Q4	Inovasi Layanan
Q1	Pearson Correlation	1	.360**	.428**	.156	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.122	.000
	N	100	100	100	100	100
Q2	Pearson Correlation	.360**	1	.207*	.338**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000		.039	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
Q3	Pearson Correlation	.428**	.207*	1	.226*	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.039		.024	.000
	N	100	100	100	100	100
Q4	Pearson Correlation	.156	.338**	.226*	1	.587**
	Sig. (2-tailed)	.122	.001	.024		.000
	N	100	100	100	100	100

Inovasi Layanan	Pearson Correlation	.772**	.703**	.650**	.587**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

Keunggulan Bersaing

		Correlations			
		Q1	Q2	Q3	Keunggulan Bersaing
Q1	Pearson Correlation	1	.440**	.223*	.775**
	Sig. (2-tailed)		.000	.026	.000
	N	100	100	100	100
Q2	Pearson Correlation	.440**	1	.499**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Q3	Pearson Correlation	.223*	.499**	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000		.000
	N	100	100	100	100
Keunggulan Bersaing	Pearson Correlation	.775**	.831**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

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

Kinerja Pemasaran

Correlations

		Q1	Q2	Q3	Kinerja Pemasaran
Q1	Pearson Correlation	1	.455**	.272**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.000
	N	100	100	100	100
Q2	Pearson Correlation	.455**	1	.359**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Q3	Pearson Correlation	.272**	.359**	1	.684**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.000
	N	100	100	100	100
Kinerja Pemasaran	Pearson Correlation	.797**	.789**	.684**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

UJI RELIABILITAS

Orientasi Pelanggan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	5

Inovasi Layanan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	4

Keunggulan Bersaing**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.642	3

Kinerja Pemasaran**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.627	3

UJI NORMALITAS

Uji Normalitas Model 1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.14704707
	Absolute	.097
Most Extreme Differences	Positive	.097
	Negative	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.974
Asymp. Sig. (2-tailed)		.299

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Normalitas Model 2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98400735
	Absolute	.065
Most Extreme Differences	Positive	.065
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.651
Asymp. Sig. (2-tailed)		.791

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI MULTIKOLINEARITAS

Uji Multikolinearitas Model 1

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.559	1.448		3.840	.000		
1 Orientasi Pelanggan	.200	.059	.329	3.384	.001	.833	1.201
Inovasi Layanan	.192	.074	.251	2.580	.011	.833	1.201

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

Uji Multikolinearitas Model 2

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.977	1.340		3.714	.000		
1 Orientasi Pelanggan	.145	.054	.266	2.689	.008	.745	1.342
Inovasi Layanan	.151	.066	.220	2.273	.025	.779	1.283
Keunggulan Bersaing	.193	.088	.216	2.209	.030	.762	1.312

a. Dependent Variable: Kinerja Pemasaran

UJI HETEROKEDASTISITAS

Uji Heterokedastisitas Model 1

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.257	.777		4.193	.000
	Orientasi Pelanggan	-.046	.032	-.155	-1.458	.148
	Inovasi Layanan	-.071	.040	-.191	-1.791	.076

a. Dependent Variable: Abs_RES

Uji Heterokedastisitas Model 2

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.332	.810		1.644	.103
	Orientasi Pelanggan	.017	.033	.060	.510	.611
	Inovasi Layanan	-.017	.040	-.049	-.426	.671
	Keunggulan Bersaing	-.047	.053	-.102	-.879	.382

a. Dependent Variable: Abs_RES

UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Uji Regresi Linear Berganda Model 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.559	1.448		3.840	.000
Orientasi Pelanggan	.200	.059	.329	3.384	.001
Inovasi Layanan	.192	.074	.251	2.580	.011

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

Uji Regresi Linear Berganda Model 2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.977	1.340		3.714	.000
Orientasi Pelanggan	.145	.054	.266	2.689	.008
Inovasi Layanan	.151	.066	.220	2.273	.025
Keunggulan Bersaing	.193	.088	.216	2.209	.030

a. Dependent Variable: Kinerja Pemasaran

UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) Model 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.488 ^a	.238	.222	1.159

a. Predictors: (Constant), Inovasi Layanan, Orientasi Pelanggan

Uji Koefisien Determinasi (R^2) Model 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.548 ^a	.300	.278	.999

a. Predictors: (Constant), Keunggulan Bersaing, Inovasi Layanan, Orientasi Pelanggan

Uji T Model 1

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.559	1.448		3.840	.000
	Orientasi Pelanggan	.200	.059	.329	3.384	.001
	Inovasi Layanan	.192	.074	.251	2.580	.011

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

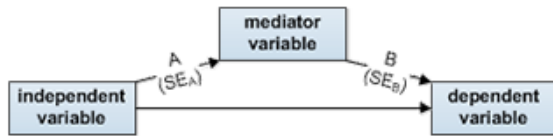
Uji T Model 2

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.977	1.340		3.714	.000
	Orientasi Pelanggan	.145	.054	.266	2.689	.008
	Inovasi Layanan	.151	.066	.220	2.273	.025
	Keunggulan Bersaing	.193	.088	.216	2.209	.030

a. Dependent Variable: Kinerja Pemasaran

UJI SOBEL

Uji Sobel Model 1



A: ?

B: ?

SE_A: ?

SE_B: ?

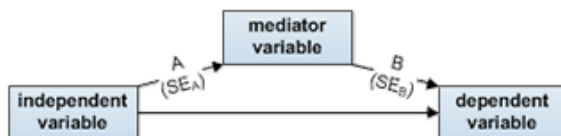
Calculate!

Sobel test statistic: 1.84138895

One-tailed probability: 0.03278229

Two-tailed probability: 0.06556458

Uji Sobel Model 2



A: ?

B: ?

SE_A: ?

SE_B: ?

Calculate!

Sobel test statistic: 1.67495915

One-tailed probability: 0.04697112

Two-tailed probability: 0.09394225