

LAMPIRAN

Lampiran 2: Jumlah Karyawan Waroeng SS Area Yogyakarta

NO	CABANG	PIMPINAN & PELAYANAN				BAG. PRODUKSI					BAG. KEUANGAN				PENGADAAN & GUDANG			Lain2	Sub-Total
		KC	Wa. KC	Staf Ply.	Sub-Jum	Ka. Bag	W.Ka.Ba g	Staf .M	Staf.NM.	Sub-Jum	Ka. Bag	Koor. Kasir	Kasir	Sub-Jum	Ka.Bag	W.Ka.Ba g	Sub-Jum	OB	
1	WSSA Perjuangan	1	1	3	5	1	0	3	7	11	0	0	2	2	0	0	0	0	18
2	WSSA Concat Barat	1	1	8	10	1	1	8	8	18	0	0	2	2	0	0	0	0	30
3	WSSA Babarsari Barat	1	0	8	9	1	1	9	11	22	0	0	2	2	0	0	0	0	33
4	WSSA Pandega	1	1	8	10	1	1	9	9	20	0	0	3	3	0	0	0	0	33
5	WSSA Besi	1	1	8	10	1	1	9	9	20	0	0	2	2	0	0	0	0	32
6	WSSA Kusumanegara	1	1	7	9	1	1	8	8	18	0	0	3	3	0	0	0	0	30
7	WSSA Monjali	1	1	11	13	1	1	9	8	19	0	0	2	2	0	0	0	0	34
8	WSSA Godean	1	1	8	10	1	1	9	9	20	0	0	2	2	0	0	0	0	32
9	WSSA Concat Timur	1	1	8	10	1	1	9	9	20	0	0	2	2	0	0	0	0	32
10	WSSM Bantul	1	1	9	11	1	1	10	11	23	1	0	3	4	1	1	2	0	40
11	WSSA Plengkung	1	1	10	12	1	1	10	10	22	0	0	3	3	0	0	0	0	37
12	WSSA Samirono	1	1	18	20	1	1	13	13	28	0	0	4	4	0	0	0	0	52
13	WSSA Babarsari Timur	1	1	7	9	1	1	8	8	18	0	0	2	2	0	0	0	0	29
14	WSSA Veteran	1	1	9	11	1	1	9	10	21	0	0	3	3	0	0	0	0	35
15	WSSM Wonosari	1	1	5	7	1	1	7	7	16	1	0	2	3	1	1	2	0	28
16	WSSA Kyai Mojo	1	1	8	10	1	1	9	10	21	0	0	2	2	0	0	0	0	33
17	WSSM Palagan	1	1	12	14	0	1	11	10	22	1	0	3	4	1	2	0	1	41
18	CSAS	1	1	5	7	1	1	4	5	11	0	0	2	2	0	0	0	0	20
	Jumlah	18	17	152	187	17	17	154	162	350	3	0	44	47	3	4	4	1	589
	TOTAL	18	169			34	316	3	44		7								

Lampiran 3: Data Penjualan Waroeng SS Seluruh Cabang Yogyakarta Bulan September 2016-Januari 2017

No	Nama Waroeng	September	Oktober	November	Desember	Januari	Total
		Jumlah Pengunjung	Jumlah Pengunjung	Jumlah Pengunjung	Jumlah Pengunjung	Jumlah Pengunjung	Jumlah Pengunjung
1	SS Perjuangan	4.730	5.019	4.263	4.610	3.931	22.553
2	SS Condong Catur Barat	13.815	14.798	12.980	14.597	13.539	69.729
3	SS Babarsari Barat	15.884	16.737	15.540	15.540	15.561	79.262
4	SS Pandega Martha	16.238	16.825	15.790	16.639	15.274	80.766
5	SS Besi	14.142	14.733	13.046	15.572	14.125	71.618
6	SS Kusumanegara	13.123	13.542	12.298	14.022	12.950	65.935
7	SS Monjali	16.316	16.903	16.158	17.767	16.012	83.156
8	SS Godean Barat	14.816	15.519	14.214	16.417	15.853	76.819
9	SS Condong Catur Timur	14.897	16.049	14.553	16.133	14.601	76.233
10	SS Plengkung Gading	17.457	18.775	17.488	20.732	19.392	93.844
11	SS Samirono	26.021	26.950	25.071	27.143	25.562	130.747
12	SS Babarsari Timur	13.589	14.225	12.932	14.604	14.405	69.755
13	SS Veteran	16.880	17.662	16.917	19.698	18.493	89.650
14	SS Kyai Mojo	13.623	15.042	13.356	15.737	14.843	72.601
15	SS Wonosari	15.496	8.526	7.712	10.252	9.482	51.468
16	SS Bantul	15.496	16.020	14.498	18.504	17.581	82.099
17	CSAS	4.066	4.836	4.162	6.031	5.114	24.209
18	WSSM Palagan	14.559	16.285	6.152	18.587	16.611	72.194
Total		261.148	268.446	237.130	282.585	263.329	1.312.638

Lampiran 4: Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kualitas Produk (PKP)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.621	6

Lampiran 4: Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kualitas Layanan (PKL)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	14

Lampiran 4: Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga (PH)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	8

Lampiran 4: Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (KP)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	5

Lampiran 5: Uji Validitas Variabel Persepsi Kualitas Produk (PKP)

Correlations

		PKP1	PKP2	PKP3	PKP4	PKP5	PKP6	TOTALPKP
PKP1	Pearson Correlation	1	.263**	.266**	.256**	.192	.191	.552**
	Sig. (2-tailed)		.007	.007	.009	.052	.053	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103
PKP2	Pearson Correlation	.263**	1	.162	.247*	.040	.102	.534**
	Sig. (2-tailed)	.007		.102	.012	.690	.305	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103
PKP3	Pearson Correlation	.266**	.162	1	.083	.330**	.438**	.599**
	Sig. (2-tailed)	.007	.102		.407	.001	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103
PKP4	Pearson Correlation	.256**	.247*	.083	1	.224*	.320**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.009	.012	.407		.023	.001	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103
PKP5	Pearson Correlation	.192	.040	.330**	.224*	1	.253**	.545**
	Sig. (2-tailed)	.052	.690	.001	.023		.010	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103
PKP6	Pearson Correlation	.191	.102	.438**	.320**	.253**	1	.673**
	Sig. (2-tailed)	.053	.305	.000	.001	.010		.000
	N	103	103	103	103	103	103	103
TOTAL PKP	Pearson Correlation	.552**	.534**	.599**	.646**	.545**	.673**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	103	103	103	103	103	103	103

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

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

		PKL1	PKL2	PKL3	PKL4	PKL5	PKL6	PKL7	PKL8	PKL9	PKL10	PKL11	PKL12	PKL13	PKL14	TOTALPKL
PKL12	Pearson Correlation	.175	.144	.271**	.366**	.145	.153	.335**	.324**	.279**	.185	.414**	1	.302**	.249*	.549**
	Sig. (2-tailed)	.077	.148	.006	.000	.145	.122	.001	.001	.004	.062	.000		.002	.011	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
PKL13	Pearson Correlation	.104	.285**	.234*	.330**	.103	.096	.370**	.165	.130	.211*	.318**	.302**	1	.541**	.538**
	Sig. (2-tailed)	.295	.003	.017	.001	.299	.337	.000	.095	.190	.032	.001	.002		.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
PKL14	Pearson Correlation	.285**	.211*	.244*	.278**	.289**	.309**	.273**	.221*	.193	.130	.182	.249*	.541**	1	.565**
	Sig. (2-tailed)	.003	.032	.013	.004	.003	.002	.005	.025	.051	.190	.066	.011	.000		.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
TOTAL PKL	Pearson Correlation	.571**	.499**	.520**	.619**	.494**	.580**	.540**	.625**	.449**	.510**	.574**	.549**	.538**	.565**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103

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

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

		PH1	PH2	PH3	PH4	PH5	PH6	PH7	PH8	TOTALPH
PH6	Pearson Correlation	.366**	.289**	.427**	.420**	.159	1	.352**	.194*	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.109		.000	.050	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103
PH7	Pearson Correlation	.349**	.200*	.446**	.400**	.070	.352**	1	.186	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000	.042	.000	.000	.483	.000		.059	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103
PH8	Pearson Correlation	.185	.538**	.242*	.303**	.288**	.194*	.186	1	.618**
	Sig. (2-tailed)	.062	.000	.014	.002	.003	.050	.059		.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103
TOTALPH	Pearson Correlation	.635**	.685**	.645**	.667**	.490**	.604**	.551**	.618**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103

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

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

Lampiran 5: Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (KP)

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	TOTALKP
KP1	Pearson Correlation	1	.689**	.390**	.553**	.452**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103
KP2	Pearson Correlation	.689**	1	.465**	.635**	.515**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103
KP3	Pearson Correlation	.390**	.465**	1	.519**	.381**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103
KP4	Pearson Correlation	.553**	.635**	.519**	1	.480**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103
KP5	Pearson Correlation	.452**	.515**	.381**	.480**	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	103	103	103	103	103	103
TOTALKP	Pearson Correlation	.811**	.845**	.704**	.801**	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	103	103	103	103	103	103

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

Lampiran 6: Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok Usia	Jumlah	Prosentase
17-25	88	85,44%
26-35	13	12,62%
36-45	1	0,97%
46-55	1	0,97%
Total	103	100,00%

Lampiran 7: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	37	35,92%
Perempuan	66	64,08%
Total	103	100,00%

Lampiran 8: Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pelajar/Mahasiswa	73	70,87%
Karyawan,Wiraswasta	22	21,36%
PNS	3	2,91%
Tenaga Medis	3	2,91%
Tidak Mencantumkan Pekerjaan	2	1,94%
Total	103	100,00%

Lampiran 9: Statistik Deskriptif Seluruh Data

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PKP1	103	3	5	4.05	.531
PKP2	103	1	5	3.92	.801
PKP3	103	3	5	4.25	.606
PKP4	103	2	5	3.64	.850
PKP5	103	2	5	3.64	.655
PKP6	103	2	5	3.49	.827
TOTALPKP	103	17	29	22.99	2.546
PKL1	103	2	5	3.74	.754
PKL2	103	1	5	3.29	.986
PKL3	103	2	5	4.04	.609
PKL4	103	1	5	2.80	1.013
PKL5	103	3	5	4.13	.537
PKL6	103	1	5	3.63	.840
PKL7	103	3	5	3.99	.664
PKL8	103	1	5	3.43	.892
PKL9	103	2	5	3.61	.717
PKL10	103	2	5	4.04	.541
PKL11	103	3	5	4.06	.539
PKL12	103	2	5	3.71	.604
PKL13	103	2	5	3.47	.698
PKL14	103	2	5	3.62	.628
TOTALPKL	103	39	66	51.54	5.505
PH1	103	1	5	3.92	.750
PH2	103	1	5	2.48	.895
PH3	103	2	5	3.77	.564
PH4	103	3	5	3.78	.541
PH5	103	1	5	3.17	.961
PH6	103	2	5	3.70	.521
PH7	103	3	5	3.90	.533
PH8	103	2	5	3.24	.633

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTALPH	103	19	35	27.95	3.285
KP1	103	2	5	3.73	.703
PK2	103	3	5	3.97	.551
KP3	103	3	5	3.88	.599
KP4	103	3	5	4.00	.505
KP5	103	3	5	3.84	.606
TOTALKP	103	14	25	19.43	2.303
Valid N (listwise)	103				

Lampiran 10: Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.631 ^a	.398	.380	1.814

a. Predictors: (Constant), TOTALPH, TOTALPKP, TOTALPKL

Lampiran 11: Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	215.390	3	71.797	21.816	.000 ^a
	Residual	325.814	99	3.291		
	Total	541.204	102			

a. Predictors: (Constant), TOTALPH, TOTALPKP, TOTALPKL

b. Dependent Variable: TOTALKP

Lampiran 12: Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.101	2.028		1.529	.129
	TOTALPKP	.266	.082	.294	3.242	.002
	TOTALPKL	.105	.040	.252	2.639	.010
	TOTALPH	.171	.065	.244	2.644	.010

a. Dependent Variable: TOTALKP

Lampiran 1: Kuesioner

KUISIONER

Assalamu'alakum wr. wb,

Saudara/saudari yang saya hormati,

Saya mengucapkan terima kasih sebelumnya atas kesediaan anda untuk berpartisipasi dalam penelitian saya yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Spesial Sambal Di Yogyakarta”**. Penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan pada Prodi Manajemen UMY. Saya menjamin kerahasiaan data anda sebagai kode etik penelitian.

Peneliti,

Danang Prayudi

Identitas Responden

- Nama :
- Usia :
- Jenis Kelamin : (L/P)
- Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian

Berikan tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pilihan anda. Adapun keterangan dari kode jawaban yang tertera di pertanyaan adalah:

- a. **SS** : **Sangat Setuju**
- b. **S** : **Setuju**
- c. **N** : **Netral**
- d. **TS** : **Tidak Setuju**
- e. **STS** : **Sangat Tidak Setuju**

1. Persepsi Kualitas Produk

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Kualitas rasa makanan warung SS dijaga dengan baik dan sesuai dengan keinginan saya.					
2	Porsi makanan di SS sesuai dengan keinginan saya.					
3	Variasi menu makanan yang disediakan di warung SS beraneka ragam.					
4	Makanan yang disediakan di warung SS memiliki citarasa yang khas dan hanya ada di warung SS.					
5	Higienitas masakan di warung SS selalu dijaga.					
6	Warung SS menawarkan inovasi menu masakan baru sehingga anda mempunyai banyak pilihan menu.					

2. Persepsi Kualitas Layanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Perlengkapan restoran seperti meja, kursi, peralatan makan dan minum di Warung SS bersih.					
2	Warung SS memiliki tempat parkir yang mudah.					
3	Menu makanan yang disajikan warung SS sesuai dengan pesanan saya.					
4	Pembuatan pesanan di warung SS dilakukan dengan cepat.					
5	Nilai struk pembayaran di warung SS sesuai dngan produk yang dipesan.					
6	Karyawan warung SS cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.					
7	Karyawan warung SS bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam pemilihan menu makanan.					
8	Karayanan warung SS membantu anda saat anda ragu dalam melakukan pemesanan menu.					
9	Karyawan warung SS menguasai segala sesuatu tentang produk yang dijual.					
10	Karyawan warung SS selalu berbicara sopan dengan anda.					

11	Anda merasa aman saat melakukan transaksi pembayaran dengan karyawan warung SS					
12	Karyawan warung SS mampu memahami keinginan anda dengan baik.					
13	Karyawan warung SS bersedia mendengar keluhan anda.					
14	Karyawan warung SS menanggapi keluhan anda dengan baik.					

3. Persepsi Harga

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Harga yang ditawarkan warung SS terjangkau.					
2	Warung SS memberikan diskon pada setiap pembelian.					
3	Harga yang diberlakukan di warung SS sesuai dengan porsi dan citarasa makanan.					
4	Harga yang diberlakukan di warung SS sesuai dengan pelayanan yang diberikan.					
5	Saya bersedia membayar lebih jika ada tambahan manfaat/nilai pada menu yang saya pilih.					
6	Manfaat/nilai pada layanan yang diberikan, sesuai dengan harga yang diberlakukan.					
7	Apa yang saya dapatkan di warung SS sesuai dengan apa yang saya berikan/bayarkan.					
8	Manfaat yang saya dapatkan di warungt SS melebihi dari apa yang saya berikan/bayarkan.					

4. Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dan bersedia untuk terus datang di warung SS					
2	Saya berniat untuk datang dan membeli lagi di warung SS					
3	Saya berminat untuk merekomendasikan warung SS kepada rekan/orang lain					
4	Saya berminat untuk datang kembali di warung SS dengan membawa teman saya.					
5	Kualitas layanan, kualitas produk, dan harga di warung SS sesuai dengan harapan saya.					