



Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat, kepada responden yang terhormat untuk memenuhi sebagian persyaratan menyelesaikan pendidikan pada program Studi Marketing Management, Kwik Kian Gie School of Business. Saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir saya dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DARI PRODUK BRAND THANKSINSOMNIA

Oleh karena itu kepada responden yang terhormat, saya mohon kesediaan anda, untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik. Sebelumnya saya ucapkan terima kasih atas kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini.

Petunjuk Pengisian:

1. Mohon angket diisi oleh saudara/saudari untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan.
2. Berilah tanda centang (X) pada jawaban yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.
3. Harap menjawab seluruh pernyataan yang disediakan dan jangan dikosongkan.
4. Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan waktu anda guna menyelesaikan penelitian ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



A. Screening Question

1. Apakah anda pernah membeli Produk Fashion dari brand Thanks Insomnia

- a. Ya (jika ya maka lanjut ke pertanyaan berikutnya)
- b. Tidak (jika tidak maka pertanyaan berhenti sampai disini)

(Note: jawaban dari pertanyaan A adalah syarat untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya buat.)

B. Profil Responden

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Jenis Kelamin

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia Bapak/Ibu/Saudara/i sekitar

- a. ≤ 18 tahun
- b. 19-29 tahun
- c. 30-39 tahun
- d. 40-49 tahun
- e. ≥ 50 tahun

3. Pekerjaan Bapak/Ibu/Saudara/i saat ini adalah

- a. Pelajar/Mahasiswa
- b. Karyawan
- c. Wiraswasta
- d. Ibu Rumah Tangga
- e. Lainnya, (sebutkan) _____

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Berilah tanda checklist (X) pada jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i untuk pernyataan pada tabel dibawah ini.

- 1: Sangat Tidak Setuju 3: Netral 5: Sangat Setuju
 2: Tidak Setuju 4: Setuju

KUESIONER

I. KUALITAS PRODUK

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Model baju dari produk brand thanksinsomnia menarik					
2	Ukuran/size dari brand Thanksinsomnia sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
3	Konsep design spesifik dan digemari pelanggan terkini					
4	Produk Thanksinsomnia memiliki bahan yang lebih bagus dari brand lain					
5	Produk Thanksinsomnia tidak luntur pada saat dicuci					
6	Saya merasa nyaman ketika saya memakai produk Thanksinsomnia					
7	Produk Thanksinsomnia mempunyai konsistensi kualitas dari waktu ke waktu					
8	Produk Thanksinsomnia kuat sehingga tidak mudah robek					
9	Saya bangga ketika memakai produk dari brand Thanksinsomnia					
10	Saya merasa modis ketika saya memakai produk dari brand Thanksinsomnia					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Ditaring menutupip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



2. KUALITAS PELAYANAN

NO.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Penampilan karyawan yang modis					
2	Distro brand Thanksinsomnia memiliki tempat yang nyaman dan bersih					
3	Karyawan ramah dalam melayani pelanggan					
4	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan					
5	Karyawan memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
6	Karyawan menyediakan layanannya sesuai waktu yang di janjikan					
7	Karyawan cepat dalam menangani keluhan saya					
8	Karyawan cepat dalam menanggapi pelanggannya					
9	Karyawan memiliki kesungguhan dalam menyelesaikan masalah saya					
10	Mempunyai tempat parkir yang aman					
11	Karyawan sopan dalam menanggapi pelanggan					

3. KEPUASAN PELANGGAN

NO.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya akan melakukan pembelian ulang produk merek tersebut					
2	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain					
3	Saya akan membeli produk produk lainnya dari brand tersebut					
4	Saya akan menggunakan produk Thanksinsomnia di waktu yang akan datang					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran II

Data Kuestioner Variabel Kualitas Produk, Kualitas layanan, dan Kepuasan

Pelanggan

	K P 4	K P 5	K P 6	K P 7	K P 8	K P 9	K L 1	K L 2	K L 3	K L 4	K L 5	K L 6	K L 7	K L 8	K L 9	KL 10	KL 11	K E P 1	K E P 2	K E P 3	K E P 4
1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	4	4	5	1	5	5	3	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	2
6	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	5	3	4	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
10	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5
11	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
13	4	4	3	4	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	4	2	2	2	4
14	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2
15	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
16	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
17	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4	3
18	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3
19	3	3	3	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3
20	5	3	3	3	5	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
21	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3
22	4	4	2	2	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
23	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
24	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
25	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3
26	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	1	3	2	3	4	3	4	4	2
27	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
28	3	1	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2
29	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3
30	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	5	3	3	2	3	3
31	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1
32	2	2	1	3	2	3	4	5	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4



4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
3	3	3	3	2	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	
4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	5	3	
4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	
4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	
5	5	5	3	2	4	1	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	
4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	
3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	5	3	5	4	3	
4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	1	3	3	2	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	
4	4	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	4	
4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	2	2	3	1	4	3	2	3	3	3	
4	3	3	4	3	1	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	
3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	
3	2	2	2	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	
2	3	2	2	4	2	4	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	
3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	
3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	2	4	4
3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4
4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4
3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	4
4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4
3	3	4	2	4	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	4
4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4
4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4
4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3
4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4
3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	2	3	4	4	3	3	5
3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5
3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3
5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
2	2	2	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4
4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	4	3
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4
5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4
4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran III

Uji Validitas dan Reliabilitas

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Kualitas Produk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.795	10

2. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.749	4

3. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.749	4

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran IV



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.41652774
	Absolute	.049
Most Extreme Differences	Positive	.047
	Negative	-.049
Kolmogorov-Smirnov Z		.492
Asymp. Sig. (2-tailed)		.969

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)		5.336	1.189		4.488	.000	
JUMLAHKUALIPRODUK		.134	.046	.336	2.889	.005	.495
JUMLAHKUALILAYANAN		.111	.043	.304	2.617	.010	.495

a. Dependent Variable: KEPUASANPELANGGAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.592 ^a	.351	.337	1.43106	1.766

a. Predictors: (Constant), KUALITASPELAYANAN, KUALITASPRODUK

4. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.272	.690		.394	.694
1 JUMLAHKUALIPRODUK	.035	.027	.184	1.289	.201
JUMLAHKUALILAYANAN	-.006	.025	-.035	-.244	.808

a. Dependent Variable: RES_2

5. Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.336	1.189			4.488	.000	
1 JUMLAHKUALIPRODUK	.134	.046	.336	.336	2.889	.005	.495
JUMLAHKUALILAYANAN	.111	.043	.304	.304	2.617	.010	.495

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



6. Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	107.351	2	53.676	26.210	.000 ^b
Residual	198.649	97	2.048		
Total	306.000	99			

a. Dependent Variable: KEPUASANPELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

7. Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.336	1.189		4.488	.000
	JUMLAHKUALIPRODUK	.134	.046	.336	2.889	.005
	JUMLAHKUALILAYANAN	.111	.043	.304	2.617	.010

a. Dependent Variable: KEPUASANPELANGGAN

8. Uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 ^a	.351	.337	1.43106

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.