

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner

PENGANTAR

Kpd. Yth. Bapak/ibu

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, dengan ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Perlu diketahui adanya penelitian ini memang demikian digunakan untuk keperluan akademis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Kepuasan Pelanggan, dengan judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI SURABAYA BARAT”**.

Demikian pengantar yang telah dibuat, atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 21 November 2023
Hormat Saya,

Nela Vivianti

KUISIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS

PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN

DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI SURABAYA BARAT

Petunjuk Pengisian

1. Mohon memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom jawaban jika dianggap sesuai.
2. Mohon untuk memilih satu jawaban yang telah disediakan.
3. Diharapkan untuk memberi (✓) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan pernyataan (SS,S,KS,TS,STS).

Keterangan :

SS : Sangat Setuju (Skor = 5).

S : Setuju (Skor = 4).

KS : Kurang Setuju (Skor = 3).

TS : Tidak Setuju (Skor = 2).

STS : Sangat Tidak Setuju (Skor = 1).

Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia : 20-29 tahun 30-39 tahun
 40-49 tahun >50 tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : SMA S1
 D3 Lainnya
5. Pekerjaan : Mahasiswa Wiraswasta
 PNS Lainnya
6. Lama Bekerja : 1-5 tahun 10-15 tahun
 6-10 tahun >15 tahun

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	PDAM telah memberikan pelayanan yang baik ketika pelanggan melakukan pembayaran tagihan.					
2.	PDAM telah memberikan pelayanan yang cepat tanggap saat pelanggan menyampaikan keluhan.					
3.	PDAM memberikan jaminan akan peralatan meteran air yang terpasang dirumah pelanggan.					
4.	PDAM sudah berupaya memahami kebutuhan dan keinginan para pelanggan-nya.					

Variabel Kualitas Produk (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Suplai air PDAM di Surabaya Barat memiliki kualitas yang baik.					
2.	Suplai air PDAM di Surabaya Barat tidak berbau.					
3.	Suplai air PDAM di Surabaya Barat tidak kotor.					
4.	Kualitas air PDAM di Surabaya Barat sudah sesuai dengan harapan saya.					

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Surabaya Barat telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan pelayanan ideal yang diharapkan oleh pelanggannya.					
2.	Secara keseluruhan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Surabaya Barat sudah dapat memberikan kepuasan untuk para pelanggannya.					
3.	Pelanggan mendapatkan teknologi pendukung untuk mempermudah transaksi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Surabaya Barat.					
4.	Karyawan dan Staf Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Surabaya Barat mengerti keinginan pelanggannya.					

Lampiran 2. Data Kuisisioner Responden

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
1	5	5	5	3	18
2	3	2	3	3	11
3	5	5	5	5	20
4	5	3	5	4	17
5	4	4	5	4	17
6	4	4	5	5	18
7	5	4	4	5	18
8	5	4	5	5	19
9	4	4	4	4	16
10	5	5	5	5	20
11	5	5	4	5	19
12	4	3	4	3	14
13	4	3	4	3	14
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	5	17
16	4	4	4	4	16
17	4	4	5	4	17
18	4	4	4	4	16
19	5	3	3	4	15
20	5	5	5	5	20
21	4	4	4	4	16
22	4	3	4	4	15
23	5	5	5	5	20
24	4	3	4	4	15
25	4	4	4	5	17
26	4	4	4	5	17
27	5	5	5	5	20
28	4	4	5	4	17
29	4	4	3	4	15
30	4	4	4	4	16
31	5	5	5	5	20
32	4	4	4	4	16
33	5	4	4	4	17
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	3	15
36	4	5	3	4	16
37	4	4	4	3	15

38	5	5	5	5	20
39	4	3	4	3	14
40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	4	3	4	4	15
43	4	4	4	4	16
44	4	3	4	4	15
45	5	4	4	4	17
46	5	4	4	4	17
47	5	5	5	5	20
48	3	4	4	2	13
49	5	4	4	4	17
50	4	4	4	5	17
51	5	5	4	4	18
52	4	4	4	3	15
53	4	4	4	4	16
54	3	1	4	4	12
55	4	4	4	3	15
56	4	3	4	4	15
57	5	5	5	5	20
58	5	5	4	4	18
59	5	5	5	5	20
60	4	4	4	3	15
61	4	2	3	3	12
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16
64	4	4	3	4	15
65	5	5	5	5	20
66	5	5	5	5	20
67	4	4	5	4	17
68	4	4	4	5	17
69	4	4	4	4	16
70	4	3	4	4	15
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	5	4	5	5	19
75	5	5	4	4	18
76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	5	17
78	5	5	5	4	19

79	5	4	3	3	15
80	4	4	5	4	17
81	4	4	3	4	15
82	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	16
85	4	3	4	4	15
86	4	4	4	4	16
87	5	5	5	5	20
88	5	3	5	3	16
89	4	4	5	4	17
90	5	4	5	4	18
91	5	4	5	5	19
92	4	3	5	4	16
93	5	4	5	4	18
94	5	4	5	4	18
95	5	5	5	5	20
96	4	3	5	3	15
97	4	2	5	3	14
98	4	3	5	2	14
99	5	2	5	3	15
100	5	3	5	5	18

Variabel Kualitas Produk (X2)

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
1	3	4	1	2	10
2	4	4	4	4	16
3	5	5	5	5	20
4	5	5	2	3	15
5	4	3	4	4	15
6	4	5	4	4	17
7	5	5	4	4	18
8	5	5	5	5	20
9	4	4	4	4	16
10	5	5	5	5	20
11	4	5	2	3	14
12	3	3	3	3	12
13	4	4	4	4	16
14	4	5	5	4	18

15	5	4	4	5	18
16	4	3	3	3	13
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	5	3	3	3	14
20	4	4	4	4	16
21	5	5	5	5	20
22	4	4	3	4	15
23	5	4	4	4	17
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	5	17
26	5	4	4	5	18
27	4	5	4	4	17
28	3	4	3	3	13
29	4	4	3	3	14
30	4	4	4	4	16
31	5	5	5	5	20
32	5	5	4	4	18
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	3	3	3	2	11
38	5	5	5	5	20
39	3	3	3	3	12
40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	4	4	2	2	12
43	4	4	4	4	16
44	3	4	3	4	14
45	4	4	3	3	14
46	4	4	3	3	14
47	5	5	5	5	20
48	4	4	3	3	14
49	4	5	5	5	19
50	4	4	3	3	14
51	5	5	4	4	18
52	3	4	4	3	14
53	5	5	4	5	19
54	4	4	4	3	15
55	4	4	4	4	16

56	3	4	4	3	14
57	5	4	4	4	17
58	5	5	5	5	20
59	4	2	2	2	10
60	3	4	3	3	13
61	3	4	3	1	11
62	4	4	4	4	16
63	3	4	3	3	13
64	3	3	3	3	12
65	5	5	5	5	20
66	5	5	4	4	18
67	4	4	4	4	16
68	4	5	4	5	18
69	4	4	4	3	15
70	4	4	4	4	16
71	5	4	3	4	16
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	20
75	5	4	5	4	18
76	4	4	3	3	14
77	4	5	4	4	17
78	4	4	4	5	17
79	5	5	5	5	20
80	4	5	5	5	19
81	4	4	4	4	16
82	4	4	3	3	14
83	4	4	4	4	16
84	5	4	4	4	17
85	3	4	3	3	13
86	4	5	5	4	18
87	5	5	5	5	20
88	3	3	3	3	12
89	3	5	3	3	14
90	3	4	4	3	14
91	3	4	3	3	13
92	3	5	3	3	14
93	3	5	3	3	14
94	3	5	4	3	15
95	3	4	3	3	13
96	3	3	3	3	12

97	3	1	2	3	9
98	3	1	1	1	6
99	4	4	2	3	13
100	5	4	1	4	14

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
1	4	4	5	2	15
2	4	4	3	3	14
3	5	5	5	5	20
4	4	3	5	4	16
5	5	5	5	4	19
6	4	4	4	3	15
7	5	5	5	5	20
8	5	5	4	4	18
9	4	4	4	4	16
10	5	5	5	5	20
11	4	3	5	4	16
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16
15	4	4	5	4	17
16	4	3	3	3	13
17	4	5	5	4	18
18	4	4	4	4	16
19	3	3	4	3	13
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	4	4	3	4	15
25	4	5	5	4	18
26	4	4	5	5	18
27	4	4	4	5	17
28	4	3	4	4	15
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	5	5	5	5	20
32	5	5	5	5	20

33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	3	4	4	4	15
37	3	3	3	3	12
38	5	5	5	5	20
39	4	3	5	4	16
40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	3	3	4	4	14
43	4	4	4	4	16
44	3	4	4	4	15
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	5	5	5	5	20
48	4	4	3	2	13
49	4	4	4	4	16
50	4	3	5	4	16
51	4	4	4	5	17
52	3	4	3	3	13
53	4	4	4	4	16
54	4	4	3	3	14
55	4	2	4	3	13
56	3	2	5	3	13
57	5	5	5	5	20
58	5	4	5	5	19
59	4	4	2	2	12
60	4	3	4	3	14
61	1	1	1	3	6
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16
64	4	3	3	4	14
65	5	5	5	5	20
66	5	5	5	5	20
67	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	16
69	4	4	4	4	16
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16

74	5	5	5	5	20
75	5	5	5	4	19
76	3	4	4	4	15
77	4	5	5	4	18
78	4	5	4	5	18
79	4	4	4	4	16
80	3	4	2	4	13
81	4	4	3	4	15
82	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	16
85	4	4	4	4	16
86	5	5	4	4	18
87	5	5	5	5	20
88	5	4	5	3	17
89	5	3	5	4	17
90	4	4	5	4	17
91	4	4	5	5	18
92	4	5	5	4	18
93	5	5	5	5	20
94	4	5	5	4	18
95	4	4	4	5	17
96	4	4	5	4	17
97	3	2	4	3	12
98	4	3	5	3	15
99	4	4	5	3	16
100	5	4	5	3	17

Lampiran 3. Uji Validitas Kuisisioner

Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Kualitas pelayanan
X1.1	Pearson Correlation	1	.507**	.469**	.439**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.507**	1	.252*	.507**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.012	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.469**	.252*	1	.302**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012		.002	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.439**	.507**	.302**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100	100
Kualitaspelayanan	Pearson Correlation	.773**	.795**	.641**	.772**	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).

Kualitas Produk (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Kualitas produk
X2.1	Pearson Correlation	1	.445**	.484**	.672**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.445**	1	.564**	.561**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.484**	.564**	1	.778**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.672**	.561**	.778**	1	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kualitasproduk	Pearson Correlation	.763**	.766**	.870**	.915**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Lampiran 4. Uji Reliabilitas KuisisionerKualitas Pelayanan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	4

Kualitas Produk**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	4

Lampiran 5. Distribusi Frekuensi Profil Responden

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20-29 tahun	82	82.0	82.0	82.0
30-39 tahun	3	3.0	3.0	85.0
Valid 40-49 tahun	11	11.0	11.0	96.0
>50 tahun	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	26	26.0	26.0	26.0
Valid Perempuan	74	74.0	74.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	64	64.0	64.0	64.0
S1	29	29.0	29.0	93.0
Valid Lainnya	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Mahasiswa	49	49.0	49.0	49.0
PNS	1	1.0	1.0	50.0
Valid Wiraswasta	8	8.0	8.0	58.0
Lainnya	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lama Bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1-5 tahun	83	83.0	83.0	83.0
6-10 tahun	10	10.0	10.0	93.0
Valid 10-15 tahun	3	3.0	3.0	96.0
>15 tahun	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 6. Hasil Analisis Statistik Deskriptif**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	11.00	20.00	16.6300	1.98812
Kualitas Produk	100	6.00	20.00	15.5800	2.77500
Kepuasan Pelanggan	100	6.00	20.00	16.2800	2.28336
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	2.305	1.382		1.668	.099
1	Kualitaspelayanan	.561	.090	.488	6.260	.000
	Kualitasproduk	.299	.064	.363	4.657	.000

a. Dependent Variable: Kepuasanpelanggan

Lampiran 8. Koefisien Determinasi (R^2)**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.727 ^a	.529	.519	1.58383

a. Predictors: (Constant), Kualitasproduk, Kualitaspelayanan