

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Dalam pengumpulan data tersebut juga dibantu dengan pedoman wawancara sebagai landasan dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Sanggar Rias Yuli. Adapun draft wawancara yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Saat hendak melakukan acara pernikahan atau khitanan perlengkapan Sanggar Rias Yuli sudah sesuai atau lengkap dengan kebutuhan konsumen ?
2. Apakah pada saat acara berlangsung lalu ada kendala ?
3. Apakah karyawan atau pihak Sanggar Rias Yuli sendiri cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada konsumen ?
4. Bagaimana sikap atau perilaku Sanggar Rias Yuli dalam melayani konsumen ?
5. Bagaimana system pelayanan yang diberikan oleh pihak sanggar rias untuk kepuasan konsumen ?
6. Apakah Sanggar Rias Yuli memberikan jaminan kepada konsumen akan hasil yang diberikan ?
7. Apakah pihak sanggar rias komunikatif kepada konsumen ?
8. Apakah Sanggar Rias Yuli memiliki keunggulan yang lebih dibanding pesaing ?
9. Apakah Sanggar Rias Yuli melakukan peningkatan pelayanan kepada konsumen ?

10. Bagaimana cara agar konsumen dapat melakukan penggunaan jasa pada Sanggar Rias Yuli ?
11. Bagaimana keramahan pihak Sanggar Rias Yuli dalam memberikan pelayanan kepada konsumen ?
12. Apakah konsumen melakukan complain apabila jasa yang diberikan tidak memuaskan ?
13. Bagaimana cara Sanggar Rias Yuli mengetahui kepuasan konsumen atas pelayanan yang telah diberikan ?
14. Hambatan – hambatan apa saja menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Sanggar Rias Yuli ?
15. Usaha – usaha apa saja yang dilakukan dalam menghadapi hambatan – hambatan tersebut ?
16. Strategi apa saja yang dilakukan Sanggar Rias Yuli dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen ?

Lampiran 2 Surat Pengantar Angket

SURAT PENGANTAR ANGKET

Kepada Yth.

Responden

Bersama dengan ini saya :

Nama : Ilma Muyyasaroh

NPM : 182040091

Pendidikan : Mahasiswa Universitas Pasundan Bandung Jurusan Administrasi Bisnis Angkatan 2018

Memohon kesediannya saudara untuk mengisi kuisisioner penelitian skripsi mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sanggar Rias Yuli di Kec. Cileunyi Kab. Bandung”. Hasil dari jawaban kuisisioner yang saudara berikan sebagai data yang saya butuhkan dalam rangka penelitian skripsi di Universitas Pasundan Bandung fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) jurusan Administrasi Bisnis. Setiap jawaban yang saudara berikan dijamin kerahasiaannya dan dipergunakan sebagai masukan bagi Sanggar Rias Yuli.

Dengan kerendahan hati, saya memohon bantuan saudara untuk mengisi kuisisioner ini. Atas segala perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Bandung, Desember 2021

HormatSaya

Ilma Muiyasaroh

Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian

A. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda check list (√) pada salah satu kolom yang telah disediakan disebalah kanan pertanyaan.
2. Saudara tidak perlu mencantumkan nama atau identitas lainnya dalam angket.
3. Mohon mengisi angket ini sesuai dengan yang saudara rasakan pada saat diberikan pelayanan oleh Sangggar Rias Yuli.
4. Bila selesai mengisi, dimohon untuk memeriksa kembali angketnya, dan jangan sampai ada pengisian yang terlewatkan.
5. Pengisian hanya memilih salah satu alternative jawaban yang ada sesuai dengan kolom pernyataan, yaitu :

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- KS = Kurang Setuju
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

1. Kualitas Pelayanan (X)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pihak sanggar rias memberikan pelayanan yang cepat dan menjanjikan					
2	Pihak sanggar rias memberikan pelayanan yang memuaskan					
3	Pihak sanggar rias memberikan pelayanan segera dan akurat kepada konsumen					
4	Sanggar rias memberikan respon terhadap permintaan pelanggan					
5	Sanggar rias merespon terhadap keluhan pelanggan					
6	Sanggar rias memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap konsumen					
7	Pihak sanggar rias memberikan jaminan kemampuan akan sanggarnya					
8	Pihak sanggar atau karyawan sopan terhadap konsumen					
9	Pihak sanggar rias memberikan nilai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan					
10	Sanggar rias memiliki kerahaman kepada konsumen					
11	Sanggar rias selalu memberi perhatian kepada terhadap konsumen					
12	Pihak sanggar rias memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen					
13	Lingkungan yang diberikan oleh sanggar rias memiliki kenyamanan tersendiri					
14	Memiliki ketertarikan sendiri dari penampilan fisik sanggar					
15	Pihak sanggar rias memiliki sarana komunikasi yang baik terhadap konsumen					

2. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan					

2	Konsumen merasa pelayanan yang diberikan lebih baik ketimbang pesaing					
3	Konsumen merasa pelayanan yang diberikan cepat oleh pihak sanggar					
4	Konsumen menilai bahwa fasilitas layanan yang diberikan efektif					
5	Konsumen menilai bahwa adanya kesesuaian terhadap harapan konsumen					
6	Konsumen merasa bahwa ketepatan waktu adalah kunci dari segalanya					
7	Konsumen bersedia melakukan pembelian / pemakaian ulang jasa sanggar					
8	Konsumen bersedia menjadi pelanggan setia sanggar rias					
9	Konsumen bersedia merekomendasikan jasa sanggar kepada teman atau kerabatnya					
10	Konsumen bersedia memasarkan jasa sanggar rias kepada social media atau melalui mulut ke mulut					
11	Pihak sanggar rias mau menerima keluhan atau complain dari konsumennya					
12	Konsumen akan beralih kepada pesaing apabila hasil yang diberikan tidak memuaskan					

Lampiran 4 Keputusan Validasi

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	
1	Kualitas Pelayanan [0]															Kepuasan Pelanggan [1]														
2	an pelayanan dan pelayanan secepatan terhadap keluhan yang dapat dijamin layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan dalam rangka melindungi diri dari komunitas yang bebas akan pusing dan yang dapat diandalkan kesesuaian dan waktu pembetulan dan pelayanan jasa yang sesuai dengan kebutuhan yang apabila hasil yang diberikan																													
3	slp1	slp2	slp3	slp4	slp5	slp6	slp7	slp8	slp9	slp10	slp11	slp12	slp13	slp14	slp15	total	slp1	slp2	slp3	slp4	slp5	slp6	slp7	slp8	slp9	slp10	slp11	slp12	total	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	61	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
6	3	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	67	4	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	4
7	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
8	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	4	48	3	3	4	4	3	5	3	3	5	3	4	4	5	45
9	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
10	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	5	3	3	3	62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	48
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	4	3	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	66	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	4
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
14	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	49	5	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	46
15	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	60	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5
17	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	68	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	4	5	47
19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
20	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	49	5	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	5	4	5
21	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	65	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	60	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5
23	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	67	3	3	5	5	3	5	4	3	5	4	3	5	5	4
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	64	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	48
25	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	66	3	3	5	5	4	5	3	3	5	3	5	5	4	48
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4
27	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	62	4	3	4	3	4	5	2	5	3	3	4	5	45	
28	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	64	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	4	5	46	
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	47
30	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	65	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	
31	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	64	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	46
32	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	61	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	47
33	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	63	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	48
34	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	61	4	4	4	5	2	4	3	3	5	3	4	5	46	
35	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	64	3	2	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	47	
36																														
37																														
38																														
39																														

Variable X

Item	R	r Tabel	Keputusan
1	0,806	0,291	Valid
2	0,411	0,291	Valid
3	0,740	0,291	Valid
4	0,439	0,291	Valid
5	0,772	0,291	Valid
6	0,803	0,291	Valid
7	0,629	0,291	Valid
8	0,638	0,291	Valid
9	0,626	0,291	Valid
10	0,703	0,291	Valid
11	0,554	0,291	Valid
12	0,783	0,291	Valid
13	0,597	0,291	Valid
14	0,419	0,291	Valid
15	0,653	0,291	Valid

Sumber : Hasil Penelitian 2022

Variable Y

Item	R	r Tabel	Keputusan
1	0,379	0,291	Valid
2	0,669	0,291	Valid
3	0,550	0,291	Valid
4	0,403	0,291	Valid
5	0,599	0,291	Valid
6	0,383	0,291	Valid
7	0,531	0,291	Valid
8	0,519	0,291	Valid
9	0,364	0,291	Valid
10	0,482	0,291	Valid
11	0,444	0,291	Valid
12	0,375	0,291	Valid

Sumber : Hasil Penelitian 2022

Lampiran 5 T table

DISTRIBUSI NILAI t_{tabel}

df	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	df	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744	91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738	92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733	93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728	94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724	95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719	96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715	97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712	98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708	99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701	101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698	102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695	103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692	104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690	105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630

Lampiran 6 Reliabilitas Instrumen

Variable X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	15

Variable Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	12

No	Variable Penelitian	Nilai Reliabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,873	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,754	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian 2022

Lampiran 7 Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	10.804	4.360		2.478	.019
	X116	.704	.077	.857	9.093	.000

a. Dependent Variable: Y129

Lampiran 8 Koefisien Korelasi Rank Spearman

Correlations

	X116	Y129
--	------	------

X116	Pearson Correlation	1	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	32	32
Y129	Pearson Correlation	.857**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	32	32

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

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	10.804	4.360		2.478	.019
	X116	.704	.077	.857	9.093	.000

a. Dependent Variable: Y129

Lampiran 10 Tampilan Sanggar Rias Yuli

