

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya, Departemen Agama Republik Indonesia, Bandung, Penerbit Diponegoro, 2006.
- Arikunto, S. 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT. Rineka. Cipta.
- Asnawi dan Mansyuri, 2011, *Metode Riset Pemasaran*, (Malang : UIN Maliki PRESS)
- Basu Swastha, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta : Penerbit Liberty.
- Gaspersz, Vincent, 2005, *Total Quality Management*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 19* (edisi kelima.) Semarang: Universitas Diponegoro.
- Karim, Andiwarman, 2004, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuanagan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2002, *Principle of Marketing*. 8th Edition. New Jersey: Prentice Hall
- Kuncoro, Mudrajad, 2006, *Strategi: Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*, Edisi Pertama. Depok : Salemba Empat.
- Mowen, John, C dan Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga
- Othman, Abdul Qawi dan Owen, Lynn, 2001, *Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: a Case Study in Kuwait Finance House*, International Journal of Islamic Financial Services, Volume 3, No. 1, April-June 2001, <http://islamic-finance.net/journals/journal9/abdulqawi.pdf>.

- Parasuraman, Zeithmal, 2009. *Service Quality : A Conceptual Framework For Understanding e-implication for Future Research and Managerial Practice* : Msi Monograph New York.
- Reksoatmodjo, Tedjo N, 2007, *Statistika untuk Psikologi dan Pendidikan*, Bandung : Refika Aditama
- Santoso, S. 2010, *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma, 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono, 2011, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Sulastiyono, Agus, 2001, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung : C.V. Alfabeta.
- Thorik G. dan Utus H. (2006:77-73), “ kualitas Pelayanan,-Jasa dalam perspektifIslam:http://thedarkancokullujaba.blogspot.com/2010/12/kualitas_pelayanan-jasa-dalam.html (diakses tanggal 22 Agustus pukul 08.20 WIB)
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Yogyakarta : Andi Press.
- Walton RE, Torabinejad M. *Prinsip dan Praktek ilmu endodonsi*. Alih bahasa: Narlan S, Winiati S, Bambang N. ed ke-3.Jakarta: EGC, 2008.

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LPG 3 KG DI KALANGAN MASYARAKAT KOTA HARAPAN INDAH KECAMATAN MEDAN SATRIA BEKASI BARAT

Dengan hormat,

Sehubungan dengan proses penyelesaian skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LPG 3 KG DI KALANGAN MASYARAKAT KOTA HARAPAN INDAH KECAMATAN MEDAN SATRIA BEKASI BARAT”**, maka dalam kesempatan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membantu saya mengisi lembar kuesioner ini.

Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Penulis

IDENTITAS RESPONDEN

- Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
- Status Perkawinan : Kawin Belum Kawin
- Pendidikan Terakhir : SLTA / SMU Diploma
 SI S2
- Pekerjaan : Pegawai Negeri Pegawai Swasta
 Wiraswasta _____
- Lama menjadi Pelanggan : < 1 tahun > 3 tahun
 1-2 tahun

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon konfirmasi atas pernyataan berikut sesuai dengan persepsi anda. Jawaban atas pernyataan tersebut diberi penilaian dengan menggunakan rentang 1-5. Angka 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju, angka 2 untuk jawaban Tidak Setuju, angka 3 untuk jawaban Kurang Setuju, angka 4 untuk jawaban Setuju, dan angka 5 untuk jawaban Sangat Setuju. Semakin positif persepsi yang muncul, maka semakin tinggi nilainya (semakin mendekati atau mencapai angka 5). Sebaliknya semakin negatif persepsi yang muncul, maka semakin rendah nilai yang diberikan (semakin mendekati atau mencapai angka 1). Beri tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia.

Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Selalu disiplin/tepat waktu dalam memberikan pelayanan gas LPG 3 kg					
2	Selalu memberikan informasi pencatatan transaksi kepada pelanggan gas LPG 3 kg					
3	Selalu memberikan respon positif terhadap kesulitan/ <i>complaint</i> pelanggan gas LPG 3 kg					
4	Setiap karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan gas LPG 3 kg					
5	Karyawan yang mudah dipercaya					
6	Selalu jujur dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan gas LPG 3 kg					
7	Sangat mudah untuk dihubungi atau ditemui dalam hal melakukan pelayanan kepada pelanggan gas LPG 3 kg					
8	Selalu menginformasikan informasi yang perlu diketahui pelanggan gas LPG 3 kg dalam bahasa yang mudah dimengerti					
9	Seluruh sarana komunikasi PT. Pertamina (Persero) dan Agen gas LPG 3kg dapat berfungsi dengan baik dan hampir tidak pernah mengalami gangguan pada saat melakukan transaksi.					
10	Seluruh fasilitas fisik PT. Pertamina (Persero) menimbulkan rasa nyaman khususnya bagi pelanggan gas LPG 3 kg (Misalnya : ketersediaan tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu,dll)					

Kualitas Produk (X₂)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Tampilan tabung gas LPG 3 kg sangat menarik					
2.	gas LPG 3 kg tahan lama pada saat pemakaian					
3.	gas LPG 3 kg memiliki bobot yang sesuai dengan yang diharapkan.					
4.	Tabung gas LPG 3 kg tidak memiliki kecacatan.					
5.	gas LPG 3 kg sangat mudah dalam pemakaian .					
6.	gas LPG 3 kg memenuhi kebutuhan rumah tangga.					
7.	gas LPG 3 kg mempunyai kualitas yang baik (tidak mudah meledak, aman, mudah)					
8.	gas LPG 3 kg sesuai dengan kebutuhan saya					

Harga (X₃)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Harga gas LPG 3 kg memiliki kualitas produk yang saya harapkan					
2.	Harga gas LPG 3 kg dapat dijangkau dengan pendapatan saya					
3.	Harga gas LPG 3 kg sesuai dengan manfaat yang saya rasakan					
4.	Potongan harga gas LPG 3 kg yang diberikan membuat saya tertarik untuk membelinya					
5.	Cara pembayaran gas LPG 3 kg tidak mempersulit saya					

Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Staff/karyawan memiliki kompetensi yang baik sesuai dengan harapan pelanggan gas LPG 3 kg					
2	Karyawan pada Agen LPG 3kg melayani dengan ramah, cekatan dalam menangani masalah, memberikan layanan secara cepat dan tepat					
3	Akses dalam pembelian gas LPG 3 kg di Agen mudah dijangkau, tempat parkir dikelola dengan baik, ruang tunggu nyaman.					
4	Transaksi gas LPG 3 kg menjadi lebih cepat dan mudah karena berbagai fasilitas yang disediakan					
5	Layanan gas LPG 3 kg menyediakan berbagai jenis layanan dan mudah digunakan					
6	Layanan produk gas LPG 3 kg yang diberikan dapat dihubungi dengan mudah dan dengan cepat direspon					

TABULASI JAWABAN RESPONDEN

Responden	Kualitas Pelayanan X1									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4
6	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
7	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4
11	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
12	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
17	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
18	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ rata-rata	118 3.9	122 4.1	121 4.1	118 3.9	122 4.1	121 4.1	117 3.9	122 4.1	121 4.1	122 4.1

Responden	Harga X3				
	1	2	3	4	5
1	4	4	4	4	5
2	5	4	5	4	4
3	4	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4
6	4	4	4	4	5
7	5	5	5	5	5
8	4	4	4	3	3
9	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4
13	3	2	3	3	3
14	5	3	5	4	3
15	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4
17	4	2	4	3	3
18	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	3
21	5	5	5	5	5
22	3	2	3	3	3
23	4	4	4	5	4
24	4	4	4	4	4
25	4	5	4	5	3
26	4	4	4	4	4
27	5	5	5	4	3
28	5	4	5	5	3
29	5	4	5	5	4
30	5	5	5	5	5
Σ	128	119	128	124	118
rata-rata	4.2	3.9	4.2	4.1	3.9

Responden	Kepuasan Pelanggan Y					
	1	2	3	4	5	6
1	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	4	4	4
6	5	4	4	4	5	4
7	4	4	5	5	4	5
8	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	4	4
11	4	4	5	4	4	5
12	4	4	5	4	4	5
13	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4
18	4	4	5	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4
22	4	5	5	4	4	4
23	4	4	4	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4
Σ	118	121	125	122	122	124
rata-rata	3.9	4.0	4.1	4.0	4.0	4.1

TABEL PATOKAN t_{tabel} , r_{tabel} , f_{tabel}

df	t 0.05	r 0.05	f 0.05 (2)	df	t 0.05	r 0.05	f 0.05 (2)	df	T 0.05	r 0.05	f 0.05 (2)
1	12.706	0.997	199.500	41	2.020	0.301	3.226	81	1.990	0.216	3.109
2	4.303	0.950	19.000	42	2.018	0.297	3.220	82	1.989	0.215	3.108
3	3.182	0.878	9.552	43	2.017	0.294	3.214	83	1.989	0.213	3.107
4	2.776	0.811	6.944	44	2.015	0.291	3.209	84	1.989	0.212	3.105
5	2.571	0.754	5.786	45	2.014	0.288	3.204	85	1.988	0.211	3.104
6	2.447	0.707	5.143	46	2.013	0.285	3.200	86	1.988	0.210	3.103
7	2.365	0.666	4.737	47	2.012	0.282	3.195	87	1.988	0.208	3.101
8	2.306	0.632	4.459	48	2.011	0.279	3.191	88	1.987	0.207	3.100
9	2.262	0.602	4.256	49	2.010	0.276	3.187	89	1.987	0.206	3.099
10	2.228	0.576	4.103	50	2.009	0.273	3.183	90	1.987	0.205	3.098
11	2.201	0.553	3.982	51	2.008	0.271	3.179	91	1.986	0.204	3.097
12	2.179	0.532	3.885	52	2.007	0.268	3.175	92	1.986	0.203	3.095
13	2.160	0.514	3.806	53	2.006	0.266	3.172	93	1.986	0.202	3.094
14	2.145	0.497	3.739	54	2.005	0.263	3.168	94	1.986	0.201	3.093
15	2.131	0.482	3.682	55	2.004	0.261	3.165	95	1.985	0.200	3.092
16	2.120	0.468	3.634	56	2.003	0.259	3.162	96	1.985	0.199	3.091
17	2.110	0.456	3.592	57	2.002	0.256	3.159	97	1.985	0.198	3.090
18	2.101	0.444	3.555	58	2.002	0.254	3.156	98	1.984	0.197	3.089
19	2.093	0.433	3.522	59	2.001	0.252	3.153	99	1.984	0.196	3.088
20	2.086	0.423	3.493	60	2.000	0.250	3.150	100	1.984	0.195	3.087
21	2.080	0.413	3.467	61	2.000	0.248	3.148				
22	2.074	0.404	3.443	62	1.999	0.246	3.145				
23	2.069	0.396	3.422	63	1.998	0.244	3.143				
24	2.064	0.388	3.403	64	1.998	0.242	3.140				
25	2.060	0.381	3.385	65	1.997	0.240	3.138				
26	2.056	0.374	3.369	66	1.997	0.239	3.136				
27	2.052	0.367	3.354	67	1.996	0.237	3.134				
28	2.048	0.361	3.340	68	1.995	0.235	3.132				
29	2.045	0.355	3.328	69	1.995	0.234	3.130				
30	2.042	0.349	3.316	70	1.994	0.232	3.128				
31	2.040	0.344	3.305	71	1.994	0.230	3.126				
32	2.037	0.339	3.295	72	1.993	0.229	3.124				
33	2.035	0.334	3.285	73	1.993	0.227	3.122				
34	2.032	0.329	3.276	74	1.993	0.226	3.120				
35	2.030	0.325	3.267	75	1.992	0.224	3.119				
36	2.028	0.320	3.259	76	1.992	0.223	3.117				
37	2.026	0.316	3.252	77	1.991	0.221	3.115				
38	2.024	0.312	3.245	78	1.991	0.220	3.114				
39	2.023	0.308	3.238	79	1.990	0.219	3.112				
40	2.021	0.304	3.232	80	1.990	0.217	3.111				

Output SPSS

Reliability & Validity Kualitas Pelayanan (X1)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir_1	36.2000	15.269	.695	.919
Butir_2	36.0667	15.237	.786	.914
Butir_3	36.1000	16.783	.649	.922
Butir_4	36.2000	15.269	.695	.919
Butir_5	36.0667	15.237	.786	.914
Butir_6	36.1000	16.783	.649	.922
Butir_7	36.2333	14.599	.744	.917
Butir_8	36.0667	15.237	.786	.914
Butir_9	36.1000	16.783	.649	.922
Butir_10	36.0667	15.237	.786	.914

Reliability & Validity Kualitas Produk (X2)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir_1	28.1667	15.109	.440	.891
Butir_2	27.8667	15.016	.580	.873
Butir_3	28.0333	13.620	.775	.852
Butir_4	28.0667	13.720	.788	.851
Butir_5	27.9333	14.823	.671	.864
Butir_6	27.9333	15.168	.543	.876
Butir_7	27.9333	14.616	.716	.860
Butir_8	27.8333	14.557	.712	.860

Reliability & Validity Harga (X3)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir_1	16.3000	5.459	.724	.827
Butir_2	16.6000	4.386	.747	.819
Butir_3	16.3000	5.459	.724	.827
Butir_4	16.4333	4.944	.780	.807
Butir_5	16.6333	5.482	.503	.879

Reliability & Validity Kepuasan Pelanggan (Y)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir_1	20.4667	1.913	.495	.747
Butir_2	20.3667	2.171	.485	.749
Butir_3	20.2333	2.047	.357	.786
Butir_4	20.3333	1.954	.631	.713
Butir_5	20.3333	2.023	.553	.732
Butir_6	20.2667	1.789	.649	.702

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Harga, Kualitas_pelayanan, Kualitas_produk ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.932 ^a	.869	.854	.63239

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_pelayanan, Kualitas_produk

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68.802	3	22.934	57.346	.000 ^a
	Residual	10.398	26	.400		
	Total	79.200	29			

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_pelayanan, Kualitas_produk

b. Dependent Variable: Kepuasan_pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.181	1.469		6.933	.000
	Kualitas_pelayanan	.262	.028	.693	9.473	.000
	Kualitas_produk	.183	.028	.479	6.526	.000
	Harga	-.104	.042	-.175	-2.446	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan_pelanggan

Asumsi Klasik

Model Summary^d

Model	Durbin-Watson
1	1.775

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_pelayanan, Kualitas_produk

b. Dependent Variable: Kepuasan_pelanggan

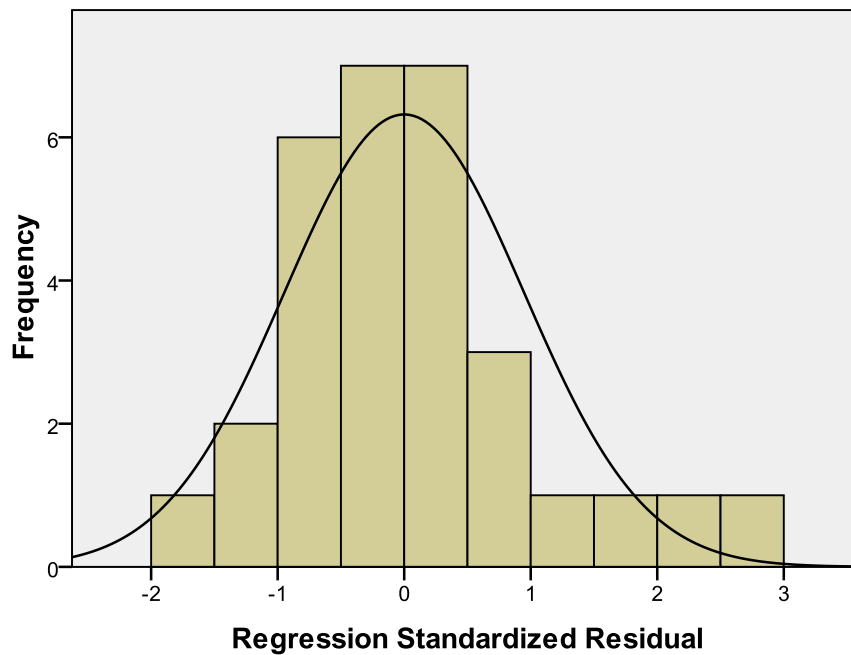
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas_pelayanan	.944	1.059
	Kualitas_produk	.936	1.069
	Harga	.989	1.011

a. Dependent Variable: Kepuasan_pelanggan

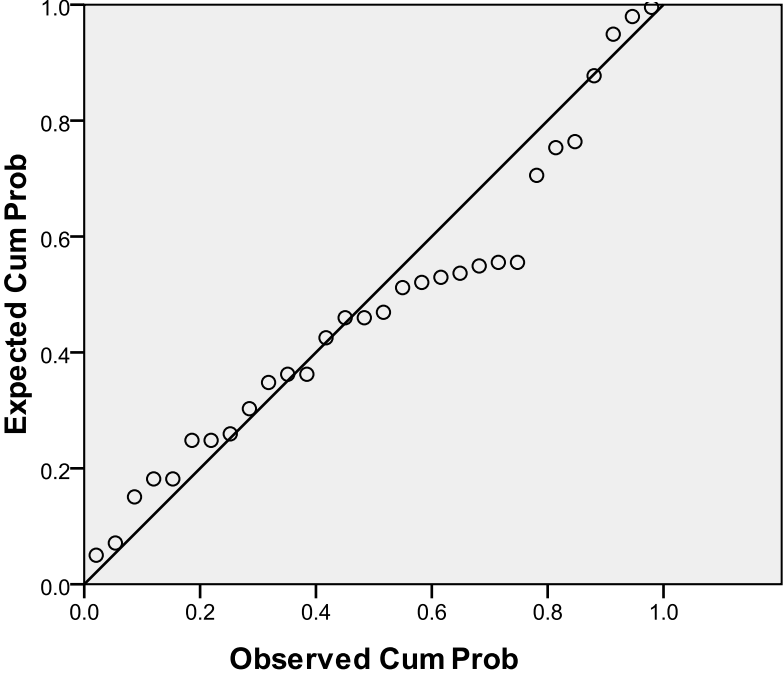
Histogram

Dependent Variable: Kepuasan_pelanggan



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan_pelanggan



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan_pelanggan

