

LAMPIRAN 1

Tabel 1.1 keluhan konsumen pada PB Swalayan Metro 15.A tahun 2017

No.	variabel	Keluhan Konsumen
1.	Keragaman produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk PB Swalayan Metro kurang lengkap. 2. Penyusunan produk atau layout kurang sesuai sehingga konsumen sulit untuk mencari produk yang mereka butuhkan. 3. Ekspetasi keragaman produk PB Swalayan tidak sesuai dengan kenyataanya. 4. PB Swalayan kurang berinovasi dalam menyediakan keragaman produk. 5. Merek baju dan sepatu tidak lengkap. 6. Keragaman alat elektronik kurang lengkap. 7. Merek pakaian dan sepatu tidak lengkap. 8. Produk kecantikan sering kosong. 9. Bahan makanan kurang lengkap. 10. Kurang memperhatikan exp. 11. PB Swalayan kurang berinovasi dalam menyediakan keragaman produk. 12. Produk PB Swalayan Metro kurang lengkap. 13. Produk PB Swalayan Metro kurang lengkap. 14. Produk PB Swalayan Metro kurang lengkap. 15. Produk PB Swalayan Metro kurang lengkap. 16. Produk PB Swalayan Metro kurang lengkap. 17. Keragaman alat elektronik kurang lengkap. 18. Merek pakaian dan sepatu tidak lengkap. 19. Produk kecantikan sering kosong.

		20. Bahan makanan kurang lengkap
2.	Kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai kurang cekatan dalam membantu konsumen untuk membantu mencari produk yang dibutuhkan. 2. Pegawai kurang memperlakukan kehadiran konsumen. 3. PB Swalayan memberikan pelayanan 14 jam namun pada kenyataan tidak sampai 14 jam. 4. Pelayanan dikasir yang terlalu lama sehingga menyebabkan antrian terlalu panjang. 5. Kurangnya petugas sehingga pada saat pelanggan membutuhkan informasi harus mencari petugas terlebih dahulu. 6. Banyak konsumen yang kurang mendapatkan informasi tentang fasilitas yang diberikan. 7. Pegawai PB Swalayan kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. 8. Pegawai kurang cekat dan tanggap. 9. Pegawai kurang komunikatif dengan pelanggan. 10. Pegawai tidak selalu menyapa pada saat konsumen datang. 11. Fasilitas kasir yang kurang memadai sehingga pada saat pembayaran mengalami antrian panjang. 12. Computer kasir sering rusak atau macet. 13. Lokasi parkir yang tidak memadai membuat konsumen kesulitan memarkirkan kendaraan.

		<ol style="list-style-type: none">14. Pegawai kurang cekat dan tanggap.15. Fasilitas kasir yang kurang memadai sehingga pada saat pembayaran mengalami antrian panjang.16. Pegawai kurang cekat dan tanggap.17. Pegawai kurang cekat dan tanggap.18. Pegawai kurang komunikatif dengan pelanggan.19. Pegawai tidak selalu menyapa pada saat konsumen datang.20. Pegawai kurang cekat dan tanggap.
--	--	---

Lampiran 2

No Responden



**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PB
SWALAYAN METRO**

PENELITI

Selfi Setiyowati

1312110220

**INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG**

2017

KUESIONER

Pernyataan dibawah ini dalam rangka penelitian skripsi dengan judul :

PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PB SWALAYAN METRO.

PETUNJUK PENGISIHAN

Berilah tanda ceklis (**√**) pada salah satu jawaban yang paling tepat.

- (5) SS : Sangat Setuju
- (4) S : Setuju
- (3) N : Netral
- (2) TS : Tidak Setuju
- (1) STS : Sangat Tidak Setuju

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : laki – laki Perempuan
3. Usia :
4. Pekerjaan : Pelajar Pegawai Swasta
 Mahasiswa Wiraswasta
 Pegawai Negri Sipil (PNS)
 DLL
5. Kekerapan Berbelanja : < 1 X > 3 X > 10 X

Bandar Lampung Febuari 2017

Hal : Mohon Kesediaan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth :

Bapak / Ibu

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian Studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, IBI Darmajaya. Saya mengadakan penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PB Swalayan Metro”**.

Saya sangat memerlukan bantuan Saudara/ Saudari untuk menjawab pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuisisioner ini. Setiap jawaban sangatlah berarti sehingga saya mengharapkan tidak ada jawaban yang dikosongkan dan jawaban dari kuisisioner ini tidak ada yang salah, sehingga apapun jawaban yang Saudara/Saudari berikan adalah benar. Jawaban atas kuisisioner ini semata-mata ditujukan untuk kepentingan penelitian dan bukan untuk maksud lain.

Demikian permohonan saya, atas kesediaan dan kerjasama Saudara/ Saudari, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Selfi Setiyowati

Pilihlah pernyataan yang menurut saudara/saudari benar dengan memberi tanda ceklis (√) pada jawaban yang tepat dengan ketentuan :

Variabel : Keragaman Produk

NO.	pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	PB swalayan metro memilikisemua jenis ukuran produk yang beragam.					
2	PB swalayan memiliki keragaman produk yang lengkap untuk semua kategori produk (bahan makanan, alat rumah tangga ,pakaian, elektronik, sayur mayur , buah-buahan, dan produk kecantikan)					
3	PB swalayan metro menyediakan bahan produk yang beragam dengan kategori produk (bahan makanan, bahan pakaian)					
4	Kategori produk di PB swalayan metro (elektronik, bahan makanan, alat rumah tangga, produk kecantikan) memiliki desain dan keragaman dan menarik.					
5.	PB swalayan menggunakan berbagai segmen kualitas untuk setiap kategori produk (elektronik, bahan makanan, buah-buahan, sayur-mayur, alat rumah tangga, alat sekolah, pakaian, spatu dan produk kecantikan)					

Pilihlah pernyataan yang menurut saudara/saudari benar dengan memberi tanda ceklis (√) pada jawaban yang tepat dengan ketentuan :

Variabel : Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	PB Swalayan memiliki lokasi belanja yang cukup luas.					
2.	PB swalayan memberikan ganti rugi pada saat produk yang konsumen beli tidak sesuai/cacat.					
3.	Kepedulian pegawai PB Swalayan yang selalu ditunjukkan pada saat konsumen datang di lokasi PB swalayan metro					
4.	Pegawai PB Swalayan memberikan pelayanan dengan tepat dan terpercaya.					
5.	Pegawai PB Swalayan memberikan Pelayanan yang cepat dan tanggap					
6.	Kemampuan komunikasi yang baik pegawai PB Swalayan kepada konsumen dalam menjelaskan produk yang di butuhkan konsumen					
7.	Keramahan selalu diberikan oleh pegawai PB Swalayan kepada para Konsumen.					
8.	Pengetahuan pegawai PB Swalayan tentang produk yang ada di PB swalayan metro					

Pilihlah pernyataan yang menurut saudara/saudari benar dengan memberi tanda ceklis (√) pada jawaban yang tepat dengan ketentuan :

Variabel : Kepuasan Konsumen

NO.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Produk dan pelayanan PB swalayan membuat konsumen membeli kembali produk yang di tawarkan.					
2.	Konsumen selalu mencari informasi terbaru dari produk-produk yang dijual oleh PB Swalayan.					
3.	mempengaruhi orang lain untuk membeli produk PB Swalayan.					
4.	Di pengaruhi orang lain untuk membeli produk PB Swalayan.					
5.	Konsumen selalu mencari informasi terbaru dari produk-produk yang dijual oleh PB Swalayan.					
6.	Banyaknya kategori produk PB Swalayan dan kualitas pelayanan yang diberikan, membuat konsumen mudah mengingat PB Swalayan sebagai tempat berbelanja kebutuhan.					

Lampiran 3 Tabulasi Variabel Keragaman Produk (X1)

No.	Pertanyaan					Skor					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	X1
1	N	S	S	S	S	3	4	4	4	4	19
2	TS	TS	N	N	N	2	2	3	3	3	13
3	N	S	SS	S	N	3	4	5	4	3	19
4	TS	S	S	S	N	2	4	4	4	3	17
5	N	STS	TS	N	SS	3	1	2	3	5	14
6	SS	S	N	SS	SS	5	4	3	5	5	22
7	SS	SS	SS	SS	SS	5	5	5	5	5	25
8	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
9	SS	SS	N	SS	SS	5	5	3	5	5	23
10	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
11	N	N	S	S	S	3	3	4	4	4	18
12	1	N	N	SS	SS	1	3	3	5	5	17
13	S	S	S	SS	SS	4	4	4	5	5	22
14	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
15	S	S	N	S	S	4	4	3	4	4	19
16	N	N	N	S	S	3	3	3	4	4	17
17	N	N	S	S	N	3	3	4	4	3	17
18	SS	SS	TS	S	SS	5	5	2	4	5	21
19	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
20	N	N	N	N	S	3	3	3	3	4	16
21	N	TS	N	N	N	3	2	3	3	3	14
22	S	STS	N	S	S	4	1	3	4	4	16
23	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
24	N	S	S	S	S	3	4	4	4	4	19
25	SS	SS	SS	SS	S	5	5	5	5	4	24
26	N	S	S	S	SS	3	4	4	4	5	20
27	N	N	S	S	S	3	3	4	4	4	18
28	S	S	S	SS	S	4	4	4	5	4	21
29	N	TS	N	SS	TS	3	2	3	5	2	15
30	S	S	N	S	S	4	4	3	4	4	19

31	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
32	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
33	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
34	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
35	S	S	S	N	S	4	4	4	3	4	19
36	S	S	SS	S	S	4	4	5	4	4	21
37	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
38	S	S	SS	S	S	4	4	5	4	4	21
39	SS	S	S	S	S	5	4	4	4	4	21
40	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
41	S	S	S	N	S	4	4	4	3	4	19
42	S	SS	S	S	S	4	5	4	4	4	21
43	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
44	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
45	N	S	S	S	S	3	4	4	4	4	19
46	S	S	S	SS	S	4	4	4	5	4	21
47	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
48	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
49	S	S	N	S	S	4	4	3	4	4	19
50	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
51	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
52	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
53	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
54	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
55	S	S	S	S	SS	4	4	4	4	5	21
56	N	S	S	S	S	3	4	4	4	4	19
57	S	S	S	N	SS	4	4	4	3	5	20
58	S	S	SS	S	SS	4	4	5	4	5	22
59	SS	S	S	S	SS	5	4	4	4	5	22
60	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
61	S	N	S	S	S	4	3	4	4	4	19
62	SS	S	S	S	S	5	4	4	4	4	21
63	S	SS	S	S	SS	4	5	4	4	5	22
64	S	S	S	SS	S	4	4	4	5	4	21
65	S	S	S	SS	S	4	4	4	5	4	21
66	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20

67	N	S	S	S	S	3	4	4	4	4	19
68	S	S	S	N	SS	4	4	4	3	5	20
69	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
70	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
71	S	S	S	S	SS	4	4	4	4	5	21
72	S	S	SS	S	S	4	4	5	4	4	21
73	S	S	S	N	S	4	4	4	3	4	19
74	S	S	S	S	N	4	4	4	4	3	19
75	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
76	S	N	S	S	SS	4	3	4	4	5	20
77	S	SS	S	S	SS	4	5	4	4	5	22
78	S	S	SS	S	SS	4	4	5	4	5	22
79	S	S	S	S	SS	4	4	4	4	5	21
80	S	S	N	S	SS	4	4	3	4	5	20
81	S	S	S	S	SS	4	4	4	4	5	21
82	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
83	S	S	S	SS	S	4	4	4	5	4	21
84	N	S	S	S	S	3	4	4	4	4	19
85	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
86	S	S	S	N	S	4	4	4	3	4	19
87	S	S	S	SS	S	4	4	4	5	4	21
88	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
89	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
90	S	SS	S	S	S	4	5	4	4	4	21
91	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
92	N	S	S	S	S	3	4	4	4	4	19
93	S	SS	S	S	S	4	5	4	4	4	21
94	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
95	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	20
96	S	S	S	S	SS	4	4	4	4	5	21

Lampiran 4 Tabulasi Kualitas Pelayanan (X2)

No.	Pertanyaan								Skor								
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	X2
1	N	S	S	N	N	N	N	S	3	4	4	3	3	3	3	4	27
2	TS	S	S	N	N	S	S	S	2	2	3	3	3	2	2	3	20
3	N	TS	N	S	N	TS	N	TS	3	2	3	4	3	2	3	2	22
4	S	S	N	N	S	N	N	N	4	4	3	2	2	3	3	3	24
5	N	TS	S	S	TS	STS	S	N	3	2	4	4	2	2	3	4	24
6	N	S	SS	SS	SS	S	SS	SS	3	4	5	5	5	4	5	5	36
7	SS	SS	SS	SS	N	N	S	SS	5	5	5	5	3	3	4	5	35
8	N	S	S	N	S	N	N	S	3	4	4	3	4	3	3	4	28
9	S	N	N	S	N	TS	T	SS	4	3	3	4	3	2	2	5	26
10	N	TS	N	N	N	N	N	S	3	2	3	3	3	3	3	4	24
11	N	N	N	S	S	S	N	S	3	3	3	4	4	4	3	4	28
12	S	S	S	S	S	SS	SS	SS	4	4	4	4	4	5	5	5	35
13	N	S	S	S	N	TS	T	SS	3	4	4	4	3	2	2	5	27
14	N	N	N	N	N	N	S	S	3	3	3	3	3	3	4	4	26
15	S	S	SS	S	S	S	S	S	3	4	4	5	4	3	3	2	28
16	N	TS	S	S	TS	TS	N	N	3	2	4	4	2	2	3	3	23
17	S	S	S	N	N	N	S	N	4	4	4	3	3	3	4	3	28
18	N	N	S	S	S	N	N	N	3	3	4	4	4	3	3	3	27
19	N	N	S	N	N	N	N	S	3	3	4	3	3	3	3	4	26
20	N	N	N	N	N	N	N	S	3	3	3	3	3	3	3	4	25
21	TS	S	S	S	TS	TS	N	S	2	4	4	4	2	2	3	4	25
22	N	S	TS	S	STS	STS	N	N	3	4	2	4	1	1	3	3	21
23	N	N	S	N	N	N	N	S	3	3	4	3	3	3	3	4	26
24	N	N	S	S	N	S	N	S	3	3	4	4	3	4	3	4	28
25	N	N	S	N	S	N	N	S	3	3	4	3	4	3	3	4	27
26	S	S	S	S	S	N	S	SS	4	4	4	4	4	3	4	5	32
27	N	TS	S	S	S	N	N	S	3	2	4	4	4	3	3	4	27
28	N	S	SS	S	S	N	N	S	3	4	5	4	4	3	3	4	30
29	TS	N	SS	SS	N	TS	S	TS	2	3	5	5	3	2	4	2	26
30	N	S	S	N	N	S	S	S	3	4	4	3	3	4	4	4	29
31	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	S	S	S	N	N	S	S	N	4	4	4	3	3	4	4	3	29

33	S	S	S	N	N	S	S	N	4	4	4	3	3	4	4	3	29
34	S	SS	S	S	S	S	S	S	4	5	4	4	4	4	4	4	33
35	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	S	SS	S	S	S	SS	S	S	4	5	4	4	4	5	4	4	34
39	SS	SS	SS	S	S	SS	SS	S	5	5	5	4	4	5	5	4	37
40	S	SS	S	S	S	SS	S	S	4	5	4	4	4	5	4	4	34
41	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	SS	S	S	S	S	S	SS	S	5	4	4	4	4	4	5	4	34
43	S	S	SS	S	S	S	S	S	4	4	5	4	4	4	4	4	33
44	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	SS	SS	S	S	S	SS	SS	S	5	5	4	4	4	5	5	4	36
47	S	S	SS	S	S	S	S	S	4	4	5	4	4	4	4	4	33
48	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	S	S	SS	S	S	S	S	S	4	4	5	4	4	4	4	4	33
52	S	SS	S	S	S	SS	S	S	4	5	4	4	4	5	4	4	34
53	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	4	5	4	5	4	5	4	5	36
55	SS	SS	SS	SS	S	S	SS	SS	5	5	5	5	4	4	5	5	38
56	SS	S	SS	N	SS	SS	S	S	5	4	5	3	5	5	4	4	35
57	S	S	N	N	TS	S	S	S	4	4	3	3	2	4	4	4	28
58	S	S	N	N	TS	S	S	S	4	4	3	3	2	4	4	4	28
59	S	S	N	N	TS	S	S	S	4	4	3	3	2	4	4	4	28
60	S	S	N	N	TS	SS	S	S	4	4	3	3	2	5	4	4	29
61	S	S	TS	N	S	N	S	S	4	4	2	3	4	3	4	4	28
62	S	S	N	N	N	S	S	S	4	4	3	3	3	4	4	4	29
63	S	S	TS	TS	N	N	SS	SS	4	4	2	2	3	3	5	5	28
64	SS	SS	N	N	S	S	S	S	5	5	3	3	4	4	4	4	32
65	S	S	N	N	TS	S	S	S	4	4	3	3	2	4	4	4	28
66	SS	SS	N	N	N	S	S	S	5	5	3	3	3	4	4	4	31
67	S	S	TS	N	TS	S	S	S	4	4	2	3	2	4	4	4	27
68	S	S	N	N	N	S	SS	S	4	4	3	3	3	4	5	4	30

69	SS	S	S	S	N	S	S	S	5	4	4	4	3	4	4	4	32
70	SS	S	N	N	TS	S	S	S	5	4	3	3	2	4	4	4	29
71	S	S	N	N	TS	S	S	S	4	4	3	3	2	4	4	4	28
72	S	S	TS	N	TS	S	S	S	4	4	2	3	2	4	4	4	27
73	S	S	S	S	TS	S	N	N	4	4	4	4	2	4	3	3	28
74	S	S	SS	SS	SS	S	S	N	4	4	5	5	5	4	4	3	34
75	S	S	S	S	SS	S	N	S	4	4	4	4	5	4	3	4	32
76	N	N	S	S	TS	S	S	S	3	3	4	4	2	4	4	4	28
77	S	S	N	N	TS	S	S	S	4	4	3	3	2	4	4	4	28
78	SS	S	N	N	N	S	S	S	5	4	3	3	3	4	4	4	30
79	S	S	S	S	S	N	N	N	4	4	4	4	4	3	3	3	29
80	S	S	N	N	N	S	S	S	4	4	3	3	3	4	4	4	29
81	S	S	N	N	TS	S	S	S	4	4	3	3	2	4	4	4	28
82	S	S	N	N	N	S	S	S	4	4	3	3	3	4	4	4	29
83	S	S	N	N	N	S	S	S	4	4	3	3	3	4	4	4	29
84	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	S	S	S	N	N	S	S	N	4	4	4	3	3	4	4	3	29
87	SS	SS	S	S	S	SS	SS	S	5	5	4	4	4	5	5	4	36
88	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
89	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	SS	SS	SS	S	S	SS	SS	S	5	5	5	4	4	5	5	4	37
91	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
92	S	S	S	N	N	S	S	N	4	4	4	3	3	4	4	3	29
93	SS	SS	S	S	S	SS	SS	S	5	5	4	4	4	5	5	4	36
94	S	SS	S	S	S	SS	S	S	4	5	4	4	4	5	4	4	34
95	S	S	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
96	S	S	S	N	N	S	S	N	4	4	4	3	3	4	4	3	29

Lampiran 5 Tabulasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No.	Pertanyaan						Skor						Y
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
1	N	N	S	S	S	STS	3	3	4	4	4	1	19
2	TS	TS	N	S	N	S	2	2	3	4	3	4	18
3	N	TS	SS	STS	TS	STS	3	2	5	1	2	1	14
4	N	S	S	S	N	TS	3	4	4	4	3	2	20
5	N	N	S	TS	SS	N	3	3	4	2	5	3	20
6	N	S	S	SS	TS	N	3	4	4	5	2	3	21
7	S	S	S	S	SS	S	4	4	4	4	5	4	25
8	N	N	S	S	S	S	3	3	4	4	4	4	22
9	TS	S	SS	SS	SS	TS	2	4	5	5	5	2	23
10	N	S	S	S	S	N	3	4	4	4	4	3	22
11	N	N	S	S	S	TS	3	3	4	4	4	2	20
12	SS	TS	N	N	SS	N	5	2	3	3	5	3	21
13	SS	N	N	SS	SS	S	5	3	3	5	5	4	25
14	N	S	S	SS	S	S	3	4	4	5	4	4	24
15	TS	S	SS	N	N	STS	2	4	5	3	3	1	18
16	S	S	S	S	S	TS	4	4	4	4	4	2	22
17	S	S	N	S	N	TS	4	4	3	4	3	2	20
18	TS	S	S	S	S	N	2	4	4	4	4	3	21
19	N	S	S	S	S	TS	3	4	4	4	4	2	21
20	N	N	N	S	S	S	3	3	3	4	4	4	21
21	TS	TS	STS	SS	TS	STS	2	2	1	5	2	1	13
22	N	N	N	TS	S	N	3	3	3	2	4	4	19
23	N	S	S	S	S	N	3	4	4	4	4	3	22
24	N	N	S	S	S	N	3	3	4	4	4	3	21
25	N	S	S	S	S	N	3	4	4	4	4	3	22
26	S	N	S	S	SS	S	4	3	4	4	5	4	24
27	S	S	S	S	S	STS	4	4	4	4	4	1	21
28	SS	SS	SS	SS	S	SS	5	5	5	5	4	5	29
29	TS	N	N	S	N	TS	2	3	3	4	3	2	17
30	N	N	N	S	N	N	3	3	3	4	3	3	19
31	N	S	S	S	S	S	3	4	4	4	4	4	23
32	S	TS	S	S	S	S	4	2	4	4	4	4	22
33	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	24
34	S	S	S	S	S	SS	4	4	4	4	4	5	25
35	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	24

36	S	S	SS	S	S	S	4	4	5	4	4	4	25
37	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	24
38	S	SS	SS	S	S	S	4	5	5	4	4	4	26
39	S	SS	SS	S	SS	SS	4	5	5	4	5	5	28
40	S	S	S	SS	S	S	4	4	4	5	4	4	25
41	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	24
42	S	S	SS	S	S	S	4	4	5	4	4	4	25
43	S	S	SS	S	SS	S	4	4	5	4	5	4	26
44	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	24
45	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	24
46	S	SS	SS	SS	S	S	4	5	5	5	4	4	27
47	S	S	S	SS	SS	S	4	4	4	5	5	4	26
48	S	SS	S	S	S	S	4	5	4	4	4	4	25
49	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	24
50	S	SS	S	S	S	S	4	5	4	4	4	4	25
51	S	S	S	SS	SS	S	4	4	4	5	5	4	26
52	S	S	SS	SS	S	S	4	4	5	5	4	4	26
53	S	SS	S	S	S	S	4	5	4	4	4	4	25
54	S	S	S	S	SS	S	4	4	4	4	5	4	25
55	S	SS	S	S	SS	S	4	5	4	4	5	4	26
56	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	24
57	N	S	S	S	SS	S	3	4	4	4	5	4	24
58	S	S	SS	SS	S	SS	4	4	5	5	4	5	27
59	S	S	S	SS	SS	S	4	4	4	5	5	4	26
60	S	S	S	SS	SS	S	4	4	4	5	5	4	26
61	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	24
62	S	SS	SS	S	S	S	4	5	5	4	4	4	26
63	S	S	SS	SS	SS	SS	4	4	5	5	5	5	28
64	S	TS	TS	N	S	S	4	2	2	3	4	4	19
65	S	TS	TS	TS	S	SS	4	2	2	2	4	5	19
66	TS	TS	TS	TS	S	S	2	2	2	2	4	4	16
67	S	N	S	TS	S	S	4	3	4	2	4	4	21
68	N	N	N	N	S	N	3	3	3	3	4	3	19
69	N	S	S	S	S	S	3	4	4	4	4	4	23
70	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	24
71	S	SS	N	N	SS	N	4	5	3	3	5	3	23
72	S	S	N	S	S	N	4	4	3	4	4	3	22
73	SS	N	TS	S	S	S	5	3	2	4	4	4	22
74	N	N	N	N	N	S	3	3	3	3	3	4	19

75	TS	TS	N	SS	S	S	2	2	3	5	4	4	20
76	S	S	S	S	SS	S	4	4	4	4	5	4	25
77	S	N	SS	S	SS	S	4	3	5	4	5	4	25
78	S	SS	S	TS	SS	S	4	5	4	2	5	4	24
79	S	N	TS	SS	SS	S	4	3	2	5	5	4	23
80	S	S	N	N	SS	N	4	4	3	3	5	3	22
81	S	N	TS	S	SS	S	4	3	2	4	5	4	22
82	S	SS	TS	TS	SS	S	4	5	2	2	5	4	22
83	N	S	N	N	SS	S	3	4	3	3	5	4	22
84	N	TS	TS	TS	S	TS	3	2	2	2	4	2	15
85	S	S	TS	TS	S	TS	4	4	2	2	4	2	18
86	S	S	N	N	S	S	4	4	3	3	4	4	22
87	S	SS	S	TS	S	TS	4	5	4	2	4	2	21
88	S	N	N	S	S	S	4	3	3	4	4	4	22
89	S	S	S	S	S	N	4	4	4	4	4	3	23
90	S	S	N	N	SS	N	4	4	3	3	5	3	22
91	SS	SS	SS	SS	S	SS	5	5	5	5	4	5	29
92	N	TS	TS	N	S	S	3	2	2	3	4	4	18
93	S	N	N	N	S	N	4	3	3	3	4	3	20
94	S	SS	S	S	S	S	4	5	4	4	4	4	25
95	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	24
96	S	S	S	S	S	S	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 6 karakteristik responden

Statistics

		jenis_kelamin	usia	pekerjaan	kekerapan_pembelian
N	Valid	96	96	96	96
	Missing	76	76	76	76

jenis_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	27	15.7	28.1	28.1
	perempuan	69	40.1	71.9	100.0
	Total	96	55.8	100.0	
Missing	System	76	44.2		
Total		172	100.0		

usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	15	8.7	15.6	15.6
	20-30	52	30.2	54.2	69.8
	30>	29	16.9	30.2	100.0
	Total	96	55.8	100.0	
Missing	System	76	44.2		
Total		172	100.0		

pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
	mahasiswa	17	9.9	17.7	17.7
	IRT	30	17.4	31.3	49.0
	pegawai swasta	14	8.1	14.6	63.5
Valid	wiraswasta	13	7.6	13.5	77.1
	pelajar	13	7.6	13.5	90.6
	PNS	9	5.2	9.4	100.0
	Total	96	55.8	100.0	
Missing	System	76	44.2		
Total		172	100.0		

kekerapan_pembelian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
	3>	53	30.8	55.2	55.2
Valid	10>	43	25.0	44.8	100.0
	Total	96	55.8	100.0	
Missing	System	76	44.2		
Total		172	100.0		

Lampiran 7 hasil jawaban responden

Variabel keragaman produk

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.1	2.1	3.1
3	17	17.7	17.7	20.8
4	68	70.8	70.8	91.7
5	8	8.3	8.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.1	2.1	2.1
2	3	3.1	3.1	5.2
3	8	8.3	8.3	13.5
4	74	77.1	77.1	90.6
5	9	9.4	9.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	13	13.5	13.5	15.6
4	73	76.0	76.0	91.7
5	8	8.3	8.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	10.4	10.4	10.4
4	73	76.0	76.0	86.5
5	13	13.5	13.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	6	6.3	6.3	7.3
4	67	69.8	69.8	77.1
5	22	22.9	22.9	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Variabel kualitas pelayanan

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.1	3.1	3.1
3	22	22.9	22.9	26.0
4	57	59.4	59.4	85.4
5	14	14.6	14.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.3	6.3	6.3
3	11	11.5	11.5	17.7
4	64	66.7	66.7	84.4
5	15	15.6	15.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.2	5.2	5.2
3	25	26.0	26.0	31.3
Valid 4	54	56.3	56.3	87.5
5	12	12.5	12.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	37	38.5	38.5	40.6
Valid 4	50	52.1	52.1	92.7
5	7	7.3	7.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	17	17.7	17.7	18.8
Valid 3	29	30.2	30.2	49.0
4	45	46.9	46.9	95.8
5	4	4.2	4.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	8	8.3	8.3	9.4
3	19	19.8	19.8	29.2
4	55	57.3	57.3	86.5
5	13	13.5	13.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.1	3.1	3.1
3	22	22.9	22.9	26.0
4	60	62.5	62.5	88.5
5	11	11.5	11.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.1	3.1	3.1
3	14	14.6	14.6	17.7
4	70	72.9	72.9	90.6
5	9	9.4	9.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Variabel kepuasan konsumen

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	8.3	8.3	8.3
3	24	25.0	25.0	33.3
Valid 4	59	61.5	61.5	94.8
5	5	5.2	5.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	11	11.5	11.5	11.5
3	20	20.8	20.8	32.3
Valid 4	50	52.1	52.1	84.4
5	15	15.6	15.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	10	10.4	10.4	11.5
Valid 3	19	19.8	19.8	31.3
4	50	52.1	52.1	83.3
5	16	16.7	16.7	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	10	10.4	10.4	11.5
3	12	12.5	12.5	24.0
4	55	57.3	57.3	81.3
5	18	18.8	18.8	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.1	3.1	3.1
3	7	7.3	7.3	10.4
4	60	62.5	62.5	72.9
5	26	27.1	27.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	5.2	5.2	5.2
2	10	10.4	10.4	15.6
3	16	16.7	16.7	32.3
4	58	60.4	60.4	92.7
5	7	7.3	7.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Lampiran 8

Uji persyaratan instrumen validitas

Keragaman produk

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	X1
P1	Pearson Correlation	1	.543**	.110	.387*	.392*	.750**
	Sig. (1-tailed)		.001	.281	.017	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.543**	1	.475**	.504**	.355*	.878**
	Sig. (1-tailed)	.001		.004	.002	.027	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.110	.475**	1	.328*	-.152	.507**
	Sig. (1-tailed)	.281	.004		.039	.211	.002
	N	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.387*	.504**	.328*	1	.277	.690**
	Sig. (1-tailed)	.017	.002	.039		.069	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.392*	.355*	-.152	.277	1	.544**
	Sig. (1-tailed)	.016	.027	.211	.069		.001
	N	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.750**	.878**	.507**	.690**	.544**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.002	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Kualitas pelayanan

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	X2
P1	Pearson Correlation	1	.446**	.061	.015	.088	.303	.306*	.421*	.520**
	Sig. (1-tailed)		.007	.374	.469	.322	.052	.050	.010	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.446**	1	.335*	.148	.124	.262	.391*	.316*	.619**
	Sig. (1-tailed)	.007		.035	.217	.258	.081	.016	.044	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.061	.335*	1	.464*	.463*	.306*	.424**	.207	.661**
	Sig. (1-tailed)	.374	.035		.005	.005	.050	.010	.136	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.015	.148	.464**	1	.248	-.067	.259	.010	.412*
	Sig. (1-tailed)	.469	.217	.005		.093	.362	.083	.478	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.088	.124	.463**	.248	1	.639*	.331*	.280	.664**
	Sig. (1-tailed)	.322	.258	.005	.093		.000	.037	.067	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.303	.262	.306*	-.067	.639*	1	.574**	.389*	.709**
	Sig. (1-tailed)	.052	.081	.050	.362	.000		.000	.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.306*	.391*	.424**	.259	.331*	.574*	1	.182	.699**
	Sig. (1-tailed)	.050	.016	.010	.083	.037	.000		.168	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.421*	.316*	.207	.010	.280	.389*	.182	1	.594**
	Sig. (1-tailed)	.010	.044	.136	.478	.067	.017	.168		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.520**	.619**	.661**	.412*	.664*	.709*	.699**	.594**	1
	Sig. (1-tailed)	.002	.000	.000	.012	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Kepuasan konsumen

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Y
P1	Pearson Correlation	1	.154	.056	.064	.445**	.353*	.604**
	Sig. (1-tailed)		.209	.384	.368	.007	.028	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.154	1	.537**	.398*	.172	.110	.634**
	Sig. (1-tailed)	.209		.001	.015	.182	.281	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.056	.537**	1	-.169	.219	-.024	.412*
	Sig. (1-tailed)	.384	.001		.186	.123	.451	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.064	.398*	-.169	1	.059	.207	.458**
	Sig. (1-tailed)	.368	.015	.186		.378	.136	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.445**	.172	.219	.059	1	.432**	.680**
	Sig. (1-tailed)	.007	.182	.123	.378		.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.353*	.110	-.024	.207	.432**	1	.665**
	Sig. (1-tailed)	.028	.281	.451	.136	.009		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.604**	.634**	.412*	.458*	.680**	.665**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.012	.005	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Uji reliabilitas

Keragaman produk

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
.709	5

Kualitas pelayanan

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
.758	8

Kepuasan konsumen

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
.595	6

Lampiran 9

Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.62677970
	Absolute	.101
Most Extreme Differences	Positive	.081
	Negative	-.101
Kolmogorov-Smirnov Z		.993
Asymp. Sig. (2-tailed)		.277

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 10

Uji linieritas keragaman produk

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1		(Combined)	319.008	12	26.584	3.592	.000
	Between	Linearity	237.090	1	237.090	32.033	.000
	Groups	Deviation from	81.917	11	7.447	1.006	.448
		Linearity					
	Within Groups		614.326	83	7.402		
Total			933.333	95			

Kualitas pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2		(Combined)	334.423	18	18.579	2.389	.004
	Between	Linearity	153.798	1	153.798	19.773	.000
	Groups	Deviation from	180.625	17	10.625	1.366	.177
		Linearity					
	Within Groups		598.910	77	7.778		
Total			933.333	95			

Lampiran 11

Uji homogenitas

Keragaman produk

Test of Homogeneity of Variances

Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.900	7	83	.080

Kualitas pelayanan

Test of Homogeneity of Variances

Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.215	12	77	.288

Lampiran 12

Uji multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.322	3.082		1.078	.284	
	X1	.676	.161	.404	4.195	.000	.814 1.229
	X2	.196	.081	.232	2.404	.018	.814 1.229

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 13

Analisis regresi linier berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.546 ^a	.298	.283	2.655

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	277.836	2	138.918	19.709	.000 ^b
	Residual	655.497	93	7.048		
	Total	933.333	95			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.322	3.082		1.078	.284
	X1	.676	.161	.404	4.195	.000
	X2	.196	.081	.232	2.404	.018

a. Dependent Variable: Y