

LAMPIRAN 1

1. Dokumentasi

No	Dokumentasi	Keterangan
1		Proses pembayaran dikasir
2		Karyawan sedang melayani pelanggan dia area
		Tampilan display apparel yang rapi dan menarik

LAMPIRAN 2

KUISIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,dengan segala kerendahan hari perkenalkan saya Dias Ratna Putri dari Program Studi Teknik Industri,Fakultas Teknik, Muhammadiyah Gresik. Pada kesempatan ini memohon kepada saudara/I agar bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan pada kuisisioner saya.

Tujuan pemberian kuisisioner ini sekedar untuk tujuan ilmiah dimana pendapat dan biodata saudara dijamin kerahasiaannya dan akan saya pergunakan dalam rangka Menyusun laporan kerja praktek yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan di PT.Matahari Departemen Store Gressmall”

Atas bantuan saudara/I saya ucapkan terimakasih

Gresik, 24 Maret 2023

Dias Ratna Putri

LAMPIRAN 3

Kuisisioner by GoogleFrom

Skala Kepentingan/Harapan Pelanggan

1. Sangat tidak penting
 2. Tidak penting
 3. Cukup penting
 4. Penting
 5. Sangat penting

1. Apakah layanan kenyamanan ruangan di Departemen Store Gressmall lebih memuaskan ketimbang ruang lain di kampus?

sangat tidak penting
 tidak penting
 cukup penting
 penting
 sangat penting
 tidak ada

2. Tampilan display/galaksi di Departemen Store Gressmall dan sekitarnya Tampilan display, kenyamanan/keindahan dan keramahan?

sangat tidak penting
 tidak penting
 cukup penting
 penting
 sangat penting
 Tidak ada

3. Toko/ toko lain yang sejenis?

sangat tidak penting
 tidak penting
 cukup penting
 penting
 sangat penting

4. Bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan pelanggan?

sangat tidak penting
 tidak penting
 cukup penting
 penting
 sangat penting

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN MATAHARI DEPARTEMEN STORE GRESSMALL

Dengan hormat saya NAMA: DIAS RATNA PUTRI NIM: 210501033 Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik, dengan kerendahan hati memohon kepada saudara/i agar bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan yang terlampir pada kuisisioner ini.

Tujuannya ini hanya sekedar untuk tujuan ilmiah dimana pendapat dan biodata saudara/i dijamin kerahasiannya dan akan saya gunakan dalam menyusun laporan tugas mata kuliah metode penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Pelanggan Matahari Departemen Store Gressmall Dengan Menggunakan Metode Service Quality"

Atas bantuan saudara saya mengucapkan terimakasih.

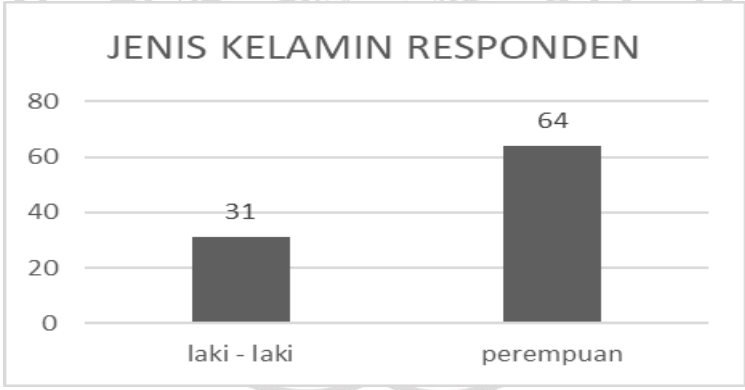
PETUNJUK PENGISIAN
 Ada lima alternatif jawaban yaitu :

Skala Persepsi Pelanggan

1. Sangat tidak penting
2. Tidak penting
3. Cukup penting
4. Penting
5. Sangat penting

Skala Harapan Pelanggan

1. Sangat tidak penting
2. Tidak penting
3. Cukup penting
4. Penting



LAMPIRAN 5

Hasil perhitungan R tabe; kepuasan

TABEL R HITUNG HARAPAN																		
responden	XP1	XP2	XP3	XP4	XP5	XP6	XP7	XP8	XP9	XP10	XP11	XP12	XP13	XP14	XP15	XP16	XP17	JUMLAH
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	76
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
8	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	78
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
16	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
19	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	73
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
22	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	67
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	85
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	79
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
33	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
34	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
38	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	81
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
47	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
49	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
54	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
57	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	84
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
60	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
62	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	84
64	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	78
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	81
69	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
70	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	75
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
75	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
76	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	77
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	79
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
89	5	4	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	69
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
92	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68

R hitung	0,696	0,643	0,786	0,812	0,752	0,818	0,862	0,796	0,736	0,650	0,842	0,786	0,872	0,873	0,768	0,761		
R tabel	0,202	0,202	0,202	0,202	0,202	0,202	0,202	0,202	0,202	0,202	0,202	0,202	0,202	0,202	0,202	0,202		
Keputusan	valid	valid	valid	valid														