

**Lampiran 1: kuesioner**

Jakarta, 19 Febuari 2020

Kepada Yth :

Konsumen *Butik Syaf*

Dengan hormat,

Bersama ini, saya :

Nama : Dian Safitri

Npk : 21150000477

Program Studi : S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi di bidang pemasaran yang berhubungan dengan Konsumen *Butik Syaf*. Saya berharap agar bapak/ibu/saudara/i untuk bersedia menjawab kuesioner ini dengan kondisi yang sebenarnya. Identitas dan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I akan dirahasiakan dan hasilnya semata-mata digunakan dalam lingkup yang terbatas.

Selanjutnya peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Dian Safitri

**Lampiran 1: kuesioner (lanjutan)**

No. Responden : \_\_\_\_\_

**A. Identitas**

Usia : \_\_\_\_\_ tahun

Jenis Kelamin :

 Laki-laki Perempuan

Status :

 Pelajar/Mahasiswa  PNS Pegawai Swasta  Lainnya : \_\_\_\_\_

1. Jenis produk yang dibeli?

 Gamis kerudung Mukenah Kebaya

Lainnya : \_\_\_\_\_

2. Tujuan membeli baju? :

 Untuk pakai sendiri Untuk hadiah orang terdekat Untuk orang tua Lainnya : \_\_\_\_\_

3. Saat ini pembelian seberapa :

 2 4 3 Lainnya : \_\_\_\_\_

4. Pembelian terakhir pada bulan : \_\_\_\_\_ 2020

**Lampiran 1: kuesioner (lanjutan)**

**B. Petunjuk Pengisian**

Berilah checklist “(✓)” yang sesuai dengan pendapat anda untuk setiap pernyataan dalam kuesioner berikut ini.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

R = Ragu-ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

**Lampiran 1: kuesioner (lanjutan)**

<b>Pernyataan</b>	<b>Kode</b>	<b>S</b> <b>T</b> <b>S</b>	<b>T</b> <b>S</b>	<b>R</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
Kesiapan karyawan dalam melayani konsumen	KL1					
Informasi tentang pakaian detail	KL2					
Karyawan Butik Syaf selalu melayani dengan ramah	KL3					
Cepat mengambil stok sesuai permintaan	KL4					
Karyawan Butik Syaf merespon keluhan pelanggan dengan cepat	KL5					
Karyawan Butik Syaf memiliki pengetahuan tentang jenis bahan yang digunakan	KL6					
Karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan	KL7					
Butik Syaf senantiasa membantu pemilihan model pakaian	KL8					
Respon pelanggan ditanggapi dengan baik	KL9					
Butik Syaf luas sehingga nyaman untuk berbelanja	KL10					
Tersedia fitting room di Butik Syaf	KL11					
Jahitan produk-produk fashion Butik Syaf rapih	KP 1					
Produk-produk fashion Butik Syaf tersedia banyak model dengan berbagai warna	KP 2					
Kain yang digunakan berkualitas tidak mudah rusak	KP 3					
Kain yang digunakan aman tidak membuat kulit iritasi	KP 4					
Kualitas pada produk-produk fashion Butik Syaf tidak mudah luntur	KP 5					
Jika terdapat cacat pada produk dapat segera ditukar	KP 6					
Produk-produk yang ditawarkan memiliki desain yang unik	KP 7					
Produk-produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang sudah terpercaya	KP 8					
Harga pakaian di Butik Syaf terjangkau	H1					
Harga pakaian di Butik Syaf lebih murah dibandingkan di toko lain	H2					
Harga sebanding dengan kualitas pakaiannya	H3					
Harga yang ditawarkan sebanding dengan manfaat produk yang didapatkan	H4					
Saya puas dengan produk yang dijual Butik Syaf	KK1					
Saya puas dengan pelayanan yang disediakan	KK2					
Produk-produk fashion yang saya beli di Butik Syaf sesuai dengan harapan saya	KK3					
Saya akan terus membeli produk-produk fashion Butik Syaf	KK4					
Saya akan merekomendasikan ke teman dan saudara untuk membeli produk di butik syaf	KK5					

**Lampiran 2: Tabulasi Kuesioner**

No Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KP1	KP2	KP3	KP4
1	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4
3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
10	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
11	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
13	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
15	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
16	4	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
18	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
19	4	3	5	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5
20	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
28	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
29	5	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5
<b>SUM</b>	<b>128</b>	<b>123</b>	<b>130</b>	<b>123</b>	<b>127</b>	<b>119</b>	<b>123</b>	<b>126</b>	<b>125</b>	<b>118</b>	<b>124</b>	<b>123</b>	<b>133</b>	<b>125</b>	<b>133</b>

**Lampiran 2: Tabulasi Kuesioner (lanjutan)**

No Resp.	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	KP5	KP6	KP7	KP8	H1	H2	H3	H4	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
8	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
9	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
16	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
17	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
19	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
20	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
21	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
<b>SUM</b>	<b>125</b>	<b>129</b>	<b>131</b>	<b>130</b>	<b>129</b>	<b>127</b>	<b>128</b>	<b>130</b>	<b>127</b>	<b>127</b>	<b>129</b>	<b>129</b>	<b>124</b>

**Lampiran 2: Tabulasi Kuesioner (lanjutan)**

NO.	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	KP5	KP6	KP7	KP8	H1	H2	H3	H4	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5
30	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
35	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5
36	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
37	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
38	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
41	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
42	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
43	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
45	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
46	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
49	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
51	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5
53	3	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
55	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
58	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
<b>SUM</b>	<b>127</b>	<b>130</b>	<b>133</b>	<b>134</b>	<b>129</b>	<b>130</b>	<b>127</b>	<b>132</b>	<b>132</b>	<b>127</b>	<b>131</b>	<b>128</b>	<b>127</b>

**Lampiran 2: Tabulasi kuesioner (lanjutan)**

No Resp.	1 KL1	2 KL2	3 KL3	4 KL4	5 KL5	6 KL6	7 KL7	8 KL8	9 KL9	10 KL10	11 KL11	12 KP1	13 KP2	14 KP3	15 KP4
59	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
60	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
61	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
62	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
63	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
67	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3
68	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
70	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4
71	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
76	5	4	4	5	5	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4
77	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5
78	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
79	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
81	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3
82	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
83	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
88	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
89	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
93	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4
97	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
<b>SUM</b>	<b>178</b>	<b>173</b>	<b>179</b>	<b>172</b>	<b>173</b>	<b>167</b>	<b>172</b>	<b>177</b>	<b>173</b>	<b>173</b>	<b>176</b>	<b>172</b>	<b>180</b>	<b>175</b>	<b>181</b>



**Lampiran 2: Tabulasi Kuesioner (lanjutan)**

No Resp.	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	KP5	KP6	KP7	KP8	H1	H2	H3	H4	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
60	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
62	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
64	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
67	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4
68	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
69	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3
76	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4
77	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
78	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
80	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
81	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
82	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
88	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
89	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
91	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
94	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
96	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
97	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
<b>SUM</b>	<b>174</b>	<b>178</b>	<b>178</b>	<b>180</b>	<b>173</b>	<b>172</b>	<b>172</b>	<b>177</b>	<b>179</b>	<b>176</b>	<b>178</b>	<b>179</b>	<b>169</b>

### Lampiran 3 SPSS v.26 Validitas Kualitas Pelayanan

KL1	Pearson Correlation	1	.575**	.703**	.430**	.387**	.490**	.535**	.522**	.363**	.220*	.317**	.712**
	Sig. (2-tailed)		0	0	0	0	0	0	0	0	0.03	0.002	0
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KL2	Pearson Correlation	.575**	1	.536**	.468**	.615**	.555**	.478**	.517**	.536**	.396**	.381**	.770**
	Sig. (2-tailed)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KL3	Pearson Correlation	.703**	.536**	1	.291**	.414**	.638**	.475**	.610**	.401**	.257*	.319**	.731**
	Sig. (2-tailed)	0	0		0.004	0	0	0	0	0	0.01	0.001	0
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KL4	Pearson Correlation	.430**	.468**	.291**	1	.462**	.343**	.591**	.427**	.371**	.202*	.288**	.626**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0.004		0	0.001	0	0	0	0.05	0.004	0
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KL5	Pearson Correlation	.387**	.615**	.414**	.462**	1	.562**	.492**	.444**	.400**	.435**	.385**	.716**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KL6	Pearson Correlation	.490**	.555**	.638**	.343**	.562**	1	.509**	.733**	.429**	.347**	.412**	.768**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0.001	0		0	0	0	0	0	0
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KL7	Pearson Correlation	.535**	.478**	.475**	.591**	.492**	.509**	1	.629**	.476**	.354**	.367**	.760**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KL8	Pearson Correlation	.522**	.517**	.610**	.427**	.444**	.733**	.629**	1	.482**	.306**	.408**	.781**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KL9	Pearson Correlation	.363**	.536**	.401**	.371**	.400**	.429**	.476**	.482**	1	.464**	.569**	.706**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KL10	Pearson Correlation	.220*	.396**	.257*	.202*	.435**	.347**	.354**	.306**	.464**	1	.484**	.583**
	Sig. (2-tailed)	0.03	0	0.011	0.047	0	0	0	0	0		0	0
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KL11	Pearson Correlation	.317**	.381**	.319**	.288**	.385**	.412**	.367**	.408**	.569**	.484**	1	.629**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0	0.001	0.004	0	0	0	0	0	0		0
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KL	Pearson Correlation	.712**	.770**	.731**	.626**	.716**	.768**	.760**	.781**	.706**	.583**	.629**	1
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Lampiran 4 SPSS V.26 Validitas Kualitas Produk

		Correlations								
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP
KP1	Pearson Correlation	1	.460**	.593**	.447**	.505**	.540**	.506**	.404**	.747**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KP2	Pearson Correlation	.460**	1	.566**	.506**	.387**	.400**	.381**	.251*	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.013	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KP3	Pearson Correlation	.593**	.566**	1	.457**	.555**	.586**	.521**	.304**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KP4	Pearson Correlation	.447**	.506**	.457**	1	.394**	.471**	.382**	.262**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.010	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KP5	Pearson Correlation	.505**	.387**	.555**	.394**	1	.722**	.674**	.551**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KP6	Pearson Correlation	.540**	.400**	.586**	.471**	.722**	1	.702**	.444**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KP7	Pearson Correlation	.506**	.381**	.521**	.382**	.674**	.702**	1	.523**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KP8	Pearson Correlation	.404**	.251*	.304**	.262**	.551**	.444**	.523**	1	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.002	.010	.000	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
KP	Pearson Correlation	.747**	.648**	.767**	.652**	.823**	.824**	.794**	.656**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Lampiran 5 Output SPSS v.26 validitas Harga**

		<b>Correlations</b>				
		H1	H2	H3	H4	H
H1	Pearson Correlation	1	.460**	.593**	.447**	.791**
	Sig. (2-tailed)		0	0	0	0
	N	97	97	97	97	97
H2	Pearson Correlation	.460**	1	.566**	.506**	.786**
	Sig. (2-tailed)	0		0	0	0
	N	97	97	97	97	97
H3	Pearson Correlation	.593**	.566**	1	.457**	.831**
	Sig. (2-tailed)	0	0		0	0
	N	97	97	97	97	97
H4	Pearson Correlation	.447**	.506**	.457**	1	.764**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0		0
	N	97	97	97	97	97
H	Pearson Correlation	.791**	.786**	.831**	.764**	1
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	
	N	97	97	97	97	97

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

**Lampiran 6 SPSS v.26 validitas kepuasan pelanggan**

**Correlations**

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK
KK1	Pearson Correlation	1	.722**	.674**	.551**	.521**	.872**
	Sig. (2-tailed)		0	0	0	0	0
	N	97	97	97	97	97	97
KK2	Pearson Correlation	.722**	1	.702**	.444**	.480**	.827**
	Sig. (2-tailed)	0		0	0	0	0
	N	97	97	97	97	97	97
KK3	Pearson Correlation	.674**	.702**	1	.523**	.544**	.849**
	Sig. (2-tailed)	0	0		0	0	0
	N	97	97	97	97	97	97
KK4	Pearson Correlation	.551**	.444**	.523**	1	.345**	.734**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0		0.001	0
	N	97	97	97	97	97	97
KK5	Pearson Correlation	.521**	.480**	.544**	.345**	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0		0
	N	97	97	97	97	97	97
KK	Pearson Correlation	.872**	.827**	.849**	.734**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	
	N	97	97	97	97	97	97

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

**Lampiran 7 SPSS V 26.0 Reliability**

## KUALITAS PELAYANAN

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	11

## KUALITAS PRODUK

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	8

## HARGA

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,802	4

## KEPUASAN PELANGGAN

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,854	5

**Lampiran 8 surat riset****SURAT KETERANGAN RISET**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Deni Vidianto

Jabatan Kepala Toko Cabang Kemayoran Jakarta Pusat

Dengan tni menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa.

Nama Dian Safirl

NIM 21 1 50000477

Program Studi S I -Manajemen

Perguruan Tinggi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia  
Mahasiswa tersebut telah melakukan riset penelitian yang dilakukan di Butik Syaf

Kemayoran Jakarta Pusat yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Butik Syaf dengan menggunakan instrumen penelitian Kuesioner (Angket). Pada bulan juli 2020.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenar-benarnya, agar dapat dipergunakan dengan semestinya.

Jakarta, 28 Juli 2020

 **Butik Syaf**  
Kemayoran Jakarta pusat  
☎ 087774050847



Deni Vidianto

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data pribadi

Nama : Dian Safitri  
NPK : 21150000477  
Tempat dan Tanggal Lahir : pemalang, 04 july 1997  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Kp. bentengan sky III rt006/05 no 72.  
kelurahan sunter jaya, kecamatan tanjung priok  
Telepon : 087774050647  
Email : [Syafitridian1@gmail.com](mailto:Syafitridian1@gmail.com)

### Pendidikan Normal

SDN SUNTER JAYA 01 PAGI  
MTS N 39 JAKARTA UTARA  
SMA KARTINI 1 JAKARTA PUSAT  
STEI INDONESIA