

Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan proses skripsi saya di STEI Rawamangun Jakarta jurusan Manajemen, sebagai syarat untuk dapat menyelesaikan studi saya sebagai sarjana. Maka mohon izinkan saya untuk meminta bantuan untuk mengisi kuesioner yang saya buat dengan jawaban yang benar dan obyektif. Adapun data Bpk Ibu akan saya rahasiakan. Fakultas Ekonomi / Manajemen STEI Rawamangun Jakarta, dengan ini saya :

Nama : Tyas Indah Puspitasari

NIM : 21170000065

Fakultas / Jurusan : Fakultas Ekonomi / Manajemen

Judul Skripsi : **Pengaruh Daya Saing, Fasilitas, Kualitas pelayanan dan Harga yang Kompetitif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique**

Mohon untuk ketersediaan pelanggan/i untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner ini. Mengingat data yang saya kumpulkan ini sangat besar arti dan pengaruhnya terhadap hasil penelitian ini, maka saya mohon kepada responden untuk mengisi kuesioner ini secara jujur dan benar. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban responden. Atas ketersediaan dan bantuan para responden untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Tyas Indah Puspitasari

Lanjutan Lampiran 1

Identitas Responden :

1. Nama Pelanggan :
2. Jenis Kelamin : Perempuan Laki-Laki
3. Usia : 15-23 tahun 24-30 tahun
 30-40 tahun > 40 tahun
4. Jenis Pekerjaan : Mahasiswa/Pelajar Pegawai
 Wiraswasta Pegawai Negri
 Lain-lain
5. Belanja/ Paket Treatment : Gold Titanium
 Platinum Advance

Petunjuk Pengisian

1. Isilah data diri anda sebelum melakukan pengisian kuesioner
2. Berdasarkan skala likert yang digunakan sebagai pilihan jawaban kuesioner ini sebagai berikut :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Lanjutan Lampiran 1

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberi tanda ceklis :

NO	Indikator	STS	TS	S	SS
X1	Daya Saing				
	Keunikan Produk				
1	Produk Klinik Kecantikan Kara Esthetique memiliki karakter tersendiri di dalam pasar				
2	Produk Klinik Kecantikan Kara Esthetique diminati karena treatment yang unik				
	Kualitas Produk				
3	Produk Klinik Kecantikan Kara Esthetique mengedepankan kualitas treatment nya				
4	Produk Klinik Kecantikan Kara Esthetique memiliki standar yang tinggi pada bahan bakunya				
	Harga Saing				
5	Produk Klinik Kecantikan Kara Esthetique memiliki harga yang sesuai dengan daya beli masyarakat				
6	Produk Klinik Kecantikan Kara Esthetique berani bersaing dengan harga kompetitor				
X2	FASILITAS				
	Pertimbangan/Perencanaan spasial				
7	Klinik Kecantikan Kara Esthetique memiliki tempat yang nyaman dan aman				
	Perencanaan Ruang				
8	Fasilitas ruangan yang disediakan luas dan bersih				
	Perlengkapan / Perabotan				
9	Memiliki perlengkapan yang lengkap seperti selimut, handuk, Kasur, kursi, alat treatment dsb				
	Tata Cahaya dan Warna				
10	Interior warna yang dipergunakan Klinik Kecantikan Kara Esthetique bagus sehingga membuat rileks ketika <i>treatment</i>				
	Unsur Pendukung				
11	Fasilitas yang ditawarkan Klinik Kecantikan Kara Esthetique sangat lengkap seperti tempat ibadah, kamar mandi, tempat ganti baju, dll				

Lanjutan Lampiran 1

X3	Kualitas Pelayanan				
	Kehandalan (<i>reability</i>)				
12	Karyawan Klinik Kecantikan Kara Esthetique memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan				
13	Karyawan Klinik Kecantikan Kara Esthetique mampu memberikan pelayanan yang relevan				
	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)				
14	Karyawan Klinik Kecantikan Kara Esthetique melayani pelanggan dengan cepat				
15	Karyawan Klinik Kecantikan Kara Esthetique menangani keluhan pelanggan dengan cepat				
16	Karyawan Klinik Kecantikan Kara Esthetique selalu bersedia dalam membantu pelanggan				
	Jaminan (<i>assurance</i>)				
17	Karyawan Klinik Kecantikan Kara Esthetique memberikan perhatian kepada pelanggan				
18	Klinik Kecantikan Kara Esthetique memiliki kualitas <i>beautician</i> yang kompeten dalam bidangnya				
19	Klinik Kecantikan Kara Esthetique memberikan rasa aman kepada pelanggan <i>treatment</i> di klinik				
	Empati (<i>empathy</i>)				
20	Karyawan memberikan kenyamanan pelayanan kepada pelanggan				
21	Klinik Kecantikan Kara Esthetique memahami kebutuhan dan kepentingan pelanggan				
	Bukti Fisik (<i>tengibles</i>)				
22	Karyawan Klinik Kecantikan Kara Esthetique selalu berpenampilan rapih				
23	Klinik Kecantikan Kara Esthetique memiliki fasilitas yang memadai				
24	Klinik Kecantikan Kara Esthetique memberikan pelayanan sesuai dengan harapan				

Lanjutan Lampiran 1

X4	Harga yang kompetitif			
	Keterjangkauan Harga			
25	Harga <i>treatment</i> di Klinik Kecantikan Kara Esthetique terjangkau			
26	Harga <i>treatment</i> di Klinik Kecantikan Kara Esthetique sesuai dengan jenis paket (Reguler / Karyawan)			
	Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk			
27	Biaya <i>treatment</i> di Klinik Kecantikan Kara Esthetique sesuai dengan kualitas jasa			
28	Biaya <i>treatment</i> di Klinik Kecantikan Kara Esthetique sesuai dengan hasil yang diinginkan			
	Daya Saing Harga			
29	Biaya <i>treatment</i> di Klinik Kecantikan Kara Esthetique dapat bersaing dengan klinik kecantikan lainnya			
30	Biaya <i>treatment</i> di Klinik Kecantikan Kara Esthetique lebih ekonomis dibandingkan klinik kecantikan lainnya			
	Kesesuaian harga dengan manfaat produk			
31	Biaya <i>treatment</i> di Klinik Kecantikan Kara Esthetique sesuai dengan manfaat yang diperoleh			
32	Biaya <i>treatment</i> di Klinik Kecantikan Kara Esthetique sesuai dengan fungsi produk kecantikan			

Lanjutan Lampiran 1

Y	Kepuasan Pelanggan			
	Kesesuaian Harapan			
34	Karyawan memberikan pelayanan yang baik			
35	Jasa yang disediakan sesuai dengan harapan			
36	Fasilitas yang disediakan memadai misalnya ruang <i>treatment</i>			
	Minat berkunjung kembali			
39	Pelanggan berminat untuk melanjutkan <i>treatment</i> di Klinik Kecantikan Kara Esthetique karena pelayanan yang diberikan memuaskan			
41	Pelanggan berminat untuk melanjutkan <i>treatment</i> di Klinik Kecantikan Kara Esthetique karena fasilitas yang diberikan memuaskan			
	Kesediaan merekomendasikan			
42	Saya akan merekomendasikan Klinik Kecantikan Kara Esthetique kepada rekan karena pelayanan yang baik			
43	Saya akan merekomendasikan Klinik Kecantikan Kara Esthetique kepada rekan karena jasa yang diberikan memuaskan			
44	Saya akan merekomendasikan Klinik Kecantikan Kara Esthetique kepada rekan karena fasilitas yang memadai			

Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner Daya Saing (X_1)

No	Daya Saing						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	3	4	4	4	3	3	21
2	4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	4	3	4	4	21
4	4	4	3	4	3	3	21
5	3	3	4	3	4	3	20
6	4	4	3	4	4	4	23
7	3	4	4	4	3	3	21
8	4	4	3	4	3	4	22
9	3	3	3	3	3	3	18
10	3	3	3	3	3	3	18
11	4	4	4	4	4	4	24
12	1	3	3	3	3	1	14
13	3	3	4	3	3	4	20
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	3	3	3	4	4	21
16	4	3	3	3	4	4	21
17	4	4	4	4	4	3	23
18	3	3	4	4	3	4	21
19	3	4	3	3	4	3	20
20	3	3	3	3	3	3	18
21	3	3	3	3	3	3	18
22	3	4	3	3	3	4	20
23	3	3	4	4	4	3	21
24	4	3	4	4	4	4	23
25	3	3	4	3	4	3	20
26	3	3	4	4	4	4	22
27	3	3	3	4	3	4	20
28	3	3	4	4	4	4	22
29	3	4	4	4	3	4	22
30	3	3	3	3	4	3	19
31	4	3	3	3	3	3	19
32	3	3	3	3	3	3	18
33	3	3	4	4	3	4	21
34	3	3	3	3	4	3	19
35	4	3	3	4	3	3	20

Lanjutan Lampiran 2

34	3	3	3	3	4	3	19
35	4	3	3	4	3	3	20
36	3	4	3	3	3	4	20
37	3	3	3	3	3	3	18
38	3	4	3	4	3	3	20
39	3	3	3	3	3	3	18
40	4	4	4	3	3	4	22
41	4	4	3	3	4	3	21
42	4	3	4	4	4	3	22
43	3	3	3	3	3	3	18
44	3	3	3	3	3	3	18
45	4	4	3	4	3	4	22
46	3	3	3	3	3	3	18
47	3	4	3	4	3	3	20
48	3	4	3	3	3	3	19
49	3	3	3	3	3	3	18
50	4	4	4	4	3	4	23
51	4	3	4	3	3	3	20
52	3	3	3	4	3	3	19
53	3	4	4	3	4	4	22
54	3	3	3	3	3	3	18
55	4	3	3	3	4	3	20
56	3	3	4	4	3	3	20
57	4	3	3	3	3	3	19
58	3	4	3	3	3	3	19
59	3	3	4	4	3	4	21
60	3	3	3	3	3	3	18
61	3	4	4	3	4	3	21
62	3	3	3	3	3	3	18
63	4	4	3	3	3	4	21
64	3	3	3	4	3	3	19
65	4	3	3	3	3	3	19
66	3	3	4	4	4	4	22
67	3	2	3	3	3	3	17

Lampiran 3 Tabulasi Kuesioner Fasilitas (X₂)

No	Fasilitas					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	3	3	4	4	4	18
3	4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	3	4	19
5	3	3	4	4	4	18
6	4	4	3	4	4	19
7	4	4	4	3	3	18
8	3	3	4	3	3	16
9	3	3	4	4	3	17
10	3	3	3	4	3	16
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	1	3	16
13	3	3	3	4	4	17
14	3	3	4	4	3	17
15	3	3	4	4	3	17
16	3	3	3	3	4	16
17	3	3	3	3	3	15
18	4	4	4	3	4	19
19	3	3	3	3	3	15
20	3	4	3	4	3	17
21	3	3	3	3	3	15
22	3	3	4	3	3	16
23	4	4	4	3	3	18
24	3	3	4	4	4	18
25	3	3	4	3	3	16
26	3	3	3	3	3	15
27	3	3	4	3	3	16
28	4	4	3	3	3	17
29	3	3	4	4	3	17
30	3	3	4	3	3	16
31	3	4	3	3	3	16
32	3	3	3	3	3	15
33	4	4	4	4	3	19
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	4	3	3	16

Lanjutan Lampiran 3

36	3	4	3	3	4	17
37	3	3	4	3	3	16
38	3	3	3	3	4	16
39	3	3	3	4	3	16
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	3	19
42	4	4	4	3	4	19
43	3	3	3	3	3	15
44	3	3	3	3	3	15
45	3	4	4	4	4	19
46	3	3	3	3	3	15
47	3	3	3	3	3	15
48	3	4	3	3	3	16
49	3	3	4	3	3	16
50	4	4	4	4	4	20
51	3	3	4	3	4	17
52	3	4	3	3	3	16
53	3	3	4	3	3	16
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	4	16
56	4	4	3	3	3	17
57	3	3	4	3	3	16
58	3	3	3	3	3	15
59	4	4	3	4	3	18
60	3	4	3	3	3	16
61	3	3	3	3	3	15
62	3	4	3	4	3	17
63	3	3	3	3	3	15
64	4	4	4	3	3	18
65	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	4	3	16
67	3	3	3	3	3	15

Lampiran 4 Tabulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan (X₃)

No	Kualitas Pelayanan													Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	X3.13	
1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	48
2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	49
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	50
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	47
5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	47
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	50
7	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	45
8	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	44
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	42
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	41
11	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
12	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	48
13	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	43
14	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	47
15	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	47
16	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	44
17	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	43
18	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	47
19	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	42
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	41
21	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	40
22	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	43
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	49
24	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	48
25	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	45
26	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	45
27	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	44
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	47
29	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	44
30	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	46
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
32	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
33	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	48
34	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	42
35	3	3	4	3	3	3	3	3	z	3	3	3	3	37

Lanjutan Lampiran 5

36	3	4	3	4	4	4	3	3	28
37	4	4	3	3	3	3	3	4	27
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24
40	3	3	4	4	4	3	4	4	29
41	4	1	3	3	4	4	3	4	26
42	4	4	4	4	3	4	4	4	31
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24
44	3	3	3	3	4	3	3	3	25
45	3	4	3	4	3	3	3	4	27
46	3	3	3	3	3	3	4	3	25
47	3	3	3	3	3	3	3	3	24
48	3	4	3	4	3	4	3	3	27
49	3	4	3	3	3	3	3	3	25
50	4	4	3	4	3	4	3	4	29
51	4	3	4	3	4	3	4	4	29
52	3	4	3	3	3	3	3	3	25
53	3	3	3	3	3	4	3	4	26
54	4	3	3	4	3	3	3	3	26
55	3	4	3	3	3	4	3	4	27
56	4	3	4	3	3	3	3	3	26
57	3	3	3	3	4	3	4	3	26
58	3	4	3	3	3	3	3	4	26
59	4	3	4	3	4	4	3	3	28
60	3	3	3	3	3	3	3	3	24
61	2	3	3	2	3	2	4	4	23
62	3	3	3	3	4	3	3	3	25
63	4	3	3	4	4	3	3	3	27
64	4	2	3	3	3	3	3	4	25
65	3	3	3	3	4	3	4	3	26
66	3	3	4	3	3	4	3	3	26
67	3	4	3	3	4	3	4	3	27

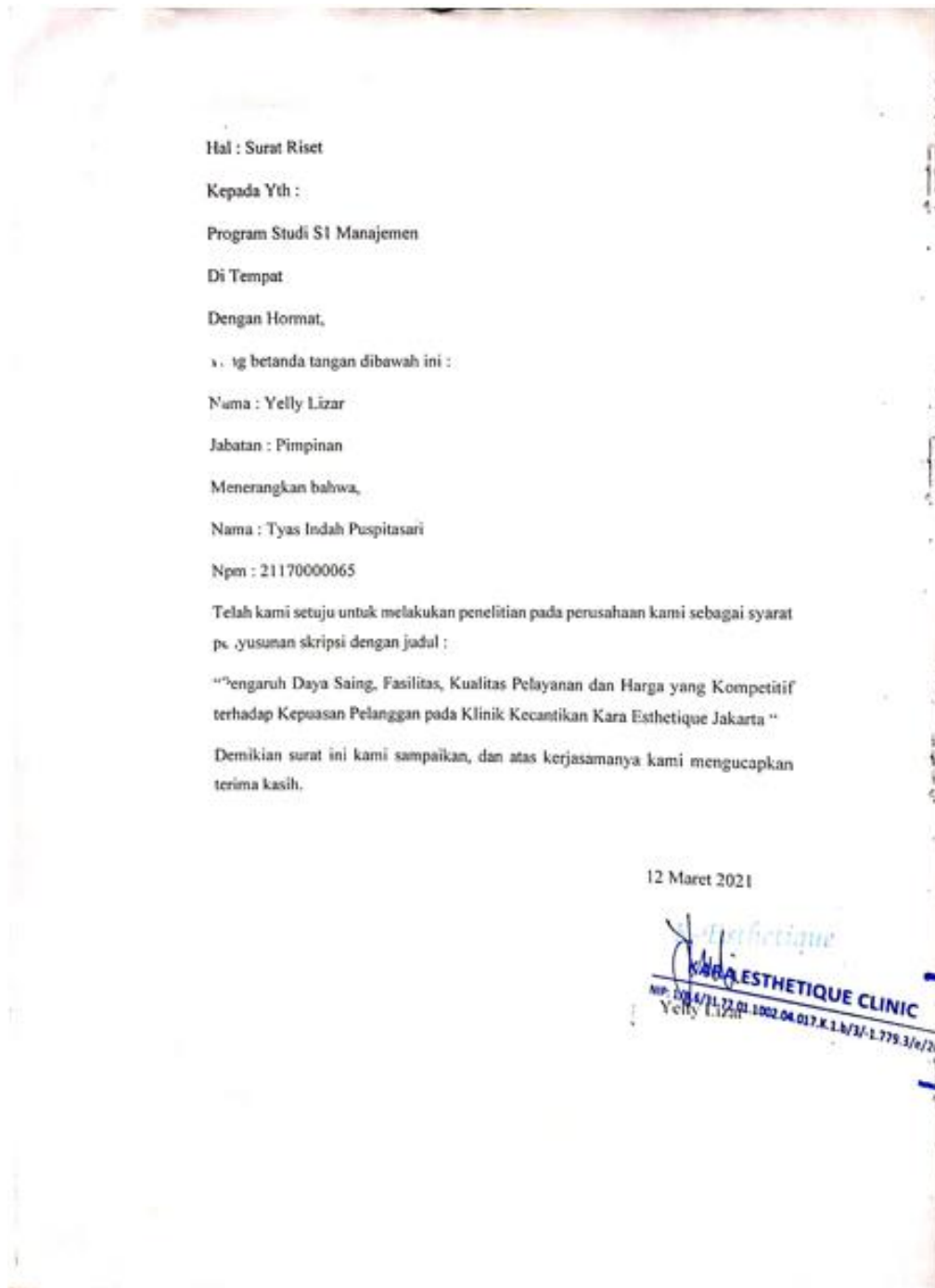
Lampiran 6 Tabulasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan

No	Kepuasan Pelanggan								Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	31
2	4	3	4	4	4	4	4	3	30
3	4	4	4	3	3	4	3	4	29
4	4	4	4	3	4	3	4	4	30
5	4	3	4	4	3	4	3	4	29
6	3	4	3	4	4		4	4	26
7	4	4	4	3	4	4	4	3	30
8	4	3	4	3	4	3	4	3	28
9	4	3	4	4	3	3	3	4	28
10	3	3	3	4	3	3	3	3	25
11	4	4	4	4	4	4	4	3	31
12	4	4	4	4	3	3	3	2	27
13	3	3	2	4	3	4	3	3	25
14	4	3	4	4	4	4	4	3	30
15	4	3	4	4	3	3	3	3	27
16	3	3	3	3	3	3	3	4	25
17	3	3	3	3	4	4	4	3	27
18	4	4	4	3	3	4	4	4	30
19	3	3	3	3	4	3	3	3	25
20	3	3	3	4	3	3	3	4	26
21	3	3	3	3	3	3	3	4	25
22	4	3	4	3	4	3	3	4	28
23	4	4	4	3	3	4	4	3	29
24	4	3	4	4	3	4	4	4	30
25	4	3	4	3	3	4	3	3	27
26	3	3	3	3	3	4	4	3	26
27	4	3	4	3	3	3	1	3	24
28	3	4	3	3	3	4	4	4	28
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	4	3	4	3	3	3	3	4	27
31	3	3	3	3	3	3	3	4	25
32	3	3	3	3	3	3	3	3	24
33	4	4	4	4	3	4	4	4	31
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	3	3	4	3	3	3	4	4	27

Lanjutan Lampiran 6

36	4	3	3	3	4	3	3	3	26
37	3	3	4	3	3	3	3	3	25
38	3	3	3	3	4	3	4	4	27
39	3	3	3	4	3	3	3	4	26
40	4	4	4	4	4	4	3	3	30
41	4	4	4	4	4	3	3	4	30
42	4	4	4	3	3	4	4	4	30
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24
44	3	3	3	3	3	3	3	4	25
45	4	3	4	4	4	3	4	4	30
46	3	3	3	3	3	3	3	3	24
47	3	4	3	3	4	3	4	3	27
48	3	3	3	3	4	3	3	3	25
49	4	3	4	3	3	3	3	4	27
50	4	4	4	4	4	4	4	3	31
51	4	3	4	3	3	4	3	3	27
52	3	3	3	3	3	3	4	3	25
53	4	3	4	3	4	4	3	4	29
54	3	3	3	3	3	3	3	3	24
55	3	3	4	3	3	3	3	3	25
56	3	4	3	3	3	4	4	3	27
57	4	3	4	3	3	3	3	3	26
58	3	3	3	3	4	3	3	4	26
59	3	4	3	4	3	4	4	4	29
60	3	3	3	3	3	3	3	3	24
61	4	3	3	3	4	4	3	4	28
62	3	3	3	4	3	3	3	3	25
63	3	3	3	3	4	3	3	4	26
64	4	4	4	3	3	3	4	4	29
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24
66	3	3	3	4	3	4	4	3	27
67	3	3	3	3	2	3	3	2	22

Lampiran 7 Surat Riset Klinik Kecantikan Kara Esthetique



Lampiran 8 Wawancara

1. Bagaimana Pemasaran yang dilakukan pada Klinik Kecantikan

Kara Esthetique ?

Pemasaran yang dilakukan pada klinik Kecantikan Kara Esthetique adalah dengan menggunakan Social Media, plat form Ecommerce seperti blibli.com, Traveloka, dan memasarkan dengan cara membuka pameran di mall atau modern swalayan.

2. Apakah Paket Treatment yang ada di Klinik Kecantikan Kara Esthetique memiliki harga yang terjangkau ?

Harga paket treatment yang ada pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique disesuaikan dengan paket yang diambil. Paket yang ada Gold, Titanium, Advance, Platinum. Dalam paket treatment tersebut sudah disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan kulit pelanggan.

3. Bagaimana Fasilitas yang ada pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique?

Fasilitas yang ada pada klinik kecantikan selalu di jaga dan di rawat. Fasilitas teknologi yang ada seperti alat atau teknologi selalu mengikuti perkembangan zaman pada dunia kecantikan.

Lampiran 9 Hasil Pengelolaan Data SPSS Uji Validitas Variabel Daya Saing

		Correlations						
		X11	X12	X13	X14	X15	X16	Daya Saing
X11	Pearson Correlation	1	.277*	.069	.202	.238	.444**	.622**
	Sig. (2-tailed)		.023	.577	.102	.053	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X12	Pearson Correlation	.277*	1	.126	.263*	.069	.269*	.543**
	Sig. (2-tailed)	.023		.311	.032	.581	.028	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X13	Pearson Correlation	.069	.126	1	.443**	.392**	.386**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.577	.311		.000	.001	.001	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X14	Pearson Correlation	.202	.263*	.443**	1	.088	.344**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.102	.032	.000		.477	.004	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X15	Pearson Correlation	.238	.069	.392**	.088	1	.230	.528**
	Sig. (2-tailed)	.053	.581	.001	.477		.061	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X16	Pearson Correlation	.444**	.269*	.386**	.344**	.230	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.028	.001	.004	.061		.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
Daya Saing	Pearson Correlation	.622**	.543**	.637**	.625**	.528**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	67	67	67	67	67	67	67

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

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

Lampiran 10 Hasil Pengelolaan Data SPSS Uji Validitas Variabel Fasilitas

Correlations

		X21	X22	X23	X24	X25	Fasilitas
X21	Pearson Correlation	1	.761**	.346**	.039	.291*	.749**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.756	.017	.000
	N	67	67	67	67	67	67
X22	Pearson Correlation	.761**	1	.134	.069	.246*	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000		.278	.577	.044	.000
	N	67	67	67	67	67	67
X23	Pearson Correlation	.346**	.134	1	.117	.241*	.586**
	Sig. (2-tailed)	.004	.278		.344	.049	.000
	N	67	67	67	67	67	67
X24	Pearson Correlation	.039	.069	.117	1	.262*	.509**
	Sig. (2-tailed)	.756	.577	.344		.032	.000
	N	67	67	67	67	67	67
X25	Pearson Correlation	.291*	.246*	.241*	.262*	1	.633**
	Sig. (2-tailed)	.017	.044	.049	.032		.000
	N	67	67	67	67	67	67
Fasilitas	Pearson Correlation	.749**	.684**	.586**	.509**	.633**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	67	67	67	67	67	67

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

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

Lanjutan Lampiran 11

X37	Pearson Correlation	.221	.306 [*]	.279 [*]	-.086	.217	.078	1	.296 [*]	-.066	.300 [*]	.219	.723 ^{**}	.028	.485 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.073	.012	.022	.487	.077	.532		.015	.594	.014	.075	.000	.820	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X38	Pearson Correlation	.346 ^{**}	.939 ^{**}	.335 ^{**}	.022	.189	.045	.296 [*]	1	.354 ^{**}	.364 ^{**}	.179	.319 ^{**}	.169	.621 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.006	.861	.127	.716	.015		.003	.002	.147	.009	.173	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X39	Pearson Correlation	.344 ^{**}	.311 [*]	.183	.159	.326 ^{**}	.216	-.066	.354 ^{**}	1	.311 [*]	.227	.021	.273 [*]	.513 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.004	.010	.139	.199	.007	.079	.594	.003		.011	.065	.865	.026	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X310	Pearson Correlation	.971 ^{**}	.387 ^{**}	.221	.053	.372 ^{**}	.072	.300 [*]	.364 ^{**}	.311 [*]	1	.283 [*]	.333 ^{**}	.207	.680 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.073	.673	.002	.565	.014	.002	.011		.020	.006	.092	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X311	Pearson Correlation	.260 [*]	.207	.078	.027	.275 [*]	.118	.219	.179	.227	.283 [*]	1	.244 [*]	.208	.462 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.033	.093	.528	.829	.024	.340	.075	.147	.065	.020		.047	.091	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X312	Pearson Correlation	.314 ^{**}	.324 ^{**}	.064	.040	.183	.290 [*]	.72 ^{**}	.319 ^{**}	.021	.333 ^{**}	.244 [*]	1	.230	.566 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.010	.007	.606	.745	.138	.017	.000	.009	.865	.006	.047		.062	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

X313	Pearson Correlation	.245 [*]	.195	.074	.715 ^{**}	.199	.816 ^{**}	.028	.169	.273 [*]	.207	.208	.230	1	.622 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.046	.114	.553	.000	.107	.000	.820	.173	.026	.092	.091	.062		.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.673 ^{**}	.625 ^{**}	.413 ^{**}	.397 ^{**}	.524 ^{**}	.513 ^{**}	.49 ^{**}	.621 ^{**}	.513 ^{**}	.680 ^{**}	.462 ^{**}	.566 ^{**}	.62 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

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

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

Lampiran 14 Hasil Pengelolaan Data SPSS Uji Reliabilitas

Variabel Daya Saing

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	6

Variabel Fasilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	5

Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	13

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Daya Saing	0,676	Reliabel
Fasilitas	0,610	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,804	Reliabel
Harga yang Kompetitif	0,622	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,703	Reliabel

Variabel Harga yang Kompetitif

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.622	8

Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	8

Lampiran 15 Hasil Pengelolaan Data SPSS Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.900 ^a	.811	.799	1.049	2.090

a. Predictors: (Constant), Harga yang Kompetitif, Daya Saing, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 16 Hasil Pengelolaan Data SPSS Uji Koefisien Determinasi Parsial Variabel Daya Saing

Correlations

		Daya Saing	Kepuasan Pelanggan
Daya Saing	Pearson Correlation	1	.658**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	67	67
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.658**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	67	67

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

Lampiran 17 Hasil Pengelolaan Data SPSS Uji Koefisien Determinasi Parsial Variabel Fasilitas

Correlations

		Fasilitas	Kepuasan Pelanggan
Fasilitas	Pearson Correlation	1	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	67	67
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	67	67

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

Lampiran 18 Hasil Pengelolaan Data SPSS Uji Koefisien Determinasi Parsial Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	67	67
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	67	67

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

Lampiran 19 Hasil Pengelolaan Data SPSS Uji Koefisien Determinasi Parsial Variabel Harga yang Kompetitif

Correlations

		Harga yang Kompetitif	Kepuasan Pelanggan
Harga yang Kompetitif	Pearson Correlation	1	.329**
	Sig. (2-tailed)		.007
	N	67	67
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.329**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	
	N	67	67

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

Lampiran 20 Hasil Pengelolaan Data SPSS Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.718	1.677		2.217	.030		
	Daya Saing	.482	.091	.395	5.282	.000	.546	1.831
	Fasilitas	.733	.133	.481	5.519	.000	.402	2.488
	Kualitas Pelayanan	.587	.099	.909	5.919	.000	.129	7.725
	Harga yang Kompetitif	-.909	.155	-.853	-5.880	.000	.145	6.894

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 21 Hasil Pengelolaan Data SPSS Uji Parsial (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	292.088	4	73.022	66.402	.000 ^b
	Residual	68.181	62	1.100		
	Total	360.269	66			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga yang Kompetitif, Daya Saing, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Lampiran 21

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

Data Pribadi

Nama : Tyas Indah Puspitasari
NPM : 21170000065
Tempat dan Tanggal lahir : Jakarta, 26 Febuari 1998
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jln. Panca III Rt. 13 Rw 01 No.
15 Kel.Serdang Kec.Kemayoran Jakarta Pusat
Telepon : 085895757198
Email : puspityasindah@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN 15 Jatinegara Kaum : Lulus Tahun 2009
SMPN 59, Jakarta : Lulus Tahun 2012
SMKN 27, Jakarta : Lulus Tahun 2015

Pengalaman Kerja

1. Oriskin by Murad : 2015- 2017
2. Trisia : 2017- 2019
3. Kara Esthetique : 2020- sampai sekarang

Pengalaman Orgaisasi

1. 2010-2012 : Anggota Paskibraka
2. 2017 : UKM Radio