

Kuesioner

Responden yang terhormat,

Dalam rangka memenuhi tugas skripsi sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha, maka dengan segala kerendahan hati, saya sangat menghargai jika Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia meluangkan waktu untuk menyampaikan pendapat atau tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap beberapa pertanyaan yang tersedia dalam kuesioner ini mengenai Kualitas Pelayanan pada PT.Duta Warna.

Atas kesediaan dan kerjasama yang anda berikan dalam bentuk informasi yang benar dan lengkap akan sangat mendukung keberhasilan penelitian ini, dan jawaban yang anda berikan akan merupakan masukan yang sangat berharga bagi saya dan PT.Duta Warna.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner ini. Semoga Tuhan membalas kebaikan hati bapak/Ibu/Saudara/I sekalian.

Bandung, 30 April 2004

Hormat saya,

Deasy Irawadi

(Nrp : 9952017)

I. Data Responden

Berilah tanda silang (X) pada kotak yang telah disediakan.

1. Jenis Kelamin :

- ☐ Pria
- ☐ Wanita

2. Usia :

- ☐ < 25 tahun
- ☐ 25 - 40 tahun
- ☐ 40 - 50 tahun
- ☐ 50 – 60 tahun

3. Tingkat pendidikan terakhir :

- ☐ SD / Sederajat
- ☐ SLTP / Sederajat
- ☐ SMU / Sederajat
- ☐ Sarjana / Akademi
- ☐ Pasca Sarjana
- ☐ Lainnya, sebutkan.....

4. Pengalaman Responden dalam menggunakan jasa cetak di PT Duta Warna :

- ☐ < 1 tahun
- ☐ 1 - 2 tahun
- ☐ 3 – 5 tahun
- ☐ > 5 tahun

5. Alamat Responden di Bandung :

.....
.....

II. Variabel Independen (Kualitas Pelayanan)

Berilah tanda silang (x) sesuai pendapat anda.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

CP = Cukup Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

NO	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	<i>Berwujud (Tangible)</i>					
1.	Duta Warna merupakan Perusahaan Jasa Percetakan berteknologi tinggi					
2.	Fasilitas Pelayanan Duta Warna lengkap					
3.	Hasil komponen warna hasil cetak baik					
4.	Keaslian warna hasil cetak baik					
	<i>Keyakinan (Reliability)</i>					
1.	Prosedur untuk melakukan pemesanan mudah					
2.	Prosedur untuk mengajukan klaim mudah					
3.	Prosedur pembayaran mudah					
4.	Waktu penyelesaian pesanan cetak selalu tepat					
	<i>Tanggapan (Responsiveness)</i>					
1.	Waktu pengiriman pesanan selalu tepat					
2.	Proses penyelesaian klaim cepat					
3.	Respon karyawan terhadap keluhan pelanggan baik					
4.	Respon karyawan dalam menghadapi masalah baik					
	<i>Kepastian (Assurance)</i>					
1.	Duta Warna selalu menerima pesanan dengan diteliti terlebih dahulu					
2.	Karyawan Duta Warna mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas					
3.	Karyawan Duta Warna mampu melayani pelanggan dengan terampil					
4.	Adanya jaminan potongan ongkos jika ada produk cacat					
	<i>Empati (Empathy)</i>					
1.	Adanya jaminan keamanan dan hak cipta yang diberikan oleh Duta Warna					
2.	Karyawan Duta Warna selalu melayani dengan ramah dan sabar					
3.	Duta Warna selalu siap memberikan informasi yang dibutuhkan terhadap fasilitas yang ada					
4.	Karyawan Duta Warna selalu memperhatikan segala sesuatu yang menjadi kebutuhan pelanggan					

III. Variabel Dependen (Keputusan Pembelian Konsumen)

Berilah tanda silang (x) sesuai pendapat anda.

SS = Sangat Setuju
 B = Baik
 CB = Cukup Baik
 TB = Tidak Baik
 STB = Sangat Tidak Baik

NO	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Pengenalan Masalah (Problem Recognition)					
1.	Duta Warna selalu memberikan informasi lewat iklan tentang fasilitas yang ditawarkan					
2.	Duta Warna memberikan harga lebih rendah dibandingkan dengan perusahaan lain					
3.	Kualitas dan mutu yang diberikan Duta Warna lebih baik dibandingkan dengan perusahaan lain					
	Perumusan Kebutuhan Umum (General need description)					
1.	Keandalan hasil cetakan baik					
2.	Daya tahan hasil cetakan baik					
3.	Harga yang dibebankan sesuai dengan kualitas yang didapat					
	Spesifikasi Produk (Product Specification)					
1.	Karakteristik hasil cetakan yang diberikan memuaskan					
2.	Harga produksi atau ongkos cetak lebih rendah dbandingkan perusahaan lain					
3.	Hasil cetak lebih tahan lama					
	Pencarian Pemasok (Supplier Search)					
1.	Duta Warna menggunakan iklan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan					
2.	Duta Warna menggunakan program promosi sebagai penarik perhatian (spt:discount, bonus, dll)					
3.	Duta Warna mempunyai reputasi yang baik, di mata pelanggan dan perusahaan jasa sejenis					
	Permintaan Pengajuan Proposal (Proposal Solicitation)					
1.	Duta Warna memiliki kemampuan teknis yang ahli dan profesional					
2.	Standar produk yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang tinggi					
3.	Duta Warna mampu berinovasi					

NO	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	<i>Pemilihan Pemasok (Supplier Selection)</i>					
1.	Harga yang ditawarkan Duta warna sesuai dengan kualitas yang diberikan					
2.	Duta Warna selalu memberikan hasil produk / cetakan yang andal					
3.	Duta Warna selalu memberikan pelayanan yang baik					
	<i>Spesifikasi Rutinitas Pesanan (Order Routine Specefication)</i>					
1.	Duta Warna selalu tepat waktu dalam penyelesaian pesanan					
2.	Duta Warna melakukan jaminan jika ada pengembalian produk gagal					
3.	Duta Warna menjamin adanya garansi terhadap produk pesanan					
	<i>Penilaian Kinerja (Performance Review)</i>					
1.	Duta Warna selalu melakukan evaluasi terhadap pelanggan mengenai hasil produk / cetak					
2.	Duta Warna selalu melakukan penyesuaian harga terhadap kualitas yang dihasilkan					
3.	Duta Warna selalu memantau pelanggannya dengan menawarkan hal-hal yang menjadi kebutuhan konsumennya					

Pernyataan Responden
Mengenai Kualitas Pelayanan Jasa Cetak
(Variabel X)

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	skor
1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	82
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	82
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	83
5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	84
6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	84
7	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	68
8	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	85
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	81
10	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	85
11	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	83
12	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	83
13	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	86
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	80
15	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	85
16	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	84
17	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	85
18	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	83
19	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	85
20	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	81
21	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	85
22	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	82
23	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	87
24	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	86
25	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	87
26	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	86
27	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	81
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	81
29	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	84
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	83
31	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	81
32	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
33	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	87
34	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	85
35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	85
36	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	83
37	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	85
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	82
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	82
40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	83
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	82
42	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	84
43	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	86
44	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	81
45	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
46	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	70
47	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	86
48	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	84
49	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	87
50	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	88

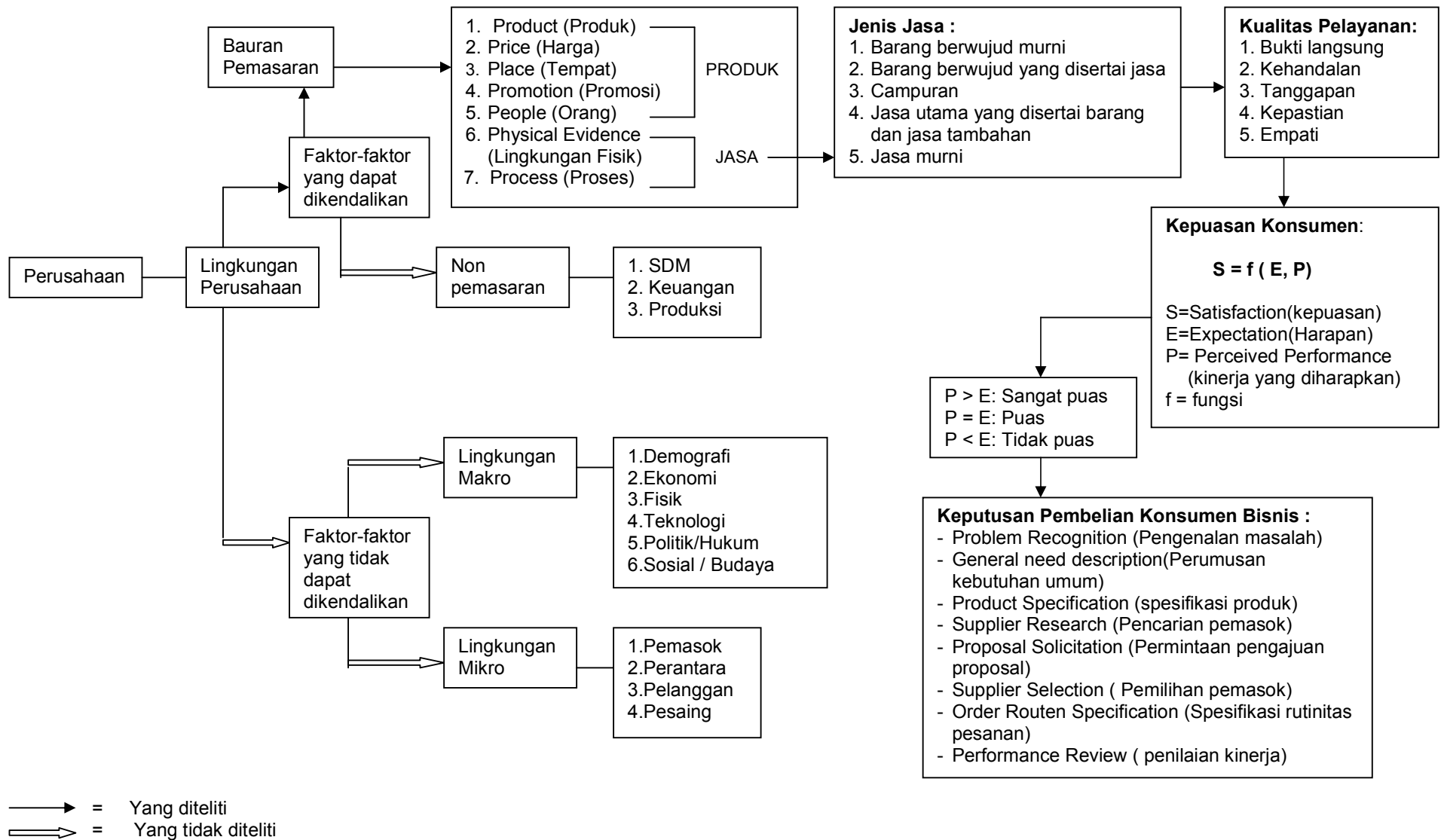
Total Skor : 4156

Pernyataan Responden
Mengenai Kualitas Pelayanan Jasa Cetak terhadap Keputusan Pembelian
(Variabel Y)

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	skor
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	100
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	104
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	97
4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	96
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	103
6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	104
7	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	100
8	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	100
9	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	4	4	3	94
10	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	106
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	104
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	100
13	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	102
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	97
15	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	100
16	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	103
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	97
18	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	103
19	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	100
20	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	101
21	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	100
22	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	107
23	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	104
24	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	102
25	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	104
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	96
29	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	96
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	99
31	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
32	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	98
33	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	99
34	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	99
35	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	102
36	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	100
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	98
38	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	98
39	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	99
40	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	99
41	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	98
42	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	95
43	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	102
44	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	101
45	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	105
46	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	104
47	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	105
48	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	106
49	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	107
50	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	106

Total Skor = 5033

Gambar 1.2 Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber : Analisis Penulis

deasd

Nonparametric Correlations

Correlations

			Kualitas Pelayanan Jasa Cetak	Keputusan Pembelian
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan Jasa Cetak	Correlation Coefficient	1.000	.270*
		Sig. (1-tailed)	.	.029
		N	50	50
	Keputusan Pembelian	Correlation Coefficient	.270*	1.000
		Sig. (1-tailed)	.029	.
		N	50	50

*. Correlation is significant at the .05 level (1-tailed).

Frequencies

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
N	Valid	50	50	50	50	50	50	50	50	
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	

Frequency Table

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	8.0	8.0	8.0
	4.00	28	56.0	56.0	64.0
	5.00	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	14.0	14.0	14.0
	4.00	25	50.0	50.0	64.0
	5.00	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	29	58.0	58.0	58.0
	5.00	21	42.0	42.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.0	2.0	2.0
	4.00	37	74.0	74.0	76.0
	5.00	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.0	2.0	2.0
	4.00	41	82.0	82.0	84.0
	5.00	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	4.0	4.0	4.0
	4.00	44	88.0	88.0	92.0
	5.00	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	4.0	4.0	4.0
	4.00	48	96.0	96.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.0	2.0	2.0
	4.00	44	88.0	88.0	90.0
	5.00	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.0	2.0	2.0
	4.00	49	98.0	98.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	4.0	4.0	4.0
	4.00	48	96.0	96.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	4.0	4.0	4.0
	4.00	48	96.0	96.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.0	2.0	2.0
	4.00	49	98.0	98.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	8.0	8.0	8.0
	4.00	42	84.0	84.0	92.0
	5.00	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	8.0	8.0	8.0
	4.00	46	92.0	92.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	4.0	4.0	4.0
	4.00	40	80.0	80.0	84.0
	5.00	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	26	52.0	52.0	52.0
	5.00	24	48.0	48.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	12	24.0	24.0	24.0
	5.00	38	76.0	76.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.0	2.0	2.0
	4.00	33	66.0	66.0	68.0
	5.00	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.0	2.0	2.0
	4.00	40	80.0	80.0	82.0
	5.00	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.0	2.0	2.0
	4.00	41	82.0	82.0	84.0
	5.00	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Frequencies

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
N	Valid	50	50	50	50	50	50	50	50	
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	

Frequency Table**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	20.0	20.0	20.0
	4.00	40	80.0	80.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	8.0	8.0	8.0
	4.00	30	60.0	60.0	68.0
	5.00	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	30	60.0	60.0	60.0
	5.00	20	40.0	40.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	27	54.0	54.0	54.0
	5.00	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	4.0	4.0	4.0
	4.00	39	78.0	78.0	82.0
	5.00	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	35	70.0	70.0	70.0
	5.00	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	4.0	4.0	4.0
	4.00	39	78.0	78.0	82.0
	5.00	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	14.0	14.0	14.0
	4.00	43	86.0	86.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	4.0	4.0	4.0
	4.00	46	92.0	92.0	96.0
	5.00	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	38	76.0	76.0	76.0
	5.00	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	4.0	4.0	4.0
	4.00	42	84.0	84.0	88.0
	5.00	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	47	94.0	94.0	94.0
	5.00	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	25	50.0	50.0	50.0
	5.00	25	50.0	50.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	34	68.0	68.0	68.0
	5.00	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	42	84.0	84.0	84.0
	5.00	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.0	2.0	2.0
	4.00	26	52.0	52.0	54.0
	5.00	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	32	64.0	64.0	64.0
	5.00	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	16.0	16.0	16.0
	4.00	36	72.0	72.0	88.0
	5.00	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	38	76.0	76.0	76.0
	5.00	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	35	70.0	70.0	70.0
	5.00	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	4.0	4.0	4.0
	4.00	37	74.0	74.0	78.0
	5.00	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	37	74.0	74.0	74.0
	5.00	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	39	78.0	78.0	78.0
	5.00	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	16.0	16.0	16.0
	4.00	34	68.0	68.0	84.0
	5.00	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Konsep	Indikator	Skala	Ukuran	Sumber
Independen variabel : Kualitas Pelayanan (variabel X)		Ciri atau sifat pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat				P E L A N G K O N S U M E N
	<i>Tangible</i> (berwujud)	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi	- Lokasi Perusahaan - Kelengkapan fasilitas - Harga Cetak - Kualitas Produk	Ordinal	- Letak Perusahaan strategis atau tidak - Tingkat kelengkapan fasilitas fisik perusahaan - Harga yang dibebankan - Tingkat kualitas kertas / produk yg dihasilkan	
	<i>Reliability</i> (keyakinan)	Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat	- Kemudahan prosedur pemesanan produk - Kemudahan prosedur klaim bila ada masalah - Ketepatan waktu penyelesaian perbaikan - Kemudahan dalam sistem pembayaran	Ordinal	- Tingkat kemudahan pemesanan - Tingkat kemudahan klaim - Tingkat ketepatan waktu penyelesaian percetakan - Tingkat kemudahan pembayaran	
	<i>Responsiveness</i> (tanggap)	Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat	- Kecepatan waktu tempuh pengiriman - Kecepatan proses penyelesaian klaim - Respon pegawai dlm menghadapi keluhan pelanggan - Respon pegawai dalam menyelesaikan masalah	Ordinal	- Tingkat kecepatan waktu pengiriman - Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan klaim - Tingkat kemampuan pegawai dalam menghadapi keluhan pelanggan - Tingkat kemampuan pegawai dalam menghadapi masalah	

Tabel 3.1 (lanjutan)

Variabel	Sub Variabel	Konsep	Indikator	Skala	Ukuran	Sumber
	<i>Assurance</i> (kepastian)	Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan	- Ketelitian dalam menerima pesanan - Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi - Keterampilan pegawai dalam menangani kebutuhan pelanggan - Jaminan potongan ongkos bila ada produk cacat	Ordinal	- Tingkat ketelitian dalam menerima pesanan - Tingkat kemampuan pegawai memberikan informasi - Tingkat keterampilan pegawai dalam melayani pelanggan - Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan klaim	PELAKSANAAN / KONSUMEN
	<i>Empathy</i> (empati)	Kesediaan untuk peduli, memberikan secara pribadi pelanggan	- Jaminan keamanan atau hak cipta - Keramahan pegawai dalam melayani pelanggan - Pemberian informasi terhadap fasilitas yang ada - Perhatian pegawai terhadap kebutuhan pelanggan	Ordinal	- Tingkat jaminan keamanan hak cipta - Tingkat keramahan pegawai dalam melayani pelanggan - Tingkat pemberian informasi terhadap fasilitas yang ada - Tingkat perhatian pegawai terhadap kebutuhan pelanggan	
Dependent variabel: Keputusan pembelian konsumen bisnis (variabel Y)		Kemampuan atau keinginan daya beli konsumen terhadap produk				
	<i>Problem Recognition</i> (Pengenal an Masalah)	Perusahaan menyadari adanya masalah atau kebutuhan yang dapat dipenuhi dengan memperoleh barang atau jasa	- Melihat iklan - Mendapatkan harga murah - Mendapatkan kualitas bagus	Ordinal	- Tingkat ke-sering-an pelanggan mendapatkan iklan dari perusahaan - Tingkat harga yang lebih murah - Tingkat kualitas / mutu	
	<i>General need description</i> (Perumusan Kebutuhan Umum)	Karakteristik umum dan kuantitas barang yang dibutuhkan	- Keandalan - Daya tahan - Harga		- Tingkat keandalan hasil cetak - Tingkat daya tahan hasil cetak - Tingkat harga	
	<i>Product specification</i> (Spesifikasi Produk)	Pendekatan penurunan biaya terhadap komponen-komponen produk	- Karakteristik optimal - Standarisasi produk - Design		- Tingkat karakteristik produk - Tingkat standarisasi produk - Tingkat design dan rancangan produk	
	<i>Supplier search</i> (Pencarian Supplier)	Mengidentifikasi pemasok yang paling sesuai	- Iklan - Program promosi - Reputasi yang baik		- Tingkat pengaruh iklan dari produk yang ditawarkan - Berapa banyak program promosi yang dikeluarkan perusahaan - Berapa besar tingkat reputasi perusahaan di mata pelanggan	

Tabel 3.1 (lanjutan)

Variabel	Sub Variabel	Konsep	Indikator	Skala	Ukuran	Sumber
	<i>Proposal solicitation (Permintaan Pengajuan Proposal)</i>	Mengundang pemasok yang memenuhi syarat untuk mengajukan proposal	- Kemampuan teknis - Standar kualitas yang tinggi - Kemampuan berinovasi	Ordinal	- Tingkat kemampuan teknis perusahaan - Tingkat standar kualitas produk yang dihasilkan - Tingkat kemampuan perusahaan dalam berinovasi	PELAGIAN / KONSUMEN
	<i>Supplier selection (Pemilihan Pemasok)</i>	Menilai pemasok berdasarkan atribut dan identifikasi pemasok	- Harga - Keandalan produk - Keandalan pelayanan	Ordinal	- Tingkat harga yang ditawarkan perusahaan - Tingkat keandalan produk yang dihasilkan perusahaan - Tingkat keandalan pelayanan yang diberikan perusahaan	
	<i>Order Routine Specification (Spesifikasi Rutinitas Pesanan)</i>	Merundingkan pesanan akhir	- Kecepatan waktu penyelesaian - Kebijakan pengembalian produk gagal - Garansi	Ordinal	- Tingkat kecepatan waktu dalam penyelesaian pesanan - Tingkat kebijakan pengembalian produk gagal - Tingkat kebijakan pemberian garansi	
	<i>Performance review (Penilaian Kinerja)</i>	Meninjau kinerja pemasok	- Evaluasi ke pelanggan - Penyesuaian harga - Memantau pelanggan dan konsumen		- Tingkat pelaksanaan evaluasi ke pelanggan - Tingkat penyesuaian harga yang diberikan perusahaan - Tingkat pemantauan yang dilakukan perusahaan terhadap pelanggan	

Rank Spearman

Berdasarkan hasil kuesioner dari 50 orang responden diperoleh data sebagai berikut :

Tabel
Rank Antara Kualitas Pelayanan Jasa dan Keputusan Pembelian

No.	X	Y	Rank X	Rank Y	di	di ²
1	81	100	7.5	24.5	-17	289
2	82	104	15	40.5	-25.5	650.25
3	82	97	15	8	7	49
4	83	96	22	5	17	289
5	84	103	28.5	36	-7.5	56.25
6	84	104	28.5	40.5	-12	144
7	68	100	1	24.5	-23.5	552.25
8	85	100	36	24.5	11.5	132.25
9	81	94	7.5	1	6.5	42.25
10	85	106	36	47	-11	121
11	83	104	22	40.5	-18.5	342.25
12	83	100	22	24.5	-2.5	6.25
13	86	102	43	32.5	10.5	110.25
14	80	97	3	8	-5	25
15	85	100	36	24.5	11.5	132.25
16	84	103	28.5	36	-7.5	56.25
17	85	97	36	8	28	784
18	83	103	22	36	-14	196
19	85	100	36	24.5	11.5	132.25
20	81	101	7.5	29.5	-22	484
21	85	100	36	24.5	11.5	132.25
22	82	107	15	49.5	-34.5	1190.25
23	87	104	47.5	40.5	7	49
24	86	102	43	32.5	10.5	110.25
25	87	104	47.5	40.5	7	49
26	86	95	43	2.5	40.5	1640.25
27	81	99	7.5	17	-9.5	90.25
28	81	96	7.5	5	2.5	6.25
29	84	96	28.5	5	23.5	552.25
30	83	99	22	17	5	25
31	81	99	7.5	17	-9.5	90.25
32	82	98	15	11.5	3.5	12.25
33	87	99	47.5	17	30.5	930.25
34	85	99	36	17	19	361
35	85	102	36	32.5	3.5	12.25
36	83	100	22	24.5	-2.5	6.25
37	85	98	36	11.5	24.5	600.25
38	82	98	15	11.5	3.5	12.25
39	82	99	15	17	-2	4
40	83	99	22	17	5	25
41	82	98	15	11.5	3.5	12.25
42	84	95	28.5	2.5	26	676
43	86	102	43	32.5	10.5	110.25
44	81	101	7.5	29.5	-22	484
45	81	105	7.5	44.5	-37	1369
46	70	104	2	40.5	-38.5	1482.25

47	86	105	43	44.5	-1.5	2.25
48	84	106	28.5	47	-18.5	342.25
49	87	107	47.5	49.5	-2	4
50	88	106	50	47	3	9
Σ	4156	5033				14983.5

Sumber : Data hasil Kuesioner

Dari tabel di atas diketahui $\sum d_i^2 = 14983,5$ dan ditemukan adanya data kembar pada variabel x dan variabel y, maka dilakukan perhitungan faktor koreksi Tx dan Ty sebagai berikut :

Tabel
Faktor Koreksi Variabel X

X	t	Tx
81	8	42
82	7	28
83	7	28
84	6	17.5
85	9	60
86	5	10
87	4	5
		190.5

Sumber : Data hasil Kuesioner

Tabel
Faktor Koreksi Variabel Y

Y	t	Ty
95	2	0.5
96	3	2
97	3	2
98	4	5
99	7	28
100	8	42
101	2	0.5
102	4	5
103	3	2
104	6	17.5
105	2	0.5
106	3	2
107	2	0.5
		107.5

Sumber : Data hasil Kuesioner

$$\sum x^2 = \frac{N^3 - N}{12} - Tx$$

$$\sum x^2 = \frac{50^3 - 50}{12} - 190.5 = 10222$$

$$\sum y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - Ty$$

$$\sum x^2 = \frac{50^3 - 50}{12} - 107.5 = 10305$$

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

$$r_s = \frac{10222 + 10305 - 14983.5}{2\sqrt{(10222)(10305)}} = 0,270$$

Dari perhitungan manual diperoleh nilai korelasi rank spearman sebesar 0,270. Hal ini sesuai dengan hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut :

Correlations

			Kualitas Pelayanan Jasa Cetak	Keputusan Pembelian
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan Jasa Cetak	Correlation Coefficient	1.000	.270*
		Sig. (1-tailed)	.	.029
		N	50	50
	Keputusan Pembelian	Correlation Coefficient	.270*	1.000
		Sig. (1-tailed)	.029	.
		N	50	50

*. Correlation is significant at the .05 level (1-tailed).

$$\text{Koefisien Determinasi KD} = r_s^2 \times 100\% = 7,29\%$$

Artinya bahwa perubahan dalam kualitas pelayanan jasa cetak mengakibatkan perubahan keputusan pembelian sebesar 7,29% sedangkan sisanya 92,71% dipengaruhi faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Selanjutnya agar hasil penelitian ini berlaku untuk populasi yang diwakili maka dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

Ho : $\rho_{rs} = 0$
Tidak terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan jasa cetak dengan keputusan pembelian

H₁ : $\rho_{rs} > 0$
Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan jasa cetak dengan keputusan pembelian

Dengan statistik uji

$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$
$$t = \frac{0.270 \sqrt{50-2}}{\sqrt{1-(0.270)^2}} = 1,943$$

$$t \text{ tabel} = t_{(1-\alpha)(n-2)} = t_{(1-0.05)(48)} = 1,676$$

Hasil perhitungan memperlihatkan nilai t hitung > dari nilai t tabel atau hasil dari SPSS memperlihatkan nilai signifikansi sebesar $0,029 < 0,05 (\alpha)$ sehingga Ho ditolak, artinya terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan jasa cetak dengan keputusan pembelian.