

LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 . Angket Uji Instrumen

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *BACHISS MART* DI KABUPATEN PINRANG

No Konsumen :

Kepada Yth.

Bapak/ibu/saudara/i

Pelanggan Keripik *Bachiss*

Kabupaten Pinrang

Dengan hormat,

Saya Marni Yuliarni (220170032), mahasiswa Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian, Peternakan dan perikanan, Universitas Muhammadiyah Parepare yang sedang melakukan uji coba instrumen penelitian untuk skripsi. Judul penelitian saya:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN *BACHISS MART* KABUPATEN PINRANG”**

Segala informasi yang diberikan dalam angket/kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata akan dijaga kerahasiaannya. Oleh karena itu, saya meminta kesediaan Saudara/i , Bapak/ Ibu untuk meluangkan sedikit waktu untuk mengisi angket dengan tepat dan teliti. Atas perhatian dan partisipasinya, saya mengucapkan terimakasih.

Parepare, 11 Maret 2024

Hormat saya

Penyusun

Petunjuk pengisian :

1. Tulislah identitas diri anda.
2. Bacalah setiap pernyataan yang ada dengan seksama dan hubungkan dengan aktivitas keseharian anda sebelum menemukan jawaban.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dengan memberi tanda silang (✓) pada angka pada alternatif jawaban yang tersedia berikut ini:

Sangat setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Netral (N) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

IDENTITAS KONSUMEN

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Alamat :

Pendidikan Terakhir :

☐ **SD**

☐ **SMP**

☐ **SMA**

☐ **Perguruan Tinggi**

BUKTI FISIK (X1)	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
1. Produk Keripik <i>Bachiss</i> di <i>Bachiss Mart</i> terlihat berkualitas.					
2. Desain kemasan produk Keripik <i>Bachiss</i> di <i>Bachiss Mart</i> menunjukkan perhatian terhadap rincian dan estetika.					
3. Suasana di dalam <i>Bachiss Mart</i> menciptakan pengalaman belanja yang menyenangkan bagi saya.					
4. Informasi yang jelas dan lengkap tentang produk Keripik <i>Bachiss</i> tersedia di toko <i>Bachiss Mart</i> .					
5. Produk Keripik <i>Bachiss</i> di <i>Bachiss Mart</i> sesuai dengan gambar dan deskripsi yang disajikan.					
DAYA TANGGAP (X2)	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
1. Pelayanan di <i>Bachiss Mart</i> memberikan penjelasan yang memadai tentang produk Keripik <i>Bachiss</i> yang ditawarkan.					
2. Karyawan di <i>Bachiss Mart</i> memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk Keripik <i>Bachiss</i> dan dapat memberikan rekomendasi yang berguna.					
3. Pelayanan di kasir dan tempat pemesanan memberikan kemudahan bagi saya.					
4. Karyawan di <i>Bachiss Mart</i> mampu menanggapi pertanyaan saya dengan baik.					
5. Proses pemesanan produk Keripik <i>Bachiss</i> di <i>Bachiss Mart</i> mudah dipahami dan dilakukan.					
JAMINAN (X3)	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
1. <i>Bachiss Mart</i> memberikan jaminan atau kebijakan pengembalian yang memadai untuk produk Keripik <i>Bachiss</i> .					
2. Saya merasa yakin bahwa produk Keripik <i>Bachiss</i> aman untuk dikonsumsi.					
3. Sistem pemesanan dan pengiriman produk di <i>Bachiss Mart</i> dapat diandalkan					

4. <i>Bachiss Mart</i> memberikan informasi yang jelas tentang tanggal kedaluwarsa produk Keripik <i>Bachiss</i>					
5. Jaminan kualitas produk Keripik <i>Bachiss</i> di <i>Bachiss Mart</i> memberikan kepercayaan tambahan kepada saya.					
EMPATI (X4)	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
1. Karyawan di <i>Bachiss Mart</i> terlihat peduli terhadap kebutuhan dan preferensi saya.					
2. Respon karyawan terhadap keluhan atau pertanyaan saya cepat dan penuh perhatian.					
3. Saya merasa diperlakukan dengan ramah dan hormat saat berbelanja di <i>Bachiss Mart</i> .					
4. Karyawan di <i>Bachiss Mart</i> dapat memahami kebutuhan spesifik saya dalam memilih produk Keripik <i>Bachiss</i> .					
5. <i>Bachiss Mart</i> menunjukkan inisiatif untuk memahami kepuasan konsumen secara keseluruhan.					
KEHANDALAN (X5)	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
1. Produk Keripik <i>Bachiss</i> di <i>Bachiss Mart</i> memiliki kualitas yang konsisten setiap kali saya membeli.					
2. <i>Bachiss Mart</i> selalu memenuhi janji pengiriman produk Keripik <i>Bachiss</i> dengan tepat waktu.					
3. Proses pembayaran di <i>Bachiss Mart</i> berjalan tanpa hambatan.					
4. Ketersediaan produk Keripik <i>Bachiss</i> di <i>Bachiss Mart</i> selalu sesuai dengan yang diumumkan.					
5. <i>Bachiss Mart</i> dapat diandalkan dalam memberikan informasi tentang stok produk dan promosi.					
KEPUASAN KONSUMEN (Y)	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
1. Saya merasa puas dengan kualitas produk Keripik <i>Bachiss</i> yang saya beli di <i>Bachiss Mart</i> .					

2. Pelayanan yang saya terima di <i>Bachiss Mart</i> membuat pengalaman berbelanja saya lebih menyenangkan.					
3. Kecepatan dalam pelayanan di kasir atau tempat pemesanan membuat saya merasa puas.					
4. Ketersediaan produk yang diinginkan di <i>Bachiss Mart</i> memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan saya.					
5. Saya akan merekomendasikan Keripik <i>Bachiss</i> kepada teman atau keluarga berdasarkan pengalaman belanja saya.					

Lampiran 1. 2 Data Angket Uji Instrumen

BUKTI FISIK (X1)							DAYA TANGGAP (X2)						JAMINAN (X3)						EMPATI (X4)						KEHANDALAN (X5)						KEPUASAN KONSUMEN Y					
No.	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	Total X1	X2 1	X2 2	X2 3	X2 4	X2 5	Total X2	X3 1	X3 2	X3 3	X3 4	X3 5	Total X3	X4 1	X4 2	X4 3	X4 4	X4 5	Total X4	X5 1	X5 2	X5 3	X5 4	X5 5	Total X5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	4	21
2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	5	5	23
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	5	24
4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	4	5	5	4	5	5	23
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	4	22
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	4	24
8	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	4	5	4	5	22
9	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25
10	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	4	21
11	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	4	22
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	4	22

13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
14	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	23	4	4	5	5	5	23
15	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	22	5	5	4	4	4	22
16	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	23	4	5	5	4	5	23
17	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	22	5	5	4	4	4	22
18	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	22	4	4	5	4	5	22
19	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
20	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	23	4	5	5	4	5	23
21	5	5	3	5	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
22	2	5	5	5	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
23	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	20	5	3	4	4	4	20	5	3	4	4	20	5	3	3	4	4	20
24	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	22	5	5	4	4	4	22
25	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
26	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	23	4	5	5	4	5	23
27	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21
28	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	20	5	3	4	4	4	20	5	3	4	4	20	5	3	3	4	4	20
29	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

30	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20								
31	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21								
32	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	22	5	5	4	4	4	22								
33	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21								
34	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	19	3	3	5	4	4	19	3	3	5	4	19	3	3	5	4	4	19								
35	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21								
36	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20								
37	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	4	5	5	4	23	4	5	5	4	5	23								
38	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	22	4	5	5	4	4	22								
39	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	23	5	5	5	4	4	23								
40	4	4	4	3	5	20	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	4	4	3	3	4	18	5	5	4	4	5	23
41	5	5	4	4	3	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	5	4	4	4	21
42	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	3	3	5	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	5	4	5	4	21
43	4	4	5	4	4	21	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22	5	4	3	5	4	21	4	4	5	3	3	19	4	5	5	5	5	24
44	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	21	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25
45	5	4	4	4	4	21	5	4	3	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	4	3	5	4	4	20	4	5	5	5	4	23

47	5	4	3	5	5	20	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	4	21	4	3	4	4	5	20	4	4	4	3	3	18	5	5	5	4	4	23
49	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	5	4	5	5	5	24
50	4	4	4	3	5	20	3	4	3	3	4	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24
51	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
52	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	4	22	4	4	3	3	4	18	4	4	5	3	3	19	4	4	4	4	4	20
53	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	4	5	4	21	4	4	5	4	5	22	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25
54	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	4	21	5	5	4	3	4	21
55	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	3	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24
56	5	4	4	4	3	20	5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	5	22	3	3	5	4	4	19	3	3	4	4	4	18	4	4	5	4	4	21
57	4	5	3	5	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	3	3	3	17	4	4	5	4	5	22	4	4	3	3	4	18	5	5	4	3	4	21
58	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	3	18	4	4	5	4	5	22	4	4	3	3	4	18	5	5	4	5	5	24
59	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	4	4	3	3	19	5	5	4	5	5	24
60	5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21

Lampiran 1. 3. Identitas Konsumen

No	Nama	Jenis kelamin	Umur	Pekerjaan	Alamat	Pendidikan Terakhir
1	Nur Fadillah	Perempuan	18 Tahun	Pelajar	Jln. Lasinrang	SMA
2	Marlina	Perempuan	55 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Jln. Lasinrang	SMA
3	Sartika	Perempuan	29 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Jln. Jendral Sudirman	SMA
4	Riska	Perempuan	27 Tahun	Wiraswasta	Pinrang	SMA
5	Marwah	Perempuan	19 Tahun	Pelajar	Perumahan Griya Lasinrang	SMA
6	Sri Wahyuni	Perempuan	20 Tahun	Pelajar	BTN Bulu Poloe	SMA
7	Evi	Perempuan	28 Tahun	Wiraswasta	Jln. Lasinrang	SMP
8	Yanti	Perempuan	18 Tahun	Pelajar	Jln. Lasinrang	SMA
9	Fina	Perempuan	17 Tahun	Pelajar	Jln. Lasinrang	Perguruan Tinggi
10	Muliati	Perempuan	17 Tahun	Pelajar	Jln. Lasinrang	SMP
11	Darman	Laki-laki	37 tahun	Karyawan	Perumahan Griya Lasinrang	SMA
12	Suardi	Laki-laki	36 tahun	PNS	Jln. Bintang	Perguruan Tinggi
13	Mila	Perempuan	18 tahun	Pelajar	Jln. Andi Makkulau	SMP
14	Fahira	Perempuan	20 tahun	Pelajar	Jln. Jendral Sudirman	SMA
15	Zulfadli	Laki-laki	19 tahun	Pelajar	Jln. Jendral Sudirman	SMA
16	Anas	Laki-laki	25 tahun	Karyawan	BTN Lasinrang Indah	Perguruan Tinggi
17	Fitri	Perempuan	20 tahun	Pelajar	Jln. Andi Makkulau	SMA

18	Hj. Suri	Perempuan	38 tahun	PNS	Benteng Sawitto	Perguruan Tinggi
19	Ummisa	Perempuan	18 tahun	Pelajar	Jln. Andi Makkulau	SMA
20	Azisah	Perempuan	18 tahun	Pelajar	Jln. Andi Makkulau	SMA
21	Hj. Maryam	Perempuan	53 tahun	Ibu Rumah Tangga	Jln. Jendral Sudirman	SMA
22	Rahman	Laki-laki	26 tahun	PNS	Benteng Sawitto	Perguruan tinggi
23	Gina	Perempuan	18 tahun	Pelajar	Jln. Jendral Sudirman	SMA
24	Sartika	Perempuan	18 Tahun	Pelajar	Lanrisang	SMA
25	Adin	Perempuan	19 tahun	Pelajar	Jln. Jendral Sudirman	SMA
26	Harianti	Perempuan	17 tahun	Pelajar	Jln. Jendral Sudirman	SMA
27	Rusmiati	Perempuan	19 tahun	Pelajar	Lanrisang	SMA
28	Ani	Perempuan	18 tahun	Pelajar	Jln. Bintang	SMA
29	Dewi	Perempuan	18 tahun	Pelajar	Jln. Andi Makkulau	SMA
30	Sumira	Perempuan	17 tahun	Pelajar	Benteng Sawitto	SMA
31	Putri Adinda	Perempuan	22 tahun	Mahasiswa	Lanrisang	SMA
32	Hasnidar	Perempuan	19 Tahun	Pelajar	Jln. Andi Makkulau	SMA
33	Nur lina	Perempuan	21 tahun	Mahasiswa	Jln. Andi Makkulau	SMA
34	Ikhsan	Laki-laki	33 Tahun	Wiraswasta	Lanrisang	SMA
35	Rasni	Perempuan	27 tahun	Ibu Rumah Tangga	Lanrisang	SMA
36	Karmila Nurdin	Perempuan	19 tahun	Pelajar	Lanrisang	SMA
37	Gustina	Perempuan	26 tahun	Wiraswasta	Paria	Perguruan Tinggi
38	Santi	Perempuan	28 tahun	Ibu Rumah Tangga	Lanrisang	SMA

39	Ariana	Perempuan	22 tahun	Mahasiswa	Lanrisang	SMA
40	Nirwana	Perempuan	18 tahun	Pelajar	BTN Lasinrang Indah	SMA
41	Elfiana	Perempuan	19 tahun	Pelajar	BTN Lasinrang Indah	SMA
42	Rismayanti	Perempuan	39 tahun	Ibu Rumah Tangga	Salo	SMA
43	Hj. Hamsiah, S.Pd	Perempuan	46 tahun	PNS	Mattirotasi	Perguruan Tinggi
44	Wahyuni	Perempuan	27 tahun	Ibu Rumah Tangga	BTN Lasinrang Indah	SMA
45	Hikmah	Perempuan	20 tahun	Mahasiswa	Lakkamoni	SMA
46	Isna	Perempuan	47 tahun	Ibu Rumah Tangga	Tondong	SMA
47	Ratri	Perempuan	40 tahun	Ibu Rumah Tangga	Lanrisang	Perguruan Tinggi
48	Ulfa	Perempuan	31 tahun	Ibu Rumah Tangga	Mattirotasi	SMA
49	Ayu	Perempuan	51 tahun	Ibu Rumah Tangga	BTN Lasinrang Indah	SMA
50	Mupidah	Perempuan	31 tahun	Wiraswasta	Jln. Jendral Sudirman	Perguruan Tinggi
51	Mustamin	Laki-laki	23 tahun	Karyawan	Tondong	SMA
52	Agung setiawan	Laki-laki	45 tahun	Wiraswasta	Jln. Jendral Sudirman	SMA
53	Aliyah	Perempuan	29 tahun	Ibu Rumah Tangga	Jln. Jendral Sudirman	SMA
54	Rahmat	Laki-laki	23 tahun	Wiraswasta	Jln. Jendral Sudirman	SMA
55	Mardiana	Perempuan	25 tahun	Ibu Rumah Tangga	Perumahan Griya Lasinrang	SMA
56	Hasnadiyah	Perempuan	19 tahun	Pelajar	Lanrisang	SMA

57	Munadia, S.Pd	Perempuan	33 Tahun	PNS	Lanrisang	Perguruan Tinggi
58	Wulan	Perempuan	27 tahun	Ibu Rumah Tangga	Perumahan Griya Lasinrang	SMA
59	Suarni	Perempuan	28 tahun	Ibu Rumah Tangga	Paria	SMA
60	Asrinal	Laki-laki	40 tahun	Wiraswasta	BTN Lasinrang Indah	SMA

Lampiran 1. 4. Hasil Output Analisis

1. Uji Validitas Dan Realibitas

Variabel Bukti Fisik (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	-,028	,000	,168	,057	,456**
	Sig. (2-tailed)		,830	1,000	,200	,663	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	-,028	1	,054	,338**	-,017	,506**
	Sig. (2-tailed)	,830		,679	,008	,900	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	,000	,054	1	,032	,180	,514**
	Sig. (2-tailed)	1,000	,679		,807	,170	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	,168	,338**	,032	1	-,012	,523**
	Sig. (2-tailed)	,200	,008	,807		,926	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.5	Pearson Correlation	,057	-,017	,180	-,012	1	,498**
	Sig. (2-tailed)	,663	,900	,170	,926		,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.TOTAL	Pearson Correlation	,456**	,506**	,514**	,523**	,498**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

Variabel Daya Tanggap (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,541**	,272*	,212	,013	,628**
	Sig. (2-tailed)		,000	,035	,103	,921	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	,541**	1	,434**	,225	,032	,693**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,084	,811	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	,272*	,434**	1	,242	,000	,628**
	Sig. (2-tailed)	,035	,001		,062	1,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.4	Pearson Correlation	,212	,225	,242	1	,599**	,719**
	Sig. (2-tailed)	,103	,084	,062		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.5	Pearson Correlation	,013	,032	,000	,599**	1	,515**
	Sig. (2-tailed)	,921	,811	1,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.TOTAL	Pearson Correlation	,628**	,693**	,628**	,719**	,515**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

Variabel Jaminan (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.TOTAL
aAX3.1	Pearson Correlation	1	,309*	,048	,054	,160	,510**
	Sig. (2-tailed)		,016	,718	,683	,223	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.2	Pearson Correlation	,309*	1	,197	,179	,211	,609**
	Sig. (2-tailed)	,016		,132	,171	,105	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.3	Pearson Correlation	,048	,197	1	,537**	-,042	,542**
	Sig. (2-tailed)	,718	,132		,000	,749	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.4	Pearson Correlation	,054	,179	,537**	1	,327*	,683**
	Sig. (2-tailed)	,683	,171	,000		,011	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.5	Pearson Correlation	,160	,211	-,042	,327*	1	,563**
	Sig. (2-tailed)	,223	,105	,749	,011		,000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.TOTAL	Pearson Correlation	,510**	,609**	,542**	,683**	,563**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

Variabel Empati (X4)

		Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.TOTAL
X4.1	Pearson Correlation	1	,739**	-,077	,228	-,043	,656**
	Sig. (2-tailed)		,000	,560	,079	,745	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.2	Pearson Correlation	,739**	1	,289*	,215	,016	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000		,025	,098	,902	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.3	Pearson Correlation	-,077	,289*	1	,202	,046	,480**
	Sig. (2-tailed)	,560	,025		,123	,725	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.4	Pearson Correlation	,228	,215	,202	1	,451**	,632**
	Sig. (2-tailed)	,079	,098	,123		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.5	Pearson Correlation	-,043	,016	,046	,451**	1	,421**
	Sig. (2-tailed)	,745	,902	,725	,000		,001
	N	60	60	60	60	60	60
X4.TOTAL	Pearson Correlation	,656**	,781**	,480**	,632**	,421**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

Variabel Kehandalan (X5)

		Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.TOTAL
X5.1	Pearson Correlation	1	,636**	-,206	,115	,015	,606**
	Sig. (2-tailed)		,000	,115	,383	,907	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.2	Pearson Correlation	,636**	1	-,167	,242	,049	,683**
	Sig. (2-tailed)	,000		,201	,062	,710	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.3	Pearson Correlation	-,206	-,167	1	,423**	-,059	,375**
	Sig. (2-tailed)	,115	,201		,001	,656	,003
	N	60	60	60	60	60	60
X5.4	Pearson Correlation	,115	,242	,423**	1	,476**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,383	,062	,001		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.5	Pearson Correlation	,015	,049	-,059	,476**	1	,390**
	Sig. (2-tailed)	,907	,710	,656	,000		,002
	N	60	60	60	60	60	60
X5.TOTAL	Pearson Correlation	,606**	,683**	,375**	,750**	,390**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,002	
	N	60	60	60	60	60	60

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

Variabel Kepuasan konsumen (Y)

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	,557**	-,297*	-,037	-,091	,430**
	Sig. (2-tailed)		,000	,021	,782	,491	,001
	N	60	60	60	60	60	60
Y.2	Pearson Correlation	,557**	1	-,157	,339**	,239	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000		,232	,008	,066	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y.3	Pearson Correlation	-,297*	-,157	1	,200	,306*	,320*
	Sig. (2-tailed)	,021	,232		,125	,018	,013
	N	60	60	60	60	60	60
Y.4	Pearson Correlation	-,037	,339**	,200	1	,716**	,720**
	Sig. (2-tailed)	,782	,008	,125		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y.5	Pearson Correlation	-,091	,239	,306*	,716**	1	,706**
	Sig. (2-tailed)	,491	,066	,018	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y.TOTAL	Pearson Correlation	,430**	,729**	,320*	,720**	,706**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,013	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

Uji Realibilitas

Variabel Bukti Fisik (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,662	6

Variabel Daya Tanggap (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	6

Variabel Jaminan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,730	6

Variabel Empati (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,733	6

Variabel Kehandalan (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,709	6

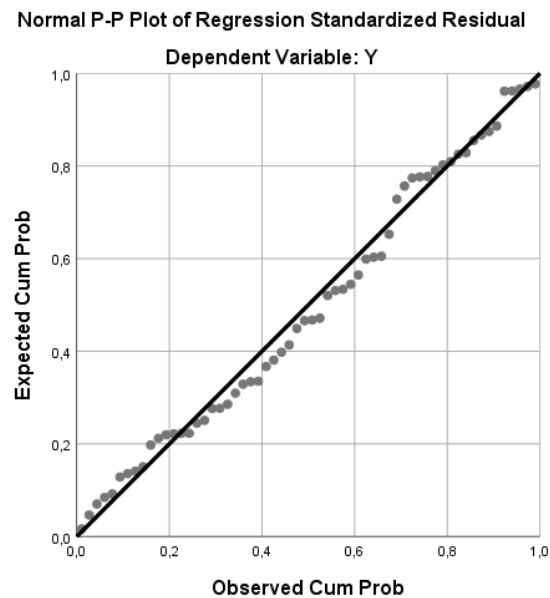
Variabel Kepuasan konsumen (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,721	6

Lampiran 1. 5. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,10881337
Most Extreme Differences	Absolute	,072
	Positive	,072
	Negative	-,067
Test Statistic		,072
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

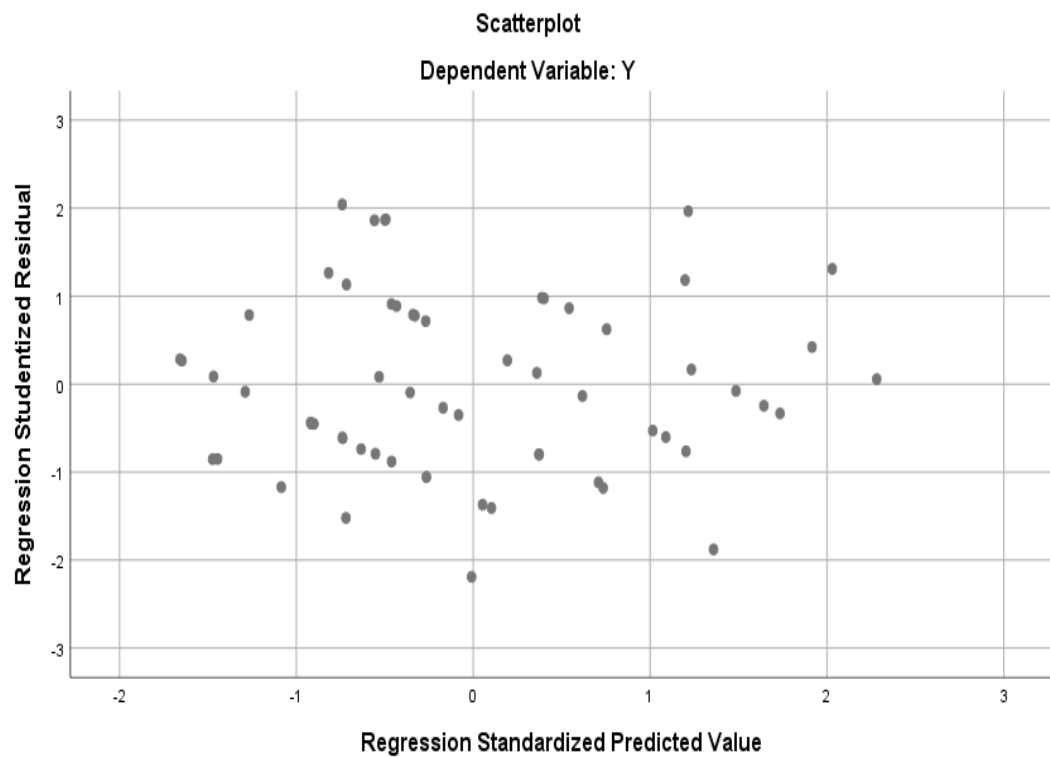
d. This is a lower bound of the true significance.

2. Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.		
1	(Constant)	-5,874	4,045		-1,452	,152		
	X1	,415	,101	,428	4,100	,000	,874	1,145
	X2	,197	,084	,237	2,342	,023	,933	1,072
	X3	,196	,093	,213	2,113	,039	,942	1,062
	X4	,198	,086	,225	2,293	,026	,991	1,009
	X5	,293	,098	,299	2,979	,004	,945	1,058

a. Dependent Variable: Y

3. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 1. 6. Hasil Analisis Regresi

Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,874	4,045		-1,452	,152
	X1	,415	,101	,428	4,100	,000
	X2	,197	,084	,237	2,342	,023
	X3	,196	,093	,213	2,113	,039
	X4	,198	,086	,225	2,293	,026
	X5	,293	,098	,299	2,979	,004

a. Dependent Variable: Y

1. Uji Parsial Hipotesis (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,874	4,045		-1,452	,152
	X1	,415	,101	,428	4,100	,000
	X2	,197	,084	,237	2,342	,023
	X3	,196	,093	,213	2,113	,039
	X4	,039	,086	,225	2,293	,026
	X5	,293	,098	,299	2,979	,004

a. Dependent Variable: Y

2. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68,445	5	13,689	10,190	,000 ^b
	Residual	72,539	54	1,343		
	Total	140,983	59			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X4, X3, X2, X1

Lampiran 1. 7. Analisis Koefisiensi Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,797 ^a	,685	,638	1,75901

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 1. 8. Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Observasi Lokasi Penelitian



Gambar 2. Pengisian Kuesioner Konsumen *Bachiss Mart*



Gambar 3. Produk *Bachiss Mart*.



Gambar 4. Lokasi *Bachiss Mart*.

Lampiran 1. 9. Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (RESEARCH INSTITUTE AND COMMUNITY SERVICES)

Alamat : Gedung F3.19 Kampus II UMPAR, Jl. Jend. Ahmad Yani KM. 6 Kota Parepare, Kode Pos 91113, e-mail : lppm@umpar.ac.id

بسم الله الرحمن الرحيم

Nomor : 0200/LPPM/IL.3.AU/IP/2024
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Owner Keripik Bachiss & Bachiss Mart Pinrang
 di-
 Tempat

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Parepare, menerangkan bahwa:

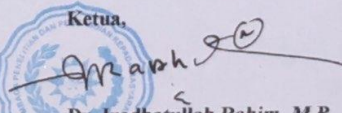
Nama	: Marni Yuliarni
NIM	: 220 170 032
Fakultas/Prodi	: FAPETRIK/Agribisnis

Adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Parepare yang bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Keripik Bachiss di Kabupaten Pinrang"**. Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin penelitian kepada Mahasiswa tersebut selama 3 (tiga) Bulan di **Keripik Bachiss & Bachiss Mart Kabupaten Pinrang**. Atas Perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Parepare, 06 Maret 2024

Ketua,



Dr. Iradhatullah Rahim, M.P.
 NIDN. 0926117601

Tembusan Yth.

1. Ketua BPH UMPAR
2. Wakil Rektor I UMPAR
3. Wakil Rektor III UMPAR
4. Dekan Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan UMPAR
5. Sdri. Marni Yuliarni
6. Arsip

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 1. 10. Surat Keterangan Penelitian



Jln.Martadinata No.11 Pinrang
081217777477

**SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**

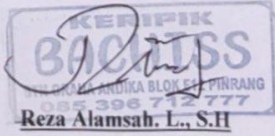
Yang bertanda tangan di bawah ini Owner *Bachiss Mart* Kabupaten Pinrang,
Menerangkan Bahwa:

Nama	: Marni Yuliarni
Nim	: 220170032
Program Studi	: Agribisnis
Status/Pekerjaan	: Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Parepare

Dengan ini menyatakan yang sesungguhnya bahwa nama mahasiswa diatas BENAR telah melakukan penelitian di Banchiss Martadinata No. 11, Kec. Watang Sawitto Kabupaten Pinrang selama 3 bulan yang dilaksanakan mulai bulan Maret sampai dengan Mei tahun 2024, dengan judul penelitian "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Bachiss Mart* di Kabupaten Pinrang**"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan oleh yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Owner *Bachiss Mart*



Reza Alamsah, L., S.H

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 1. 11. Surat Keterangan Bebas Plagiat

		Similarity Report ID: oid:3618:63619237	
PAPER NAME		AUTHOR	
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BACHIS S MART DI KABUPATEN PINRANG		Marni Yuliarni	
WORD COUNT		CHARACTER COUNT	
11585 Words		74676 Characters	
PAGE COUNT		FILE SIZE	
72 Pages		480.6KB	
SUBMISSION DATE		REPORT DATE	
Jul 30, 2024 12:08 PM GMT+8		Jul 30, 2024 12:10 PM GMT+8	
● 19% Overall Similarity The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database. • 19% Publications database • Crossref Posted Content database			
● Excluded from Similarity Report • Internet database • Crossref database • Small Matches (Less than 8 words)			
Summary			

RIWAYAT HIDUP



Marni Yuliarni (220170032), lahir di Malaysia pada tanggal 03 Februari 2001. Penulis merupakan anak kelima dari pasangan Bapak Tahir dan Ibu Sitti. Penulis memulai jenjang pendidikan di Taman Kanak-kanak Satu Atap Buttu Rajang pada tahun

2007 dan selesai pada tahun 2008. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan pada jenjang Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 272 Lembang dan selesai pada tahun 2014. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 3 Lembang dan selesai 2017. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan pada jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 8 Pinrang dan selesai tahun 2020. Pada tahun yang sama pula, penulis melanjutkan pendidikan kejenjang Perguruan Tinggi pada salah satu Universitas yang ada di Kota Parepare yaitu Universitas Muhammadiyah Parepare dengan mengambil program studi Agribisnis Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan. Pada tahun 2024, penulis menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Bachiss Mart* di Kabupaten Pinrang”.