LAMPIRAN

Lampiran 1. 1. Angket Uji Instrumen

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MEMBELI *FROZEN FOOD*
(STUDI KASUS AW *FACTORY* KOTA PAREPARE)

No Responden : .....

Kepada Yth.

Bapak/ibu/saudara/i

Pelanggan AW *factory*

Kota Parepare

Dengan hormat

Saya Namira Putri S. (220170025), 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 MEMBELI *FROZEEN FOOD* (STUDI KASUS AW *FACTORY* KOTA PAREPARE)"

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, November 2023

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 RESPONDEN

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 *frozen food* di AW *factory* terlihat berkualitas.					
2. Desain kemasan produk *frozen food* di AW *factory* menunjukkan perhatian terhadap rincian dan estetika.					

3. Suasana di dalam AW *factory* menciptakan pengalaman belanja yang menyenangkan bagi saya.					
4. Informasi yang jelas dan lengkap tentang produk *frozen food* tersedia di toko AW *factory.*					
5. Produk *frozen food* di AW *factory* sesuai dengan gambar dan deskripsi yang disajikan.					
DAYA TANGGAP (X2)	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
1. Pelayanan di AW factory memberikan penjelasan yang memadai tentang *produk frozen* food yang ditawarkan.					
2. Karyawan di AW factory memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk *frozen food* dan dapat memberikan rekomendasi yang berguna.					
3. Pelayanan di kasir dan tempat pemesanan memberikan kemudahan bagi saya.					
4. Karyawan di AW factory mampu menanggapi pertanyaan saya dengan baik.					
5. Proses pemesanan produk *frozen food* di AW *factory* mudah dipahami dan dilakukan.					
JAMINAN (X3)	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
1. AW *factory* memberikan jaminan atau kebijakan pengembalian yang memadai untuk produk *frozen food*.					
2. Saya merasa yakin bahwa produk *frozen food* di AW *factory* aman untuk dikonsumsi.					
3. Sistem pemesanan dan pengiriman produk di AW *factory* dapat diandalkan					
4. AW *factory* memberikan informasi yang jelas tentang tanggal kedaluwarsa produk *frozen food*.					
5. Jaminan kualitas *produk frozen* food di AW *factory* memberikan kepercayaan tambahan kepada saya.					
EMPATI (X4)	5	4	3	2	1
1. Karyawan di AW *factory* terlihat peduli terhadap kebutuhan dan preferensi saya.					
2. Respon karyawan terhadap keluhan atau pertanyaan saya cepat dan berpenuh perhatian.					

3. Saya merasa diperlakukan dengan ramah dan hormat saat berbelanja di AW *factory*					
4. Karyawan di AW *factory* dapat memahami kebutuhan spesifik saya dalam memilih produk *frozen food*.					
5. AW *factory* menunjukkan inisiatif untuk memahami kepuasan konsumen secara keseluruhan.					
KEHANDALAN (X5)	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
1. Produk *frozen food* di AW *factory* memiliki kualitas yang konsisten setiap kali saya membeli.					
2. AW *factory* selalu memenuhi janji pengiriman produk *frozen food* dengan tepat waktu.					
3. Proses pembayaran di AW *factory* berjalan tanpa hambatan.					
4. Ketersediaan produk *frozen food* di AW *factory* selalu sesuai dengan yang diumumkan.					
5. AW *factory* 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 frozen* food yang saya beli di AW *factory.*					
2. Pelayanan yang saya terima di AW *factory* 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 AW *factory* memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan saya.					
5. Saya akan merekomendasikan AW *factory* 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	X11	X12	X13	X14	X15	**Total X1**	X21	X22	X23	X24	X25	**Total X2**	X31	X32	X33	X34	X35	**Total X3**	X41	X42	X43	X44	X45	**Total X4**	X51	X52	X53	X54	X55	**Total X5**	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	**Total Y**
1	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	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
3	5	4	4	3	3	19	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	3	5	4	20
4	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	5	22	3	4	4	4	5	20	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23
5	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	3	19	4	4	5	5	5	23
6	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	5	3	3	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	4	21	2	4	5	5	4	20
7	5	5	5	5	4	24	5	5	5	3	5	23	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	5	5	5	5	24
8	5	5	5	4	4	23	3	4	5	5	5	22	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22
9	5	5	5	5	4	24	4	3	4	4	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	4	21	4	5	5	5	4	23
10	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	5	24
11	5	4	4	3	3	19	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	3	23
12	4	3	4	3	4	18	4	5	3	5	5	22	3	4	4	3	4	18	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	24	3	3	3	4	4	17
13	4	3	3	4	4	18	5	5	5	4	5	24	4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20

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

30	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	3	20	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	5	22	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23
31	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	4	23
32	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	4	23	4	3	4	4	5	20	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
33	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	5	23	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	5	5	4	4	5	23
34	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	4	4	3	3	4	18	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	4	22
35	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23
36	4	5	4	5	5	23	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	5	22
37	5	4	3	5	5	22	4	4	4	5	5	22	3	5	5	4	5	22	4	3	4	4	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
38	5	5	4	4	3	21	5	5	5	5	5	25	5	4	4	3	5	21	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	4	23	5	4	4	4	4	21
39	5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	4	3	4	4	20	4	4	5	5	5	23	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
40	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	5	23
41	5	4	4	4	3	20	5	5	4	4	3	21	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	4	21
42	5	4	3	4	4	20	5	4	5	4	5	23	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	3	5	4	5	4	21
43	5	5	4	4	3	21	5	5	5	4	5	24	4	5	3	4	3	19	5	4	4	5	5	23	5	5	5	3	4	22	4	5	5	5	5	24
44	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	5	22	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
45	4	3	3	4	5	19	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	4	21

46	5	5	4	4	4	22	4	5	4	5	5	23	4	4	5	4	3	20	5	4	3	4	4	20	4	5	4	5	5	23	4	5	5	5	4	23
47	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	4	4	3	4	5	20	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	4	23
49	5	5	4	3	3	20	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	5	24
50	4	4	4	4	5	21	3	4	4	5	5	21	4	4	3	4	3	18	4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	4	5	5	24
51	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	3	4	21	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	3	3	18	4	3	4	3	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	3	20	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
53	5	5	5	4	3	22	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	5	22	5	4	4	3	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
54	5	5	5	5	4	24	4	5	3	4	5	21	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23	5	5	4	3	4	21
55	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	24
56	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	5	5	4	5	5	24	4	4	5	4	4	21
57	5	5	4	4	4	22	3	4	3	3	3	16	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	5	5	4	3	4	21
58	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	4	3	4	4	20	5	5	4	5	5	24
59	5	5	4	3	2	19	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24
60	5	4	4	4	4	21	4	3	4	4	4	19	5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	5	24	4	5	4	4	4	21

Lampiran 1. 3. Identitas Responden

No	Nama	Jenis kelamin	Umur	Pekerjaan	Alamat	Pendidikan Terakhir
1	Mardayani	Perempuan	33 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Km.3	Perguruan Tinggi
2	Tina	Perempuan	24 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Takkalao	SMA
3	Hj. Ani	Perempuan	41 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Suppa	SMA
4	Hj. Marlina	Perempuan	29 Tahun	Wiraswasta	Pinrang	SMA
5	Marwah	Perempuan	37 Tahun	Karyawan	Perumnas	SMA
6	Sri Wahyuni	Perempuan	31 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Industri Kecil	SMA
7	Hj. Evi	Perempuan	37 Tahun	Wiraswasta	Lorong Bola Pitue	SMP
8	Yanti	Perempuan	32 Tahun	Wiraswasta	Grand Sulawesi	SMA
9	Fina	Perempuan	47 Tahun	Wiraswasta	Btn D'Naila	Perguruan Tinggi
10	Muliati	Perempuan	46 Tahun	Wiraswasta	Lauleng	SMP
11	Rahma	Perempuan	40 tahun	ibu Rumah tangga	Tegal	SMA
12	Suardi	laki-laki	36 tahun	PNS	jl.veteran	Perguruan Tinggi
13	Mila	Perempuan	30 tahun	Ibu Rumah Tangga	cappa ujung	SMP
14	Fahira	Perempuan	34 tahun	Ibu Rumah Tangga	soreang	SMA
15	Zulfadli	laki-laki	38 tahun	Wiraswasta	cempae	SMA
16	Anas	Laki-laki	40 tahun	Karyawan	d'naila	Perguruan Tinggi
17	Fitri	Perempuan	42 tahun	Ibu Rumah Tangga	lapadde	SMA
18	Hj. Suri	Perempuan	41 tahun	PNS	suppa	Perguruan Tinggi
19	Ummisa	Perempuan	44 tahun	Ibu Rumah Tangga	Industri Kecil	SMA

20	Azisah	Perempuan	38 tahun	Ibu Rumah Tangga	bau massepe	SMA
21	Hj. Maryam	Perempuan	36 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl.muhammadiyah	SMA
22	Rahman	Laki-laki	33 Tahun	PNS	jl.ablam	Perguruan tinggi
23	Gina	Perempuan	25 tahun	karyawan	jl. Handayani	SMA
24	Sartika	Perempuan	24 Tahun	Ibu Rumah Tangga	jl.lauleng	SMA
25	Adin	Perempuan	29 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl.manunggal	SMP
26	Harianti	Perempuan	22 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl. Taebe	SMA
27	Rusmiati	Perempuan	49 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl. Petta oddo	SMA
28	Ani	Perempuan	33 tahun	Ibu Rumah Tangga	lapadde mas	SMA
29	Dewi	Perempuan	35 tahun	Wiraswasta	jl. Lanyer	SMA
30	Sumira	Perempuan	50 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl bukit madanih	SMA
31	Suhernina	Perempuan	49 tahun	Ibu Rumah Tangga	cempaka putih	SMA
32	Hasnidar	Perempuan	31 Tahun	Ibu Rumah Tangga	soreanng	SMA
33	Nur lina	Perempuan	21 tahun	mahasiswa	tegal	SMA
34	Ikhsan	Laki-laki	33 Tahun	Wiraswasta	soreang	SMA
35	Rasni	Perempuan	27 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl. Lagaligo	SMA
36	Kamardah	Perempuan	30 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl.jend ahmad yani	SMA
37	Gustina	Perempuan	26 tahun	wiraswasta	jl.sibali	SMA
38	Santi	Perempuan	28 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl.m arsyad	SMA
39	Ariana	Perempuan	22 tahun	mahasiswa	bukit harapan	SMA
40	Nirwana	Perempuan	44 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl.ablam	SMA
41	Elfiana	Perempuan	43 tahun	Ibu Rumah Tangga	lapadde mas	SMA
42	Rismayanti	Perempuan	39 tahun	Ibu Rumah Tangga	btn batara graha	SMA
43	Hj. Hamsiah, S.Pd	Perempuan	46 tahun	PNS	Btn D'Naila	Perguruan Tinggi

44	Wahyuni	Perempuan	27 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl.laupe	SMA
45	Hikmah	Perempuan	20 tahun	mahasiswa	soreang	SMA
46	Isna	Perempuan	47 tahun	Ibu Rumah Tangga	lumpue	SMA
47	Ratri	Perempuan	40 tahun	Ibu Rumah Tangga	industri kecil	SMA
48	Ulfa	Perempuan	31 tahun	Ibu Rumah Tangga	soreang permai	SMA
49	Ayu	Perempuan	51 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl. taebe	SMA
50	Mupidah	Perempuan	31 tahun	Wiraswasta	cempaka putih	SMA
51	Mustamin	Laki-laki	23 tahun	Karyawan	jl.jendral sudriman	SMA
52	Edi setiawan	Laki-laki	40 tahun	wiraswasta	jl.ablam	SMA
53	Aliyah	Perempuan	29 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl.muhammadiyah	SMA
54	Hj. Ipong	Perempuan	38 tahun	Ibu Rumah Tangga	soreang	SMA
55	Mardiana	Perempuan	35 tahun	Ibu Rumah Tangga	cappa ujung	SMA
56	Hasnadiah	Perempuan	34 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl. Hasanuddin	SMA
57	Munadia, S.Pd	Perempuan	33 Tahun	PNS	jl.andi isa	Perguruan Tinggi
58	Hj. Hasni	Perempuan	48 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl. Ganggawa	SMA
59	Suarni	Perempuan	35 tahun	Ibu Rumah Tangga	jl. Pasar lakessi	SMA
60	Asrinal	Laki-laki	45 tahun	Wiraswasta	jl.jend sudirman	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	.331**	.165	.049	-.285*	.356**
	Sig. (2-tailed)		.010	.209	.710	.027	.005
	N	60	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	.331**	1	.496**	.176	-.118	.623**
	Sig. (2-tailed)	.010		.000	.178	.369	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	.165	.496**	1	.401**	.078	.726**
	Sig. (2-tailed)	.209	.000		.001	.553	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	.049	.176	.401**	1	.437**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.710	.178	.001		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.5	Pearson Correlation	-.285*	-.118	.078	.437**	1	.448**
	Sig. (2-tailed)	.027	.369	.553	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.TOTAL	Pearson Correlation	.356**	.623**	.726**	.744**	.448**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.331**	.165	.049	-.285*	.356**
	Sig. (2-tailed)		.010	.209	.710	.027	.005
	N	60	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	.331**	1	.496**	.176	-.118	.623**
	Sig. (2-tailed)	.010		.000	.178	.369	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	.165	.496**	1	.401**	.078	.726**
	Sig. (2-tailed)	.209	.000		.001	.553	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	.049	.176	.401**	1	.437**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.710	.178	.001		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.5	Pearson Correlation	-.285*	-.118	.078	.437**	1	.448**
	Sig. (2-tailed)	.027	.369	.553	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.TOTAL	Pearson Correlation	.356**	.623**	.726**	.744**	.448**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.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).

*. Correlation is significant at the 0.05 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	.415**	.393**	.088	.250	.633**
	Sig. (2-tailed)		.001	.002	.504	.054	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	.415**	1	.424**	.316*	.292*	.737**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.014	.024	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	.393**	.424**	1	.279*	.315*	.725**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001		.031	.014	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.4	Pearson Correlation	.088	.316*	.279*	1	.329*	.600**
	Sig. (2-tailed)	.504	.014	.031		.010	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.5	Pearson Correlation	.250	.292*	.315*	.329*	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	.054	.024	.014	.010		.000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.TOTAL	Pearson Correlation	.633**	.737**	.725**	.600**	.652**	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
X3.1	Pearson Correlation	1	-.010	.086	.199	.166	.494**
	Sig. (2-tailed)		.942	.515	.127	.204	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.2	Pearson Correlation	-.010	1	.390**	.239	.106	.553**
	Sig. (2-tailed)	.942		.002	.066	.418	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.3	Pearson Correlation	.086	.390**	1	.358**	.220	.705**
	Sig. (2-tailed)	.515	.002		.005	.092	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.4	Pearson Correlation	.199	.239	.358**	1	.043	.630**
	Sig. (2-tailed)	.127	.066	.005		.742	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.5	Pearson Correlation	.166	.106	.220	.043	1	.547**
	Sig. (2-tailed)	.204	.418	.092	.742		.000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.TOTAL	Pearson Correlation	.494**	.553**	.705**	.630**	.547**	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 Empati (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.TOTAL
X4.1	Pearson Correlation	1	.311*	.311*	.198	.151	.603**
	Sig. (2-tailed)		.016	.016	.130	.249	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.2	Pearson Correlation	.311*	1	.571**	.288*	.024	.673**
	Sig. (2-tailed)	.016		.000	.025	.856	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.3	Pearson Correlation	.311*	.571**	1	.385**	.215	.761**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000		.002	.099	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.4	Pearson Correlation	.198	.288*	.385**	1	.381**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.130	.025	.002		.003	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.5	Pearson Correlation	.151	.024	.215	.381**	1	.542**
	Sig. (2-tailed)	.249	.856	.099	.003		.000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.TOTAL	Pearson Correlation	.603**	.673**	.761**	.688**	.542**	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 Kehandalan (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.TOTAL
X5.1	Pearson Correlation	1	.229	.195	.017	.054	.421**
	Sig. (2-tailed)		.078	.134	.900	.683	.001
	N	60	60	60	60	60	60
X5.2	Pearson Correlation	.229	1	.426**	.165	.079	.628**
	Sig. (2-tailed)	.078		.001	.209	.547	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.3	Pearson Correlation	.195	.426**	1	.337**	.368**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.134	.001		.008	.004	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.4	Pearson Correlation	.017	.165	.337**	1	.415**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.900	.209	.008		.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.5	Pearson Correlation	.054	.079	.368**	.415**	1	.621**
	Sig. (2-tailed)	.683	.547	.004	.001		.000
	N	60	60	60	60	60	60
X5.TOTAL	Pearson Correlation	.421**	.628**	.770**	.645**	.621**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

Uji Realibitas

Variabel Bukti Fisik (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.724	6

Variabel Daya Tanggap (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	6

Variabel Jaminan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	6

Variabel Empati (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	6

Variabel Kehandalan (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	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	1.43126125
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.050
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		.727
Asymp. Sig. (2-tailed)		.666

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

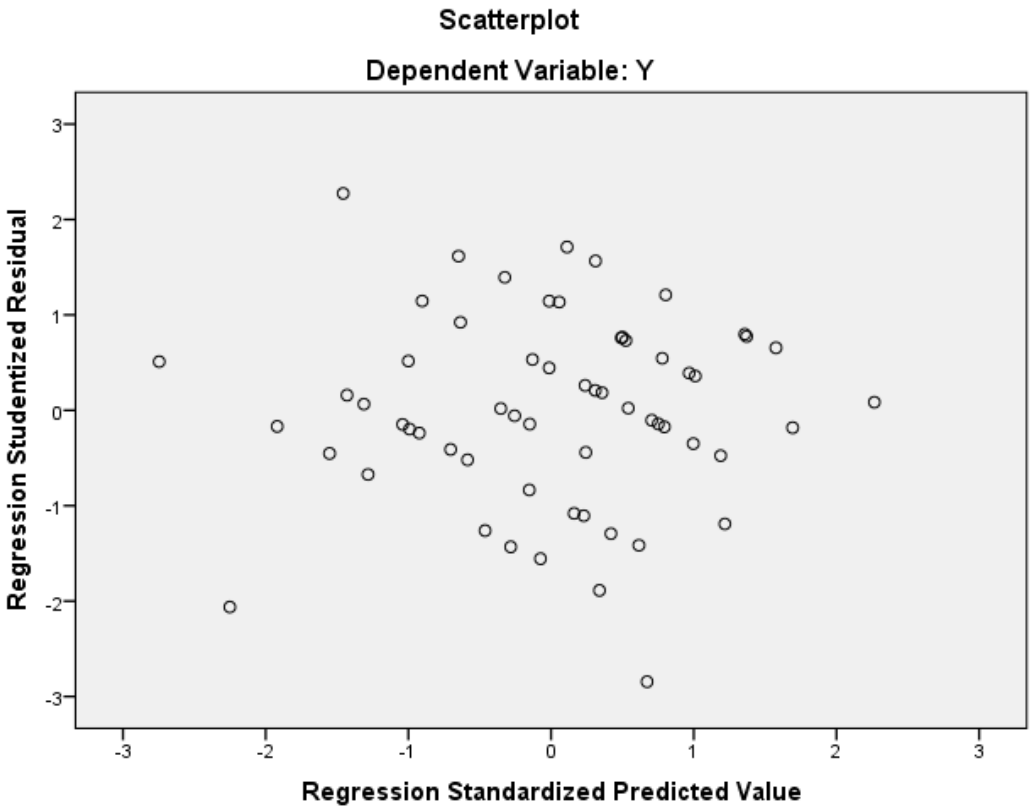
2. Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.002	4.907		1.223	.227		
	X1	.323	.116	.327	2.778	.007	.834	1.198
	X2	.231	.098	.267	2.344	.023	.886	1.128
	X3	.361	.130	.324	2.785	.007	.850	1.176
	X4	.300	.105	.322	2.856	.006	.911	1.098
	X5	.153	.118	.146	1.301	.199	.917	1.091

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)	6.002	4.907		1.223	.227
	X1	.323	.116	.327	2.778	.007
	X2	.231	.098	.267	2.344	.023
	X3	.361	.130	.324	2.785	.007
	X4	.300	.105	.322	2.856	.006
	X5	.153	.118	.146	1.301	.199

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)	6.002	4.907		1.223	.227
	X1	.323	.116	.327	2.778	.007
	X2	.231	.098	.267	2.344	.023
	X3	.361	.130	.324	2.785	.007
	X4	.300	.105	.322	2.856	.006
	X5	.153	.118	.146	1.301	.199

a. Dependent Variable: Y

2. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73.071	5	14.614	6.530	.000[b]
	Residual	120.862	54	2.238		
	Total	193.933	59			

a. Dependent Variable: Y

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

Lampiran 1. 7. Analisis Koefisiensi Determinasi

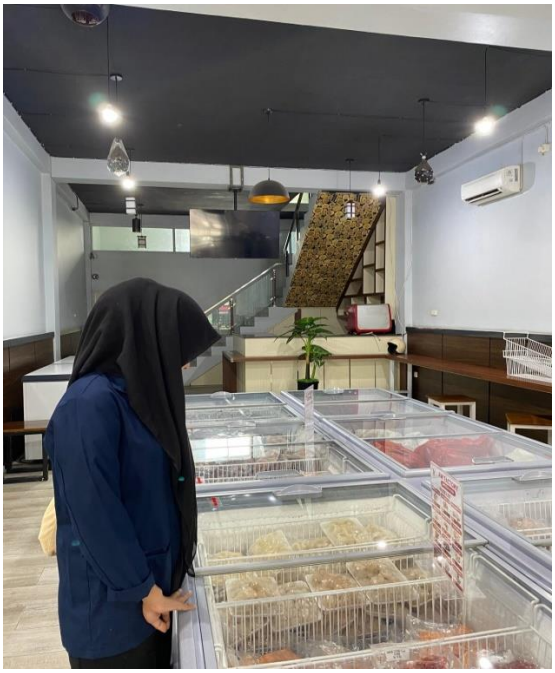
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.714[a]	.677	.619	1.79606

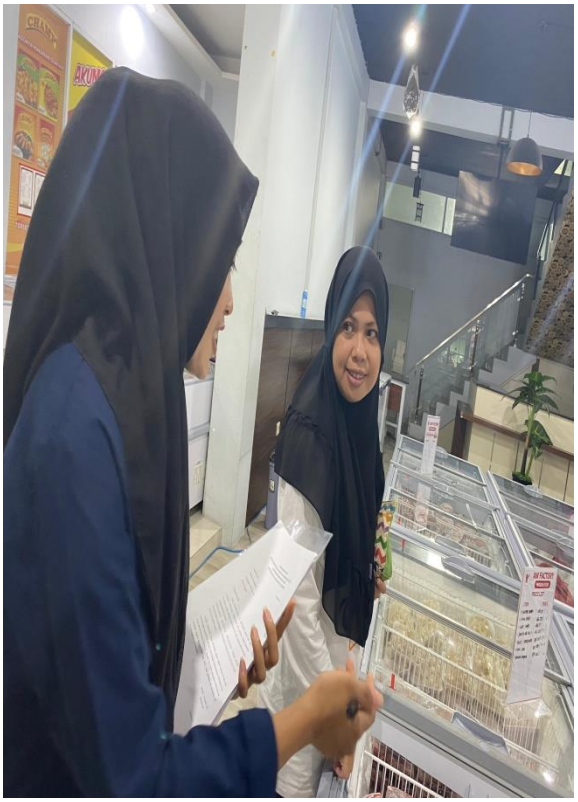
a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X4, X3

Lampiran 1. 8. Dokumentasi penelitian





Gambar 1. Observasi lokasi penelitian





Gambar 1. Wawancara konsumen frozen food AW factory


SunnyGold
AW FACTORY






CHAMP
ERSEDIA







Gambar 3. Pengisian kuesioner konsumen AW *factory*







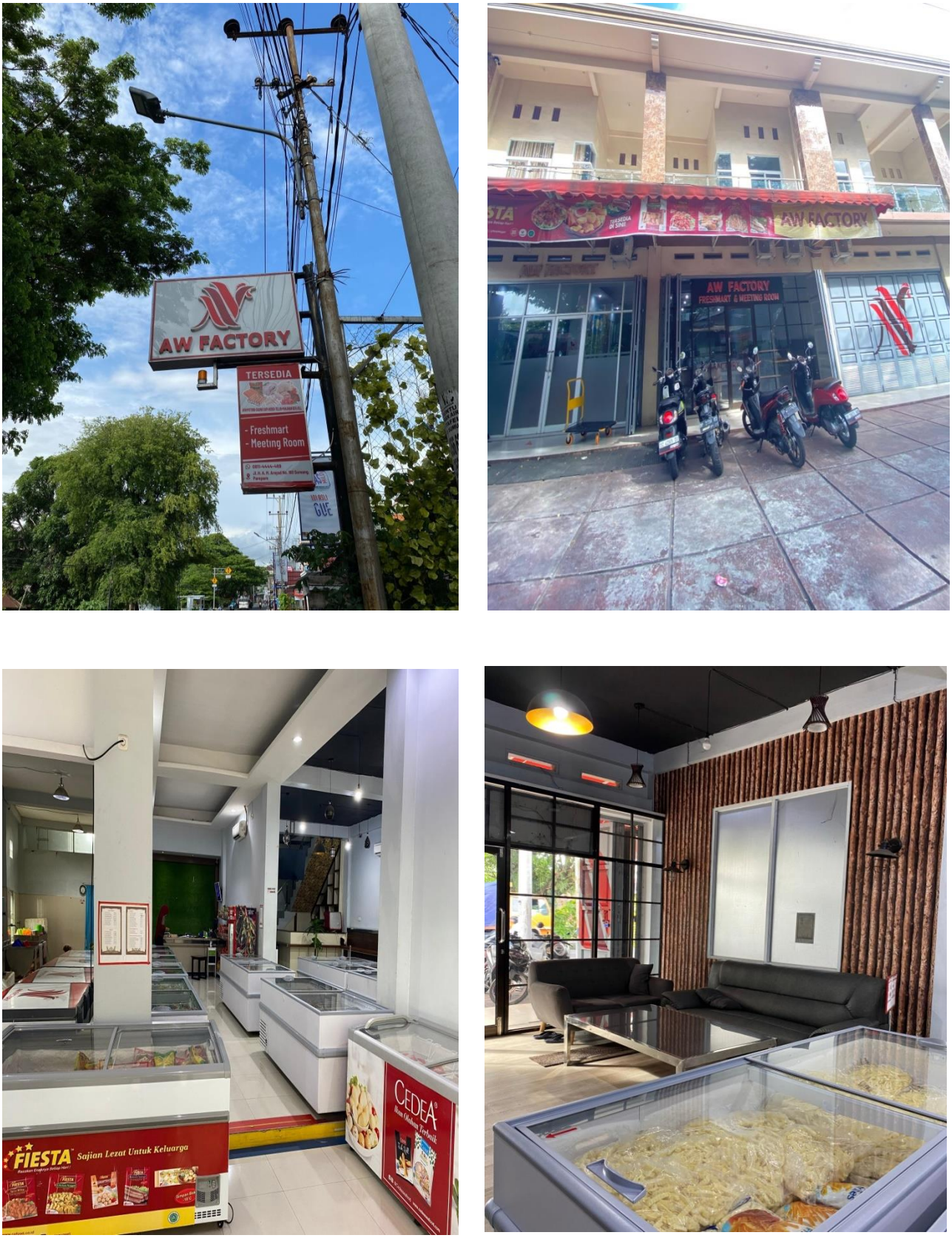
FDFFFFI



//



Gambar 4. Produk AW *factory*



Gambar 5. Lokasi AW *factory*