

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. (dalam jurnal)
- Astuti, Wiji Sicily Sri. *Pengaruh Atmosfer Toko Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Centro Department Store Di The Plaza Semanggi*. (dalam jurnal)
- Augusty Ferdinand, 2008, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Consuegra, 2007. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Goeth & Davis, 2008. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Handi, Irawan. 2008. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: elek Media Komputindo
- Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Selemba Empat
- Kotler, Philip dan Amstrong Gary . 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Alih bahasa Bob Sabran M.M. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2008. *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, P. dan G. Amstrong. 2009, *Dasar-Dasar Pemasaran*. Penerbit PT. Indeks Kel. Gramedia. Jakarta.

- Kotler, Phillip 2010. *Manajemen Pemasaran*. (Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Terjemahan). Jakarta: PT. Prehallindo
- Kuncoro, 2008. *Metode Penelitian Cetakan Ketiga* : Ghalia Indonesia : Jakarta. Kurniasih, Indah Dwi. 2012. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel AHASS 0002-ASTRA Motor Siliwangi Semarang. (dalam Jurnal)
- Lupiyoadi, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiarto, 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Suprpto, Johanes, 2009, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Jakarta : Rineka Cipta.
- Swastha dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty
- Tjiptono, Fandy. (2010. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono. 2008. *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media Publishing
- Umar, Zeithaml. 2008, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.

Utami, C. W. 2008, Manajemen Ritel : *Strategi dan Implementasi Ritel Modern*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Jurnal Skripsi:

Kuarniasih. 2012. *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui variable kepuasan (studi pada bengkel AHASS 0002-ASTRA MOTOR Siliwangi Semarang*. Skripsi

Rosinta. 2010. *Pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*. Skripsi

Astute. 2010. *Pengaruh atmosfer salon dan promosi penjualan terhadap loyalitas pelanggan centro department store di the plaza semanggi*. Skripsi

KUESIONER PENELITIAN



“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON PADA CV. SAFA SALON MEDAN “

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswi tingkat akhir Universitas Medan Area Medan jurusan ekonomi manajemen konsentrasi pemasaran yang akan menyebar angket mengenai masalah pemasaran.

Dimohonkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi angket ini, diharapkan dalam pengisiannya responden menjawab dengan luluasa sesuai dengan persepsi anda.

Sesuai dengan kode etik penelitian, penulis menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri mengisi angket ini adalah bantuan tak ternilai bagi penulis. Akhirnya penulis sampaikan terimakasih atas kerjasamanya.

Peneliti

DAHLIA SARTIKA

IDENTITAS RESPONDEN

No responden :

Nama responden :

Usia :

Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki 2. Perempuan

Pekerjaan : 1.PNS 2.Pegawai Swasta 3.Wiraswasta 4. Pensiunan 5.Lain-lain

KETERANGAN

Isi jawaban berikut sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberikan checklist (\checkmark) pada kolom yang tersedia. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju KS : Kurang Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju TS : Tidak Setuju

SKOR PERNYATAAN

No.	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

KUALITAS PELAYANAN (X1)

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Safa salon medan memiliki fasilitas yang memadai dan modern					
2	Karyawan safa salon medan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan permintaan pelanggan					
3	Karyawan safa salon medan menanggapi keluhan dari pelanggan dengan baik					
4	Safa salon medan memberikan pelayanan tanpa membedakan status social pelanggan;.					

HARGA (X2)

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Harga yang ditawarkan di safa salon medan terjangkau bagi semua kalangan.					
2	Harga jasa di safda salon medan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan ke pelanggan.					
3	Harga yang ditawarkan di safa salon medan sesuai dengan manfaat yang diberikan kepada pelanggan					

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai harapan					
2	Saya merasa puas dengan kenyamanan saat berada di safa salon medan.					
3	Saya puas atas pelayanan karyawan safa salon medan saat melakukan treatment salon.					
4	Saya akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat menggunakan jasa safa salon medan.					

TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI ANDA

LAMPIRAN**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN UJI VALIDITAS DAN
RELIABILITAS**

No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
9	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
14	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	12.67	1.952	.803	.776
VAR00002	12.73	1.781	.727	.802
VAR00003	12.67	2.238	.554	.868
VAR00004	12.93	1.781	.727	.802

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00005	16.87	4.124	.769	.933
VAR00006	16.87	3.981	.856	.919
VAR00007	17.13	3.695	.805	.928

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00008	16.87	3.981	.856	.919
VAR00009	17.07	3.352	.906	.909
VAR00010	12.93	2.352	.638	.802
VAR00011	12.80	2.029	.811	.725

Hasil Jawaban Responden

N O	Kualitas Pelayanan (X1)				Total Skor	Harga (X2)			Total Skor	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total Skor
	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7		P8	P9	P10	P11	
1	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	5	17
3	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	5	4	5	18
4	4	4	5	4	17	5	4	4	13	5	5	5	4	19
5	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	5	4	17
6	5	5	5	4	19	5	4	4	13	4	4	5	4	17
7	5	4	4	4	17	5	5	4	14	5	4	5	4	18
8	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	4	17
10	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	4	17
12	4	4	5	4	17	4	4	5	13	4	5	4	4	17
13	3	4	4	4	15	4	5	5	14	5	5	4	4	18
14	3	4	4	5	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16
15	4	5	5	5	19	4	4	4	12	5	5	5	5	20
16	5	5	4	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20
17	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	5	5	18
18	4	4	5	5	18	4	5	4	4	4	5	5	4	18
19	3	5	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	20
20	4	4	4	5	17	5	4	5	14	5	4	5	5	19
21	4	4	5	5	18	5	4	5	14	5	5	5	4	19
22	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20	4	5	5	14	5	4	5	5	19
24	5	5	5	4	19	5	5	4	14	5	5	5	5	20
25	5	5	5	4	19	5	5	4	14	5	4	5	5	19
26	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	5	5	4	18
27	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	4	5	5	19
29	5	5	4	5	19	5	5	4	14	5	5	4	5	19
30	5	4	4	4	17	5	4	5	14	4	5	4	5	18
31	5	4	4	4	17	5	4	5	14	4	5	4	4	17
32	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	5	17

34	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	5	4	5	18
35	4	4	5	4	17	5	4	4	13	5	5	5	4	19
36	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	5	4	17
37	5	5	5	4	19	5	4	4	13	4	4	5	4	17
38	5	4	4	4	17	5	5	4	14	5	4	5	4	18
39	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
40	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	4	17
41	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	4	17
43	4	4	5	4	17	4	4	5	13	4	5	4	4	17
44	3	4	4	4	15	4	5	5	14	5	5	4	4	18
45	3	4	4	5	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16
46	4	5	5	5	19	4	4	4	12	5	5	5	5	20
47	5	5	4	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20
48	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	5	5	18
49	4	4	5	5	18	4	5	4	13	4	5	5	4	19
50	3	5	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	20
51	4	4	4	5	17	5	4	5	14	5	4	5	5	19
52	4	4	5	5	18	5	4	5	14	5	5	5	4	19
53	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	20
54	5	5	5	5	20	4	5	5	14	5	4	5	5	19
55	5	5	5	4	19	5	5	4	14	5	5	5	5	20
56	5	5	5	4	19	5	5	4	14	5	4	5	5	19
57	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	5	5	4	18
58	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
59	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	4	5	5	19
60	5	5	4	5	19	5	5	4	14	5	5	4	5	19

Frequency Table

p1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	10.0	10.0	10.0
	4	32	53.3	53.3	63.3
	5	22	36.7	36.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

p2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	63.3	63.3	63.3
	5	22	36.7	36.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

p3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	32	53.3	53.3	53.3
	5	28	46.7	46.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

p4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	34	56.7	56.7	56.7
	5	26	43.3	43.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

p5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	28	46.7	46.7	46.7
	5	32	53.3	53.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

p6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	34	56.7	56.7	56.7
	5	26	43.3	43.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

p7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	36	60.0	60.0	60.0
	5	24	40.0	40.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

p8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	30	50.0	50.0	50.0
	5	30	50.0	50.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

p9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	30	50.0	50.0	50.0
	5	30	50.0	50.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

p10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	20	33.3	33.3	33.3
	5	40	66.7	66.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

p11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	31	51.7	51.7	51.7
	5	29	48.3	48.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Regression

[DataSet0]

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KepuasanPelanggan	17.98	1.467	60
KualitasPelayanan	17.53	1.420	60
Harga	22.37	1.756	60

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KualitasPelayanan Harga ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.799 ^a	.639	.626	.897	1.620

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, Harga

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.105	2	40.552	50.383	.000 ^a
	Residual	45.878	57	.805		
	Total	126.983	59			

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, Harga

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.105	2	40.552	50.383	.000 ^a
	Residual	45.878	57	.805		
	Total	126.983	59			

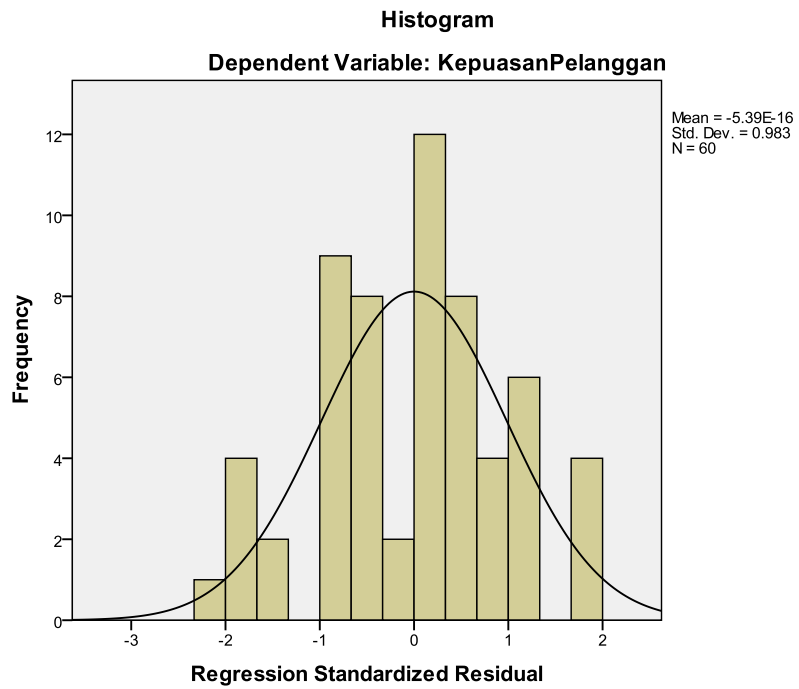
b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.480	1.679		.882	.382		
	KualitasPelayanan	.604	.097	.585	6.218	.000	.717	1.395
	Harga	.264	.079	.316	3.365	.001	.717	1.395

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

