

Lampiran 1

**ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT. SEMEN BATURAJA (PERSERO)
DI BANDARLAMPUNG**

KUISIONER PENELITIAN

A. Petunjuk Umum Kuesioner

Kuesioner ini disajikan dalam bentuk pernyataan, yang di dalamnya tidak ada ada jawaban yang benar atau salah, sehingga memungkinkan Anda untuk secara bebas memilih alternatif jawaban sesuai dengan pandangan, pendapat atau pengalaman Anda tentang bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan PT. Semen Baturaja (Persero) di Bandar Lampung.

Pilihan jawaban yang disediakan adalah sebagai berikut:

- | | |
|-----|-----------------------|
| SS | = Sangat Setuju |
| S | = Setuju |
| RR | = Ragu-Ragu |
| TS | = Tidak Setuju |
| STS | = Sangat Tidak Setuju |

B. Daftar Pertanyaan

Petunjuk: Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda chek list (✓) pada alternatif jawaban yang telah disediakan.

NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				
Bauran Pemasaran		SS	S	RR	TS	STS
Produk						
1	Produk semen Batu Raja memiliki kualitas yang baik					
2	Ciri khas produk semen Batu Raja mudah diingat oleh pelanggan					
3	Kemasan produk semen Batu Raja adalah baik					
4	Berat produk semen Batu Raja sesuai dengan ukuran pada kemasan					
5	Daya tahan produk semen Batu Raja adalah baik					
Harga						
6	Harga produk semen Batu Raja terjangkau oleh pelanggan					
7	Harga sesuai dengan kualitas produk semen Batu Raja					
8	Harga produk semen Batu Raja bersaing dengan kompetitor					
Distribusi						
9	Pelanggan mudah dalam mendapatkan produk Batu Raja					
10	Produk semen Batu Raja tersedia secara cukup di tingkat agen/distributor					
11	Proses Distribusi semen dari tingkat agen/distributor ke pelanggan memuaskan					

Promosi						
12	Promosi produk semen Batu Raja dengan menggunakan media radio adalah baik					
13	Promosi produk semen Batu Raja dengan menggunakan media televisi adalah baik					
14	Promosi produk semen Batu Raja dengan menggunakan media spanduk adalah baik					
15	Promosi produk semen Batu Raja dengan menggunakan media baliho adalah baik					
Kepuasan Pelanggan		SS	S	RR	TS	STS
16	Produk semen Batu Raja sesuai dengan harapan pelanggan					
17	Anda merasa puas dengan produk semen Batu Raja					
18	Harga semen Batu Raja sesuai dengan kualitas produk					
19	Anda merasa puas dengan harga semen Batu Raja					
20	Distribusi semen Batu Raja sesuai dengan harapan pelanggan					
21	Anda merasa puas dengan distribusi semen Batu Raja					
22	Promosi semen Batu Raja sesuai dengan harapan pelanggan					
23	Anda merasa puas dengan promosi semen Batu Raja					

TERIMA KASIH

Lampiran 3

HASIL PERHITUNGAN DENGAN MENGGUNAKAN PROGRAM SPSS

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.813 ^a	.662	.662	715.36274	.662	31.296	4	49	.000

a. Predictors: (Constant), x1, x2, x3, x4

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.460	829.495		3.060	.003
	x1	.787	45.132	2.597	6.932	.000
	x2	.650	44.142	4.205	4.266	.002
	x3	.724	45.152	3.340	5.826	.004
	x4	.661	47.262	3.340	4.478	.002

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 4

RESUME HASIL PENGUJIAN INSTRUMEN PENELITIAN

A. Variabel X (Bauran Pemasaran)

UJI VALIDITAS

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal1	27.40	58.821	.755	.907
soal2	27.30	58.022	.815	.909
soal3	27.40	56.590	.788	.902
soal4	27.32	57.453	.731	.904
soal5	27.34	57.113	.750	.904
soal6	27.26	56.544	.618	.905
soal7	27.32	59.030	.511	.908
soal8	27.32	59.914	.760	.904
soal9	27.32	56.991	.649	.904
soal10	27.40	56.013	.765	.900
soal11	27.38	56.124	.716	.901
soal12	27.32	58.607	.596	.910
soal13	27.23	55.409	.746	.905
soal14	27.32	56.530	.689	.907
soal15	27.25	58.227	.558	.911

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.911	15

B. Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

UJI VALIDITAS

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal1	27.23	57.717	.813	.909
soal2	27.42	60.478	.758	.912
soal3	27.40	57.898	.803	.910
soal4	27.25	58.112	.768	.911
soal5	27.55	58.945	.870	.910
soal6	27.47	57.639	.805	.905
soal7	27.32	56.991	.749	.904
soal8	27.40	56.013	.765	.900

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	8

Lampiran 5

tabel nilai r (r_{tabel})

df	.1	.05	.02	.01	.001
1	.98769	.99692	.999507	.999877	.9999988
2	.90000	.95000	.98000	.990000	.99900
3	.8054	.8783	.93433	.95873	.99116
4	.7293	.8114	.8822	.91720	.97406
5	.6694	.7545	.8329	.8745	.95074
6	.6215	.7067	.7887	.8343	.92493
7	.5822	.6664	.7498	.7977	.8982
8	.5494	.6319	.7155	.7646	.8721
9	.5214	.6021	.6851	.7348	.8471
10	.4973	.5760	.6581	.7079	.8233
11	.4762	.5529	.6339	.6835	.8010
12	.4575	.5324	.6120	.6614	.7800
13	.4409	.5139	.5923	.6411	.7603
14	.4259	.4973	.5742	.6226	.7420
15	.4124	.4821	.5577	.6055	.7246
16	.4000	.4683	.5425	.5897	.7084
17	.3887	.4555	.5285	.5751	.6932
18	.3783	.4438	.5155	.5614	.6787
19	.3687	.4329	.5034	.5487	.6652
20	.3598	.4227	.4921	.5368	.6524
25	.3233	.3809	.4451	.4869	.5974
30	.2960	.3494	.4093	.4487	.5541
35	.2746	.3246	.3810	.4182	.5189
40	.2573	.3044	.3578	.3932	.4896
45	.2428	.2875	.3384	.3721	.4648
50	.2306	.2732	.3218	.3541	.4433
60	.2108	.2500	.2948	.3248	.4078
70	.1954	.2319	.2737	.3017	.3799
80	.1829	.2172	.2565	.2830	.3568
90	.1726	.2050	.2422	.2673	.3375
100	.1638	.1946	.2301	.2540	.3211

Source: Ronald A. Fisher and Frank Yates, *Statistical Tables for Biological, Agricultural and Medical Research*, published by Longman Group Ltd., London (previously published by Oliver & Boyd, Edinburgh). By permission of the authors and publishers. Table VI. Re-

Lampiran 6

TABEL UJI F Pada TINGKAT KEPERCAYAAN 95% ($\sigma = 5\%$)

df1 pembagi	df 2 pembilang									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161.4	199.5	215.7	224.6	230.2	234	236.8	238.9	240.5	241.9
2	18.51	19	19.16	19.25	19.3	19.33	19.35	19.37	19.38	19.4
3	10.128	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79
4	7.71	6.49	6.59	6.388	6.26	6.16	6.09	6.04	6.06	5.96
5	6.608	5.786	5.41	5.19	5.050	4.95	4.88	4.82	4.77	4.47
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06
7	5.591	4.737	4.76	4.120	3.972	4.28	4.21	4.15	3.68	4.06
8	5.318	4.459	4.07	3.838	3.687	3.58	3.5	3.44	3.39	3.35
9	5.117	4.256	3.86	3.633	3.482	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14
10	4.965	4.103	3.71	3.478	3.326	3.32	3.14	3.07	3.02	2.98
11	4.844	3.982	3.59	3.633	3.204	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85
12	4.747	3.89	3.49	3.478	3.106	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75
13	4.667	3.411	3.41	3.18	3.025	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67
14	4.600	3.739	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.79	2.65	2.6
15	4.543	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54
16	4.494	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35

21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32
22	4.3	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.4	2.34	2.3
23	4.28	3.42	3.03	2.8	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27
24	44.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.3	2.25
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.6	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19
29	4.18	3.33	2.93	2.7	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91
∞	3.84	3.00	2.60	2.37	2.21	2.10	2.01	1.94	1.88	1.83

Lampiran 7

TABEL UJI t PADA TINGKAT KEPERCAYAAN 95% ($\sigma = 5\%$)

df	t.100	t.050	t.025	t.010	t.005
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.44	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	2.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.35	1.771	2.160	2.65	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.12	2.583	2.921
17	1.333	1.74	2.11	2.567	2.898
18	1.33	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.08	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797

25	1.316	1.708	2.06	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.75
35	1.306	1.689	2.030	2.438	2.724
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.705
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.66
70	1.294	1.667	1.994	2.381	2.648
80	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639
90	1.291	1.662	1.987	2.369	2.632
100	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626
120	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617
140	1.288	1.656	1.977	2.353	2.611
160	1.287	1.654	1.975	2.350	2.607
180	1.286	1.653	1.973	2.347	2.603
200	1.286	1.653	1972	2.345	2.601
∞	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576