

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S.Nitisemito, *Marketing*, Ghalia Indonesia, Jakarta 1973.
- Badan Pusat Statistik (BPS), *Kota Tegal Dalam Angka Tahun 2002*, Tegal 2003.
- Basu Swastha DH dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran; Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta 1987.
- Basu Swastha DH dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta 1985.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, Jakarta 1997.
- Marzuki, *Metodologi Riset*, Edisi Revisi. BPFE UIL, Yogyakarta 1982.
- Pemerintah Daerah Tingkat II Kodia Tegal, *Ringkasan Sejarah Hari Jadi Kota Tegal ke 423*, Tahun 2003.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jakarta : Prehalindo 1997.
- Stanton William J., *Prinsip Pemasaran*, Edisi ketujuh, Erlangga, Jakarta 1985.
- Supardi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi Revisi Kedua, BPFE UIL, Yogyakarta 1993.
- Sutrisno M. H., *Pengantar Bisnis*, Edisi kedua, BPFE. UIL, Yogyakarta 1991.
- Zaenal Mustafa EQ., *Pengantar Statistik Terapan untuk Ekonomi*, Edisi kedua, cetakan pertama, BPFE UIL, Yogyakarta 1995.

LAMPIRAN

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i :

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan Hormat.

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Hubungan Atribut Produk Terhadap Kepuasan Dalam Pembelian Produk Kesehatan PT. Natural Nusantara (Studi Kasus Di Kodia Tegal, Jawa Tengah)”, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk membantu mengisi daftar pertanyaan ini. Kami mengharapkan agar pertanyaan ini diisi dengan sejujur-jujurnya. Oleh karena itu jawaban Bapak/Ibu/Sdr/I akan sangat kami hargai. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I, kami mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat Kami

(Ujang Priyanto)

SURVEY SIKAP RESPONDEN

DI KODIA TEGAL

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang sesuai menurut penilaian anda, dengan
memberi tanda silang (X) di depan jawaban yang anda pilih !

Kuisisioner I :

A. Identitas Responden

1. Nama (bila berkenan) :

2. Desa/Kecamatan :

3. Jenis Kelamin anda :

(1) Pria (2) Wanita

B. Karakteristik Responden :

1. Pendidikan terakhir yang pernah anda tempuh

1. () SD (tamat/tidak tamat/belum tamat)

2. () SLTP (tamat/tidak tamat/belum tamat)

3. () SLTA (tamat/tidak tamat/belum tamat)

4. () Akademi/Universitas (tamat/tidak tamat/belum tamat)

2. Pekerjaan anda

1. () PNS 5. () Wiraswasta

2. () Pegawai swasta 6. () Pelajar dan Mahasiswa

3. () Pensiunan 7. () Lain-lain

4. () Guru/Dosen

3. Pendapatan anda setiap bulannya (bagi yang belum berpenghasilan bisa disamakan dengan jumlah kiriman atau uang jajan setiap bulan)

:

*) Rp

Kuisisioner II

Petunjuk pengisian Berilah rangking terhadap kriteria-kriteria di bawah ini dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang telah tersedia dari pertanyaan sebagai berikut :

- A. Elemen-elemen produk PT. Natural Nusantara dibawah ini, alternatif jawabannya adalah :

SS : Sangat Setuju (4)

S : Setuju (3)

KS : Kurang Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

1. Keandalan Produk

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
1.	Anda percaya dengan khasiat produk Lechitin PT. Natural Nusantara sesuai dengan keinginan anda ?				
2.	Anda merasa aman dengan produk Lechitin PT. Natural Nusantara pada kemasan produk dan dalam mengkonsumsinya ?				
3.	Kecepatan reaksi produk Lechitin PT. Natural Nusantara terhadap kesehatan anda cepat terasa ?				
4.	Anda tidak merasakan efek samping setelah mengkonsumsi produk Lechitin PT. Natural Nusantara ?				

2. Citra Produk

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
1.	Anda merasa yakin dan mantap dalam mengkonsumsi produk Lechitin PT. Natural Nusantara ?				
2.	Rasa dan aroma produk Lechitin PT. Natural Nusantara sesuai dengan selera dan minat anda ?				
3.	Anda merasa citra dan merek produk Lechitin PT. Natural Nusantara mendukung anda mengkonsumsi produk tersebut ?				
4.	Anda merasa Produk Lechitin PT. Natural Nusantara sesuai kredibilitas perusahaan PT. Natural Nusantara ?				

3. Jaminan dan Layanan Produk

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
1.	Anda merasa mudah dalam memperoleh produk Lechitin PT. Natural Nusantara ketika akan mengkonsumsinya atau membutuhkannya ?				
2.	Ketika anda membutuhkan produk Lechitin PT. Natural Nusantara lagi, produk tersebut senantiasa tersedia dalam jumlah yang cukup di distributornya ?				
3.	Konsultasi dan pengarahan tentang produk, baik fungsi maupun cara penggunaan produk Lechitin PT. Natural Nusantara dilayani dengan baik dan jelas oleh distributor ?				
4.	Menurut anda cara penyimpanan dan perawatan produk Lechitin PT. Natural Nusantara mudah atau tidak sulit ?				

B. Sikap konsumen (Kepuasan) terhadap produk tersebut atau efek dari berbagai dimensi produk yang ditawarkan, yang berupa tanggapan atau perilaku konsumen terhadap tindak lanjut dari pemakaian produk. Diantaranya adalah :

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
1.	Apakah anda akan loyal terhadap produk PT. Natural Nusantara ?				
2.	Apakah anda merasa bangga dengan memakai atau mengkonsumsi produk PT. Natural Nusantara ?				
3.	Setelah anda memakai produk PT. Natural Nusantara, anda akan mengajak orang lain agar memakai produk tersebut ?				
4.	Setelah memakai produk PT. Natural Nusantara, anda akan membeli produk itu kembali suatu saat jika membutuhkannya ?				

Tabulasi Angket Penelitian Untuk Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Jenis Pekerjaan	Tingkat Pendapatan
1.	1	3	1	4
2.	1	2	5	3
3.	1	4	4	4
4.	2	2	7	2
5.	1	1	5	4
6.	2	4	2	4
7.	1	1	7	3
8.	1	3	5	3
9.	1	3	6	1
10.	2	2	1	3
11.	1	1	5	2
12.	1	4	3	4
13.	2	4	4	3
14.	1	2	1	3
15.	1	3	1	3
16.	2	4	3	3
17.	1	4	4	4
18.	2	1	5	4
19.	2	3	7	4
20.	1	4	3	3
21.	1	3	2	2
22.	1	2	1	4
23.	1	3	1	3
24.	2	2	7	3
25.	1	4	2	4
26.	2	3	1	2
27.	1	2	5	4
28.	1	2	1	2
29.	2	4	2	4
30.	1	4	1	4
31.	1	2	5	1
32.	2	4	4	4
33.	1	3	3	2
34.	1	3	5	3
35.	2	3	2	4
36.	1	4	4	4
37.	1	3	2	3
38.	1	4	1	4
39.	2	4	3	3
40.	1	2	5	4
41.	1	3	6	1
42.	1	2	5	4
43.	2	3	2	2
44.	1	2	6	1
45.	2	3	5	2
46.	2	3	3	3
47.	1	4	5	3
48.	2	4	2	4
49.	1	3	5	4
50.	2	3	5	4

si Skor Angket Penelitian Untuk Variabel Keandalan Produk (X_1)

Keandalan Produk				Skor Total	Mean	Pembulatan
1	2	3	4			
3	4	3	3	13	3,25	3
3	3	3	4	13	3,25	3
3	3	2	3	11	2,75	3
3	3	3	3	12	3,00	4
4	4	3	4	15	3,75	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	3	2	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	2	3	11	2,75	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	2	3	11	2,75	3
3	3	3	4	13	3,25	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	4	13	3,25	3
3	2	2	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	2	3	9	2,25	2
3	3	3	4	13	3,25	3
3	3	4	4	14	3,50	4
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	2	3	9	2,25	2
4	4	3	4	15	3,75	4
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	4	13	3,25	3
2	3	2	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	2	3	11	2,75	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	2	3	9	2,25	2
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3

si Skor Angket Penelitian Untuk Variabel Citra Produk (X_2)

Citra Produk				Skor Total	Mean	Pembulatan
1	2	3	4			
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	2	3	11	2,75	3
2	3	2	2	9	2,25	2
3	3	2	3	11	2,75	3
3	4	3	3	13	3,25	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	3	2	3	10	2,50	3
2	3	3	3	11	2,75	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	2	3	11	2,75	3
3	4	3	3	13	3,25	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	2	2	8	2,00	2
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	2	2	8	2,00	2
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	3	2	2	9	2,25	2
3	3	2	3	11	2,75	3
2	2	2	2	8	2,00	2
3	3	3	3	12	3,00	3
3	2	3	3	11	2,75	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	3	2	2	9	2,25	2
3	4	3	3	13	3,25	3
3	4	3	3	13	3,25	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	3	2	2	9	2,25	2
3	3	3	3	12	3,00	3
2	4	2	2	10	2,50	3
4	4	3	3	14	3,50	4
3	3	2	3	11	2,75	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	2	3	11	2,75	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	3	2	2	9	2,25	2
3	3	3	3	12	3,00	3
3	4	3	3	13	3,25	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	3	2	2	9	2,25	2
3	3	3	3	12	3,00	3
3	2	3	3	11	2,75	3
2	2	2	2	8	2,00	2
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3

si Skor Angket Penelitian Untuk Variabel Jaminan Dan Layanan Produk (X_j)

Jaminan dan Layanan Produk				Skor Total	Mean	Pembulatan
1	2	3	4			
3	3	3	4	13	3,25	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	3	3	10	2,50	3
2	2	3	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	3	3	10	2,50	3
2	2	3	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	3	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	3	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	3	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	3	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	2	3	9	3,00	2
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	3	3	10	2,50	3
3	3	2	3	11	2,75	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	3	3	10	2,50	3
2	2	3	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	4	4	14	3,50	4
2	2	3	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	3	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	2	3	9	2,25	2
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	3	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	3	3	10	2,50	3
2	2	3	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	2	3	9	2,25	2
3	3	3	3	12	3,00	3
3	2	3	3	11	2,75	3

si Skor Angket Penelitian Untuk Variabel Kepuasan Terhadap Produk (Y)

Tanggapan dari pemakaian produk				Skor Total	Mean	Pembulatan
1	2	3	4			
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	2	3	3	11	2,75	3
3	3	3	3	12	3,00	3
4	4	3	4	15	3,75	4
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	2	2	8	2,00	2
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	2	3	11	2,75	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	2	3	3	11	2,75	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	4	4	14	3,50	4
3	2	2	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	2	2	8	2,00	2
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	4	3	13	3,25	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	2	2	8	2,00	2
4	4	4	4	16	4,00	4
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	2	3	11	2,75	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	2	2	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	2	2	8	2,00	2
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	2	2	3	10	2,50	3
3	2	2	3	10	2,50	3
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3
2	2	2	2	8	2,00	2
3	3	3	3	12	3,00	3
3	3	3	3	12	3,00	3

ngan Frekuensi harapan (Fh) :

Perhitungan Fh untuk tanggapan terhadap Keandalan dikaitkan dengan kepuasan

Kepuasan ► Keandalan ▼	4	3	2	Σ
4	$\frac{3 \times 3}{50} = 0,18$	$\frac{3 \times 42}{50} = 2,52$	$\frac{3 \times 5}{50} = 0,3$	3
3	$\frac{44 \times 3}{50} = 2,64$	$\frac{44 \times 42}{50} = 36,96$	$\frac{44 \times 5}{50} = 4,4$	44
2	$\frac{3 \times 3}{50} = 0,18$	$\frac{3 \times 42}{50} = 2,52$	$\frac{3 \times 5}{50} = 0,3$	3
Σ	3	42	5	50

Perhitungan Fh tanggapan terhadap Citra Produk dikaitkan dengan kepuasan

Kepuasan ► Citra Produk ▼	4	3	2	Σ
4	$\frac{1 \times 3}{50} = 0,06$	$\frac{1 \times 42}{50} = 0,84$	$\frac{1 \times 5}{50} = 0,1$	1
3	$\frac{39 \times 3}{50} = 2,34$	$\frac{39 \times 42}{50} = 32,76$	$\frac{39 \times 5}{50} = 3,9$	39
2	$\frac{10 \times 3}{50} = 0,6$	$\frac{10 \times 42}{50} = 8,4$	$\frac{10 \times 5}{50} = 1$	10
Σ	3	42	5	50

Perhitungan Fh tanggapan terhadap Jaminan dan Layanan dengan kepuasan

Kepuasan ► jaminan dan layanan ▼	4	3	2	Σ
4	$\frac{1 \times 3}{50} = 0,06$	$\frac{1 \times 42}{50} = 0,84$	$\frac{1 \times 5}{50} = 0,1$	1
3	$\frac{46 \times 3}{50} = 2,76$	$\frac{46 \times 42}{50} = 38,64$	$\frac{46 \times 5}{50} = 4,6$	46
2	$\frac{3 \times 3}{50} = 0,18$	$\frac{3 \times 42}{50} = 2,52$	$\frac{3 \times 5}{50} = 0,3$	3
Σ	3	42	5	50



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 885376 - 884019 - Fax. : 882589

nomor : 714/DEK/10/Bag Um/IX/2003
al : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

26 September 2003

Kepada Yth.
BPS Daerah Tk. II Kodya Tegal
di Jawa Tengah

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta diwajibkan membuat karta ilmiah berupa Riset Penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami :

Nama : Ujang Priyanto
No. Mahasiswa : 97311210
Jurusan : Manajemen
Alamat : Jl. Kihajar Dewantara No. 10 Kodya Tegal Jaw.
Tengah.

Bermaksud mohon keterangan / data pada instansi / perusahaan yang Saudara pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul : ANALISIS TERHADAP ATRIBUT PRODUK YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PRODUK "LECHITIN" PT. NATURAL NUSANTARA.

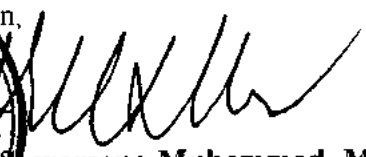
Dosen Pembimbing : Drs. Zaenal Mustofa EQ, MM

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data/keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perkenan dan bantuan Saudara , kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb




Drs. Suwarsono Muhammad, MA
82. 048

Tabel Distribusi Chi-Square (Kai-Kuadrat)

df	$\chi^2_{0.005}$	$\chi^2_{0.025}$	$\chi^2_{0.05}$	$\chi^2_{0.90}$	$\chi^2_{0.95}$	$\chi^2_{0.975}$	$\chi^2_{0.99}$	$\chi^2_{0.995}$
1	0.0000393	0.000982	0.00393	2.706	3.841	5.024	6.635	7.879
2	0.0100	0.0506	0.103	4.605	5.991	7.378	9.210	10.597
3	0.0717	0.216	0.352	6.251	7.815	9.348	11.345	12.838
4	0.207	0.484	0.711	7.779	9.488	11.143	13.277	14.860
5	0.412	0.831	1.145	9.236	11.070	12.832	15.086	16.750
6	0.676	1.237	1.635	10.645	12.592	14.449	16.812	18.548
7	0.989	1.690	2.167	12.017	14.067	16.013	18.475	20.278
8	1.344	2.180	2.733	13.362	15.507	17.535	20.090	21.955
9	1.735	2.700	3.325	14.684	16.919	19.023	21.666	23.589
10	2.156	3.247	3.940	15.987	18.307	20.483	23.209	25.188
11	2.603	3.816	4.575	17.275	19.675	21.920	24.725	26.757
12	3.074	4.404	5.226	18.549	21.026	23.336	26.217	28.300
13	3.565	5.009	5.892	19.812	22.362	24.736	27.688	29.819
14	4.075	5.629	6.571	21.064	23.685	26.119	29.191	31.319
15	4.601	6.262	7.261	22.307	24.996	27.488	30.578	32.801
16	5.142	6.908	7.962	23.542	26.296	28.845	32.000	34.267
17	5.697	7.564	8.672	24.769	27.587	30.191	33.409	35.718
18	6.265	8.231	9.390	25.989	28.869	31.526	34.805	37.156
19	6.844	8.907	10.117	27.204	30.144	32.852	36.191	38.582