

LAMPIRAN 1

INSTRUMEN KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KURSUS DI SEGNO MUSIC COURSE KEDIRI

Perkenalkan saya Pingit Sukmantianing Diah, mahasiswa dari Universitas Nisantata PGRI Kediri (UNP) yang saat ini sedang melakukan penulisan skripsi. Sehubungan hal tersebut saya bermaksud meminta kesedian anda untuk menjadi responden dan untuk mengisi kuesioner (angket) ini. Saya ucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Bagian A (Usia)

7-12 Tahun

13-15 Tahun

15-17 Tahun

18-35 Tahun

Bagian B

Berilah tanda pada salah satu jawaban anda dengan tanda (√) pada nomor yang disediakan sesuai dengan penilaian dan prioritas anda dalam menilai setiap item pertanyaan yang ada.

Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Kung Setuju (KS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

A. LOKASI

No.	PERNYATAAN	TANGGAPAN				
	Menurut Saya :	STS	TS	KS	S	SS
A.	Akses					
	1. Mudah dijangkau transportasi umum					
	2. Lokasi berada dipinggir jalan raya					
B.	Visibilitas					
	3. Lokasinya yang mudah ditemukan					
	4. Lokasi berada pusat Kota					
C.	Lingkungan					
	5. Lingkungan yang bersih					
	6. Lingkungan yang nyaman untuk melakukan pembelajaran					
D.	Persaingan					
	7. Tidak memiliki pesaing disekitar lokasi					
	8. Memiliki kelebihan yang tidak dimiliki oleh pesaing lain					

B. PROMOSI

No.	PERNYATAAN	TANGGAPAN				
	Saya memilih Segno Music Course Kediri :	STS	TS	KS	S	SS
A.	Media Promosi					
	1. Melalui media cetak berupa brosur dan voucher					
	2. Melalui media sosial seperti facebook, instagram dan youtube.					
B.	Waktu Promosi					
	3. Melakukan promosi ketika tahun ajaran baru					
	4. Melakukan promosi ketika ada event di sekolah					
C.	Pesan Promosi					
	5. Menggunakan kalimat yang baik dan santun					
	6. Membuat kalimat yang menarik dan tidak membosankan					
D.	Jangkauan Promosi					
	7. Melakukan promosi dari sekolah ke sekolah lain					
	8. Melalui word of mouth dilingkungan masyarakat					

C. KUALITAS PELAYANAN

No.	PERNYATAAN	TANGGAPAN				
		STS	TS	KS	S	SS
A.	Menurut saya :					
	Bukti Langsung					
	1. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman					
	2. Menyediakan peralatan musik bagi murid yang tidak membawa					
B.	Keandalan					
	3. Memberikan sikap yang ramah kepada konsumen					
	4. Sigap selalu apabila konsumen membutuhkan bantuan					
C.	Daya Tanggap					
	5. Selalu membantu konsumen dengan penuh perhatian					
	6. Selalu sigap ketika konsumen mengalami masalah					
D.	Jaminan					
	7. Memastikan jaminan konsumen selalu merasa aman dan nyaman					
	8. Memberikan informasi terkait fasilitas					
E.	Empati					
	9. Selalu mendengarkan keluhan konsumen					
	10. Memastikan kebutuhan para konsumen					

D. Kepuasan Pelanggan

No.	PERNYATAAN	TANGGAPAN				
		STS	TS	KS	S	SS
	Saya memilih Segno Music Course Kediri :					
A.	Kesesuaian Harapan					
	1. Menghasilkan murid yang berbakat					
	2. Konsumen merasa puas terhadap jasa tersebut					
B.	Minat Berkunjung Kembali					
	1. Adanya daya tarik tersendiri untuk konsumen berkunjung kembali					
	2. Membuat konsumen terasa nyaman hingga konsumen ingin berkunjung kembali					
C.	Kesediaan Merekomendasikan Hubungan					
	1. Memiliki keinginan untuk merekomendasikan terhadap orang lain					
	2. Memberikan nilai positif tentang Segno Music Course terhadap orang lain					

LAMPIRAN 2

LOKASI (X1)

NO	X1.1		X1.2		X1.3		X1.4		X1
	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	
1	4	4	3	4	4	4	4	3	30
2	4	4	3	4	4	4	4	3	30
3	4	5	3	4	5	4	5	3	33
4	5	5	3	3	3	5	5	3	32
5	3	3	2	3	3	3	3	2	22
6	3	4	2	3	4	3	4	3	26
7	3	4	2	3	2	4	2	3	23
8	3	4	3	4	3	4	3	3	27
9	5	3	3	5	5	5	3	3	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	3	2	2	2	2	2	2	3	18
12	4	4	4	4	5	4	5	3	33
13	4	3	4	4	4	4	4	3	30
14	5	5	3	5	4	5	5	3	35
15	4	2	3	4	2	4	2	3	24
16	4	4	4	3	4	4	4	3	30
17	3	3	3	2	3	3	3	3	23
18	3	4	3	3	4	3	4	3	27
19	4	5	3	4	5	4	5	3	33
20	4	5	3	4	5	4	5	4	34
21	3	2	2	3	2	3	2	3	20
22	4	5	3	4	5	4	5	4	34
23	4	4	2	2	4	4	4	3	27
24	4	5	3	4	5	4	5	4	34
25	3	3	3	5	3	3	3	3	26
26	4	5	4	4	5	4	5	4	35
27	5	5	2	4	5	5	5	4	35
28	3	5	3	3	5	3	5	5	32
29	5	4	5	4	4	5	4	5	36
30	2	2	2	2	2	2	2	3	17
31	3	4	3	4	4	3	4	3	28
32	4	5	4	3	5	4	5	4	34
33	5	5	4	4	5	5	5	4	37
34	3	5	4	5	5	3	5	4	34
35	4	4	2	3	3	4	4	3	27
36	3	4	2	3	4	3	4	3	26
37	4	4	4	4	4	4	4	5	33
38	2	2	3	3	2	2	2	2	18
39	5	4	4	5	4	5	4	4	35
40	3	4	4	3	4	3	4	4	29

PROMOSI (X2)

NO	X2.1		X2.2		X2.3		X2.4		X2
	X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	
1	3	5	4	3	5	5	4	3	32
2	4	4	4	4	3	3	3	3	28
3	3	5	4	4	4	4	5	3	32
4	3	3	3	3	4	3	3	3	25
5	4	4	4	4	3	4	4	4	31
6	4	4	4	4	4	4	4	5	33
7	4	4	4	4	3	4	3	3	29
8	4	5	5	3	2	4	5	5	33
9	5	4	4	5	3	4	4	3	32
10	5	5	4	5	4	4	4	4	35
11	3	3	3	3	2	3	3	2	22
12	5	5	4	5	5	4	4	4	36
13	4	5	5	5	5	5	4	4	37
14	2	4	5	3	5	5	3	3	30
15	4	2	4	2	3	3	3	3	24
16	4	4	4	4	3	4	4	2	29
17	4	4	1	1	3	3	4	5	25
18	3	3	2	2	5	5	4	4	28
19	4	5	4	5	3	5	4	4	34
20	3	4	4	5	3	3	3	5	30
21	4	3	1	4	4	4	3	1	24
22	3	4	5	5	5	5	5	5	37
23	2	3	3	3	3	3	2	3	22
24	5	4	5	5	3	4	5	5	36
25	5	4	5	3	4	3	2	1	27
26	5	5	5	5	4	4	5	5	38
27	5	5	5	4	5	5	4	4	37
28	5	4	5	5	3	4	5	5	36
29	5	5	5	4	5	4	4	5	37
30	1	2	2	2	2	3	1	1	14
31	3	3	3	3	4	3	2	3	24
32	5	5	5	5	5	5	4	5	39
33	5	5	5	5	5	5	3	4	37
34	4	5	3	3	3	5	3	3	29
35	3	3	3	3	2	3	3	2	22
36	2	3	2	5	4	3	3	3	25
37	5	3	2	5	5	5	3	3	31
38	1	5	2	4	3	3	1	3	22
39	5	4	2	4	4	4	5	5	33
40	4	4	2	3	2	4	5	5	29

KUALITAS PELAYANAN (X3)

NO	X3.1		X3.2		X3.3		X3.4		X3.5		X3
	X3.1.1	X3.1.2	X3.2.1	X3.2.2	X3.3.1	X3.3.2	X3.4.1	X3.4.2	X3.5.1	X3.5.2	
1	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	44
2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	45
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
4	5	4	3	5	4	3	3	3	3	4	37
5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	40
6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44
7	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
8	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	42
9	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	39
10	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	44
11	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	32
12	4	3	5	4	5	5	4	4	2	3	39
13	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	45
14	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	44
15	1	4	4	4	3	2	2	3	3	3	29
16	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	47
17	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
18	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	41
19	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	44
20	5	4	2	4	3	3	5	3	2	2	33
21	2	4	4	4	5	4	3	3	5	4	38
22	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	46
23	3	2	2	2	3	4	5	3	3	3	30
24	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	43
25	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	40
26	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	43
27	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
28	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
29	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	43
30	4	3	2	3	2	1	4	2	3	3	27
31	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	38
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
33	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	47
34	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	44
35	1	1	3	1	2	2	3	3	3	2	21
36	5	4	5	4	4	5	4	3	2	2	38
37	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	45
38	5	1	2	5	5	2	3	4	3	3	33
39	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	46
40	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	39

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

NO	Y1.1		Y1.2		Y1.3		Y
	Y1.1.1	Y1.1.2	Y1.2.1	Y1.2.2	Y1.3.1	Y1.3.2	
1	2	4	4	4	4	4	22
2	4	4	4	5	5	4	26
3	4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	4	4	4	3	21
5	4	5	3	4	4	5	25
6	5	4	4	5	5	2	25
7	4	4	4	5	3	2	22
8	4	4	4	5	4	3	24
9	4	4	5	4	5	5	27
10	5	4	4	5	5	4	27
11	4	5	2	5	2	5	23
12	5	5	4	5	5	5	29
13	5	4	4	5	5	4	27
14	5	5	5	5	5	5	30
15	4	5	4	5	5	5	28
16	5	4	4	4	5	4	26
17	1	2	2	3	3	2	13
18	4	4	3	5	5	4	25
19	5	5	4	5	5	5	29
20	3	5	5	4	4	5	26
21	3	3	2	3	4	3	18
22	4	5	4	5	5	5	28
23	4	4	2	4	5	5	24
24	4	5	4	5	4	5	27
25	5	3	5	5	5	5	28
26	4	5	5	5	4	5	28
27	3	5	3	4	5	5	25
28	3	5	2	3	3	4	20
29	5	5	4	4	5	5	28
30	2	3	2	2	5	3	17
31	4	4	5	3	4	3	23
32	4	5	3	5	5	5	27
33	5	5	4	5	5	4	28
34	5	5	4	4	4	4	26
35	4	4	5	4	3	4	24
36	3	3	5	3	5	2	21
37	5	4	3	5	5	4	26
38	2	4	3	3	3	4	19
39	4	4	5	5	5	4	27
40	4	4	4	5	5	5	27

LAMPIRAN 3

Data Hasil Penelitian Regresi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.715 ^a	.511	.470	2.6618	1.913

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lokasi, Promosi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266.434	3	88.811	12.535	.000 ^b
	Residual	255.066	36	7.085		
	Total	521.500	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lokasi, Promosi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.469	2.926		4.945	.000		
	Lokasi	.335	.123	.495	2.728	.010	.413	2.420
	Promosi	.333	.146	.525	2.279	.029	.256	3.905
	Kualitas Pelayanan	-.236	.108	-.405	-2.190	.035	.396	2.524

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Lokasi	Promosi	Kualitas Pelayanan
1	1	3.964	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.020	14.132	.69	.09	.09	.00
	3	.011	19.152	.07	.62	.06	.32
	4	.005	28.381	.25	.28	.85	.67

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18.452	28.697	24.750	2.6137	40
Std. Predicted Value	-2.409	1.510	.000	1.000	40
Standard Error of Predicted Value	.437	1.605	.812	.226	40
Adjusted Predicted Value	18.877	28.774	24.786	2.6184	40
Residual	-7.3505	5.2722	.0000	2.5574	40
Std. Residual	-2.761	1.981	.000	.961	40
Stud. Residual	-2.974	2.024	-.006	1.016	40
Deleted Residual	-8.5246	5.5069	-.0356	2.8677	40
Stud. Deleted Residual	-3.376	2.120	-.015	1.066	40
Mahal. Distance	.076	13.209	2.925	2.353	40
Cook's Distance	.000	.353	.031	.062	40
Centered Leverage Value	.002	.339	.075	.060	40

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

LAMPIRAN 4

Data Hasil Uji Reliabel

LOKASI

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.894	8

KUALITAS PELAYANAN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	10

PROMOSI

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.833	8

KEPUASAN PELANGGAN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.766	6

SURAT IJIN PENELITIAN



Yayasan Pembina Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi PGRI Kediri
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT (LPPM)
 Alamat: Kampus 1 Jl. KH. Achmad Dahlan No. 76 Kediri (64112) Telp.(0354) 771576, Fax. 771576
 Website: <http://lp2m.unpkediri.ac.id>, Email: lemit@unpkediri.ac.id; lemitit.unpkediri@gmail.com

Nomor : 22434.07/LPPM.UN PGRI Kd/IV/2023
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Ijin Melakukan Penelitian

14 April 2023

Kepada Yth. Pimpinan Segno Music Course Kediri
 di : Jalan Urip Sumoharjo No. 21 Kaliombo Kota Kediri

Dengan ini kami hadapkan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri:

NAMA : PINGIT SUKMANTIANING DIAH
 NPM : 19.1.02.02.0076
 FAK - PRODI : FEB-Manajemen
 Maksud : Ijin melakukan penelitian untuk penulisan Skripsi
 JUDUL :

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
 PELANGGAN KURSUS DI SEGNO MUSIC COURSE**

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuannya untuk memberi ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan guna mendapatkan data-data penelitian pada lembaga yang bapak/ibu/sdr. pimpin sebagai bahan penulisan Skripsi Program Sarjana (S1).



Tembusan :
 1. Kaprodi
 2. Dosen Pembimbing 1 dan 2



Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Universitas Nusantara PGRI Kediri



SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN



Jl. Urip Sumoharjo 21 Kediri 64126, Jawa Timur
Telp 08113134066

Kediri, 02 Mei 2023

No. Surat : 01/ SEGNO / V / 2023
Perihal : Surat Keterangan

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat dari Universitas Nusantara PGRI Kediri perihal pelaksanaan penelitian di

SEGNO MUSIC COURSE, maka saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Santoso Harysusanto
Jabatan : Pimpinan Segno Music Course

Menerangkan bahwa,

Nama : Pingit Sukmantianing Diah
NPM : 19.1.02.02.0076

Sehubung dengan hal diatas, maka bersama ini saya sampaikan bahwa permohonan ijin melakukan penelitian dari mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri disetujui sesuai jadwal yang sudah ditetapkan oleh pihak Universitas serta mengijinkan untuk mencantumkan nama perusahaan pada judul skripsi mahasiswa.

Demikian surat ini dibuat dan disampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik ini, saya ucapkan terima kasih.

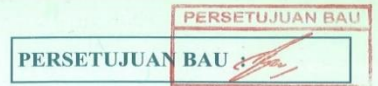
Hormat Kami,



Santoso Harysusanto

Pimpinan Segno Music Course

LEMBAR BERITA ACARA



BERITA ACARA KEMAJUAN PEMBIMBINGAN PENULISAN KARYA TULIS ILMIAH

1. NAMA MAHASISWA : Pingit Sukmantaning Diah
 NPM : 19.1.02.02.0076
 Fak/Jur/Prodi : Ekonomi / Manajemen
 Alamat Rumah : Setono Gedong 99.4 NO.35 Kota Kediri
 Alamat email : SukmaPingit98@gmail.com
 No. Telp. / HP : 0812 3030 1306
2. DOSEN PEMBIMBING I : Emca Nurzaini H., M.M
 Alamat Rumah : Dsn. Blabak rt.02/rw.09 Desa Blabak Kandang
 Alamat email : emahakimah@unp.kediri.ac.id
 No. Telp. / HP. : 0856 463 1927
3. DOSEN PEMBIMBING II : Sigit Wisnu Setya B., MM
 Alamat Rumah : Banaran wetan Bagor Nganjuk
 Alamat email : SigitWisnu@unp.kediri.ac.id
 No. Telp. / HP. : 0813 3215 5111
4. JUDUL KTI :

Pengaruh Lokasi, Promosi, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Di Segno Music course Kediri

Catatan :

1. Periode Bimbingan (Sesuai SK Rektor) : _____
 2. Jadwal Bimbingan : _____

	Hari	Pukul	Tempat / Ruang
Pembimbing I	Rabu	09.00 - 13.00	L3
	Kamis	13.00 & 16.00	K3
Pembimbing II	Kamis	16.00	Kampus
	Jumat	16.00	Kampus

3. Kemajuan Bimbingan :

Pembimbing I

NO.	TANGGAL	MATERI	MASALAH	TT. DOSEN
1.	17-04-2023	Judul	ACC	
2.	28-04-2023	Bab 1	referensi dimasukkan di Bab lain/bab &	
3.	03-05-2023	Bab 2	kutipan & kerangka konsep di indikator &	
4.	10-05-2023	Bab 3	metode, alat analisis tabelnya diperjelas &	
5.	24-05-2023	Keim	revisi, dan dimasukkan ke pengalasan &	
6.	29-06-2023	Bab 1.2, 3	ACC	
7.	04-07-2023	Bab 4	pembahasan lebih dalam & kriteria & teori & praktik terdahulu &	
8.	05-07-2023	Bab 4.5	ACC, lanjut & after & sig	&


Pembimbing II

NO.	TANGGAL	MATERI	MASALAH	TT. DOSEN
1.	04-05-2023	Judul	ACC	&
2.	18-05-2023	Bab 1	Referensi dimasukkan di latar belakang	&
3.	09-05-2023	Bab 2	Kutipan dan kerangka konsep di indikator	&
4.	08-06-2023	Bab 3	metode diperjelas	&
5.	16-06-2023	Keimianet	revisi	&
6.	03-06-2023	Bab 1.2.3	revisi	&
7.	29-06-2023	Bab 1.2.3	ACC	&
8.	29-06-2023	Bab 4	Pembahasan lebih dalam	&
9.	30-06-2023	Bab 4.1	revisi	&
10.	04-07-2023	Bab 4.5	ACC	&

Mengetahui
Kaprodiklat

Restin Melina M.M
NIDN 0721058805

Kediri, _____
Mahasiswa Ybs,


Pungit Sukmantaning D.
NPM 19.1.02.02.0076