

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MEX BARBERSHOP DI KOTA KUPANG

Kepada Yth,

Bapak /Saudara/i pelanggan Mex Barbershop

Dalam rangka penyusunan skripsi untuk menyelesaikan studi jenjang strata 1 (S1), maka dengan segala kerendahan hati, dimohon partisipasi Bapak/Saudara/i pelanggan Mex Barbershop untuk membantu mengisi kuesioner (daftar Pernyataan) yang disediakan. Kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data guna menyelesaikan tugas akhir perkuliahan berupa penyusunan skripsi yang berjudul **“pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mex Barbershop di Kota Kupang”**.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka mohon bantuan Bapak/Saudara/i Pelanggan Mex Barbershop untuk mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan yang di alami, dirasakan dan dijamin penuh kerahasiaan atas informasi yang diberikan. Atas kerja sama dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat saya

Thomas Ronaldo pinat

a. Identitas Responden

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

Frekuensi kunjungan :

b. Petunjuk pengisian

1. Tulislah terlebih dahulu identitas yang telah disediakan.
2. Jawablah seluruh pertanyaan dengan jujur dan sesuai dengan pengalaman Anda sebagai pelanggan Mex Barbershop.
3. Beri tanda ceklis pada kolom yang telah disediakan untuk pilihan jawaban Anda.
4. Skala jawaban yang digunakan adalah sebagai berikut:
 - . 1= Sangat Tidak setuju
 - . 10= sangat setuju

a. Kepuasan Pelanggan (Y).

No	Indikator pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Saya merasa sangat puas dengan harga yang saya bayarkan setelah mempertimbangkan hasil yang saya peroleh.										
2.	Saya puas dengan informasi atau promosi yang ditawarkan Mex Barbershop yang membuat saya merasa diuntungkan.										
3.	Saya merasa puas karna lokasi Mex Barbershop mudah dijangkau dan strategis.										
4.	Saya puas dengan kelengkapan dan kenyamanan fasilitas fisik yang tersedia di Mex barberhop.										
5.	Saya merasa Suasana di Mex Barbershop membuat saya sangat nyaman dan senang selama mendapatkan pelayanan.										

b. Kualitas Pelayanan (X1).

No	Indikator Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Saya selalu mendapatkan layanan yang akurat dan sesuai dengan janji yang diberikan oleh Mex Barbershop.										
2.	Saya merasa karyawan Mex Barbershop memberikan perhatian pribadi yang tulus dan memahami kebutuhan saya.										
3.	Saya merasa aman karena barber terlihat mahir dan profesional dalam bekerja.										
4.	Saya memberitahu model rambut yang saya mau dan Mex Barbershop selalu mendengarkan dan mengikuti kemauan saya.										
5.	Saya melihat Peralatan cukur yang digunakan terlihat modern dan bersih.										

c. Persepsi Harga (X2).

[illegible]

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

Kepuasan Pelanggan Y

No	P1	P2	P3	P4	P5	
1	3	3	2	3	3	14
2	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	4	20
5	3	3	3	3	4	16
6	4	4	4	4	4	20
7	3	4	3	3	4	17
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	4	3	4	3	3	17
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	4	3	3	3	3	16
14	3	3	4	3	3	16
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	3	3	4	4	4	18
20	2	1	1	1	1	6
21	3	3	3	3	3	15
22	1	1	1	1	1	5
23	4	4	4	4	4	20
24	4	3	4	4	4	19
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	3	4	4	3	4	18
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	1	1	1	1	1	5
37	3	3	4	3	4	17

38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	20
42	3	3	4	3	3	16
43	3	3	3	3	3	15
44	4	4	4	4	4	20
45	3	3	4	3	3	16
46	1	1	2	1	1	6
47	3	3	4	3	4	17
48	3	3	4	3	3	16
49	3	3	4	4	3	17
50	3	3	4	3	3	16
51	3	3	3	3	3	15
52	4	4	4	4	3	19
53	3	3	3	3	3	15
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	3	3	3	3	3	15
58	3	2	4	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	2	2	3	3	3	13
61	3	3	4	3	3	16
62	4	4	4	4	4	20
63	3	3	4	3	3	16

Kualitas Pelayanan X1

No	P1	P2	P3	P4	P5	Jumlah
1	3	4	3	3	4	17
2	4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	3	3	17
4	4	4	4	4	4	20
5	3	3	3	3	4	16
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	3	3	18
14	4	4	4	3	4	19
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	3	3	3	4	4	17
20	1	1	1	1	2	6
21	3	3	3	3	3	15
22	1	1	1	1	1	5
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	3	4	4	19
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	2	4	3	4	4	17
28	4	4	4	4	4	20
29	4	3	4	4	4	19
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	1	1	1	1	1	5
37	4	4	4	4	3	19
38	3	3	3	3	4	16

39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	20
42	3	4	3	4	3	17
43	3	3	3	3	3	15
44	4	4	4	4	4	20
45	3	3	3	3	3	15
46	3	3	2	1	4	13
47	4	3	4	4	3	18
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	4	16
50	3	3	3	3	3	15
51	3	3	3	3	3	15
52	3	3	4	3	3	16
53	3	3	3	3	3	15
54	4	4	4	4	4	20
55	2	4	4	3	4	17
56	4	4	4	4	4	20
57	3	3	3	3	3	15
58	3	3	4	4	3	17
59	3	3	3	3	3	15
60	3	3	3	4	3	16
61	3	3	3	3	3	15
62	4	4	3	4	4	19
63	3	3	3	3	3	15

Persepsi Harga X2

No	P1	P2	P3	P4	P5	
1	3	3	2	3	3	14
2	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	4	20
5	3	3	3	3	4	16
6	4	4	4	4	4	20
7	3	4	3	3	4	17
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	4	3	4	3	3	17
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	4	3	3	3	3	16
14	3	3	4	3	3	16
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	3	3	4	4	4	18
20	2	1	1	1	1	6
21	3	3	3	3	3	15
22	1	1	1	1	1	5
23	4	4	4	4	4	20
24	4	3	4	4	4	19
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	3	4	4	3	4	18
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	1	1	1	1	1	5
37	3	3	4	3	4	17
38	4	4	4	4	4	20

39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	20
42	3	3	4	3	3	16
43	3	3	3	3	3	15
44	4	4	4	4	4	20
45	3	3	4	3	3	16
46	1	1	2	1	1	6
47	3	3	4	3	4	17
48	3	3	4	3	3	16
49	3	3	4	4	3	17
50	3	3	4	3	3	16
51	3	3	3	3	3	15
52	4	4	4	4	3	19
53	3	3	3	3	3	15
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	3	3	3	3	3	15
58	3	2	4	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	2	2	3	3	3	13
61	3	3	4	3	3	16
62	4	4	4	4	4	20
63	3	3	4	3	3	16

a. Dependent Variable: terhadap kepuasan pelanggan



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Adisucipto, PO. Box. 147, Oesapa, Kupang, NTT-Indonesia, 85228
(0380) 881667, (0380) 881677,
ukawfe25@gmail.com, http://ukaw.ac.id

Nomor : 1707/FE-UKAW/E.6/III.2025
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Pimpinan Mex Barbershop
di -
Tempat

Dengan hormat,
Sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, maka Mahasiswa kami akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi. Untuk itu kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan ijin bagi Mahasiswa yang bersangkutan:

Nama : Thomas Ronaldo Pinat
NIM : 19410329
Semester : XIII (Tiga Belas)

Susunan Organisasi Skripsi sebagai berikut :

Penanggungjawab : Dekan Fakultas Ekonomi
Pembimbing : 1. Drs. Robert Alex Serang, M.Si.
2. Melvin Krisdiana Djami Rane, SE, MM

Lama Penelitian : 2 (dua) minggu
Pembiayaan : Sendiri
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mex Barbershop Di Kota Kupang

Sebagai bahan pertimbangan Bapak/Ibu, maka kami lampirkan Proposal Penelitian dari Mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, kami haturkan limpa terima kasih.



Tembusan Kepada Yth:
1. Rektor UKAW Kupang;
2. Ketua Program Studi Manajemen;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
Arsip

MEX BARBERSHOP

Jln.Urip Sumohardjo Kota upang, Nusa Tenggara Timur

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, pihak Mex Barbershop yang berkedudukan di Kota Kupang, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Thomas Ronaldo Pinat**
NIM : 19410329
Jurusan : Ekonomi Manajemen
Universitas : Universitas Kristen Artha Wacana Kupang

Benar telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian pada Mex Barbershop di Kota Kupang terhitung sejak tanggal 29 Juli 2026, dalam rangka penulisan skripsi dengan judul:

***"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA MEX BARBERSHOP DI KOTA KUPANG"***

Penelitian tersebut dilaksanakan guna memenuhi salah satu persyaratan akademik pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.





UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG

FAKULTAS EKONOMI

Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa-Kupang

KARTU KONSULTASI/BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Thomas Ronaldo Pinat
Nim : 19410329
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MEX BARBERSHOP DI KOTA
KUPANG

Pembimbing I

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
1.	14/maret/2026	carutmban cara pengantar, daftar isi, tabel, gambar, abstract perbaiki cara penulisan tambah teori	R
2.	20/mei/2026	perbaiki pengolahan data, mengelaskan kerangka dasar menurut para ahli, landasan teori di perbaiki	R
3.	10/juni/2026	1. dari Hal satu sampai selesai jangan dibdd 2. sub bab yang dibdd 3. perbaiki cara penulisan	R
4.	12/juni/2026	1. perbaiki pengolahan data 2. mengelaskan kerangka dasar	R
5.	16/06/2026	1. tambah pengelasan Hasil fakta data 2. cari penelitian terdahulu yg hasil sama	R
6.	26/06/2026	konsep penelitian di perbaiki teknik pengumpulan data perbaiki	R
7.	29/06/2026	perbaiki kibar pengesahan perbaiki cara penulisan	R
8.	01/07/2026	Acc	R

Tanggal 01 Juli 2026....

Dosen Pembimbing I

Drs. Robert A. Serang M.Si
NUPTK : 7241744645130083



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG

FAKULTAS EKONOMI

Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa-Kupang

KARTU KONSULTASI/BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Thomas Ronaldo Pinat
Nim : 19410329
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MEX BARBERSHOP DI KOTA KUPANG

Pembimbing II

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
1.	Senin/12/01/2016	Cari jurnal yang judulnya sama 1. yang berpengaruh 2. tidak berpengaruh	MS.
2.	kamis:29/01/2016	memperbaiki cara penulisan memperbaiki rata kiri kanan	MS.
3.	selasa/02/02/2016	sesuaikan sesuai buku pedoman	MS.
4.	jumat/13/02/2016	1. perbaiki pengolahan data 2. menjelaskan kerangka dasar menurut para Ahli	MS.
5.	senin/22/02/2016	1. menghitung ulang pengolahan data 2. tambahkan penjelasan hasil tabulasi data	MS.
6.	jumat/27/02/2016	1. cantumkan tabel tabulasi data	MS.
7.	rabu/04/03/2016	memperbaiki jawaban responden Variabel x_1 , x_2 dan y	MS.
8.	jumat/06/03/2016	ACC	MS.

Tanggal 06 Maret 2016

Dosen Pembimbing II

MS.

Melvin K. Djami Rane, SE., MM
NUPTK : 5659772673230282