

## LAMPIRAN

Lampiran 1

### Kuisisioner Penelitian

#### **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Gerai Eiger Adventure Soekarno-Hatta Malang**

Kepada Yang Terhormat Saudara/i responden yang saya hormati,

Saya Rifqy syavio muhammad iqbal firmansyah, mahasiswa S1 prodi Manajemen Pemasaran , STIE Malangkececwara (ABM), Mengajukan permohonan kepada saudara/i untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian saya. Penelitian ini dilakukan dalam rangka penelitian ilmiah sebagai data penulisan skripsi. Semua informasi yang di cantumkan di jaga kerahasiannya. Untuk keperluan tersebut sangat di butuhkan data-data analisis yang ada pada daftar kuisisioner terlampir.

Oleh karena itu saya berharap kepada saudara/i untuk berkenan memberikan jawaban atau respon dengan sebenar-benarnya.

Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih

Nama:

Usia:

Jenis Kelamin:

Petunjuk Pengisian

Pilih salah satu dari kolom jawaban yang sudah disediakan dengan jawaban dan kenyataan saudara/i rasakan dan alami.

1= SANGAT TIDAK SETUJU

2= TIDAK SETUJU

3= RAGU-RAGU

4= SETUJU

5= SANGAT SETUJU

### A. Harga

No	Daftar Pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas produknya					
2	Harga produk pada gerai Eiger Adventure Soekarno-Hatta Malang bersaing dengan kompetitor sejenis					
3	Harga yang ada pada produk memiliki nilai manfaat yang sesuai dengan harganya					
4	Informasi tentang harga produk ditampilkan dengan jelas dan mudah di pahami					
5	Harga produk pada Eiger Adventure Soekarno-Hatta Malang terjangkau					
6	Harga produk yang ditampilkan sesuai dengan harga sebenarnya					
7	Saya merasa harga yang di tawarkan sesuai dengan kemampuan daya beli saya					

### B. Kualitas Pelayanan

No	Daftar Pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Pegawai yang bertugas mengenakan pakaian yang rapi dan bersih					
2	Pegawai yang bertugas mampu melayani pelanggan dengan baik					

3	Pegawai yang bertugas selalu membantu ketika dibutuhkan					
4	Pegawai selalu sopan dalam menghadapi pelanggan					
5	Pegawai menginformasikan promo yang berlaku terhadap produk tertera					
6	Pegawai melayani dengan ramah					
7	Kondisi ruangan tertata dengan rapi					

### C. Keputusan Pembelian

No	Daftar Pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Saya membeli produk Eiger Adventure Soekarno-Hatta Malang karena lebih baik dari produk kompetitor					
2	Saya membeli produk tersebut karena membutuhkan produk tersebut					
3	Saya memutuskan membeli produk karena terdapat berbagai macam pilihan produk					
4	Saya membeli produk dikarenakan pelayanannya memuaskan					
5	Saya membeli produk tersebut dikarenakan cocok untuk melengkapi kegiatan saya					
6	Saya merasa informasi pembelian yang tertera menarik minat saya dalam melakukan pembelian					
7	Saya membeli produk tersebut atas rekomendasi dari kerabat/teman saya					

### D. Kepuasan Pelanggan

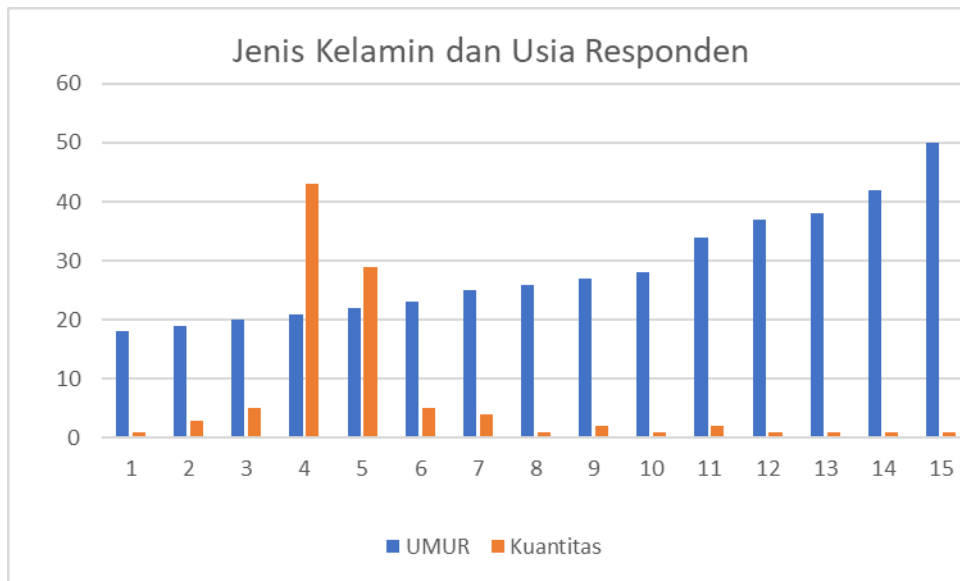
No	Daftar Pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

1	Saya merasa puas setelah melakukan pembelian pada Eiger Adventure Soekarno-Hatta Malang					
2	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan					
3	Saya merasa puas dengan harga yang ditampilkan sesuai dengan yang ditetapkan					
4	Saya merasa puas dengan informasi yang di berikan karyawan ketika dibutuhkan					
5	Kualitas layanan yang di berikan pada Eiger Adventure Soekarno-Hatta Malang membuat saya puas					
6	Saya merasa puas dengan informasi yang disampaikan oleh pegawai					
7	Saya merasa puas dengan kerapian tata letak toko					

## Lampiran 2

Tabel keterangan jenis kelamin dan usia responden

Keterangan	Responden	
	Jumlah	Presentase
Perempuan	60	60
Laki – Laki	40	40
Total	100	100



Hasil Uji Deskriptif variabel Harga (X1)

Harga (X1)	Frekuensi	Presentase	Rata – Rata
X1.1	1 = 1	1%	4,32
	2= 0	0%	
	3= 5	5%	
	4= 54	54%	
	5= 40	40%	
X1.2	1=1	1%	4,04
	2=1	1%	
	3=19	19%	
	4=51	51%	
	5=28	28%	
X1.3	1=1	1%	4,29
	2=0	0%	
	3=9	9%	
	4=51	51%	
	5=41	41%	
X1.4	1=1	1%	4,26
	2=2	2%	
	3=9	9%	
	4=46	46%	

	5=42	42%	
X1.5	1=1 2=6 3=34 4=40 5=19	1% 6% 34% 40% 19%	3,73
X1.6	1=0 2=2 3=8 4=57 5=28	0% 2% 8% 57% 28%	4,22
X1.7	1=2 2=4 3=26 4=49 5=19	2% 4% 26% 49% 19%	3,79

Hasil Uji Deskriptif Variabel X2

Kualitas Pelayanan (X2)	Frekuensi	Presentase	Rata – Rata
X2.1	1=1 2=1 3=8 4=48 5=42	1% 1% 8% 48% 42%	3,79
X2.2	1=1 2=1 3=12 4=43 5=43	1% 1% 12% 43% 43%	4,29
X2.3	1=1	1%	4,26

	2=2	2%	
	3=10	10%	
	4=46	46%	
	5=41	41%	
X2.4	1=1	1%	4,24
	2=1	1%	
	3=9	9%	
	4=49	49%	
	5=40	40%	
X2.5	1=3	3%	4,26
	2=3	3%	
	3=14	14%	
	4=42	42%	
	5=38	38%	
X2.6	1=1	1%	4,09
	2=2	2%	
	3=3	3%	
	4=47	47%	
	5=42	42%	
X2.7	1=1	1%	4,27
	2=1	1%	
	3=4	4%	
	4=42	42%	
	5=47	47%	

Tabel hasil uji deskriptif Y

Keputusan Pembelian (Y)	Frekuensi	Presentase	Rata – Rata
Y1	1=2	2%	4,33
	2=2	2%	
	3=23	23%	

	4=44 5=24	44% 24%	
Y2	1=1 2=0 3=12 4=52 5=35	1% 0% 12% 52% 35%	3,96
Y3	1=3 2=3 3=15 4=51 5=28	3% 3% 15% 51% 28%	4,20
Y4	1=2 2=3 3=23 4=46 5=26	2% 3% 23% 46% 26%	4,05
Y5	1=1 2=1 3=9 4=48 5=41	1% 1% 9% 48% 41%	3,91
Y6	1=1 2=4 3=17 4=54 5=24	1% 4% 17% 54% 24%	4,27
Y7	1=4 2=7 3=17 4=45 5=27	4% 7% 17% 45% 27%	3,95



Tabel hasil uji deskriptif Z

Kepuasan Pelanggan (Z)	Frekuensi	Presentase	Rata – Rata
Z1	1=1 2=0 3=23 4=47 5=39	1% 0% 23% 47% 39%	4,23
Z2	1=0 2=5 3=15 4=56 5=24	0% 5% 15% 56% 24%	3,99
Z3	1=1 2=3 3=10 4=54 5=32	1% 3% 10% 54% 32%	4,13
Z4	1=0 2=3 3=10 4=48 5=39	0% 3% 10% 48% 39%	4,23
Z5	1=1 2=0 3=13 4=52 5=34	1% 0% 13% 52% 34%	4,18
Z6	1=2 2=0 3=10 4=53	2% 0% 10% 53%	4,19

	5=35	35%	
Z7	1=1	1%	4,23
	2=1	1%	
	3=9	9%	
	4=52	52%	
	5=37	37%	

### Hasil Uji Validitas

NO	VARIABEL	ITEM	R Hitung	R Tabel	SIG	KETERANGAN
1	X1	X1.1	0,778	0,196	0,00	VALID
2		X1.2	0,769	0,196	0,00	
3		X1.3	0,783	0,196	0,00	
4		X1.4	0,746	0,196	0,00	
5		X1.5	0,771	0,196	0,00	
6		X1.6	0,709	0,196	0,00	
7		X1.7	0,758	0,196	0,00	
8	X2	X2.1	0,629	0,196	0,00	VALID
9		X2.2	0,806	0,196	0,00	
10		X2.3	0,852	0,196	0,00	
11		X2.4	0,879	0,196	0,00	
12		X2.5	0,859	0,196	0,00	
13		X2.6	0,848	0,196	0,00	
14		X2.7	0,834	0,196	0,00	
15	Y	Y1	0,725	0,196	0,00	VALID
16		Y2	0,778	0,196	0,00	
17		Y3	0,676	0,196	0,00	
18		Y4	0,808	0,196	0,00	
19		Y5	0,824	0,196	0,00	
20		Y6	0,783	0,196	0,00	
21		Y7	0,810	0,196	0,00	
22	Z	Z1	0,843	0,196	0,00	VALID
23		Z2	0,814	0,196	0,00	

24		Z3	0,829	0,196	0,00
25		Z4	0,815	0,196	0,00
26		Z5	0,850	0,196	0,00
27		Z6	0,824	0,196	0,00
28		Z7	0,786	0,196	0,00

Hasil uji realibilitas

NO	CRONBACH ALPHA	KETERANGAN
HARGA	0,875	RELIABEL
KUALITAS PELAYANAN	0,916	
KEPUTUSAN PEMBELIAN	0,887	
KEPUASAN PELANGGAN	0,920	

Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.14594351
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.069
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Uji Multikolinieritas

MODEL	Unstandardized Coefficients	Std. Coefficients			Collinearity Statistics

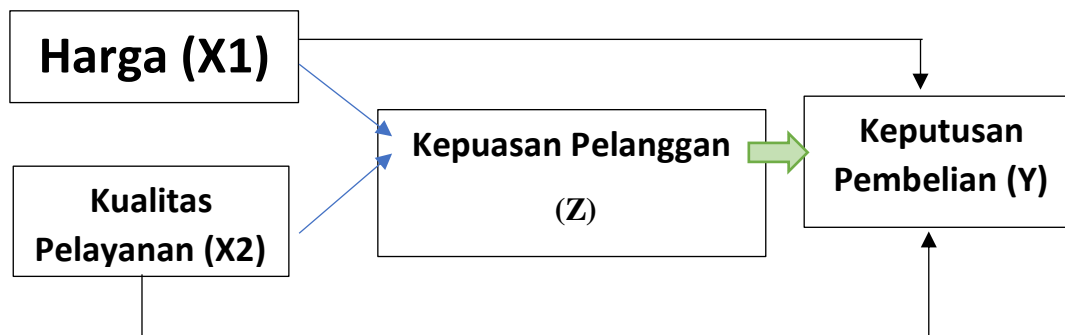
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
X1	0,491	0,092	0,453	5,364	0	0,310	3,229
X2	0,176	0,087	0,184	2,020	0,046	0,265	3,768
Z	0,314	0,093	0,311	3,391	0,001	0,263	3,803

### Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig. Spearman Rho	Keterangan
Harga	0,611	Homoskedastisitas
Kualitas Pelayanan	0,964	Homoskedastisitas
Kepuasan Pelanggan	0,781	Homoskedastisitas

### Diagram path

**Gambar 4.3 Diagram Path**



### Koefisien regresi jalur model 1

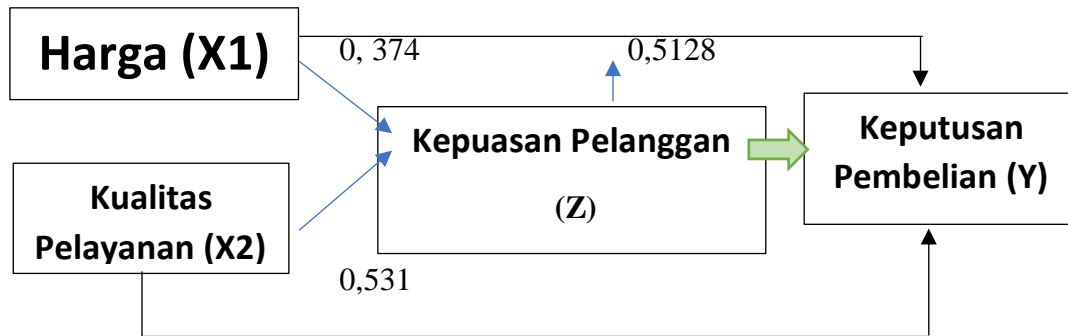
Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	3,009	1,640		1,835	0,070
Harga	0,402	0,092	0,374	4,378	0,000
K_Pelayanan	0,502	0,081	0,531	6,209	0,000

### Tabel r square regresi jalur model 1

Model	R	R Square	Adj. R Square	Std. error
1	0,859	0,737	0,732	2,25913

Diagram path model 1

**Gambar 4.4 Diagram Path Model 1**



Koefisien regresi jalur model 2

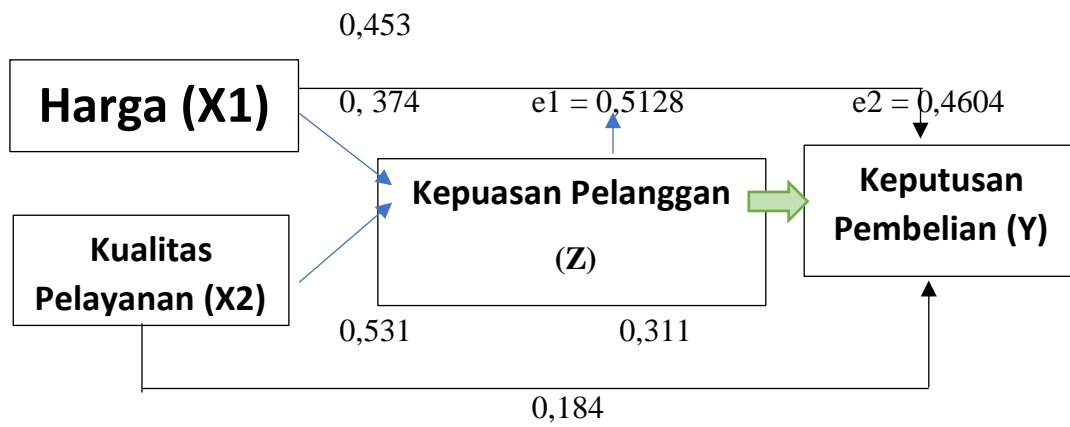
Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	0,306	1,521		0,201	0,841
Harga	0,491	0,092	0,453	5,364	0,000
K_Pelayanan	0,176	0,087	0,184	2,020	0,046
K_Pelanggan	0,314	0,093	0,311	3,391	0,001

Tabel R square regresi jalur model 2

Model	R	R Square	Adj. R Square	Std. error
1	0,888	0,788	0,781	2,05936

Diagram path model 2

Gambar 4.5 Diagram Path Model 2




**STIE (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) Malangkuççwara**

Jl. Terusan Candi Kalasan, Malang, Jawa Timur  
 phone +62 0341 481913, fax +62 0341 495619  
 email info@stie-mce.ac.id, www.stie-mce.ac.id

printed:  
 2022-01-31 16:45:39  
 verification:  
 d314ad1

## Log Bimbingan Skripsi

Nama Mahasiswa : RIFQY SYAVIO MUHAMMAD IQBAL FIRMANSYAH  
 NPK : K.2018.1.34668  
 Nama Dosen : Dr.SETIYAWAN, MS  
 NIK : 202.710.084

No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Januari 2022
1	2	05-01-2022	Melanjutkan Bimbingan Pak Gatot Sujono (alm), sudah seminar proposa;	
2	2	06-01-2022	Review proposal dengan beberapa revisi dan pengajuan kuesioner	
3	2	09-01-2022	Kuesioner disetujui untuk disebarakan	
4	2	16-01-2022	Penyesesuaian jurnal penelitian terdahulu	
5	2	19-01-2022	Pengajuan Bab 4 dan 5 dengan beberapa revisi, seperti Hipotesis tidak sesuai dengan rumusan masalah, ada kutipan skripsi lain	
6	2	23-01-2022	Konsultasi revisi, Jumlah penentuan sampel diseuaikan dengan rumus penentuan sampel dan dilakukan pembulatan	
7	2	25-01-2022	skripsi disetujui untuk seminar hasil	

*Keterangan: Tahap 1 (Bab 1-3) dan Tahap 2 (Bab 4-5)*