

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1: Kuesioner**

#### **KUISIONER PENELITIAN**

Dengan hormat,

Perkenalkan saya Vania Angelita Pamudarma Mahasiswa Jurusan Manajemen STIE Malangkeçwara Malang, pada saat ini sedang melaksanakan penelitian dalam rangka memenuhi tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana, bersama ini peneliti menyampaikan kuesioner penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian dengan Lokasi sebagai Variabel Moderating”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, WOM, dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada UD. Mandiri Steel. Peneliti mengharap kesediaan saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi secara lengkap kuesioner yang terlampir. Terima kasih atas kerjasama dan kesediaan saudara/i untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini.

Peneliti,

Vania Angelita Pamudarma

Berilah tanda (√) pada setiap pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

KS : Kurang Setuju

SKS : Sangat Kurang Setuju

#### **KUALITAS PELAYANAN (X1)**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>KS</b>	<b>SKS</b>
<b>1</b>	Karyawan UD. Mandiri Steel menyediakan dan memberikan nota pembelian besi.					
<b>2</b>	Karyawan UD. Mandiri Steel mengirim barang tepat waktu.					
<b>3</b>	Karyawan UD. Mandiri Steel selalu tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan					
<b>4</b>	Karyawan UD. Mandiri Steel cepat dalam merespon pesanan pelanggan.					
<b>5</b>	Karyawan UD. Mandiri Steel memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, peka akan kebutuhan konsumen.					
<b>6</b>	Karyawan UD. Mandiri Steel memberikan jaminan pengembalian barang yang tidak sesuai.					

**WORD OF MOUTH (X2)**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya sering membicarakan kepada orang lain, kenyamanan yang saya peroleh jika belanja di UD. Mandiri Steel.					
2	Saya mempromosikan UD. Mandiri Steel kepada kalangan keluarga dan teman.					
3	Saya merekomendasikan UD. Mandiri Steel kepada orang lain karena variasi besi UD. Mandiri Steel lengkap.					
4	Saya merekomendasikan UD. Mandiri Steel kepada orang lain karena kualitas pelayanannya baik.					
5	Saya merekomendasikan UD. Mandiri Steel kepada orang lain karena akurasi barang sesuai standart.					
6	Saya merekomendasikan UD. Mandiri Steel kepada orang lain karena harga besi mampu bersaing di pasaran.					

**LOKASI (Z)**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Lokasi UD. Mandiri Steel mudah dijangkau.					
2	Lalu lintas menuju UD. Mandiri Steel mudah dan tidak macet.					

3	UD. Mandiri Steel dapat terlihat jelas dari tepi jalan.					
4	Tempat parkir UD. Mandiri Steel nyaman untuk roda dua maupun roda empat.					
5	Tempat parkir UD. Mandiri Steel aman untuk roda dua maupun roda empat.					
6	Lokasi UD. Mandiri Steel memiliki kemudahan akses untuk mengirim barang.					

### KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y)

NO	PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya memilih UD. Mandiri Steel karena sesuai dengan rutinitas pembelian.					
2	Saya memilih UD. Mandiri Steel karena merk yang ditawarkan sesuai harapan.					
3	Saya memilih UD. Mandiri Steel karena sudah lama berlangganan.					
4	Saya melakukan pembelian besi di UD. Mandiri Steel karena produknya sesuai dengan standar SNI.					
5	Saya melakukan pembelian di UD. Mandiri Steel karena kemudahan dalam pembayaran.					
6	Saya mantap memilih UD. Mandiri Steel karena memperoleh informasi kelengkapan barang yang tersedia.					

## Lampiran 2: Hasil Uji Validitas

### a. X1: Kualitas Pelayanan

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	total_x 1
x1.1	Pearson Correlation	1	,245	,477**	,144	,189	,145	,588**
	Sig. (2-tailed)		,055	,000	,265	,140	,260	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
x1.2	Pearson Correlation	,245	1	,305*	,657**	,438**	,446**	,719**
	Sig. (2-tailed)	,055		,016	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
x1.3	Pearson Correlation	,477**	,305*	1	,298*	,298*	,359**	,695**
	Sig. (2-tailed)	,000	,016		,019	,019	,004	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
x1.4	Pearson Correlation	,144	,657**	,298*	1	,611**	,685**	,758**

	Sig. (2-tailed)	,265	,000	,019		,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
x1.5	Pearson Correlation	,189	,438**	,298*	,611**	1	,685**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,140	,000	,019	,000		,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
x1.6	Pearson Correlation	,145	,446**	,359**	,685**	,685**	1	,738**
	Sig. (2-tailed)	,260	,000	,004	,000	,000		,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
total_x 1	Pearson Correlation	,588**	,719**	,695**	,758**	,718**	,738**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62	62	62	62

b.  
X2:  
Word  
of

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

*Mouth*

**Correlations**

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	total_x 2
x2.1	Pearson Correlation	1	,714**	,623**	,536**	,603**	,465**	,789**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
x2.2	Pearson Correlation	,714**	1	,720**	,686**	,631**	,569**	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
x2.3	Pearson Correlation	,623**	,720**	1	,626**	,769**	,653**	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
x2.4	Pearson Correlation	,536**	,686**	,626**	1	,672**	,701**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
x2.5	Pearson Correlation	,603**	,631**	,769**	,672**	1	,766**	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
x2.6	Pearson Correlation	,465**	,569**	,653**	,701**	,766**	1	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
total_x 2	Pearson Correlation	,789**	,865**	,871**	,830**	,877**	,814**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62	62	62	62

Z:

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lokasi

**Correlations**

	z1.1	z1.2	z1.3	z1.4	z1.5	z1.6	total_z
z1.1 Pearson Correlation	1	,573**	,447**	,685**	,650**	,563**	,795**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62
z1.2 Pearson Correlation	,573**	1	,608**	,678**	,643**	,703**	,849**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62
z1.3 Pearson Correlation	,447**	,608**	1	,508**	,495**	,591**	,736**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62
z1.4 Pearson Correlation	,685**	,678**	,508**	1	,799**	,626**	,876**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62
z1.5 Pearson Correlation	,650**	,643**	,495**	,799**	1	,610**	,856**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62
z1.6 Pearson Correlation	,563**	,703**	,591**	,626**	,610**	1	,823**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	62	62	62	62	62	62	62
total_z Pearson Correlation	,795**	,849**	,736**	,876**	,856**	,823**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	62	62	62	62	62	62	62

Y:

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Keputusan Pembelian



**Correlations**

		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6	total_y
y1.1	Pearson Correlation	1	,658**	,635**	,578**	,495**	,429**	,773**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
y1.2	Pearson Correlation	,658**	1	,714**	,628**	,574**	,562**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
y1.3	Pearson Correlation	,635**	,714**	1	,570**	,670**	,472**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
y1.4	Pearson Correlation	,578**	,628**	,570**	1	,717**	,772**	,859**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
y1.5	Pearson Correlation	,495**	,574**	,670**	,717**	1	,584**	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
y1.6	Pearson Correlation	,429**	,562**	,472**	,772**	,584**	1	,773**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000		,000
	N	62	62	62	62	62	62	62
total_y	Pearson Correlation	,773**	,849**	,835**	,859**	,820**	,773**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62	62	62	62

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 3: Hasil Uji Reliabilitas**

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,776	6

2. Variabel *Word of Mouth* (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,916	6

3. Variabel Lokasi (Z)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,904	6

4. Variabel Keputusan Pembelian (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	6

#### Lampiran 4: Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinierity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-,855	2,314		-,369	,713		
Kualitas Pelayanan	,379	,116	,289	3,260	,002	,525	1,906
Word of Mouth	,336	,082	,350	4,096	,000	,565	1,770
Lokasi	,333	,086	,369	3,871	,000	,452	2,212

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

## Lampiran 5: T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903

## Lampiran 6: R Tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611

**Lampiran 7: F tabel**

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81