

Lampiran 1 : Kuesioner

LEMBAR KUISIONER PENELITIAN

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK LAPIS KUKUS TUGU MALANG”

Responden yang terhormat,

Saya mohon untuk meluangkan sedikit waktunya untuk bersedia menjawab beberapa pertanyaan serta pernyataan pada lembar kuisioner penelitian ini. Informasi yang nantinya anda berikan merupakan data yang akan membantu saya dalam penyusunan skripsi. Atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuisioner, saya mengucapkan terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan

Usia :

Pernah melakukan pembelian pada produk Lapis Kukus Tugu Malang

II. PETUNJUK PENGISIAN

Berikan tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang anda anggap paling sesuai.

Keterangan skor untuk setiap penilaian

PERTANYAAN	BOBOT
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

III. PERTANYAAN UMUM

1. KUALITAS PRODUK (X1)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
	Variasi Produk					
1	Variasi produk Lapis Kukus Tugu Malang jumlahnya banyak					
2	Ragam produk yang diciptakan selalu menarik					

	perhatian konsumen					
3	Variasi produk dapat memenuhi kebutuhan konsumen					
	Daya Tahan Produk					
1	Produk Lapis Kukus Tugu Malang tidak mudah rusak					
2	Produk Lapis Kukus Tugu Malang memiliki ketahanan yang relatif lama					
3	Terdapat informasi tentang masa kadaluarsa produk					
	Spesifikasi Konsumen					
1	Saya merasa produk Lapis Kukus Tugu Malang sesuai standart dan kualitas yang ditawarkan					
2	Produk Lapis Kukus Tugu Malang yang dijual sudah lolos uji BPOM					
3	Produk Lapis Kukus Tugu Malang berlabel halal					
	Kemasan Produk					
1	Kemasan didesain secara menarik					
2	Kemasan higienis					
3	Kemasan tidak mudah rusak					
	Performance					
1	Kualitas produk yang tersedia di Lapis Kukus Tugu Malang lebih bagus dibanding toko lainnya					
2	Produk oleh-oleh yang ada di toko Lapis Kukus Tugu Malang					
3	Produk Lapis Kukus Tugu Malang sudah jelas keamanannya saat dikonsumsi					

2. PROMOSI PENJUALAN (X2)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
	Periklanan (Advertising)					
1	Iklan yang disampaikan oleh pihak Lapis Kukus Tugu Malang membuat saya tertarik untuk membeli produknya					
2	Informasi melalui media elektronik yang dilakukan Lapis Kukus Tugu Malang sangat tepat					
	Promosi penjualan (Sales Promotion)					
1	Promosi yang dilakukan oleh toko Lapis Kukus Tugu Malang dengan melakukan diskon dan potongan harga					
	Penjualan perseorangan (Personal Selling)					
1	Lapis Kukus Tugu Malang melakukan promosi dengan cara sales call, door to door,					

	telemarketing untuk meningkatkan penjualan					
2	Lapis Kukus Tugu Malang melakukan promosi dengan cara sms, email					
3	Lapis Kukus Tugu Malang melakukan promosi di perusahaan, individual					
	Hubungan Masyarakat (Public Relations)					
1	Lapis Kukus Tugu Malang bekerja sama dengan pihak lain (Perusahaan, Perkantoran, dll)					
2	Lapis Kukus Tugu Malang pernah menjadi sponsor di suatu event					
	Penjualan Langsung (Direct Marketing)					
1	Produk Lapis Kukus Tugu Malang sering melakukan promosi melalui media massa					
2	Promosi yang dilakukan oleh Lapis Kukus Tugu Malang melalui banner spanduk sangat baik					

3. MINAT BELI KONSUMEN (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
	Minat Transaksional					
1	Saya berminat untuk membeli produk Lapis Kukus Tugu Malang					
2	Bersedia membeli produk Lapis Kukus Tugu Malang setelah saya mengkonsumsinya					
	Minat Referensial					
1	Saya berminat untuk meyakinkan teman, keluarga dan lainnya untuk membeli produk Lapis Kukus Tugu Malang					
2	Saya bersedia merekomendasikan produk Lapis Kukus Tugu Malang kepada teman, keluarga, dan pelanggan lainnya					
	Minat Preferensial					
1	Saya lebih memilih produk Lapis Kukus Tugu Malang dibandingkan produk lainnya					
2	Saya memilih produk Lapis Kukus Tugu Malang karena memiliki berbagai varian rasa					
	Minat Eksploratif					
1	Saya selalu mencari informasi tentang produk Lapis Kukus Tugu Malang					
2	Saya selalu mencari informasi/ulasan positif tentang produk Lapis Kukus Tugu Malang dari teman, keluarga atau pelanggan lainnya					

4. KEPUASAN PELANGGAN (Z)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
	Kepuasan keseluruhan					
1	Saya merasa puas dengan penampilan fisik produk, pegawai dan sarana komunikasi pada toko Lapis Kukus Tugu Malang					
2	Saya merasa puas ketika membeli produk Lapis Kukus Tugu Malang karena memiliki kualitas yang bagus					
	Penilaian Pelanggan					
1	Saya memberikan penilaian yang baik terhadap produk Lapis Kukus Tugu Malang karena memiliki kualitas yang baik					
2	Saya memberikan penilaian yang baik terhadap produk Lapis Kukus Tugu Malang karena memiliki pelayanan yang baik					
	Harapan pelanggan					
1	Memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada konsumen					
2	Produk Lapis Kukus Tugu Malang merupakan produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen					
	Minat Pembelian Ulang					
1	Saya bersedia melakukan pembelian ulang pada produk Lapis Kukus Tugu Malang					
2	Saya akan menjadi pelanggan setia produk Lapis Kukus Tugu Malang karena kualitas rasanya					
	Kesediaan Merekomendasikan					
1	Saya bersedia merekomendasikan produk Lapis Kukus Tugu Malang kepada teman, keluarga dan lainnya					
2	Saya meyakinkan teman, keluarga dan pelanggan lainnya bahwa produk Lapis Kukus Tugu Malang merupakan produk yang sangat baik					
	Ketidakpuasan Pelanggan					
1	Saya tidak melakukan komplain terhadap produk Lapis Kukus Tugu Malang					
2	Saya tidak melakukan retur terhadap produk Lapis Kukus Tugu Malang					

Lampiran 2 : Hasil SPSS Uji Validitas

Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui tidak atau validnya sebuah kuesioner yang kita buat. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka dari itu dapat dikatakan valid.

Mengacu pada rumus $df = n - 2$ dengan sig. 5% ketentuan hasil akhir apabila r hitung $>$ r tabel maka item pertanyaan dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka item pertanyaan dikatakan tidak valid. Validnya sebuah pertanyaan dalam kuesioner dengan jumlah responden atau data yang peneliti miliki adalah 96. Maka dari itu sesuai dengan rumus $df = 96 - 2$ yaitu 94 ($df=94$) kita lihat dari r tabel. Setelah melihat r tabel di temukan berdasarkan kriteria df atau *degree of freedom* yang sudah di dapat ($df= 94$, dengan sig 5%) dapat di simpulkan bahwa nilai r tabel adalah sebesar 0,202

Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

ITEM	r hitung	r tabel	KET
x1.1	0,694	0,202	val
x1.2	0,729	0,202	val
x1.3	0,678	0,202	val
x1.4	0,631	0,202	val
x1.5	0,653	0,202	val
x1.6	0,644	0,202	val
x1.7	0,789	0,202	val
x1.8	0,719	0,202	val
x1.9	0,749	0,202	val
x1.10	0,685	0,202	val
x1.11	0,791	0,202	val
x1.12	0,736	0,202	val
x1.13	0,756	0,202	val
x1.14	0,740	0,202	val

ITEM	r hitung	r tabel	KET
x1.15	0,687	0,202	val

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas kualitas produk menunjukkan bahwa nilai korelasi *pearson correlation* atau r hitung untuk masing-masing item pertanyaan pada variabel kualitas produk menunjukkan lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,202 (taraf signifikan 5% dengan n=94), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dan pertanyaan ada variabel kualitas produk dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai data penelitian.

Hasil Uji Validitas Promosi Penjualan

ITEM	r hitung	r tabel	KET
x2.1	0,745	0,202	val
x2.2	0,757	0,202	val
x2.3	0,757	0,202	val
x2.4	0,803	0,202	val
x2.5	0,725	0,202	val
x2.6	0,767	0,202	val
x2.7	0,734	0,202	val
x2.8	0,693	0,202	val
x2.9	0,666	0,202	val
x2.10	0,628	0,202	val

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas promosi penjualan menunjukkan bahwa nilai korelasi *pearson correlation* atau r hitung untuk masing-masing item pertanyaan pada variabel promosi penjualan kualitas produk menunjukkan lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,202 (taraf signifikan 5% dengan n=94), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item

dan pertanyaan ada variabel promosi penjualan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai data penelitian.

Hasil Uji Validitas Minat Beli

ITEM	r hitung	r tabel	KET
y1	0,670	0,202	val
y2	0,766	0,202	val
y3	0,852	0,202	val
y4	0,840	0,202	val
y5	0,863	0,202	val
y6	0,879	0,202	val
y7	0,761	0,202	val
y8	0,752	0,202	val

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas minat beli menunjukkan bahwa nilai korelasi *pearson correlation* atau r hitung untuk masing-masing item pertanyaan pada variabel minat beli menunjukkan lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,202 (taraf signifikan 5% dengan $n=94$), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dan pertanyaan ada variabel minat beli dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai data penelitian.

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

ITEM	r hitung	r tabel	KET
z1	0,860	0,202	val
z2	0,838	0,202	val
z3	0,789	0,202	val
z4	0,835	0,202	val
z5	0,725	0,202	val
z6	0,823	0,202	val
z7	0,826	0,202	val
z8	0,705	0,202	val
z9	0,797	0,202	val
z10	0,812	0,202	val
z11	0,496	0,202	val
z12	0,548	0,202	val

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa nilai korelasi *pearson correlation* atau r hitung untuk masing-masing item pertanyaan pada variabel kepuasan pelanggan menunjukkan lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,202 (taraf signifikan 5% dengan n=94), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dan pertanyaan ada variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai data penelitian

Lampiran 3 : Hasil SPSS Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur secara konsisten sasaran yang diukur. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai $\alpha > 0,60$, maka kuesioner reliabel atau konsisten dan sebaliknya apabila nilai $\alpha < 0,60$, maka tidak reliabel (V. Wiratama Sujarweni, 2014).

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Kualitas Produk	0,929	0,60	Reliabel
Promosi Penjualan	0,898	0,60	Reliabel
Minat Beli	0,914	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,927	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data Primer

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai *cronbach alpha* kualitas produk sebesar 0,929, *cronbach alpha* promosi penjualan sebesar 0,898, *cronbach alpha* minat beli sebesar 0,914, dan *cronbach alpha* kepuasan pelanggan sebesar 0,927. Hasil keempat variabel penelitian menunjukkan lebih besar dari 0,60. Dengan demikian indikator-indikator dalam penelitian ini sudah reliabel dengan menggunakan variabel independen Kualitas produk (X1), promosi penjualan (X2) dan variabel dependen minat beli (Y) serta variabel intervening kepuasan pelanggan (Z).

Lampiran 4 : Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara satu atau semua variabel bebas. Dan untuk melihat besarnya *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance* (TOL). Suatu model regresi dapat dikatakan bebas multikolinieritas jika nilai (TOL) $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≤ 10 (Ghozali 2005:91)

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1			
	Kualitas Produk	.237	4.226
	Promosi Penjualan	.310	3.229
	Kepuasan Pelanggan	.330	3.028

a. Dependent Variable: Minat Beli

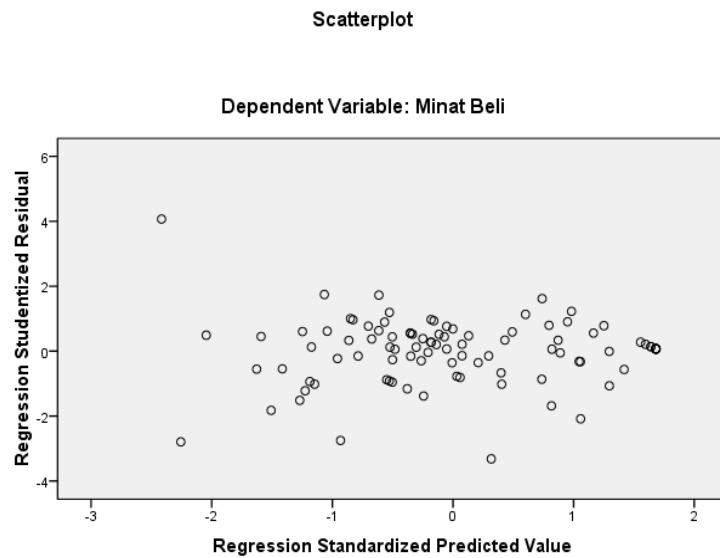
Berdasarkan tabel di atas semua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Uji heterokedastisitas dapat dilihat dari *Grafik Scatterplot*. Jika terdapat pola tertentu pada *Grafik Scatterplot* SPSS, seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heterokedastisitas. Sebaliknya jika tidak

ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar, maka indikasinya adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat sebagai berikut:



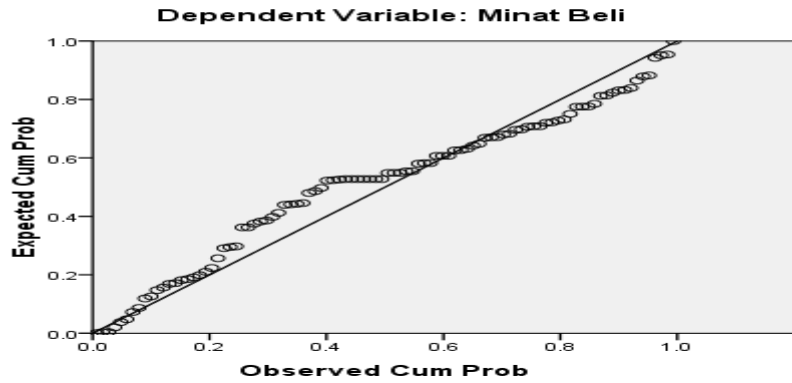
Dari gambar di atas tersebut terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang teratur. Serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 (nol), hal ini menunjukkan tidak terjadinya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas, pada model regresi yang dibuat, dan menerima hipotesis heterokedastisitas

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas dapat dilihat dari P-Plot SPSS. Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya. Sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal atau tidak mengikuti diagonal atau grafik histogramnya.

Hasil uji normalitas dapat dilihat sebagai berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hasil dari gambar di atas data terdistribusi normal karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Autokorelasi

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	1.857 ^a

a. Predictors: (Constant),
Kepuasan Pelanggan ,
Promosi Penjualan ,
Kualitas Produk

b. Dependent Variable:
Minat Beli

Lampiran 5 : Tabel r

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 6 : Bukti Bimbingan Skripsi



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:
2023-02-02 19:04:58
verification:
f5f464f

Log Bimbingan Skripsi

Nama Mahasiswa : SALSABILA ARSANTI PUTRI
NPK : K.2019.1.351.09
Nama Dosen : Dr.NUNUNG NURASTUTI UTAMI, SE.,MSi
NIK : 202.710.186

No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Agustus 2022
1	1	10-08-2022	konsultasi judul	
2	1	16-08-2022	konsultasi proposal	
3	1	23-08-2022	revisi 1 proposal	
4	1	29-08-2022	revisi metode penelitian	
5	1	30-08-2022	mencari referensi untuk indikator	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	September 2022
6	1	15-09-2022	mencari referensi jurnal	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	November 2022
7	1	14-11-2022	membuat angket	
8	1	29-11-2022	persiapan sempro	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Desember 2022
9	1	02-12-2022	sempro	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Januari 2023
10	2	04-01-2023	konsul angket	
11	2	15-01-2023	konsul bab 4	
12	2	20-01-2023	revisi bab 4	
13	2	24-01-2023	acc bab 4 dan 5	
14	2	26-01-2023	persiapan semhas	

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

