

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1

### **KUISONER**

#### **Responden Yth.**

Berikut ini adalah kuisoner atas penelitian yang saya lakukan, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat membantu penelitian saya dengan mengisi kuisoner terlampir.

Judul penelitian saya adalah " PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA BUTIK PAYUUNO "

Isian kuisoner terlampir semata-mata untuk kepentingan ilmiah, serta jawaban Bapak/Ibu bersifat rahasia. Maka dari itu atas segala bantuan, partisipasi, dan kesediaan Bapak/Ibu mengisi kuisoner yang dimaksud, sebelum dan sesudahnya disampaikan banyak terima kasih.

Hormat Saya

Nurul Khoiriyah S

#### **Petunjuk Pengisian**

Pada Pada pertanyaan yang ada di bawah ini, Bapak/Ibu/Saudara/I dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda centang (x) pada pilihan jawaban yang tersedia

**Identitas Responden**

1. Nama Responden
2. Usia Saat Ini (Pilih salah satu dibawah ini) :
  - a.  $\leq$  15 Tahun
  - b. 16 – 20 Tahun
  - c. 21 – 25 Tahun
  - d. 26 – 30 Tahun
  - e. 31 – 35 Tahun
  - f. 36 – 40 Tahun
  - g.  $\geq$  41 Tahun
3. Pekerjaan Saat Ini (Pilih salah satu dibawah ini)
  - a. Pelajar/ Mahasiswa
  - b. Wiraswasta
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Pegawai Negeri
  - e. Lain – lain
4. Pendapatan Per Bulan (Pilih salah satu dibawah ini)
  - a.  $\leq$  Rp 3.000.000
  - b. Rp 3.000.000 – Rp 6.000.000
  - c. Rp 6.000.000 – Rp 9.000.000
  - d.  $\geq$  Rp 9.000.000
5. Sudah berapa kali melakukan pembelian pada Butik Payuuo
  - a. 1 Kali
  - b.  $>$  1 Kali

### **Petunjuk Pengisian**

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (x) pada pilihan jawaban yang tersedia.

SCORE	KETERANGAN
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

### **Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Karyawan Butik Payuuo memberikan saya pelayanan yang baik					
2	Karyawan Butik Payuuo bersikap sopan dan ramah kepada saya					
3	Karyawan Butik Payuuo tanggap dalam menjelaskan produk ke saya					

### **Variabel Kualitas Produk (X2)**

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya suka berbelanja pakaian di Butik Payuuo karena semua bahannya berkualitas					
2	Pakaian di Butik Payuuo modelnya selalu terkini					
3	Baju-baju yg saya beli dari Butik Payuuo awet warnanya dan jahitannya.					

### **Variabel Harga (X3)**

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	<b>Keterjangkauan Harga</b>	1	2	3	4	5
1	Harga semua produk dari Butik Payuuo ini terjangkau					
2	Harga busana di Butik Payuuo sesuai dengan kualitasnya					
3	Harga busana di Butik Payuuo cukup bersaing dengan butik lain					

### **Variabel Minat Beli Ulang (Y)**

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Butik Payuuo selalu menjadi tempat pertama tujuan saya membeli busana					
2	Saya tidak keberatan merekomendasikan Butik Payuuo kepada kerabat/teman/orang lain					
3	Saya selalu tertarik datang ke Butik Payuuo setiap diinformasikan tentang produk baru yg datang					

Lampiran 2

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Predicted Value
N		186
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	12,3118280
	Std. Deviation	1,43955024
Most Extreme Differences	Absolute	,135
	Positive	,135
	Negative	-,096
Test Statistic		,135
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	383,376	3	127,792	54,528	,000 <sup>b</sup>
	Residual	426,538	182	2,344		
	Total	809,914	185			

- a. Dependent Variable: Y\_TOTAL
- b. Predictors: (Constant), X3\_TOTAL, X2\_TOTAL, X1\_TOTAL

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,688 <sup>a</sup>	,473	,465	1,531

- a. Predictors: (Constant), X3\_TOTAL, X2\_TOTAL, X1\_TOTAL

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,473	,855		1,723	,087
	X1_TOTAL	,273	,085	,246	3,211	,002
	X2_TOTAL	,249	,066	,252	3,800	,000
	X3_TOTAL	,362	,072	,337	5,003	,000

a. Dependent Variable: Y\_TOTAL

### DESKRIPTIF

#### USIA

#### USIA SAAT INI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 - 20 Tahun	7	3,8	3,8	3,8
	21 - 25 Tahun	55	29,6	29,6	33,3
	26 - 30 Tahun	79	42,5	42,5	75,8
	31 - 35 Tahun	34	18,3	18,3	94,1
	36 - 40 Tahun	6	3,2	3,2	97,3
	≥ 41 Tahun	5	2,7	2,7	100,0
Total		186	100,0	100,0	

#### PEKERJAAN SAAT INI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	34	18,3	18,3	18,3
	Wiraswasta	30	16,1	16,1	34,4
	Pegawai Swasta	80	43,0	43,0	77,4
	Pegawai Negeri	23	12,4	12,4	89,8
	Lain - lain	19	10,2	10,2	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

#### PENDAPATAN PER BULAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤ Rp 3.000.000	29	15,6	15,6	15,6
	Rp 3.000.000 – Rp 6.000.000	82	44,1	44,1	59,7
	Rp 6.000.000 – Rp 9.000.000	53	28,5	28,5	88,2
	≥ Rp 9.000.000	22	11,8	11,8	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

### SUDAH BERAPA KALI PEMBELIAN DI PAYUOO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Kali	53	28,5	28,5	28,5
	> 1 Kali	133	71,5	71,5	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

X1.1

### Karyawan Butik Payuoo memberikan saya pelayanan yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,1	1,1	1,1
	3	37	19,9	19,9	21,0
	4	103	55,4	55,4	76,3
	5	44	23,7	23,7	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

X1.2

**Karyawan Butik Payuuo bersikap sopan dan ramah kepada saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,5	,5	,5
	2	3	1,6	1,6	2,2
	3	35	18,8	18,8	21,0
	4	67	36,0	36,0	57,0
	5	80	43,0	43,0	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

X1.3

**Karyawan Butik Payuuo tanggap dalam menjelaskan produk ke saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,1	1,1	1,1
	3	32	17,2	17,2	18,3
	4	92	49,5	49,5	67,7
	5	60	32,3	32,3	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

X2.1

**Saya suka berbelanja pakaian di Butik Payuuo karena semua bahannya berkualitas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,5	,5	,5
	2	7	3,8	3,8	4,3
	3	41	22,0	22,0	26,3
	4	75	40,3	40,3	66,7
	5	62	33,3	33,3	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

X2.2

**Pakaian di Butik Payuuo modelnya selalu terkini**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------



Valid	1	7	3,8	3,8	3,8
	3	43	23,1	23,1	26,9
	4	49	26,3	26,3	53,2
	5	87	46,8	46,8	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

X2.3

**Baju-baju yg saya beli dari Butik Payuuo awet warnanya dan jahitannya.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,5	,5	,5
	2	3	1,6	1,6	2,2
	3	37	19,9	19,9	22,0
	4	82	44,1	44,1	66,1
	5	63	33,9	33,9	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

X3.1

**Harga semua produk dari Butik Payuuo ini terjangkau**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,5	,5	,5
	2	4	2,2	2,2	2,7
	3	24	12,9	12,9	15,6
	4	87	46,8	46,8	62,4
	5	70	37,6	37,6	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

X3.2

**Harga busana di Butik Payuuo sesuai dengan kualitasnya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,1	1,1	1,1

2	1	,5	,5	1,6
3	34	18,3	18,3	19,9
4	81	43,5	43,5	63,4
5	68	36,6	36,6	100,0
Total	186	100,0	100,0	

X3.3

**Harga busana di Butik Payuuo cukup bersaing dengan butik lain**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	5,9	5,9	5,9
	2	1	,5	,5	6,5
	3	49	26,3	26,3	32,8
	4	64	34,4	34,4	67,2
	5	61	32,8	32,8	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Y.1

**Butik Payuuo selalu menjadi tempat pertama tujuan saya membeli busana**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,1	1,1	1,1
	2	5	2,7	2,7	3,8
	3	40	21,5	21,5	25,3
	4	75	40,3	40,3	65,6
	5	64	34,4	34,4	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Y.2

**Saya tidak keberatan merekomendasikan Butik Payuuo kepada kerabat/teman/orang lain**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,1	1,1	1,1
	2	2	1,1	1,1	2,2

3	49	26,3	26,3	28,5
4	53	28,5	28,5	57,0
5	80	43,0	43,0	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Y.3

**Saya selalu tertarik datang ke Butik Payuuo setiap diinformasikan tentang produk baru yg datang**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1,6	1,6	1,6
	2	3	1,6	1,6	3,2
	3	30	16,1	16,1	19,4
	4	76	40,9	40,9	60,2
	5	74	39,8	39,8	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

**Correlations**

		Karyawan Butik Payuuo memberikan saya pelayanan yang baik	Karyawan Butik Payuuo bersikap sopan dan ramah kepada saya	Karyawan Butik Payuuo tanggap dalam menjelaskan produk ke saya	X1_TOTAL
Karyawan Butik Payuuo memberikan saya pelayanan yang baik	Pearson Correlation	1	,600**	,416**	,824**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	186	186	186	186
Karyawan Butik Payuuo bersikap sopan dan ramah kepada saya	Pearson Correlation	,600**	1	,414**	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	186	186	186	186
Karyawan Butik Payuuo tanggap dalam menjelaskan produk ke saya	Pearson Correlation	,416**	,414**	1	,751**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	186	186	186	186
X1_TOTAL	Pearson Correlation	,824**	,845**	,751**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	

N	186	186	186	186
---	-----	-----	-----	-----

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

### Correlations

		Saya suka berbelanja pakaian di Butik Payuuo karena semua bahannya berkualitas	Pakaian di Butik Payuuo modelnya selalu terkini	Baju-baju yg saya beli dari Butik Payuuo awet warnanya dan jahitannya.	X2_TOTAL
Saya suka berbelanja pakaian di Butik Payuuo karena semua bahannya berkualitas	Pearson Correlation	1	,586**	,361**	,830**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	186	186	186	186
Pakaian di Butik Payuuo modelnya selalu terkini	Pearson Correlation	,586**	1	,305**	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	186	186	186	186
Baju-baju yg saya beli dari Butik Payuuo awet warnanya dan jahitannya.	Pearson Correlation	,361**	,305**	1	,675**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	186	186	186	186
X2_TOTAL	Pearson Correlation	,830**	,837**	,675**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	186	186	186	186

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

### Correlations

		Harga semua produk dari Butik Payuuo ini terjangkau	Harga busana di Butik Payuuo sesuai dengan kualitasnya	Harga busana di Butik Payuuo cukup bersaing dengan butik lain	X3_TOTAL
Harga semua produk dari Butik Payuuo ini terjangkau	Pearson Correlation	1	,431**	,100	,634**
	Sig. (2-tailed)		,000	,176	,000
	N	186	186	186	186
	Pearson Correlation	,431**	1	,397**	,805**

Harga busana di Butik	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
Payuu sesuai dengan kualitasnya	N	186	186	186	186
Harga busana di Butik	Pearson Correlation	,100	,397**	1	,753**
Payuu cukup bersaing dengan butik lain	Sig. (2-tailed)	,176	,000		,000
	N	186	186	186	186
X3_TOTAL	Pearson Correlation	,634**	,805**	,753**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	186	186	186	186

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

### Correlations

		Butik Payuu selalu menjadi tempat pertama tujuan saya membeli busana	Saya tidak keberatan merekomendasikan Butik Payuu kepada kerabat/teman/orang lain	Saya selalu tertarik datang ke Butik Payuu setiap diinformasikan tentang produk baru yg datang	Y_TOTAL
Butik Payuu selalu menjadi tempat pertama tujuan saya membeli busana	Pearson Correlation	1	,592**	,312**	,805**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	186	186	186	186
Saya tidak keberatan merekomendasikan Butik Payuu kepada kerabat/teman/orang lain	Pearson Correlation	,592**	1	,397**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	186	186	186	186
Saya selalu tertarik datang ke Butik Payuu setiap diinformasikan tentang produk baru yg datang	Pearson Correlation	,312**	,397**	1	,717**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	186	186	186	186
Y_TOTAL	Pearson Correlation	,805**	,846**	,717**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	186	186	186	186

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

X1

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,731	3

X2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,683	3

X3

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,551	3

Y

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,699	3