

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 01. KUISIONER PENELITIAN

#### KUESIONER PENELITIAN

Perilah : Permohonan Pengisian Kuesioner

Lampiran : 1 (Satu) Berkas

Kepada,

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Di tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir (skripsi) sebagai mahasiswa Program Studi S1 Manajemen STIE Malangkecewara Malang, dengan ini saya :

Nama : Dhaniswara Austrin Pallas

NIM : K.2020.1.35268

Jurusan/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kedekatan Emosional Sebagai Variabel Mediasi Di PT Metro Mesin Mesin”**.

Untuk itu saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dan menjawab seluruh item pernyataan dalam kuesioner ini secara objektif sesuai dengan petunjuk pengisian. **Kuesioner ini hanya untuk kepentingan skripsi tidak untuk dipublikasikan secara meluas untuk menjaga kerahasiaan data dalam kuesioner ini.** Atas kerjasama, bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi dan menjawab semua pernyataan dalam kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Dhaniswara Austrin Pallas

## A. Identitas Responden

Isi & beri tanda centang (√)		
Nama Responden :		
Jenis Kelamin :	Laki-laki	Perempuan
Umur :		
Pendidikan Terakhir :	SD	SMP
	SMA/SMK	Diploma
	Sarjana (S1)	Magister (S2)
	Lainnya :	
Profesi :	Pelajar/Mahasiswa	Wirausaha
	Karyawan/PNS	
	Yang lain :	
Membeli Mesin di PT Metro Mesin :	1 kali	Lebih dari 1 kali
	Berulang kali , ..... mesin	

## B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Terdapat 5 (lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

### C. Daftar Pertanyaan

#### Variabel Komunikasi Pemasaran (X1)

	Pernyataan	5				
Iklan (Advertising)						
	Perasaan iklan yang di sebarkan PT Metro Mendunia sesuai dengan spesifikasi					
Jualan secara personal (Personal Selling)						
	Perasaan Tim Marketing Metro Mesin gunakan bahasa dan kosa kata yang dipahami saat menawarkan produk					
Promosi Penjualan (Selling Promotion)						
	Perasaan promosi yang dilakukan Tim Marketing Metro Mesin sangat baik sehingga melakukan pembelian					
Hubungan Masyarakat (Public Relation)						
	Perasaan mengakui bahwa citra perusahaan yang dibangun oleh PT Metro Mesin sangat bagus					
Pemasaran Langsung (Direct Marketing)						
	Perasaan pemasaran yang dilakukan secara langsung oleh Metro Mesin sudah baik dan					

#### Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

	Pernyataan					
Perikan pelayanan yang baik (Tangibles)						
	Metro Mesin mampu memberikan apa yang dibutuhkan dengan baik.					
Perikan respon cepat & tanggap (Responsiveness)						
	Metro Mesin sangat baik saat memberikan respon dari pertanyaan saya					

erikan solusi jika pelanggan terdapat kendala ( <i>Relability</i> )						
	Metro Mesin mampu memberikan perbaikan jika pelanggan terdapat					
erikan kejujuran terhadap produk dan spesifikasinya ( <i>Empathy</i> )						
	Metro Mesin memberikan garansi jika dan spesifikasinya tidak sesuai					
erikan jaminan dan kepastian terhadap produk dan pengiriman ( <i>Assurance</i> )						
	Metro Mesin selalu bertanggungjawab dapat kesalahan dalam pengiriman					

### Variabel Keputusan Pembelian (Y)

	<b>Pernyataan</b>					
Analisis kebutuhan (need recognition)						
	Belanja mesin di PT Metro Mesin karena kualitas produknya lebih daripada di toko lain					
Pencarian Informasi (Information search)						
	Belanja mesin di PT Metro Mesin mencari informasi katalog produk yang dijual dan terjual dan terjual					
Evaluasi Alternatif (Evaluating Alternatives)						
	Belanja mesin di PT Metro Mesin pelayanannya memuaskan					
Penentuan Pembelian (Determining Purchases)						
	Belanja mesin di PT Metro Mesin komunikasi pemasaran atau informasi yang tertera menarik saya untuk melakukan pembelian					
Perilaku Setelah Pembelian (Post-Purchase Behavior)						
	Saya akan melakukan pembelian ulang di PT Metro Mendunia					

**Variabel Kedekatan Emosional (Z)**

	taan					
ptakan dan mempertahankan hubungan yang berkualitas						
	ro Mesin Mendunia sudah mencipta mpertahankan hubungan yang itas dengan pelanggan					
tu positif dan suportif						
	ro Mesin Mendunia memiliki perilaku dan suportif terhadap pelanggan					
iki sifat empati dan simpati						
	etro Mesin Mendunia memiliki sifat dan simpati dengan pelanggan					

LAMPIRAN 02. DATA RESPONDEN PENGISIAN KUESIONER

<b>nomor</b>		<b>umur</b>	<b>dikan terakhir</b>	<b>Profesi</b>	<b>Membeli</b>
1	Perempuan	38	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
2	Laki-laki	40	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
3	Perempuan	33	Sma/Smk	s/Karyawan	1 kali
4	Perempuan	48	Magister (S2)	s/Karyawan	1 kali
5	Perempuan	38	Sma/Smk	Wirausaha	lebih dari 1 kali
6	Laki-laki	31	Smp	Wirausaha	1 kali
7	Perempuan	30	Diploma	s/Karyawan	1 kali
8	Laki-laki	32	Koloh Dasar	Wirausaha	1 kali
9	Perempuan	39	Sarjana 1	s/Karyawan	1 kali
10	Laki-laki	29	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
11	Laki-laki	27	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
12	Laki-laki	32	Sma/Smk	s/Karyawan	lebih dari 1 kali
13	Laki-laki	49	Magister (S2)	s/Karyawan	lebih dari 1 kali
14	Laki-laki	38	Sarjana 1	s/Karyawan	lebih dari 1 kali
15	Perempuan	30	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
16	Perempuan	34	Sma/Smk	Wirausaha	lebih dari 1 kali
17	Perempuan	32	Magister (S2)	s/Karyawan	lebih dari 1 kali
18	Perempuan	29	Diploma	Wirausaha	lebih dari 1 kali
19	Perempuan	26	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
20	Laki-laki	25	Sma/Smk	Wirausaha	1 kali
21	Laki-laki	30	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
22	Laki-laki	26	Diploma	Wirausaha	lebih dari 1 kali
23	Laki-laki	20	Smp	Wirausaha	1 kali
24	Laki-laki	31	Sarjana 1	Wirausaha	1 kali
25	Laki-laki	28	Sma/Smk	Wirausaha	1 kali

26	Laki-laki	40	Diploma	Wirausaha	1 kali
27	Perempuan	34	Magister (S2)	s/Karyawan	lebih dari 1 kali
28	Perempuan	24	Sma/Smk	Wirausaha	lebih dari 1 kali
29	Perempuan	32	Sma/Smk	Wirausaha	1 kali
30	Perempuan	36	Sma/Smk	Wirausaha	lebih dari 1 kali
31	Laki-laki	22	Diploma	Ar/Mahasiswa	lebih dari 1 kali
32	Laki-laki	30	Koloh Dasar	Wirausaha	lebih dari 1 kali
33	Perempuan	33	Sma/Smk	Wirausaha	lebih dari 1 kali
34	Perempuan	25	Koloh Dasar	Wirausaha	1 kali
35	Perempuan	32	Sma/Smk	Wirausaha	lebih dari 1 kali
36	Perempuan	39	Magister (S2)	s/Karyawan	lebih dari 1 kali
37	Perempuan	28	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
38	Perempuan	35	Sarjana 1	s/Karyawan	lebih dari 1 kali
39	Perempuan	35	Magister (S2)	s/Karyawan	lebih dari 1 kali
40	Perempuan	30	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
41	Perempuan	28	Sma/Smk	Wirausaha	lebih dari 1 kali
42	Perempuan	27	Sarjana 1	s/Karyawan	lebih dari 1 kali
43	Perempuan	29	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
44	Perempuan	34	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
45	Laki-laki	29	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
46	Laki-laki	44	Magister (S2)	s/Karyawan	lebih dari 1 kali
47	Laki-laki	32	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
48	Laki-laki	31	Sma/Smk	Wirausaha	lebih dari 1 kali
49	Laki-laki	28	Sma/Smk	Wirausaha	lebih dari 1 kali
50	Laki-laki	29	Sma/Smk	Wirausaha	lebih dari 1 kali
51	Laki-laki	40	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
52	Laki-laki	30	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali
53	Laki-laki	45	Sarjana 1	Wirausaha	lebih dari 1 kali