

LAMPIRAN

Lampiran 1

Nomor

KUESIONER PENELITIAN **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN HARGA** **TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KFC MARGONDA** **RAYA DEPOK**

Kepada,

Yth. Konsumen KFC

Di Margonda Raya Depok

Dengan hormat,

Saya Deliyana Mahasiswa program S1 Manajemen Universitas Mercu Buana. Saat ini sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KFC MARGONDA RAYA DEPOK”. Untuk keperluan memperoleh data penelitian tersebut, saya mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner berikut dengan sebenar-benarnya sesuai dengan penilaian anda. Atas kesediaan dan bantuan yang anda berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Deliyana

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih.

A. Karakteristik Responden:

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia anda saat ini:
 - a. < 20 tahun
 - b. 21-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. > 40 tahun
3. Jenis pekerjaan :
 - a. Pelajar
 - b. Mahasiswa
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Pegawai Negeri
 - e. Lainnya (sebutkan).....

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

B. Petunjuk Pengisian Daftar Pernyataan

Apakah anda pernah membeli produk KFC?

- a. Ya
- b. Tidak

Jika (Ya), mohon melanjutkan untuk mengisi pernyataan yang telah diberikan.

Berilah tanda (√) pada tempat yang telah disediakan yang dianggap paling sesuai. Mohon diisi hanya satu kali (√) di salah satu kotak tersebut.

Keterangan:

- STS: Sangat Tidak Setuju

diberi skor = 1
- TS: Tidak Setuju

diberi skor = 2
- N: Netral

diberi skor = 3
- S: Setuju

diberi skor = 4
- SS: Sangat Setuju

diberi skor = 5

1. Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	KFC Margonda Raya Depok menyediakan fasilitas pendukung yang baik seperti wifi, toilet, AC, TV, alunan musik dan media bermain anak-anak.					
2	Kebersihan tempat KFC Margonda Raya Depok selalu terjaga dengan baik seperti kebersihan tempat, kebersihan alat makan dan kebersihan toilet					
3	Penampilan karyawan KFC Margonda Raya Depok					

	selalu bersih dan rapi					
4	Pelayanan KFC Margonda Raya Depok cepat dan sesuai					
5	Pelayanan yang diberikan KFC Margonda Raya Depok sama pada semua konsumen					
6	Karyawan KFC Margonda Raya Depok selalu merespon setiap keluhan konsumen					
7	KFC konsisten dengan kualitas produk, layanan dan fasilitas yang ada					
8	Karyawan KFC Margonda Raya Depok memberikan penjelasan kepada setiap konsumen yang datang mengenai produk KFC					

2. Citra Merek

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
9	Merek KFC dapat membedakan produk KFC dengan produk pesaing lainnya					
10	Produk KFC sudah dikenal dengan baik oleh konsumen					
11	Harapan konsumen pada produk dan layanan terpenuhi					

3. Harga

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
12	Harga produk KFC sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen					
13	Harga produk KFC sesuai dengan kualitas produk yang dihasilkan					
14	KFC memberikan potongan harga/diskon pada acara – acara tertentu					
15	Harga produk KFC mampu bersaing dengan makanan fast food lainnya					

4. Keputusan Pembelian

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
16	Saya membutuhkan produk KFC sebagai menu santapan					
17	Saya akan melakukan pembelian kembali jika membutuhkan					
18	Saya akan menjadikan KFC alternative pertama saya dalam membeli makanan cepat saji					
19	Saya membeli Produk KFC Karena harga yang ditawarkan sangat terjangkau dikalangan masyarakat menengah ke bawah					
20	Saya membeli Produk KFC karena harganya lebih murah dengan serupa yang lainnya					

21	Saya membeli Produk KFC Karena merek yang sudah terkenal						
22	Saya membeli Produk KFC karena melihat iklan di televisi sebagai sumber informasi						
23	Saya terdorong untuk membeli produk KFC karena memiliki kualitas produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan						
24	Saya membeli produk KFC karena pelayanan yang memuaskan						



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lampiran 2

REKAPITULASI HASIL JAWABAN RESPONDEN**1. Kualitas Layanan**

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	2	5	4	4
4	3	4	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3
5	4	5	5	4	4	4	5
4	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	5	5
5	3	4	5	3	3	4	5
4	3	4	4	3	3	4	4
4	5	4	4	4	5	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	3	3	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3
5	5	3	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	3	4	4	4

4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	2	5	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3
5	4	5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	5	5
5	3	4	5	3	3	4	5
4	3	4	4	3	3	3	4
4	5	4	4	4	5	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	3	5	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3
5	5	3	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	2	5	4	4
4	3	4	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3
5	4	5	5	4	4	4	5
4	5	5	4	5	5	5	5

4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	5	5
5	3	4	5	3	3	4	5
4	3	4	4	3	3	3	4
4	5	4	4	4	5	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	3	3	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3
5	5	3	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	2	5	4	4
5	5	5	5	2	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	4	5	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3
4	3	4	4	3	3	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4

4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	4	5	4	4
4	3	4	4	3	3	3	4
5	3	4	5	3	3	4	5
4	3	3	4	3	3	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	4	4	4
4	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	4	4	3	3	4	3
5	5	5	5	2	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3
4	5	4	4	3	5	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	4	5	4	4
4	3	4	4	3	3	3	4
5	3	4	5	3	3	4	5
4	3	3	4	3	3	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	4	4	4

5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3
5	5	5	5	2	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5

2. Citra Merek

CM1	CM2	CM3
5	5	3
5	4	4
5	5	4
4	4	3
3	3	3
3	3	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	2
3	4	4
3	3	3
5	4	4
5	5	5
5	5	3
4	4	4
5	5	4
4	5	5
4	4	4
5	5	4
4	4	4
4	5	3

4	5	4
3	3	5
4	3	3
4	4	4
5	5	4
5	4	5
5	5	4
5	5	4
5	5	2
5	4	3
5	5	4
4	4	3
3	3	4
3	3	2
4	4	2
4	4	4
4	4	5
4	4	5
3	4	4
3	3	3
5	4	4
5	5	5
5	5	3
4	4	4
5	5	4
4	5	5
4	4	4
5	5	4
4	4	2
4	4	3
4	4	4
3	3	3
4	3	4
4	4	5
5	5	5
5	4	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	4	4
5	5	4

4	3	4
3	3	3
4	4	4
4	4	3
4	4	2
5	5	4
4	4	4
4	5	5
5	5	4
4	4	4
5	5	3
5	5	5
5	4	4
3	3	3
3	4	4
4	4	5
4	4	5
4	4	4
4	4	2
3	3	2
3	3	4
4	4	3
5	5	4
5	4	3
5	5	2

3. Harga UNIVERSITAS

HAR1	HAR2	HAR3	HAR4
5	5	4	3
4	4	4	3
4	3	4	2
4	4	3	4
4	4	3	3
4	4	3	3
4	5	4	4
4	4	3	4
3	4	3	3
4	2	2	1
3	4	3	2
4	3	3	3

4	5	4	3
5	5	5	4
5	5	2	2
4	4	4	3
5	5	3	3
5	4	3	4
3	5	4	4
4	4	3	3
3	2	3	2
3	4	4	4
4	3	3	3
3	2	3	2
4	4	3	4
4	4	2	2
4	3	3	3
4	3	3	2
4	5	2	2
5	5	3	3
5	5	3	3
4	4	3	3
4	3	3	2
5	4	3	4
5	4	3	3
4	4	3	3
4	4	4	4
4	4	3	4
3	4	3	3
4	2	2	1
3	4	3	2
4	2	3	3
4	5	4	3
5	5	5	4
5	5	2	2
4	4	4	3
5	5	3	3
5	4	3	4
3	4	4	4
4	4	3	3
3	2	3	2
3	4	4	4
4	3	3	3

3	2	3	2
4	4	3	4
4	4	2	2
4	3	3	3
4	3	3	2
4	5	2	2
5	5	3	3
5	5	3	3
4	4	3	3
4	3	3	2
4	4	3	4
4	4	3	3
4	4	3	3
4	4	4	4
4	4	3	4
3	4	3	3
2	2	2	1
3	4	3	2
4	2	3	3
4	5	4	3
5	5	5	4
5	5	2	2
4	4	4	3
5	5	3	3
5	4	3	4
3	4	4	4
4	4	3	3
3	2	3	2
3	4	4	4
4	3	3	3
3	2	3	2
4	4	3	4
4	4	2	2
4	3	3	3
3	3	3	3
4	5	2	3
5	5	3	5
5	5	3	5
4	4	3	5
3	3	3	2
4	4	3	4

4	4	3	3
3	4	3	3
4	4	4	4
4	4	3	4
3	4	3	3
4	3	2	3
4	3	2	3
3	4	3	3
4	4	3	4
4	4	4	4
3	4	3	3
4	4	3	3
4	4	3	4
3	3	3	2
4	4	3	5
5	5	3	5
5	5	3	5
4	5	2	3
3	3	3	3
4	3	3	3
4	4	2	2
4	4	3	4
3	2	3	2
4	3	3	3
3	4	4	4
3	2	3	2
4	4	3	3
3	4	4	4
5	4	3	4
5	5	3	3
4	4	4	3
5	5	2	2
5	5	5	4
4	5	4	3
4	2	3	3
3	4	3	2
2	2	2	1
3	4	3	3
4	4	3	4
4	4	4	4
4	4	3	3

4	4	3	3
4	4	3	4
4	3	3	2
4	4	3	3
5	5	3	3
5	5	3	3
4	5	2	2
4	3	3	2
4	3	3	3
4	4	2	2
4	4	3	4
3	2	3	2
4	3	3	3
3	4	4	4
3	2	3	2
4	4	3	3
3	4	4	4
5	4	3	4
5	5	3	3
4	4	4	3
5	5	2	2
5	5	5	4
4	5	4	3
4	2	3	3
3	4	3	2
4	2	2	1
3	4	3	3
4	4	3	4
4	4	4	4
4	4	3	3
5	4	3	3
5	4	3	4
4	3	3	2
4	4	3	3
5	5	3	3

4. Keputusan Pembelian

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9
5	5	5	3	3	5	3	5	5
4	4	4	4	3	4	4	3	5
3	3	4	4	2	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	5
4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	2	2	4	2	2	3
4	3	4	4	3	4	4	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3
5	5	5	4	5	5	3	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	3	4
5	3	4	4	4	4	5	3	4
4	4	3	5	3	3	4	3	4
4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	5	4	4	5	5	4	5
2	4	2	2	2	2	4	3	4
4	4	4	3	4	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	4	4	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	4	3	3	3
4	3	4	2	3	4	4	3	4
3	3	3	2	3	3	3	4	4
3	3	3	4	2	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	2	2	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	3	5	3	5	5
4	4	4	4	3	4	4	3	5
3	3	4	4	2	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	5
4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5

4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	2	2	4	2	2	3
4	3	4	4	3	4	4	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3
5	5	5	4	5	5	3	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	3	4
5	3	4	4	4	4	5	3	4
4	4	3	5	3	3	4	3	4
4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	5	4	4	5	5	4	5
2	4	2	2	2	2	4	3	4
4	4	4	3	4	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	4	4	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	4	3	3	3
4	3	4	2	3	4	4	3	4
3	3	3	2	3	3	3	4	4
3	3	3	4	2	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	2	2	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	3	5	3	5	5
4	4	4	4	3	4	4	3	5
3	3	4	4	2	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	5
4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	2	2	4	2	2	3
4	3	4	4	3	4	4	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3
5	5	5	4	5	5	3	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	3	4
5	3	4	4	4	4	5	3	4
4	4	3	5	3	3	4	3	4

4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	5	4	4	5	5	4	5
2	4	2	2	2	2	4	3	4
4	4	4	3	4	4	3	5	4
3	3	3	4	3	3	4	4	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	4	3	3	3
4	3	4	2	3	4	4	3	4
3	3	3	2	3	3	3	4	4
3	3	3	4	2	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	2	2	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	3	5	3	5	5
4	4	4	4	3	4	4	3	5
3	3	4	4	2	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	5
4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	2	2	4	2	2	3
2	2	4	2	2	4	2	2	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	2	4	3	4	4
4	4	5	4	3	4	4	3	5
5	5	3	3	3	5	3	5	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	2	2	5
3	3	2	4	2	3	3	3	3
3	3	4	2	3	3	3	4	4
4	3	4	2	3	4	4	3	4
4	3	4	4	3	4	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	4	4	3	4	4	3	3	4

2	4	4	2	2	2	4	3	4
4	4	3	4	4	5	5	4	5
4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	5	5	3	3	4	3	4
5	3	5	4	4	4	5	3	4
4	4	4	4	4	4	5	3	4
5	4	3	3	5	4	5	5	4
5	4	2	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	3	5	4
2	3	3	3	3	3	2	3	3
4	3	3	4	3	4	4	3	3
2	2	4	2	2	4	2	2	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	2	4	3	4	4
4	4	5	4	3	4	4	3	5
5	5	3	3	3	5	3	5	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	2	2	5
3	3	2	4	2	3	3	3	3
3	3	4	2	3	3	3	4	4
4	3	4	2	3	4	4	3	4
4	3	4	3	3	4	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	4	4	3	4	4	3	3	4
2	4	4	2	2	2	4	3	4
4	4	3	4	4	5	5	4	5
4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	5	5	3	3	4	3	4
5	3	5	4	4	4	5	3	4
4	4	4	4	4	4	5	3	4
5	4	3	3	5	4	5	5	4
5	4	2	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	3	5	4
2	3	3	3	3	3	2	3	3
4	3	3	4	3	4	4	3	3

2	2	4	2	2	4	2	2	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	2	4	3	4	4
4	4	5	4	3	4	4	3	5
5	5	3	3	3	5	3	5	5



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lampiran 3

HASIL STATISTIK DESKRIPTIF**A. Karakteristik Responden****1. Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	89	52%
Perempuan	81	48%
Total	170	100%

2. Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
< 20 tahun	86	51%
21-30 tahun	76	45%
31-40 tahun	5	3%
> 40 tahun	3	2%
Total	170	100%

3. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Penghasilan	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar	85	50%
Mahasiswa	48	28%
Pegawai Swasta	37	22%
Total	170	100%

B. Statistik Deskriptif

1. Kualitas Layanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KL1	170	3	5	4.08	.580
KL2	170	3	5	3.92	.709
KL3	170	3	5	3.94	.632
KL4	170	3	5	4.08	.580
KL5	170	2	5	3.64	.758
KL6	170	3	5	3.92	.709
KL7	170	3	5	4.11	.467
KL8	170	3	5	4.07	.550
Valid N (listwise)	170				

2. Citra Merek

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CM1	170	3	5	4.22	.717
CM2	170	3	5	4.16	.691
CM3	170	2	5	3.74	.881
Valid N (listwise)	170				

3. Harga

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
HAR1	170	2	5	3.96	.696
HAR2	170	2	5	3.86	.899
HAR3	170	2	5	3.11	.644
HAR4	170	1	5	3.06	.868
Valid N (listwise)	170				

4. Keputusan Pembelian

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	170	2	5	3.83	.917
KP2	170	2	5	3.55	.857
KP3	170	2	5	3.82	.764
KP4	170	2	5	3.62	.857
KP5	170	2	5	3.51	.912
KP6	170	2	5	3.92	.713
KP7	170	2	5	3.69	.879
KP8	170	2	5	3.64	.840
KP9	170	3	5	4.04	.729
Valid N (listwise)	170				

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lampiran 4

HASIL UJI VALIDITAS**1. Kualitas Layanan**

No Item	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,787	0,150	Valid
2	0,809	0,150	Valid
3	0,653	0,150	Valid
4	0,787	0,150	Valid
5	0,525	0,150	Valid
6	0,809	0,150	Valid
7	0,660	0,150	Valid
8	0,732	0,150	Valid

2. Citra Merek

No Item	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,829	0,150	Valid
2	0,847	0,150	Valid
3	0,702	0,150	Valid

3. Harga

No Item	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,645	0,150	Valid
2	0,804	0,150	Valid
3	0,575	0,150	Valid
4	0,804	0,150	Valid

4. Keputusan Pembelian

No Item	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,910	0,150	Valid
2	0,700	0,150	Valid
3	0,541	0,150	Valid
4	0,588	0,150	Valid
5	0,797	0,150	Valid
6	0,763	0,150	Valid
7	0,573	0,150	Valid
8	0,624	0,150	Valid
9	0,752	0,150	Valid

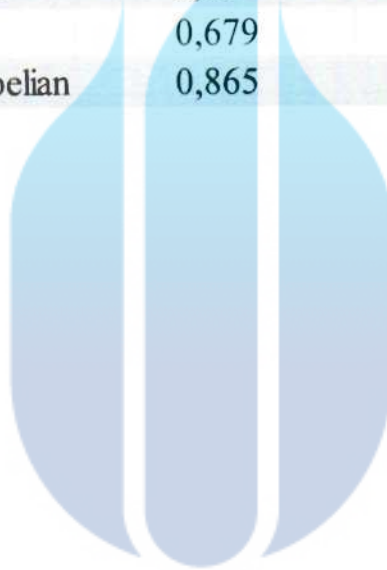


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lampiran 5

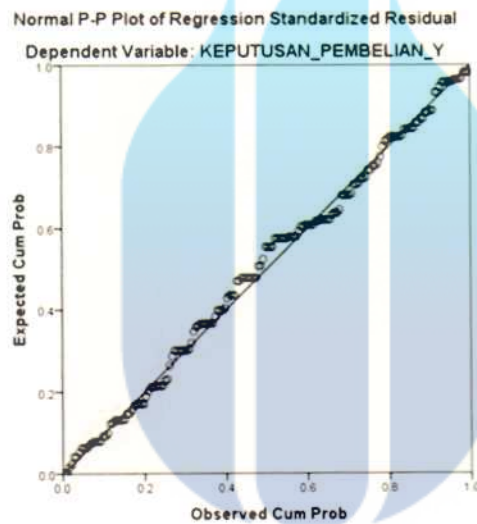
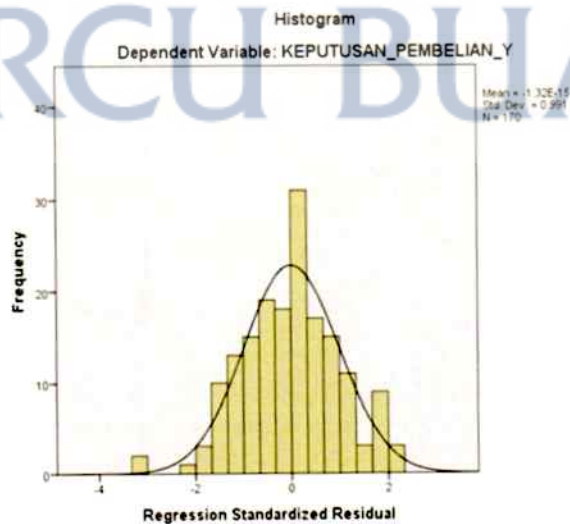
HASIL UJI RELIABILITAS

No	Variabel	Koefisien Reliabilitas	r_{kritis}	Keterangan
1	Kualitas Layanan	0,860	0,6	Reliabel
2	Citra Merek	0,681	0,6	Reliabel
3	Harga	0,679	0,6	Reliabel
4	Keputusan Pembelian	0,865	0,6	Reliabel



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Lampiran 6

HASIL UJI ASUMSI KLASIK**A. Hasil Uji Normalitas****1. Hasil Uji Normalitas Dengan P-P Plot****2. Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram**

3. Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		170
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2.73877330
Most Extreme	Absolute	.061
Differences	Positive	.038
	Negative	-.061
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

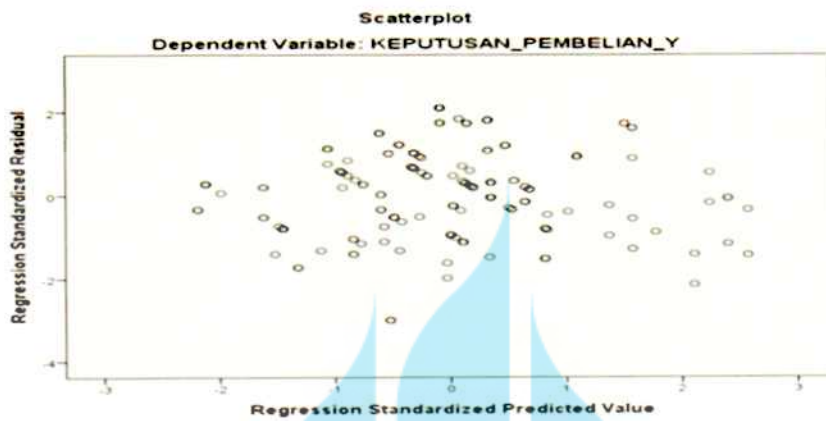
B. Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.655	1.989		-1.335	.184		
	KUALITAS_LAYANAN_X1	.382	.077	.263	4.950	.000	.593	1.685
	CITRA_MERKEK_X2	.295	.146	.102	2.018	.045	.652	1.533
	HARGA_X3	1.470	.110	.634	13.422	.000	.750	1.333

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_PEMBELIAN_Y

C. Hasil Uji Heteroskedastisitas



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lampiran 7

HASIL UJI KESESUAIAN MODEL**A. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)**

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.850 ^a	.722	.717	2.763
a. Predictors: (Constant), HARGA_X3, CITRA_MERЕК_X2, KUALITAS_LAYANAN_X1				
b. Dependent Variable: KEPUTUSAN_PEMBELIAN_Y				

B. Hasil Uji F (ANOVA)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3296.946	3	1098.982	143.913	.000 ^b
	Residual	1267.649	166	7.636		
	Total	4564.594	169			
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_PEMBELIAN_Y						
b. Predictors: (Constant), HARGA_X3, CITRA_MERЕК_X2,						

Lampiran 8

HASIL UJI ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-2.655	1.989		.184
	KUALITAS_LAYANAN_X1	.382	.077	.263	.000
	CITRA_MERЕК_X2	.295	.146	.102	.045
	HARGA_X3	1.470	.110	.634	.000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_PEMBELIAN_Y



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lampiran 9

HASIL Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-2.655	1.989		-1.335
	KUALITAS_LAYANAN_X1	.382	.077	.263	4.950
	CITRA_MEREK_X2	.295	.146	.102	2.018
	HARGA_X3	1.470	.110	.634	13.422

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_PEMBELIAN_Y