

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,
Konsumen PT Fortune Star Global

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Serta Keputusan Pembelian kembali Konsumen PT. Fortune Star Global sebagai tugas akhir program pasca sarjana, mohon bapak / ibu dapat menyisihkan waktunya untuk mengisi data-data yang kami butuhkan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Kembali Produk *Food Supplement* Pasca Kegiatan Promosi PT. Fortune Star Global. Segala informasi yang diberikan bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis.

Atas bantuan dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

Hormat saya,

Harmaji

Pertanyaan Penilaian :

Penilaian dilakukan menggunakan skala interval 5 titik yang terdiri dari

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

RR = Ragu-ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Berilah tanda \surd (contreng) sesuai penilaian Saudara.

A. KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
		STS	TS	RR	S	SS
1	Karyawan PT. Fortune Star Global berpenampilan rapi					
2	PT. Fortune Star Global telah dilengkapi dengan peralatan modern yang mendukung kualitas pelayanan					
3	PT. Fortune Star Global memiliki mang tunggu, musholla, toilet, ruang terapi dan atribut keamanan yang nyaman bagi pelanggan					
4	PT. Fortune Star Global memiliki fasilitas fisik berkaitan dengan produk dan jasa yang menarik perhatian pelanggan					
5	PT. Fortune Star Global menyelesaikan layanan tepat waktu dan cepat					
6	Karyawan PT. Fortune Star Global memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan penjelasan kepada Pelanggan					
7	Karyawan PT. Fortune Star Global selalu siap sedia dalam memberikan bantuan kepada pelanggan					
8	PT. Fortune Star Global bisa menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik					
9	Karyawan PT. Fortune Star Global dapat menyimpan catatan pelanggan secara rahasia tanpa ada kesalahan					
10	PT. Fortune Star Global memenuhi janji sesuai yang dijanjikan					
11	PT. Fortune Star Global selalu siap merespon apa yang diinginkan pelanggan					

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
		STS	TS	RR	S	SS
12	PT. Fortune Star Global selalu memberikan perhatian kepada pelanggannya					
13	Karyawan PT. Fortune Star Global memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik terhadap masalah yang dialami pelanggan					
14	Jam operasional PT. Fortune Star Global mulai pukul 09.00 – 20.30 WIB sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
15	Dengan adanya penjagaan security yang ketat Pelanggan merasa aman dalam bertransaksi di PT. Fortune Star Global					
16	PT. Fortune Star Global memberikan layanan transaksi yang secure terhadap pelanggannya					

B. KEPUASAN PELANGGAN

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
		STS	TS	RR	S	SS
1	Saya suka dengan <i>service garansi</i> yang diberikan					
2	Saya senang terhadap kinerja produk dan kinerja karyawannya					
3	Saya senang dengan beberapa produk merek PT Fortune Star Global					
4	Saya suka dengan keunggulan merek PT Fortune Star Global					
5	Saya senang dengan manfaat yang diberikan produk bermerek PT Fortune Star Global					

C. KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
		STS	TS	RR	S	SS
1	Saya lebih menyukai produk supplement PT. Fortune Star Global dibandingkan produk supplement merek lain					

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
		STS	TS	RR	S	SS
2	Saya selalu mencari informasi mengenai produk supplement PT. Fortune Star Global yang terbaru					
3	Saya tetap memilih produk supplement PT. Fortune Star Global dan merekomendasikan kepada orang lain					
4	Produk supplement PT. Fortune Star Global sangat sesuai dan memenuhi kebutuhan saya					

PROFIL RESPONDEN

- P1. Nama Responden : _____
- P2. Pekerjaan : _____
- P3. Produk yang dipakai : _____
- P4. No Telp/HP : _____
- P5. Jenis Kelamin : Pria ¹ Wanita ²
- P6. Status Perkawinan : Menikah/Pernah Menikah ¹ Belum Menikah ²
- P7. Usia : 18 < 30 tahun¹
 31 < 40 tahun²
 41 < 50 tahun³
 > 51 tahun⁴
- P8. Penghasilan rata-rata per bulan
 dibawah 5 juta ¹ 5 juta ² 5-15 juta ³ 15-30 juta ⁴ diatas 30 juta ⁵
- P9. Pengeluaran anda per bulan di luar cicilan
 < Rp 500.000 ¹ Rp 500.000- 700.000 ² Rp 700.000 – 1.000.000 ³
 Rp 1.000.000 – 3.000.000 ⁴ > Rp 3.000.000 ⁵
- P10. Darimana Saudara mengetahui PT. Fortune Star Global :
 Teman ¹ Keluarga ² Iklan TV/Majalah³ Brosur ⁴
 Orang lain⁵ Lainnya ⁶ Sebutkan:

Lampiran 2
Tabel 5.1 Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
- Laki-laki	51	37,78 %
- Wanita	84	62,22 %
Usia		
- 30 – 40 tahun	28	20,74 %
- 41 – 50 tahun	43	31,85 %
- Di atas 50 tahun	64	47,41 %
Tempat Tinggal		
- Jakarta	56	41,48 %
- Bogor	27	20,00 %
- Depok	14	10,37 %
- Bekasi	38	28,15 %
Pendidikan Terakhir		
- < SMP	11	8,15 %
- SMA	26	19,26 %
- Diploma	32	23,70 %
- Sarjana (S1)	57	42,22 %
- S2 / S3	9	6,67 %
Pekerjaan		
- Karyawan Swasta	12	8,89 %
- Ibu Rumah Tangga	48	35,56 %
- Wirausaha	67	49,63 %
- Lainnya	8	5,92 %

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS, 2014

Tabel 5.2
Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah Responden
	STS	TS	RR	S	SS	
L1	0	0	0	75	60	135
L2	0	0	4	83	48	135
L3	0	3	6	88	38	135
L4	0	1	4	86	44	135
L5	0	1	4	91	39	135
L6	0	0	1	85	49	135
L7	0	1	0	86	48	135
L8	0	2	8	87	38	135
L9	0	8	19	80	28	135
L10	0	2	4	98	31	135
L11	0	1	7	85	42	135
L12	0	2	2	81	50	135
L13	0	1	8	87	39	135
L14	0	6	4	97	28	135
L15	0	3	8	91	33	135
L16	0	1	0	102	32	135
Jumlah	0	32	79	1402	647	

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS, 2014

Tabel 5.2 di atas menunjukkan rata – rata yang diberikan responden pada butir pernyataan tentang variabel Kualitas Pelayanan responden lebih memilih jawaban setuju dengan total nilai skornya sebesar 1402.

Tabel 5.3
Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah Responden
	STS	TS	RR	S	SS	
P1	0	3	10	86	36	135
P2	0	1	4	92	38	135
P3	0	0	2	103	30	135
P4	0	0	7	96	32	135
P5	0	0	6	94	35	135
Jumlah	0	4	29	471	171	

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS, 2014

Tabel 5.3 di atas menunjukkan rata – rata yang diberikan responden pada butir pernyataan tentang variabel Kepuasan Pelanggan responden lebih memilih jawaban setuju dengan total nilai skornya sebesar 471.

Tabel 5.4
Penilaian Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian Kembali

Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah Responden
	STS	TS	RR	S	SS	
P1	0	3	3	107	22	135
P2	0	1	9	108	17	135
P3	0	12	14	91	18	135
P4	0	3	6	102	24	135
Jumlah	0	19	32	408	81	

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Tabel 5.4 di atas menunjukkan rata – rata yang diberikan responden pada butir pernyataan tentang variabel Keputusan Pembelian Kembali responden lebih memilih jawaban setuju dengan total nilai skornya sebesar 408.

Lampiran 3 Uji Validitas

Tabel 5.5 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	MSA	Extraction	Validitas
Kualitas1	.899 ^a	.552	Valid
Kualitas2	.792 ^a	.664	Valid
Kualitas3	.865 ^a	.574	Valid
Kualitas4	.759 ^a	.679	Valid
Kualitas5	.852 ^a	.686	Valid
Kualitas 6	.901 ^a	.461	Tidak Valid
Kualitas 7	.919 ^a	.652	Valid
Kualitas 8	.822 ^a	.686	Valid
Kualitas 9	.890 ^a	.544	Valid
Kualitas 10	.807 ^a	.620	Valid
Kualitas 11	.869 ^a	.531	Valid
Kualitas 12	.851 ^a	.589	Valid
Kualitas 13	.821 ^a	.729	Valid
Kualitas 14	.810 ^a	.549	Valid
Kualitas 15	.813 ^a	.682	Valid
Kualitas 16	.900 ^a	.671	Valid

Sumber : Pengolahan data primer, 2014

Dari Tabel 5.5 di atas, terlihat bahwa nilai MSA > 0,5 semua, akan tetapi pada bagian extraction, Kualitas 6 extraction memiliki nilai < 0,5 sehingga di keluarkan.

Tabel 5.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Indikator	MSA	Extraction	Validitas
Puas 1	.722 ^a	.794	Valid
Puas 2	.738 ^a	.760	Valid
Puas 3	.797 ^a	.807	Valid
Puas 4	.781 ^a	.818	Valid
Puas 5	.796 ^a	.800	Valid

Sumber : Pengolahan data primer dengan SPSS, 2014

Dari Tabel 5.6 di atas, kepuasan pelanggan memiliki nilai extraction > 0,5, sehingga data dinyatakan valid.

Tabel 5.7 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Kembali

Indikator	MSA	Extraction	Validitas
Keputusan Pemb1	.677 ^a	.601	Valid
Keputusan Pemb2	.712 ^a	.401	Tidak valid
Keputusan Pemb3	.721 ^a	.523	Valid
Keputusan Pemb4	.655 ^a	.587	Valid

Sumber : Pengolahan data primer dengan SPSS, 2014

Dari Tabel 5.7 di atas, terlihat bahwa nilai MSA dari semua indikator > 0,5, akan tetapi Keputusan Pembelian Kembali 2 memiliki nilai extraction < 0,5 maka dikeluarkan dari pertanyaan.

Lampiran 4 Uji Reliabilitas

Tabel 5.8 Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Reliability
<i>Kualitas Pelayanan</i>	.890	Reliabel
<i>Kepuasan Pelanggan</i>	.807	Reliabel
<i>Keputusan Pembelian Kembali</i>	.667	Reliabel

Sumber : Pengolahan data primer dengan SPSS, 2014

Berdasarkan Tabel 5.8 di atas, terlihat bahwa nilai alpha cronbach $> 0,6$, sehingga dapat dikatakan bahwa hasil survey tersebut reliabel.

Lampiran 5 Uji Normalitas

Tabel 5.9 Uji Normalitas

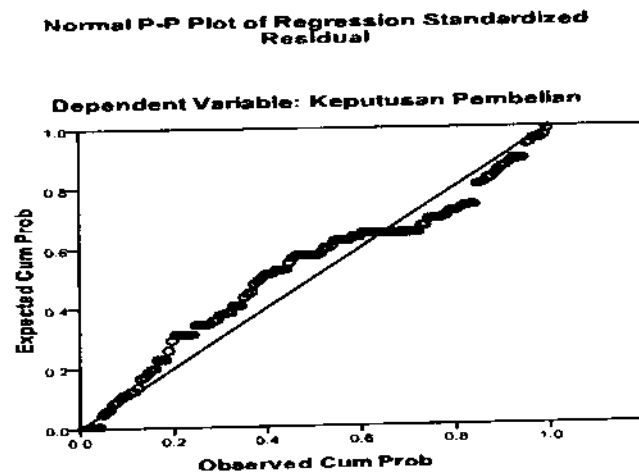
	<i>Kolmogorov – Smirnov^a</i>			<i>Shapiro – Wilk</i>		
	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
Kualitas Pelayanan	.099	135	.002	.969	135	.004
Kepuasan pelanggan	.246	135	.000	.904	135	.000
Keputusan Pembelian	.256	135	.000	.882	135	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS, 2014

Berdasarkan Tabel 5.9 di atas, diketahui bahwa nilai Sig. pada Kolmogorov-Smirnov berada dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengujian normalitas data untuk penelitian ini sudah terpenuhi sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Gambar 5. 1 Grafik Scatter Plot Uji Normalitas



Berdasarkan Grafik 5.1, di atas menunjukkan bahwa semua data yang ada berdistribusi normal, karena semua data menyebar membentuk garis lurus diagonal maka data tersebut memenuhi asumsi normal atau mengikuti garis normalitas. Hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan layak untuk memprediksi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan pembelian kembali produk *food supplement* PT. Fortune Star Global.

Lampiran 6 Uji Multikolinieritas

Tabel 5.10 Uji Multikolinieritas

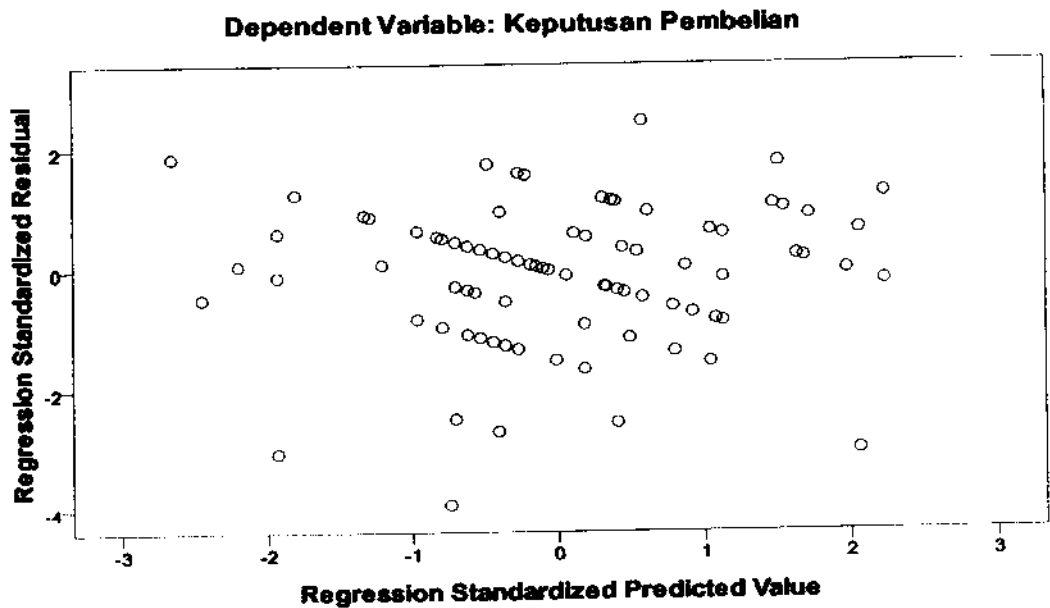
Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	.493	2.029
Kepuasan Pelanggan	.493	2.029

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS, 2014

Berdasarkan Tabel 5.10, di atas diperoleh nilai VIF Variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan kurang dari 10 dan nilai tolerance-nya lebih besar dari 0,1 maka regresi di atas bebas dari multikolinieritas.

Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



Gambar 5.2 Uji Heteroskedastisitas

Dalam Gambar 5.2, di atas bahwa varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tidak memiliki pola tertentu (tidak terjadi heteroskedastisitas). Berdasarkan gambar di atas, maka kesimpulan bahwa asumsi ini adalah asumsi dalam regresi di mana varians dari residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain, sehingga keadaan homokedastisitas terpenuhi atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Lampiran 8 Analisis Korelasi dan Determinasi

Tabel 5.11 Korelasi dan Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	.592 ^a	.350	.340	1.364	1.794

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variabel: Keputusan Pembelian

Koefisien Korelasi sebesar 0.592

Nilai ini tergolong dalam katagori pengaruh yang cukup kuat (0,250 - 0,500)

R square (R^2) = 0,350 atau 35 %

Lampiran 9 Koefisien Regresi Linier Berganda atau Uji t

**Tabel 5.12 Koefisien atau Uji t
Coefficients^a**

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	4.161	1.443		2.883	0.005
1 Kualitas Pelayanan	0.085	0.029	0.291	2.913	0.004
Kepuasan pelanggan	0.293	0.084	0.348	3.479	0.001

a. Dependent Variabel: Keputusan Pembelian

$$a = 4,161 ; \quad b_1 = 0,085 ; \quad b_2 = 0,293$$

$$Y = 4,161 + 0,085X_1 + 0,293X_2$$

Berdasarkan tabel uji t diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Uji Hipotesis Parsial Untuk Variabel Kualitas Pelayanan

Nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 2,913. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai t pada tabel.

Dengan $\alpha = 5\%$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,960.

$$t_{hitung} (2,913) > t_{tabel} (1,960) = H_0 \text{ ditolak dan } H_1 \text{ diterima}$$

artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Keputusan Pembelian Kembali.

Uji Hipotesis Parsial Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan

Nilai t_{hitung} untuk variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 3,479. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai t pada tabel.

Dengan $\alpha = 5\%$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,960.

$$t_{hitung} (3,479) > t_{tabel} (1,960) = H_0 \text{ ditolak dan } H_1 \text{ diterima}$$

artinya bahwa variabel Kepuasan Pelanggan secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Keputusan Pembelian Kembali.

Tabel Lanjutan

NO	KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI			
	KPK1	KPK2	KPK3	KPK4
46	5	5	4	5
47	2	4	2	4
48	2	4	2	2
49	4	4	4	4
50	4	4	2	4
51	4	4	2	4
52	5	5	4	5
53	4	3	4	4
54	4	5	5	4
55	5	4	5	4
56	4	4	4	4
57	4	4	3	4
58	5	5	5	5
59	4	4	4	4
60	5	5	4	4
61	5	5	4	5
62	2	3	3	2
63	4	4	4	4
64	4	4	3	4
65	4	4	4	4
66	4	4	2	4
67	3	4	4	4
68	4	4	3	4
69	4	2	3	4
70	4	3	2	4
71	4	4	4	4
72	4	4	4	4
73	4	4	4	4
74	4	4	5	5
75	4	4	4	4
76	4	4	4	4
77	4	4	2	4
78	4	4	4	4
79	4	4	4	4
80	5	4	4	4
81	4	4	4	4
82	5	5	4	4
83	4	4	4	4
84	4	3	2	3
85	4	4	2	4
86	4	4	4	4
87	4	4	4	4
88	4	4	4	4
89	4	4	5	5
90	4	4	4	4
	4	4	4	4

Tabel Lanjutan

NO	KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI			
	KPK1	KPK2	KPK3	KPK4
	91	5	5	5
92	4	4	4	4
93	5	4	4	5
94	4	4	4	4
95	4	4	4	4
96	5	5	5	5
97	5	3	5	5
98	4	4	4	4
99	4	4	4	4
100	4	4	4	4
101	4	4	4	4
102	4	3	4	4
103	4	4	5	5
104	5	5	4	4
105	5	5	5	5
106	4	4	3	3
107	4	4	5	5
108	4	4	4	4
109	4	4	4	4
110	4	4	4	5
111	4	4	4	4
112	4	4	4	4
113	4	4	4	4
114	4	3	3	4
115	4	4	5	4
116	4	4	4	4
117	4	4	4	4
118	5	4	4	5
119	4	4	4	4
120	4	4	4	4
121	4	4	4	4
122	4	4	4	5
123	4	4	5	5
124	4	4	4	5
125	5	3	3	4
126	4	4	4	4
127	4	4	4	4
128	4	4	4	4
129	4	4	4	5
130	4	4	4	4
131	4	4	4	4
132	4	4	4	4
133	4	4	5	3
134	4	4	4	4
135	4	4	4	4

