

A. LAMPIRAN SPSS

1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	59	61.5	61.5	61.5
Valid Perempuan	37	38.5	38.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Usia

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 20 Tahun	32	33.3	33.3	33.3
Valid 21-30 Tahun	40	41.7	41.7	75.0
31-40 Tahun	13	13.5	13.5	88.5
41-50 Tahun	9	9.4	9.4	97.9
> 50 Tahun	2	2.1	2.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	25	26.0	26.0	26.0
Valid Diploma	31	32.3	32.3	58.3
Sarjana	40	41.7	41.7	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar	55	57.3	57.3	57.3
PNS	30	31.3	31.3	88.5
Wiraswasta	11	11.5	11.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sudah Berapa Lama Menggunakan Smartphone Samsung

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 Tahun	48	50.0	50.0	50.0
2 Tahun	33	34.4	34.4	84.4
> 2 Tahun	15	15.6	15.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Pernahkah Anda Mengunjungi Gerai Samsung

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Iya	96	100.0	100.0	100.0

Tujuan Anda Mengunjungi Gerai Samsung

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Beli Produk	57	59.4	59.4	59.4
Service	24	25.0	25.0	84.4
Beli Produk Dan Service	10	10.4	10.4	94.8
Lainnya	5	5.2	5.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**Berapa Lama Waktu Yang Gunakan Pada Saat Mengunjungi
Gerai Samsung**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-1,5 Jam	73	76.0	76.0	76.0
1,5 -2 Jam	10	10.4	10.4	86.5
> 2 Jam	13	13.5	13.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

2. Regresi Linear Sederhana

a. Persamaan 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.516 ^a	.267	.259	2.812

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	270.243	1	270.243	34.182	.000 ^b
	Residual	743.163	94	7.906		
	Total	1013.406	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.686	1.071		1.574	.119
	Kualitas Produk	.684	.117	.516	5.847	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Persamaan 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.484 ^a	.235	.227	2.872

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	237.852	1	237.852	28.829	.000 ^b
	Residual	775.554	94	8.251		
	Total	1013.406	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.197	1.069		2.055	.043
	Kualitas Pelayanan	.368	.069	.484	5.369	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

c. Persamaan 3

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.283 ^a	.080	.070	3.455

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	97.796	1	97.796	8.192	.005 ^b
	Residual	1122.204	94	11.938		
	Total	1220.000	95			

a. Dependent Variable: Minat Beli

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.121	1.316		6.170	.000
	Kualitas Produk	.411	.144	.283	2.862	.005

a. Dependent Variable: Minat Beli

d. Persamaan 4

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.310 ^a	.096	.086	3.426

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	116.933	1	116.933	9.965	.002 ^b
	Residual	1103.067	94	11.735		
	Total	1220.000	95			

a. Dependent Variable: Minat Beli

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.879	1.275		6.178	.000
	Kualitas Pelayanan	.258	.082	.310	3.157	.002

a. Dependent Variable: Minat Beli

e. Persamaan 5

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.619 ^a	.383	.377	2.830

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	467.422	1	467.422	58.383	.000 ^b
	Residual	752.578	94	8.006		
	Total	1220.000	95			

a. Dependent Variable: Minat Beli

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.508	.744		8.743	.000
	Kepuasan Konsumen	.679	.089	.619	7.641	.000

a. Dependent Variable: Minat Beli

B. LAMPIRAN KUESIONER

Kepada Yth:
Saudara/i Responden
Di Tempat

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Rezky Maulana mahasiswi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saya saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi mengenai “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Mendorong Minat Beli Ulang Smartphone Samsung”. Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terimakasih, semoga bantuan dan amal baik Saudara/i sekalian mendapat imbalan dari Allah SWT. Aamin.

Hormat saya

Rezky Maulana

Petunjuk Pengisian

Untuk pengisian jawaban pertanyaan **Jenis A (Identitas)**

Jawablah pertanyaan dengan jawaban yang sesuai menurut anda, beri tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang tepat.

Pertanyaan Jenis A (Identitas)

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : < 20 tahun 41-50 tahun
 21-31 tahun > 50 tahun
 31-40 tahun
4. Pendidikan : SD Diploma
 SMP Sarjana
 SMA
5. Pekerjaan : Pelajar Wiraswasta
 PNS Lain-lain
6. Sudah berapa lama anda menggunakan smartphone samsung?
 < 1 tahun 2 tahun
 1 tahun > 2 tahun
7. Pernahkan anda mengunjungi gerai samsung? (Jika Ya, lanjut pada pertanyaan berikutnya)
 Ya Tidak
8. Apa tujuan anda mengunjungi gerai samsung?
 Beli produk Beli produk dan service
 Service Lainnya

9. Berapa lama waktu yang anda gunakan pada saat mengunjungi gerai samsung?

- < 1 jam Antara 1,5 – 2 jam
 Antara 1 – 1,5 jam > 2 jam

Petunjuk Pengisian

Untuk pengisian jawaban pertanyaan **Jenis B**

1. Bacalah sejumlah pernyataan dibawah ini dengan teliti.
2. Anda dimohon untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan anda secara objektif pada salah satu pernyataan yang paling mewakili diri anda untuk setiap pernyataan dibawah ini.
3. Berilah tanda centang (\checkmark) pada kolom dibawah dengan pilihan jawaban yang tersedia adalah:
 - a. STS : Sangat Tidak Setuju
 - b. TS : Tidak Setuju
 - c. N : Netral
 - d. S : Setuju
 - e. SS : Sangat Setuju
4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian anda terhadap isi setiap pernyataan.
5. Dimohon dalam memberikan penilaian tidak ada pernyataan yang terlewatkan.
6. Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademis saja, identitas diri anda akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.

1) Kualitas Produk

No	Item Pernyataan	Nilai				
		SS	S	N	TS	STS
Kinerja						
1	Smartphone Samsung memiliki sistem android yang canggih dan spesifikasi yang tinggi sehingga Smartphone Samsung tidak lemot saat digunakan					
Keistimewaan tambahan						
2	Smartphone Samsung memiliki fitur tambahan seperti My Samsung, Samsung Health, Galaxy Apps, dan lain-lain					
Keandalan						
3	Smartphone Samsung memiliki fitur lengkap dan mempunyai desain yang menarik					

2) Kualitas Pelayanan

No	Item Pernyataan	Nilai				
		SS	S	N	TS	STS
Bukti Fisik						
4	Gerai Samsung mudah dijumpai					
Keandalan						
5	Petugas pelayanan mampu memberikan informasi mengenai produk samsung					
Daya Tanggap						
6	Petugas pelayanan cepat tanggap dalam menanggapi permasalahan yang					

	dihadapi pelanggan					
Jaminan						
7	PT Samsung memberi garansi pada setiap produk samsung					
Empati						
8	Petugas pelayanan melayani dengan ramah dan sopan					

3) Kepuasan Konsumen

No	Item Pernyataan	Nilai				
		SS	S	N	TS	STS
Kepuasan Secara Keseluruhan						
9	Secara keseluruhan saya merasa puas terhadap Smartphone Samsung					
Terpenuhinya Harapan						
10	Smartphone Samsung sudah sesuai dengan harapan saya					
Perbandingan dengan yang Ideal						
11	Dibanding dengan smartphone lain, Smartphone Samsung lebih memuaskan untuk berkomunikasi					

4) Minat Beli Ulang

No	Item Pernyataan	Nilai				
		SS	S	N	TS	STS
Frekuensi Pembelian						
12	Selama ini saya selalu memilih Smartphone Samsung sebagai Smartphone pilihan					

Komitmen Pelanggan						
13	Saya akan selalu membeli Smartphone Samsung					
Rekomendasi Positif						
14	Saya sering merekomendasikan Smartphone Samsung kepada keluarga dan teman dekat					
Kesesuaian						
15	Harga Smartphone Samsung sesuai dengan kualitasnya					