

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Kepada Yth.

Sdr/i

Pelanggan Toko Elsbeauty

Di tempat.

Dalam rangka untuk menyelesaikan skripsi di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya sebagai peneliti memohon bantuan anda para pengunjung Toko Elsbeauty Yogyakarta agar berkenan memberikan jawaban kuesioner yang telah saya sediakan. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menguji “Pengaruh Citra Toko Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”

Kelengkapan jawaban anda akan sangat mempengaruhi hasil analisis dalam penelitian ini. Data pribadi anda tidak akan dipublikasikan, sehingga anda dapat memberikan opini secara bebas. Besar harapan saya atas partisipasi anda dalam kuesioner ini, karena jawaban anda merupakan kontribusi sangat berharga, baik bagi peneliti dan ilmu pengetahuan. Atas kontribusi dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Yulia Oktaviani

20140410111

A. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda (centang) pada jawaban yang Anda pilih.

2. Keterangan pilihan:

STS = Sangat Tidak Setuju, bila pernyataan yang disampaikan sangat tidak sesuai dengan pendapat atau kondisi Saudara

TS = Tidak Setuju, bila pernyataan yang disampaikan tidak sesuai dengan pendapat atau kondisi Saudara.

N = Netral, bila Anda merasa ragu-ragu untuk menentukan apakah pernyataan tersebut sesuai atau tidak sesuai dengan pendapat atau kondisi Saudara.

S = Setuju, bila pernyataan yang disampaikan sesuai dengan pendapat atau kondisi Saudara.

SS = Sangat Setuju, bila pernyataan yang disampaikan sangat sesuai dengan pendapat atau kondisi Saudara.

B. Identitas Responden

1. Usia :

2. Pendidikan terakhir ?

a. SMA/MA

c. S1

e. S3

b. Diploma

d. S2

3. Membeli produk Toko Elsbeauty lebih dari sekali dalam 1 tahun terakhir?

a. Ya

b. Tidak

Tidak ada jawaban benar atau salah dalam pengisian angket ini, dengan memberi jawaban yang benar sesuai dengan pendapat anda, akan membantu kami untuk mendapatkan data yang akurat.

CITRA TOKO

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Toko Elsbeauty menyediakan produk dengan kualitas yang bagus					
2	Toko Elsbeauty memberikan harga yang kompetitif					
3	Karyawan di Toko Elsbeauty mampu membantu pembeli dengan baik					
4	Karyawan Elsbeauty melayani pembeli dengan ramah					
5	Toko Elsbeauty memiliki penataan yang rapi					
6	Jarak antara rak satu dengan yang lain luas, sehingga memudahkan pengunjung untuk bergerak					
7	Toko Elsbeauty sering memberikan promosi kepada konsumen					
8	Toko Elsbeauty memiliki desain dekorasi yang menarik					

KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Jika saya membutuhkan produk kosmetik, saya akan mencari dan membeli produk tersebut dari Toko Elsbeauty kembali					
2.	Saya akan merekomendasikan Toko Elsebeauty sebagai toko produk kosmetik yang bagus dan menceritakan pengalaman baik saya tentang Toko Elsbeauty kepada orang lain					
3.	Saya tidak berminat memperhatikan toko kosmetik pesaing yang sejenis Toko Elsbeauty					
4.	Saya akan membeli produk promosi dan produk-produk lainnya yang ditawarkan Toko Elsbeauty					
5.	Saya akan menawarkan ide kepada toko jika itu positif membantu dalam hal lebih berguna dan mempermudah pelayanan yang tentu akan saya nikmati juga manfaatnya.					

NIAT BELI ULANG

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Jika kosmetik saya ada yang habis, saya akan membeli di Toko Elsbeauty					
2	Saya akan merekomendasikan produk yang saya beli di Toko Elsbeauty kepada orang lain					
3	Saya akan membeli produk di Toko Elsbeauty kembali selama produk tersebut tidak ada masalah					
4	Saya akan mencari informasi tentang produk lainnya yang saya minati di Toko Elsbeauty					

LAMPIRAN 2 DATA RESPONDEN

Cap waktu	Jenis Kelamin	SPSS	Usia	Pendidikan Terakhir	SPSS	CITRA TOKO								TOTAL	KEPUASAN PELANGGAN					TOTAL	NIAT BELI ULANG				TOTAL
						1	2	3	4	5	6	7	8		1	2	3	4	5		1	2	3	4	
						CT1	CT2	CT3	CT4	CT5	CT6	CT7	CT8		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5		NBU1	NBU2	NBU3	NBU4	
2018/03/27 9:22:24 PM GMT+7	Wanita	2	22	SMA/MA	1	4	5	5	5	5	5	5	4	38	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20
2018/03/27 11:05:41 PM GMT+7	Wanita	2	22	SMA/MA	1	5	4	4	4	4	3	5	3	32	4	5	3	5	4	21	4	5	4	5	18
2018/03/28 4:38:40 PM GMT+7	Wanita	2	21	SMA/MA	1	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20
2018/03/28 4:49:53 PM GMT+7	Wanita	2	22	SMA/MA	1	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
2018/03/28 4:50:24 PM GMT+7	Wanita	2	21	S1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	29	1	1	1	1	1	5	2	2	4	4	12
2018/03/28 5:14:06 PM GMT+7	Wanita	2	18	Diploma	2	5	4	5	4	5	5	4	5	37	3	4	3	3	3	16	2	5	4	4	15
2018/03/28 5:14:39 PM GMT+7	Wanita	2	20	Diploma	2	3	3	4	4	4	5	4	4	31	4	5	4	4	3	20	4	5	5	5	19
2018/03/28 5:17:57 PM GMT+7	Wanita	2	19	SMA/MA	1	4	3	4	4	4	4	3	4	30	3	3	4	3	4	17	3	3	5	4	15
2018/03/28 5:23:24 PM GMT+7	Wanita	2	22	SMA/MA	1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
2018/03/28 5:23:53 PM GMT+7	Wanita	2	21	SMA/MA	1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
2018/03/28 5:25:51 PM GMT+7	Wanita	2	21	SMA/MA	1	4	5	4	4	4	3	4	3	31	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	14
2018/03/28 5:38:47 PM GMT+7	Wanita	2	22	Diploma	2	3	3	4	4	4	3	4	3	28	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	15
2018/03/28 5:53:16 PM GMT+7	Wanita	2	20	SMA/MA	1	4	4	4	4	4	3	3	4	30	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
2018/03/28 6:10:48 PM GMT+7	Wanita	2	22	SMA/MA	1	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
2018/03/28 6:19:41 PM	Wanita	2	22	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12

GMT+7																										
2018/03/28 GMT+7	6:20:34 PM	Wanita	2	21	SMA/MA	1	2	2	3	3	2	4	2	2	20	3	4	4	4	3	18	4	5	4	5	18
2018/03/28 GMT+7	6:21:28 PM	Wanita	2	22	SMA/MA	1	4	4	3	4	5	5	3	4	32	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	15
2018/03/28 GMT+7	7:17:17 PM	Wanita	2	22	SMA/MA	1	4	4	4	4	4	3	4	3	30	3	3	2	3	4	15	3	3	2	3	11
2018/03/28 GMT+7	7:18:05 PM	Wanita	2	19	SMA/MA	1	1	3	2	4	2	3	3	3	21	3	3	2	1	1	10	1	3	2	2	8
2018/03/28 GMT+7	7:46:33 PM	Wanita	2	21	SMA/MA	1	4	4	4	4	4	2	4	3	29	4	4	2	3	3	16	4	4	4	4	16
2018/03/28 GMT+7	8:52:43 PM	Wanita	2	19	SMA/MA	1	4	4	4	4	4	1	3	3	27	4	4	4	4	4	20	2	5	4	4	15
2018/03/28 GMT+7	8:54:10 PM	Wanita	2	22	SMA/MA	1	4	5	4	4	5	3	3	4	32	3	4	3	2	3	15	3	3	4	4	14
2018/03/28 GMT+7	9:04:49 PM	Wanita	2	22	SMA/MA	1	3	4	4	4	5	5	3	4	32	4	3	3	4	4	18	3	2	4	2	11
2018/03/28 GMT+7	9:18:29 PM	Wanita	2	21	S1	3	5	4	5	4	4	3	5	5	35	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15
2018/03/28 GMT+7	9:45:31 PM	Wanita	2	20	SMA/MA	1	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
2018/03/28 GMT+7	9:50:23 PM	Wanita	2	22	SMA/MA	1	3	4	4	4	4	4	3	3	29	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	14
2018/03/28 GMT+7	9:59:51 PM	Wanita	2	21	S1	3	4	3	4	4	3	4	4	3	29	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	13
2018/03/28 GMT+7	10:28:51 PM	Wanita	2	20	SMA/MA	1	4	3	4	4	4	3	4	5	31	4	5	4	5	4	22	3	5	4	5	17
2018/03/28 GMT+7	11:33:58 PM	Wanita	2	21	S1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	3	4	4	5	19	2	4	4	3	13
2018/03/28 GMT+7	11:44:38 PM	Wanita	2	20	SMA/MA	1	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3	3	3	5	4	18	3	3	4	4	14
2018/03/28 GMT+7	11:55:09 PM	Wanita	2	22	S1	3	3	4	3	3	3	3	4	2	25	2	2	3	3	4	14	3	4	3	2	12
2018/03/29 GMT+7	1:46:03 AM	Wanita	2	22	SMA/MA	1	4	3	3	4	5	4	4	3	30	3	4	2	4	3	16	3	4	3	4	14
2018/03/29 GMT+7	7:13:40 AM	Wanita	2	20	SMA/MA	1	4	3	4	4	3	4	5	4	31	4	4	3	3	3	17	5	5	3	3	16
2018/03/29 GMT+7	9:44:41 AM	Wanita	2	22	SMA/MA	1	4	4	3	4	4	3	4	5	31	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	17
2018/03/29 GMT+7	9:44:43 AM	Wanita	2	22	SMA/MA	1	4	4	3	4	4	3	4	5	31	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	17

LAMPIRAN 3 Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Wanita	100	100.0	100.0	100.0

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18 Tahun	2	2.0	2.0	2.0
19 Tahun	3	3.0	3.0	5.0
20 Tahun	13	13.0	13.0	18.0
21 Tahun	30	30.0	30.0	48.0
Valid 22 Tahun	41	41.0	41.0	89.0
23 Tahun	8	8.0	8.0	97.0
24 Tahun	2	2.0	2.0	99.0
25 Tahun	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA/MA	75	75.0	75.0	75.0
Diploma	4	4.0	4.0	79.0
Valid Sarjana	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 4
Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Citra Toko

		Relations								
		CT1	CT2	CT3	CT4	CT5	CT6	CT7	CT8	CT
CT1	Pearson Correlation	1	.514**	.558**	.543**	.601**	.352**	.546**	.590**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CT2	Pearson Correlation	.514**	1	.455**	.496**	.513**	.347**	.519**	.423**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CT3	Pearson Correlation	.558**	.455**	1	.695**	.508**	.280**	.436**	.455**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.005	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CT4	Pearson Correlation	.543**	.496**	.695**	1	.554**	.356**	.531**	.453**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CT5	Pearson Correlation	.601**	.513**	.508**	.554**	1	.577**	.522**	.672**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CT6	Pearson Correlation	.352**	.347**	.280**	.356**	.577**	1	.593**	.618**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CT7	Pearson Correlation	.546**	.519**	.436**	.531**	.522**	.593**	1	.592**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CT8	Pearson Correlation	.590**	.423**	.455**	.453**	.672**	.618**	.592**	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CT	Pearson Correlation	.773**	.690**	.705**	.747**	.822**	.709**	.790**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	8

LAMPIRAN 5
Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP
KP1	Pearson Correlation	1	.812**	.532**	.643**	.496**	.858**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KP2	Pearson Correlation	.812**	1	.483**	.584**	.440**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KP3	Pearson Correlation	.532**	.483**	1	.597**	.477**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KP4	Pearson Correlation	.643**	.584**	.597**	1	.663**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KP5	Pearson Correlation	.496**	.440**	.477**	.663**	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
KP	Pearson Correlation	.858**	.812**	.782**	.852**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	5

LAMPIRAN 6
Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Niat Beli Ulang

Correlations

		NBU1	NBU2	NBU3	NBU4	NBU
NBU1	Pearson Correlation	1	.553**	.504**	.480**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
NBU2	Pearson Correlation	.553**	1	.599**	.550**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
NBU3	Pearson Correlation	.504**	.599**	1	.552**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
NBU4	Pearson Correlation	.480**	.550**	.552**	1	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
NBU	Pearson Correlation	.798**	.836**	.813**	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	4

LAMPIRAN 7
Analisis Linier Sederhana
Persamaan Pertama

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.391 ^a	.153	.144	3.618

a. Predictors: (Constant), Citra Toko

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	231.428	1	231.428	17.682	.000 ^b
	Residual	1282.682	98	13.089		
	Total	1514.110	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Citra Toko

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.076	1.959		5.144	.000
	Citra Toko	.272	.065	.391	4.205	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Analisis Linier Sederhana Persamaan Kedua

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	.587	.583	1.848

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	475.708	1	475.708	139.245	.000 ^b
	Residual	334.802	98	3.416		
	Total	810.510	99			

a. Dependent Variable: Niat Beli Ulang

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.245	.883		5.943	.000
	Kepuasan Pelanggan	.561	.048	.766	11.800	.000

a. Dependent Variable: Niat Beli Ulang

Analisis Linier Sederhana Persamaan Ketiga

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.277 ^a	.077	.067	2.764

a. Predictors: (Constant), Citra Toko

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	62.059	1	62.059	8.126	.005 ^b
	Residual	748.451	98	7.637		
	Total	810.510	99			

a. Dependent Variable: Niat Beli Ulang

b. Predictors: (Constant), Citra Toko

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.239	1.496		7.512	.000
	Citra Toko	.141	.049	.277	2.851	.005

a. Dependent Variable: Niat Beli Ulang