

## LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

### KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Saya Dany Kurniawan mahasiswa S1 prodi Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, memohon kesediaan saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya dan mengisi kuesioner ini. Penelitian ini dilakukan dalam rangka skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 saya.

Dengan adanya latar belakang demikian, saya memohon bantuan dan kesediannya saudara/i untuk terlibat dalam penelitian ini untuk mengisi kuesioner yang telah terlampir. Saya sangat berharap saudara/i dapat memberikan jawaban yang akurat sesuai dengan apa yang saudara/i pernah anda alami atau melakukan. Atas waktu dan perhatian yang saudara/i berikan saya ucapkan terimakasih.

Nama Responden :

Umur :

Alamat :

Pekerjaan :

Tingkat Penghasilan :  < Rp. 2.000.000

Rp. 2.000.000 – 4.000.000

> Rp. 4.000.000

Petunjuk Pengisian :

Pilihlah dan isilah jawaban yang paling sesuai dibawah ini dengan memberi tanda ceklis.

1. Sudah pernah menggunakan jasa cuci sepatu Shoes and Care.

Sudah pernah

Belum pernah

2. Apakah anda pernah menggunakan jasa cuci sepatu Shoes and Care sebanyak 2 kali.

Ya

Tidak

Jika jawaban 1 “sudah pernah” dan jawaban 2 “ya” maka anda bisa melanjutkan pengisian kuisisioner tersebut.

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda ceklis atau centang pada kolom jawaban menurut anda paling sesuai.

Keterangan :

- a. Skor “1” untuk jawaban “Sangat Tidak Setuju” (STS)
- b. Skor “2” untuk jawaban “ Tidak Setuju” (TS)
- c. Skor “3” untuk jawaban “Netral” (N)
- d. Skor “4” untuk jawaban “Setuju” (S)
- e. Skor “5” untuk jawaban “Sangat Setuju” (SS)

No	Pernyataan (Kualitas Layanan)		STS	TS	N	S	SS
1.	Peralatan yang digunakan	Shoes and Care menggunakan alat dan bahan premium					
2.	Waktu penyelesaian	Shoes and Care melayani konsumen dengan tepat waktu					
3.	Menanggapi keluhan	Shoes and Care bertanggungjawab atas komplain konsumen					
4.	Jaminan produk	Shoes and Care memberikan garansi pembelian					
5.	Jam buka yang sesuai	Shoes and Care memiliki jam buka cukup lama					

No.	Pernyataan (Citra Merek)		STS	TS	N	S	SS
6.	Merek terkenal	Shoes and Care dikenal banyak orang					
7.	Merek terpercaya	Shoes and Care jasa cuci sepatu terpercaya					
8.	Reputasi merek	Shoes and Care melakukan perawatan sepatu secara profesional					

No.	Pernyataan (Komunikasi Mulut ke Mulut)		STS	TS	N	S	SS
9.	Hal positif mengenai produk	Mendengarkan hal positif mengenai Shoes and Care					
10.	Rekomendasi produk	Mendapat rekomendasi dari orang lain mengenai Shoes and Care					
11.	Ajakan untuk membeli produk	Mendapat ajakan dari orang lain untuk membeli jasa Shoes and Care					

No.	Pernyataan (Keputusan Pembelian)	STS	TS	N	S	SS
12.	Pilihan produk					
13.	<p>Saya menggunakan jasa cuci sepatu Shoes and Care sesuai dengan kebutuhan</p> <p>Saya menggunakan jasa cuci sepatu Shoes and Care sesuai dengan pilihan treatment yang diinginkan.</p>					
14.	Waktu pembelian					
15.	<p>Saya menggunakan jasa cuci sepatu Shoes and Care pada saat momen diskon</p> <p>Saya menggunakan jasa cuci sepatu Shoes and Care pada saat momen musim hujan</p>					
16.	Frekuensi pembelian					

## LAMPIRAN 2. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL

### Variabel Kualitas Layanan

### Uji Validitas dan Reliabilitas

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.593**	.643**	.615**	.633**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.593**	1	.546**	.738**	.603**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.643**	.546**	1	.586**	.627**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.615**	.738**	.586**	1	.664**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.633**	.603**	.627**	.664**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.815**	.841**	.814**	.870**	.840**	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).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	5

## Variabel Citra Merek

### Uji Validitas dan Reliabilitas

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.567**	.624**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.567**	1	.570**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.624**	.570**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.856**	.826**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	3

## Variabel Komunikasi Mulut ke Mulut

### Uji Validitas dan Reliabilitas

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.700**	.582**	.883**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.700**	1	.653**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.582**	.653**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.883**	.894**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	3



## Variabel Keputusan Pembelian

### Uji Validitas dan Reliabilitas

**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.645**	.556**	.491**	.494**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.645**	1	.463**	.505**	.506**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.556**	.463**	1	.454**	.554**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.491**	.505**	.454**	1	.548**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.494**	.506**	.554**	.548**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.817**	.811**	.757**	.755**	.786**	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).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	5

### LAMPIRAN 3. KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### Karakteristik Responden

Umur				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 Tahun	16	16.0	16.0
	21 Tahun	27	27.0	43.0
	22 Tahun	25	25.0	68.0
	23 Tahun	17	17.0	85.0
	25 Tahun	15	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Pekerjaan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	85	85.0	85.0
	Swasta	13	13.0	98.0
	Wirausaha	2	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Penghasilan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 2.000.000	68	68.0	68.0
	Rp. 2.000.000 - Rp. 4.000.000	28	28.0	96.0
	> Rp. 4.000.000	4	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

## Descriptive

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	100	6	25	19.44	2.879
Citra Merek	100	5	15	11.74	1.673
Komunikasi Mulut Ke Mulut	100	3	15	11.50	1.878
Keputusan Pembelian	100	9	25	19.25	2.528
Valid N (listwise)	100				

## LAMPIRAN 4. UJI ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

### Uji Regresi Linear Berganda

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 <sup>a</sup>	.577	.564	1.669

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Mulut Ke Mulut, Citra Merek, Kualitas Layanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	365.394	3	121.798	43.734	.000 <sup>b</sup>
	Residual	267.356	96	2.785		
	Total	632.750	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Mulut Ke Mulut, Citra Merek, Kualitas Layanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.162	1.281		4.030	.000
	Kualitas Layanan	.259	.100	.296	2.582	.011
	Citra Merek	.402	.145	.266	2.773	.007
	Komunikasi Mulut Ke Mulut	.376	.164	.279	2.289	.024

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian