

## **LAMPIRAN**

## Lampiran 1

### Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Wr. Wb. sebelumnya perkenalkan saya atas nama:

Nama : Muhammad Fadhil Ma'ruf

Prodi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Saat ini sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh *Word Of Mouth* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kualitas Produk Sebagai *Variabel Moderating* Pada Produk MSK Wings”. Penelitian ini tidak akan menimbulkan kerugian bagi responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu saya memohon dengan segala hormat atas kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipanya saya mengucapkan banyak terimakasih.

Walaikumsalam Wr. W.b.

Kriteria responden:

1. Anda merupakan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Anda minimal telah sekali melakukan pembelian pada produk MSK Wings.

**A. Identitas Responden**

1. Nama :
2. NIM :
3. Universitas :
4. Fakultas :
5. Program Studi :
6. Jenis Kelamin :

**B. Daftar Kuesioner**

Isilah kuesioner ini berdasarkan pilhan jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang sudah tersedia.

Keterangan skor:

- 1 = Sangat tidak setuju
- 2 = Tidak setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat setuju

**Word of Mouth (WOM)**

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Saya akan membicarakan kepada orang terdekat, keuntungan apa saja yang saya peroleh setelah membeli produk MSK Wings.					
2	Saya bersedia untuk mempromosikan kelebihan dari produk MSK Wings.					
3	Saya akan memberikan rekomendasi MSK Wings kepada orang terdekat yang ingin membeli makanan.					
4	Saya bersedia meyakinkan ke orang terdekat bahwa MSK Wings memiliki cita rasa yang nikmat dan gurih.					

**Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
5	Karyawan MSK Wings berpenampilan bersih dan menarik.					
6	MSK Wings memiliki jam kerja yang sesuai dengan keinginan saya.					
7	Karyawan MSK Wings memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan yang disajikan.					
8	Saya tidak terlalu lama menunggu respon admin MSK Wings saat sedang memesan makanan.					
9	Karyawan MSK Wings selalu bersikap sopan dan santun kepada saya.					

**Kualitas Produk**

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
10	Bentuk potongan produk MSK Wings menarik dilihat .					
11	Porsi produk MSK Wings sesuai dengan keinginan saya.					
12	Temperatur produk MSK Wings sesuai dengan selera saya.					
13	Aroma produk MSK Wings menarik perhatian.					
14	Kematangan produk MSK Wings sesuai dengan keinginan saya.					
15	Rasa produk MSK Wings nikmat dan gurih.					
16	Kombinasi warna produk MSK Wings menarik dilihat.					
17	MSK Wings senantiasa menerima kritik dan saran dari konsumennya apabila terjadi kecacatan produk.					
18	Tekstur produk MSK Wings sesuai dengan selera saya.					
19	Penampilan produk MSK Wings menarik dilihat.					

**Keputusan Pembelian**

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
20	Saya membeli produk MSK Wings karena varian menu yang ditawarkan.					
21	Saya membeli produk MSK Wings berdasarkan citra dari produk.					
22	Saya membeli produk MSK Wings karena kemudahan membeli melalui <i>delivery order</i> .					
23	Saya membeli produk MSK Wings berdasarkan jam makan.					
24	Saya membeli produk MSK Wings sesuai dengan kebutuhan.					
25	Saya membeli produk MSK Wings karena kemudahan pembayaran melalui <i>cash</i> .					

**Lampiran 2**

**Data Hasil Jawaban Responden**

No Responden	WOM 1	WOM 2	WOM 3	WOM 4	TOTAL	KPEL 1	KPEL 2	KPEL 3	KPEL 4	KPEL 5	TOTAL	KPRO 1	KPRO 2	KPRO 3	KPRO 4	KPRO 5	KPRO 6	KPRO 7	KPRO 8	KPRO 9	KPRO 10	TOTAL	KPEM 1	KPEM 2	KPEM 3	KPEM 4	KPEM 5	KPEM 6	TOTAL	
1	4	5	4	4	17	5	4	5	5	4	23	3	4	4	5	5	5	3	5	4	3	41	5	4	4	4	3	5	5	25
2	5	5	5	5	20	3	4	4	5	5	21	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	43	3	3	5	5	5	5	6	
3	5	5	5	5	20	4	3	5	4	5	21	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	45	4	5	5	5	5	5	9	
4	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42	4	4	5	5	4	4	6	
5	4	2	4	4	14	3	2	4	4	3	16	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	33	2	2	4	3	4	4	9	
6	5	5	4	5	19	4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48	4	5	5	5	5	4	8	
7	5	4	3	2	14	4	4	1	5	5	19	1	4	4	2	5	5	2	5	3	3	34	2	2	5	5	5	2	1	
8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	5	5	5	5	5	5	0	
9	4	4	4	4	16	5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	45	5	4	5	4	4	5	7	
10	4	5	5	5	19	4	5	3	5	5	22	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	39	2	4	5	3	4	5	3	

No Responden	WOM 1	WOM 2	WOM 3	WOM 4	TOTAL	K. PEL1	K. PEL2	K. PEL3	K. PEL4	K. PEL5	TOTAL	K. PRO 1	K. PRO 2	K. PRO 3	K. PRO 4	K. PRO 5	K. PRO 6	K. PRO 7	K. PRO 8	K. PRO 9	K. PRO 10	TOTAL	K. PEM 1	K. PEM 2	K. PEM 3	K. PEM 4	K. PEM 5	K. PEM 6	TOTAL
11	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	39	4	4	4	3	4	4	23
12	5	5	5	5	20	5	4	4	2	5	20	2	2	4	5	5	5	4	5	5	5	42	4	5	5	4	5	5	28
13	5	5	5	5	20	4	4	5	2	5	20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	4	5	5	5	5	5	29
14	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	42	4	4	5	5	4	4	26
15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	3	3	22
17	5	4	5	5	19	5	4	4	5	5	23	4	1	4	5	5	5	4	5	4	5	42	5	5	4	4	5	5	28
18	4	4	4	4	16	3	3	4	4	5	19	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43	4	4	4	4	4	4	24
19	4	5	5	5	19	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	3	4	4	4	23
20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	48	5	5	5	5	5	5	30
21	4	4	4	5	17	5	4	4	5	4	22	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48	5	5	4	5	5	5	29
22	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	5	4	4	4	24
23	4	4	4	4	16	4	3	4	3	5	19	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	42	4	4	3	2	4	5	22
24	4	4	4	4	16	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	3	2	4	4	21
25	4	4	4	5	17	2	3	3	4	3	15	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	45	4	5	5	5	4	4	27
26	4	4	4	4	16	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	3	2	4	4	21
27	5	4	5	5	19	4	4	5	5	4	22	3	4	3	4	4	5	3	5	5	4	40	3	5	4	3	3	4	22
28	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	45	4	4	5	5	5	5	28
29	5	5	5	5	20	5	4	5	4	4	22	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	41	4	4	5	4	4	5	26
30	4	5	4	5	18	4	4	5	3	4	20	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	46	4	5	4	4	5	4	26



No Responden	W O M 1	W O M 2	W O M 3	W O M 4	T O T A L	K. P E L1	K. P E L2	K. P E L3	K. P E L4	K. P E L5	T O T A L	K. P R O 1	K. P R O 2	K. P R O 3	K. P R O 4	K. P R O 5	K. P R O 6	K. P R O 7	K. P R O 8	K. P R O 9	K. P R O 10	T O T A L	K. P E M 1	K. P E M 2	K. P E M 3	K. P E M 4	K. P E M 5	K. P E M 6	T O T A L
31	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	5	4	5	4	4	5	27
32	4	4	4	4	16	4	3	5	4	4	20	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48	5	5	5	3	5	5	28
33	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44	3	4	5	4	4	4	24
34	4	4	4	4	16	3	2	3	4	3	15	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	3	4	23
35	4	5	4	4	17	4	2	4	3	5	18	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	41	4	4	5	2	3	4	22
36	3	3	4	3	13	4	4	3	4	4	19	4	3	2	3	4	3	4	5	3	2	33	5	4	5	5	4	5	28
37	4	4	5	4	17	4	2	5	4	5	20	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	43	4	4	5	2	4	5	24
38	3	3	5	5	16	3	2	4	3	3	15	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43	4	4	4	3	3	4	22
39	4	4	3	5	16	5	4	4	4	3	20	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44	4	5	4	3	3	5	24
40	5	5	5	4	19	4	4	4	3	5	20	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	36	4	4	5	3	5	4	25
41	4	3	4	4	15	5	3	4	5	5	22	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	36	3	3	5	2	3	5	21
42	4	4	5	4	17	3	4	4	5	4	20	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	44	4	4	5	4	4	5	26
43	3	3	3	4	13	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	4	3	4	3	21
44	5	5	5	5	20	5	3	5	4	5	22	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	38	4	4	5	3	4	4	24
45	4	3	4	4	15	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	5	5	5	3	5	3	40	3	4	5	3	5	5	25
46	3	4	4	4	15	3	3	4	3	4	17	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	4	4	4	25
47	4	3	4	4	15	3	3	4	3	3	16	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	33	3	3	4	3	4	4	21
48	5	4	5	4	18	5	5	4	5	5	24	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	42	5	4	5	5	5	5	29
49	5	5	5	5	20	3	4	5	5	5	22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	3	3	5	5	5	5	26
50	4	4	5	5	18	5	3	4	4	5	21	5	4	3	5	5	5	4	5	4	3	43	3	4	5	3	3	4	22

No Responden	W O M 1	W O M 2	W O M 3	W O M 4	T O T A L	K. P E L1	K. P E L2	K. P E L3	K. P E L4	K. P E L5	T O T A L	K. P R O 1	K. P R O 2	K. P R O 3	K. P R O 4	K. P R O 5	K. P R O 6	K. P R O 7	K. P R O 8	K. P R O 9	K. P R O 10	T O T A L	K. P E M 1	K. P E M 2	K. P E M 3	K. P E M 4	K. P E M 5	K. P E M 6	T O T A L
51	4	3	3	3	13	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	5	5	18	4	3	5	4	5	21	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42	3	4	4	3	4	4	22
53	4	5	5	5	19	3	2	4	4	5	18	3	2	4	5	4	4	3	5	4	4	38	3	3	5	3	4	4	22
54	3	3	3	3	12	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	40	3	4	5	4	4	4	24
55	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
56	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	23	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	42	4	4	5	5	5	5	28
57	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	33	4	4	4	4	3	4	23
58	4	4	4	4	16	4	2	5	4	4	19	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	43	4	4	5	2	4	4	23
59	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30
60	5	5	4	5	19	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48	4	5	5	5	5	5	29
61	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	5	4	5	5	27
62	5	3	4	4	16	4	3	4	2	5	18	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	38	3	4	3	2	4	3	19
63	4	4	4	4	16	4	2	4	4	4	18	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	40	3	4	4	2	2	4	19
64	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	5	4	5	5	28
65	4	4	4	4	16	4	3	4	4	5	20	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	41	4	4	5	5	5	5	28
66	4	3	5	5	17	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42	4	4	5	5	5	5	28
67	3	3	3	3	12	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	35	3	4	4	4	4	4	23
68	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	34	3	4	3	4	4	4	22
69	3	3	3	3	12	4	3	3	4	5	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18
70	3	3	3	3	12	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38	4	3	4	3	3	4	21

No Responden	W O M 1	W O M 2	W O M 3	W O M 4	T O T A L	K. P E L1	K. P E L2	K. P E L3	K. P E L4	K. P E L5	T O T A L	K. P R O 1	K. P R O 2	K. P R O 3	K. P R O 4	K. P R O 5	K. P R O 6	K. P R O 7	K. P R O 8	K. P R O 9	K. P R O 10	T O T A L	K. P E M 1	K. P E M 2	K. P E M 3	K. P E M 4	K. P E M 5	K. P E M 6	T O T A L
71	3	3	3	3	12	3	4	5	3	3	18	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	38	3	3	3	4	5	5	23
72	3	3	3	3	12	3	2	2	2	4	13	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	30	3	3	3	3	4	3	19
73	4	3	4	3	14	5	3	4	3	5	20	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	36	3	4	3	3	4	4	21
74	4	4	3	3	14	4	4	5	5	5	23	5	5	5	3	5	4	3	5	4	5	44	3	5	4	3	3	3	21
75	4	3	4	4	15	3	4	5	4	5	21	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	40	4	3	5	3	3	5	23
76	3	4	5	4	16	4	2	5	4	3	18	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	42	4	5	5	3	3	4	24
77	4	4	4	3	15	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	34	4	3	4	4	4	4	23
78	4	4	5	4	17	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	47	4	4	5	5	4	5	27
79	4	3	4	4	15	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	4	4	4	4	22
80	4	3	4	5	16	4	4	4	3	4	19	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	41	3	4	5	4	3	4	23
81	4	3	5	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	5	4	4	25
82	4	5	5	5	19	5	3	5	5	5	23	4	3	3	5	3	4	5	5	4	5	41	3	4	5	5	3	5	25
83	4	4	4	5	17	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	47	4	4	5	5	5	5	28
84	5	5	3	4	17	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18
85	4	4	5	5	18	4	3	4	4	4	19	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	45	4	4	5	4	4	4	25
86	3	3	4	3	13	3	4	4	5	4	20	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	40	4	4	4	3	5	4	24
87	4	4	4	4	16	4	3	5	4	4	20	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	40	4	4	5	3	4	4	24
88	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	18	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	5	4	4	4	23
89	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	23	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	47	5	5	5	4	4	5	28
90	3	4	4	5	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	3	3	5	20

No Responden	W O M 1	W O M 2	W O M 3	W O M 4	T O T A L	K. P E L1	K. P E L2	K. P E L3	K. P E L4	K. P E L5	T O T A L	K. P R O 1	K. P R O 2	K. P R O 3	K. P R O 4	K. P R O 5	K. P R O 6	K. P R O 7	K. P R O 8	K. P R O 9	K. P R O 10	T O T A L	K. P E M 1	K. P E M 2	K. P E M 3	K. P E M 4	K. P E M 5	K. P E M 6	T O T A L
91	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	37	4	4	4	4	4	4	24
92	3	4	4	5	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	3	3	5	20
93	4	4	3	4	15	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	4	3	3	4	21
94	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	45	4	5	5	3	4	5	26
95	5	4	3	4	16	5	3	5	4	5	22	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	38	4	3	4	2	2	3	18
96	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	3	4	4	23
97	4	4	4	5	17	4	5	4	4	3	20	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	39	3	4	4	4	2	4	21
98	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
99	5	5	5	5	20	4	2	4	5	5	20	4	4	2	4	5	5	4	5	5	5	43	5	5	5	4	5	4	28
100	3	4	4	4	15	4	3	4	3	4	18	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	35	4	4	3	4	4	4	23
101	4	5	4	5	18	5	3	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37	5	4	3	3	4	3	22
102	4	4	4	4	16	3	2	4	5	5	19	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	38	4	4	4	4	5	5	26
103	4	4	4	3	15	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	34	3	4	4	3	4	4	22
104	4	4	4	4	16	5	4	5	5	5	24	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	44	4	4	5	3	4	5	25
105	4	4	4	4	16	4	2	4	4	3	17	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	40	4	4	5	2	4	4	23
106	4	4	4	4	16	4	3	4	3	5	19	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	40	4	4	4	5	4	4	25
107	3	4	4	3	14	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	41	4	4	5	5	4	4	26
108	4	4	4	4	16	4	4	5	3	4	20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	39	4	5	5	5	5	5	29
109	4	4	4	4	16	3	2	4	4	4	17	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44	5	4	5	5	5	5	29
110	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30

No Responden	W O M 1	W O M 2	W O M 3	W O M 4	T O T A L	K. P E L1	K. P E L2	K. P E L3	K. P E L4	K. P E L5	T O T A L	K. P R O 1	K. P R O 2	K. P R O 3	K. P R O 4	K. P R O 5	K. P R O 6	K. P R O 7	K. P R O 8	K. P R O 9	K. P R O 10	T O T A L	K. P E M 1	K. P E M 2	K. P E M 3	K. P E M 4	K. P E M 5	K. P E M 6	T O T A L	
111	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	
112	4	5	5	4	18	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	38	4	4	5	4	4	4	25	
113	4	4	4	5	17	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	3	4	3	4	4	22	
114	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	24	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	39	5	5	5	3	4	5	27
115	4	3	3	4	14	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	23
116	4	3	4	3	14	4	2	4	4	3	17	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	39	4	4	4	4	4	4	24	
117	4	3	4	4	15	3	2	4	3	4	16	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	40	4	1	4	2	4	4	19	
118	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	2	2	2	3	4	15	
119	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	37	4	4	4	3	4	3	22	
120	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
121	3	3	4	4	14	4	4	3	5	3	19	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	36	3	3	4	5	5	4	24	
122	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	
123	4	3	3	3	13	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	24	
124	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	37	4	4	4	3	4	4	23	
125	4	3	4	3	14	4	2	5	3	4	18	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	31	3	4	3	4	3	3	20	
126	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	
127	3	3	4	2	12	3	2	3	5	5	18	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	37	2	2	4	4	4	4	20	
128	4	4	4	3	15	4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	34	4	2	5	3	4	4	22	
129	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	23	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	46	5	5	5	3	3	5	26	
130	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	43	4	4	5	5	5	5	28	

### Lampiran 3

#### Hasil Uji Karakteristik Responden

##### A. Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis.Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	52	19,9	40,0	40,0
	Perempuan	78	29,9	60,0	100,0
	Total	130	49,8	100,0	
Missing	System	131	50,2		
Total		261	100,0		

##### B. Berdasarkan Fakultas Yang Ada di UMY

		Fakultas			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	FEB	94	36,0	72,3	72,3
	FAI	4	1,5	3,1	75,4
	FT	3	1,1	2,3	77,7
	FH	6	2,3	4,6	82,3
	FKIK	5	1,9	3,8	86,2
	FISIPOL	14	5,4	10,8	96,9
	FPB	2	,8	1,5	98,5
	FP	1	,4	,8	99,2
	VOKASI	1	,4	,8	100,0
	Total	130	49,8	100,0	
Missing	System	131	50,2		
Total		261	100,0		

## C. Pernah 1x Melakukan Pembelian Produk MSK Wings

Pernah.Membeli

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PERNAH MEMBELI	130	49,8	100,0	100,0
Missing	System	131	50,2		
Total		261	100,0		

## Lampiran 4

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### A. Uji Validitas

##### 1. *Word of Mouth* (WOM)

Correlations

		WOM1	WOM2	WOM3	WOM4	TOTALWOM
WOM1	Pearson Correlation	1	,598**	,443**	,478**	,764**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130
WOM2	Pearson Correlation	,598**	1	,520**	,576**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130
WOM3	Pearson Correlation	,443**	,520**	1	,621**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	130	130	130	130	130
WOM4	Pearson Correlation	,478**	,576**	,621**	1	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	130	130	130	130	130
TOTALWOM	Pearson Correlation	,764**	,839**	,794**	,837**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	130	130	130	130	130

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

##### 2. Kualitas Pelayanan

Correlations

		K.PEL1	K.PEL2	K.PEL3	K.PEL4	K.PEL5	TOTAL
K.PEL1	Pearson Correlation	1	,369**	,318**	,250**	,432**	,712**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,004	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130
K.PEL2	Pearson Correlation	,369**	1	,195*	,319**	,268**	,693**
	Sig. (2-tailed)	,000		,026	,000	,002	,000
	N	130	130	130	130	130	130
K.PEL3	Pearson Correlation	,318**	,195*	1	,170	,254**	,575**
	Sig. (2-tailed)	,000	,026		,053	,004	,000
	N	130	130	130	130	130	130
K.PEL4	Pearson Correlation	,250**	,319**	,170	1	,290**	,627**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,053		,001	,000
	N	130	130	130	130	130	130
K.PEL5	Pearson Correlation	,432**	,268**	,254**	,290**	1	,664**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,004	,001		,000
	N	130	130	130	130	130	130
TOTAL	Pearson Correlation	,712**	,693**	,575**	,627**	,664**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



### 3. Kualitas Produk

Correlations												
		K.PRO1	K.PRO2	K.PRO3	K.PRO4	K.PRO5	K.PRO6	K.PRO7	K.PRO8	K.PRO9	K.PRO10	TOTAL
K.PRO1	Pearson Correlation	1	,357**	,403**	,402**	,337**	,345**	,458**	,212*	,363**	,440**	,671**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,015	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
K.PRO2	Pearson Correlation	,357**	1	,371**	,159	,294**	,200*	,173*	,166	,239**	,187*	,509**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,071	,001	,022	,049	,058	,006	,033	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
K.PRO3	Pearson Correlation	,403**	,371**	1	,372**	,328**	,351**	,301**	,141	,418**	,467**	,632**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,110	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
K.PRO4	Pearson Correlation	,402**	,159	,372**	1	,487**	,552**	,522**	,207*	,508**	,523**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,000	,071	,000		,000	,000	,000	,018	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
K.PRO5	Pearson Correlation	,337**	,294**	,328**	,487**	1	,650**	,336**	,232**	,541**	,365**	,699**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000		,000	,000	,008	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
K.PRO6	Pearson Correlation	,345**	,200*	,351**	,552**	,650**	1	,462**	,261**	,566**	,441**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000	,022	,000	,000	,000		,000	,003	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
K.PRO7	Pearson Correlation	,458**	,173*	,301**	,522**	,336**	,462**	1	,048	,534**	,546**	,666**
	Sig. (2-tailed)	,000	,049	,001	,000	,000	,000		,587	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
K.PRO8	Pearson Correlation	,212*	,166	,141	,207*	,232**	,261**	,048	1	,220*	,261**	,420**
	Sig. (2-tailed)	,015	,058	,110	,018	,008	,003	,587		,012	,003	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
K.PRO9	Pearson Correlation	,363**	,239**	,418**	,508**	,541**	,566**	,534**	,220*	1	,551**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,000	,000	,000	,000	,012		,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
K.PRO10	Pearson Correlation	,440**	,187*	,467**	,523**	,365**	,441**	,546**	,261**	,551**	1	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000	,033	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000		,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
TOTAL	Pearson Correlation	,671**	,509**	,632**	,717**	,699**	,731**	,666**	,420**	,753**	,725**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### 4. Keputusan Pembelian

Correlations								
		K.PEM1	K.PEM2	K.PEM3	K.PEM4	K.PEM5	K.PEM6	TOTAL
K.PEM1	Pearson Correlation	1	,536**	,306**	,230**	,285**	,377**	,654**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,009	,001	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
K.PEM2	Pearson Correlation	,536**	1	,324**	,285**	,250**	,351**	,667**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,004	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
K.PEM3	Pearson Correlation	,306**	,324**	1	,382**	,357**	,454**	,684**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
K.PEM4	Pearson Correlation	,230**	,285**	,382**	1	,522**	,307**	,706**
	Sig. (2-tailed)	,009	,001	,000		,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
K.PEM5	Pearson Correlation	,285**	,250**	,357**	,522**	1	,385**	,690**
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,000	,000		,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
K.PEM6	Pearson Correlation	,377**	,351**	,454**	,307**	,385**	1	,678**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
TOTAL	Pearson Correlation	,654**	,667**	,684**	,706**	,690**	,678**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	130	130	130	130	130	130	130

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

## B. Uji Reliabilitas

### 1. *Word of Mouth* (WOM)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	50,0
	Excluded <sup>a</sup>	130	50,0
	Total	260	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,824	4

### 2. Kualitas Pelayanan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	130	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,664	5

### 3. Kualitas Produk

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	33,3
	Excluded <sup>a</sup>	260	66,7
	Total	390	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,846	10

### 4. Keputusan Pembelian

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	25,0
	Excluded <sup>a</sup>	390	75,0
	Total	520	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,763	6





## Lampiran 6

### Hasil Uji Sobel

#### a. Uji Sobel Tahap 1

Kualitas Pelayanan dan Kulaitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,718 <sup>a</sup>	,516	,508	2,174

a. Predictors: (Constant), K.PRO, K.PEL

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	639,619	2	319,810	67,642	,000 <sup>a</sup>
	Residual	600,450	127	4,728		
	Total	1240,069	129			

a. Predictors: (Constant), K.PRO, K.PEL

b. Dependent Variable: K.PEM

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,500	1,868		1,338	,183
	K.PEL	,362	,097	,283	3,720	,000
	K.PRO	,356	,053	,515	6,767	,000

a. Dependent Variable: K.PEM

## b. Uji Sobel Tahap 2

Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Keputusan Pembelian Terhadap  
*Word of Mouth*

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,678 <sup>a</sup>	,460	,447	1,634

a. Predictors: (Constant), K.PEM, K.PEL, K.PRO

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	286,208	3	95,403	35,742	,000 <sup>a</sup>
	Residual	336,323	126	2,669		
	Total	622,531	129			

a. Predictors: (Constant), K.PEM, K.PEL, K.PRO

b. Dependent Variable: WOM

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,977	1,414		1,399	,164
	K.PEL	,297	,077	,327	3,851	,000
	K.PRO	,121	,046	,247	2,622	,010
	K.PEM	,150	,067	,212	2,253	,026

a. Dependent Variable: WOM