

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SWALAYAN SUPER INDO

KUESIONER

Pengantar

Kepada Yth. Responden Konsumen Super Indo

Nama : M. Alfahmi Akbar Nikawa

NIM : 20150410164

Mahasiswa : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Manajemen

Saya Mahasiswa UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan riset pemasaran dengan Judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Swalayan Super Indo”. Informasi dan data yang anda isi di gunakan oleh peneliti sebagai penyusunan tugas riset pemasaran. Diharapkan saudara bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk mengisi daftar pertanyaan/pernyataan dari kuesioner. Terima Kasih

Wassalamuallaikum. Wr. Wb.

I. Karakteristik Responden

Apakah anda pernah berbelanja di Swalayan Super Indo minimal dua kali dalam kurun waktu 3 bulan terakhir ?

Ya/Tidak

Apakah anda berusia 17 tahun keatas ?

Ya/Tidak

II. Identitas Responden (*Boleh isi/tidak*)

Nama Responden :
 Usia : Tahun
 Jenis Kelamin : Pria / Wanita
 Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa b. Pegawai Swasta
 c. wiraswasta d. Pegawai Negri
 e. Lain-lain

III. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Untuk pernyataan berikut, dimohon untuk memberi jawaban sesuai dengan keadaan yang dirasakan selama ini, dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi anda), dengan ketentuan :

Tingkat Persepsi Kualitas layanan, Persepsi Harga, Kelengkapan Produk, Kepuasan Konsumen, Keputusan Pembelian Ulang

SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 N : Netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

Persepsi Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Tingkat				
		STS	TS	N	S	SS
1	Di Swalayan Super Indo, saya selalu mendapatkan pelayanan dengan tepat, sesuai dengan apa yang saya inginkan.					
2	Di Swalayan Super Indo, saya belum pernah mendapatkan kesalahan dalam proses pelayanan saat berbelanja.					
3	Di Swalayan Super Indo, saya selalu mendapatkan pelayanan yang ramah dan sopan dari pegawai.					
4	Di Swalayan Super Indo, saya selalu mendapatkan kemudahan apabila ingin dilayani saat proses belanja.					
5	Di Swalayan Super Indo, pelayanan yang di berikan selalu membuat saya nyaman saat berbelanja.					
6	Di Swalayan Super Indo, fasilitas pendukung seperti troli dan ruang ber-AC membuat saya betah saat berbelanja.					

Persepsi Harga

No	Pernyataan	Tingkat				
		STS	TS	N	S	SS
1	Di Swalayan Super Indo, harga kebutuhan rumah tangga sangat terjangkau					
2	Di Swalayan Super Indo, harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang di jual.					
3	Di Swalayan Super Indo, harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang diberikan					

Kelengkapan Produk.

No	Pernyataan	Tingkat				
		STS	TS	N	S	SS
1	Di Swalayan Super Indo, memiliki beragam produk yang dijual.					
2	Di Swalayan Super Indo, setiap produk memiliki banyak variasi					

	ukuran yang tersedia.					
3	Di Swalayan Super Indo, produk yang ingin dibeli selalu tersedia.					
4	Di Swalayan Super Indo, memiliki berbagai varian merek yang dijual.					

Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Tingkat				
		STS	TS	N	S	SS
1	Kepuasan berbelanja di Swalayan Super Indo sesuai dengan apa yang diharapkan					
2	Saya berminat untuk menjadi pelanggan di Swalayan Super Indo.					
3	Saya akan merekomendasikan ke teman dan saudara untuk memilih berbelanja di Swalayan Super Indo					

Keputusan Pembelian Ulang

No	Pernyataan	Tingkat				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan berbelanja lagi di Swalayan Super Indo					
2	Saya akan mereferensikan ke teman dan keluarga bahwa Swalayan Super Indo merupakan salah satu tempat berbelanja terbaik					
3	Saya lebih memilih berbelanja di Swalayan Super Indo daripada di tempat lain					

LAMPIRAN 2. KARAKTERISTRIK RESPONDEN

Karakteristik Responden berdasarkan Umur

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	17-25 Tahun	126	94.7%
2	26-35 Tahun	6	4,5%
3	36-45 Tahun	1	0.8 %
	Total	133	100%

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	82	55%
2	Laki-laki	68	45%
	Total	150	100%

Karakteristik Responden berdasarkan Program Studi

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Wanita	64	51 %
2	Pria	69	49,%
	Total	133	100%

Karakter Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	114	85,8%
2	Pegawai Swasta	10	7,5%
3	Wiraswasta	3	2,2%
4	Pegawai Negri	1	0,7%
5	Lainnya	5	3,8%
	Total	133	100%

LAMPIRAN 3. UJI KUALITAS INSTRUMEN

A. Uji Validitas

Hasil *CFA* Persepsi Kualitas Layanan uji pertama

	Estimate
PKL1 <--- PKL	,780
PKL2 <--- PKL	<u>,432</u>
PKL3 <--- PKL	,702
PKL4 <--- PKL	,853
PKL5 <--- PKL	,813
PKL6 <--- PKL	,594

Hasil *CFA* Persepsi Kualitas Layanan Kedua

	Estimate
PKL1 <--- PKL	,756
PKL3 <--- PKL	,706
PKL4 <--- PKL	,866
PKL5 <--- PKL	,824
PKL6 <--- PKL	,579

Hasil *CFA* Variabel Persepsi Harga

	Estimate
HRG1 <--- HRG	,744
HRG2 <--- HRG	,911
HRG3 <--- HRG	,774

Hasil *CFA* Variabel Kelengkapan Produk

	Estimate
KLP1 <--- KLP	,843
KLP2 <--- KLP	,837
KLP3 <--- KLP	,643
KLP4 <--- KLP	,857

Hasil CFA Variabel Kepuasan Konsumen

	Estimate
KPK1 <--- KPK	,776
KPK2 <--- KPK	,930
KPK3 <--- KPK	,861

Hasil CFA Variabel Keputusan Pembelian Ulang

	Estimate
KPU1 <--- KPU	,827
KPU2 <--- KPU	,949
KPU3 <--- KPU	,759

B. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Reliabilitas Persepsi Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,862	5

Hasil Reliabilitas Persepsi Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	3

Hasil Reliabilitas Kelengkapan Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,801	3

Hasil Reliabilitas Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,866	4

Hasil Reliabilitas Keputusan Pembelian Ulang

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	3

LAMPIRAN 4. IDENTIFIKASI MODEL STRUKTURAL

Perhitungan *Degrees of Freedom*

<i>Number of distinct sample moments:</i>	171
<i>Number of distinct parameters to be estimated:</i>	45
<i>Degrees of freedom (171 - 45):</i>	126

LAMPIRAN 5. UJI NORMALITAS

Uji Normalitas Data

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KPU3	1,000	5,000	-,102	-,478	,214	,505
KPU2	1,000	5,000	-,210	-,991	,603	1,419
KPU1	1,000	5,000	-,673	-3,170	1,303	3,068
KPK3	1,000	5,000	-,504	-2,374	,845	1,990
KPK2	1,000	5,000	-,271	-1,278	,256	,604
KPK1	1,000	5,000	-,961	-4,524	2,005	4,719
KLP1	1,000	5,000	-,977	-4,602	1,030	2,425
KLP2	1,000	5,000	-,625	-2,940	,265	,625
KLP3	1,000	5,000	-,282	-1,327	,124	,291
KLP4	1,000	5,000	-,916	-4,311	1,448	3,408
HRG1	1,000	5,000	-,333	-1,567	,796	1,873
HRG2	1,000	5,000	-,652	-3,071	1,303	3,067
HRG3	1,000	5,000	-,686	-3,231	1,163	2,738
PKL6	1,000	5,000	-,819	-3,858	,484	1,140
PKL5	1,000	5,000	-,915	-4,308	1,979	4,658
PKL4	1,000	5,000	-,697	-3,282	1,112	2,617
PKL3	1,000	5,000	-,530	-2,494	1,024	2,411
PKL1	1,000	5,000	-,902	-4,246	2,229	5,248
Multivariate					70,666	15,186

Hasil Bootstrap Distribution

	75,613	*
	91,137	*
	106,661	*****
	122,185	*****
	137,709	*****
	153,233	*****
	168,757	*****
N = 500	184,281	*****
Mean = 162,384	199,805	*****
S. e. = 1,581	215,329	****
	230,853	****
	246,377	**
	261,901	*
	277,425	*
	292,949	*

LAMPIRAN 6. UJI *OUTLIERS*

Hasil uji *Outlier* pertama

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
12	58,736	,000	,000
101	44,666	,000	,002
86	40,724	,002	,001
100	40,564	,002	,000
87	38,317	,004	,000
36	38,123	,004	,000
22	36,968	,005	,000
70	36,706	,006	,000
75	36,149	,007	,000
59	35,456	,008	,000
29	34,442	,011	,000
111	34,357	,011	,000
10	33,074	,016	,000
32	31,493	,025	,000
110	29,500	,043	,001
114	29,411	,044	,000
63	29,246	,045	,000
6	29,057	,048	,000
98	28,666	,053	,000
78	28,555	,054	,000
56	28,315	,057	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
131	26,546	,088	,003
57	26,132	,097	,004
43	25,561	,110	,011
76	25,513	,111	,006
82	24,930	,127	,016
2	24,755	,132	,014
40	24,586	,137	,013
125	24,521	,139	,008
31	24,510	,139	,005
26	24,385	,143	,004
66	23,942	,157	,008
5	23,286	,180	,030
7	23,268	,181	,019
72	23,244	,181	,012
108	23,214	,182	,008
128	22,882	,195	,013
120	22,742	,201	,012
68	21,928	,235	,072
16	21,469	,256	,142
37	21,438	,258	,111
118	21,153	,272	,149
47	21,107	,274	,121
109	21,003	,279	,111

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
79	20,844	,287	,115
126	20,804	,289	,092
115	20,465	,307	,145
71	20,412	,310	,121
117	20,332	,314	,107
17	19,708	,349	,289
104	19,436	,365	,364
113	19,235	,378	,406
84	18,766	,406	,606
116	18,476	,425	,699
60	18,372	,431	,691
122	18,355	,433	,637
48	18,326	,434	,587
42	18,127	,447	,635
3	18,110	,448	,578
4	18,041	,453	,550
74	17,742	,473	,660
112	17,655	,479	,645
127	17,565	,485	,632
73	17,431	,494	,646
132	17,179	,511	,725
13	17,148	,513	,682
23	16,995	,523	,706

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
119	16,928	,528	,683
39	16,821	,535	,682
91	16,676	,545	,703
28	16,626	,549	,670
8	16,114	,585	,864
129	15,580	,622	,965
35	15,516	,626	,959
62	15,329	,639	,970
93	15,143	,652	,978
88	15,141	,652	,968
107	14,994	,662	,973
90	14,810	,675	,980
89	14,808	,675	,970
18	14,487	,697	,988
92	14,280	,711	,992
53	14,229	,714	,990
99	14,097	,723	,992
94	13,631	,753	,999
45	13,467	,763	,999
15	13,333	,771	,999
49	13,141	,783	1,000
19	13,067	,788	,999
20	13,055	,788	,999

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
81	13,027	,790	,998
61	12,848	,800	,999
80	12,731	,807	,999
133	12,709	,809	,998
25	12,501	,820	,999
33	12,367	,828	,999
65	12,190	,837	,999
96	12,039	,845	1,000
34	11,683	,863	1,000
77	11,446	,874	1,000

Hasil uji *Outlier* kedua

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
85	40,936	,002	,184
99	40,208	,002	,028
86	40,019	,002	,003
35	37,554	,004	,003
28	37,431	,005	,000
21	36,868	,005	,000
58	36,820	,006	,000
74	36,508	,006	,000
69	36,218	,007	,000
109	34,185	,012	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
6	33,349	,015	,000
10	32,628	,019	,000
31	32,287	,020	,000
112	30,575	,032	,000
62	29,946	,038	,000
108	29,162	,046	,000
129	28,911	,049	,000
97	28,542	,054	,000
77	28,248	,058	,000
55	28,168	,060	,000
42	28,052	,061	,000
39	26,977	,079	,001
56	26,406	,091	,002
71	26,053	,099	,002
75	25,730	,106	,003
2	25,405	,114	,003
123	25,108	,122	,004
81	24,990	,125	,003
30	24,634	,135	,005
25	24,378	,143	,006
106	23,868	,159	,014
65	23,626	,168	,016
126	23,500	,172	,013

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
7	23,324	,178	,013
5	23,051	,189	,017
118	22,963	,192	,013
67	22,876	,195	,010
115	22,844	,197	,007
124	22,514	,210	,011
36	22,021	,231	,031
107	21,741	,244	,043
15	21,507	,255	,054
46	20,935	,283	,145
116	20,886	,285	,118
113	20,804	,289	,104
78	20,788	,290	,077
70	20,474	,307	,117
47	20,381	,312	,106
59	20,047	,330	,165
16	19,932	,337	,159
102	19,753	,347	,176
4	19,442	,365	,251
111	18,934	,396	,452
120	18,894	,398	,405
83	18,848	,401	,363
73	18,795	,405	,326

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
41	18,535	,421	,404
12	18,457	,426	,381
110	18,436	,427	,327
114	18,258	,439	,360
117	18,085	,450	,392
27	17,960	,458	,398
3	17,942	,459	,342
125	17,895	,463	,305
22	17,784	,470	,304
130	17,557	,485	,367
38	17,390	,496	,399
72	17,262	,505	,409
90	16,834	,535	,606
61	16,253	,575	,848
92	15,907	,599	,922
127	15,877	,601	,901
8	15,871	,602	,869
105	15,717	,612	,885
34	15,452	,631	,928
60	15,443	,631	,903
52	15,182	,649	,940
87	15,169	,650	,919
98	15,124	,653	,903

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
24	14,811	,675	,950
88	14,727	,681	,946
89	14,662	,685	,938
91	14,548	,693	,939
80	14,379	,704	,951
17	14,355	,706	,934
19	14,157	,719	,952
14	14,022	,728	,956
32	13,518	,760	,992
93	13,514	,760	,986
18	13,475	,763	,981
79	13,417	,766	,977
44	13,337	,771	,973
48	13,305	,773	,964
131	13,201	,779	,962
94	13,016	,791	,971
95	12,683	,810	,989
33	12,514	,820	,991
64	12,148	,840	,997
53	12,012	,847	,998
76	11,969	,849	,996

LAMPIRAN 7**Hasil Determinant of sample covariance matrix**

Eigenvalues
7,151 1,103 ,702 ,595 ,497 ,346 ,313 ,279 ,252 ,235 ,198 ,182 ,167 ,164 ,132 ,127 ,103 ,084
Determinant of sample covariance matrix = ,000

LAMPIRAN 8. UJI GOODNESS-OF-FIT*Significant Probability*

Minimum was achieved
Chi-square = 281,743
Degrees of freedom = 126
Probability level = ,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,097	,082	,112	,000
Independence model	,302	,291	,314	,000

GFI,AGFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,046	,805	,735	,593
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,363	,163	,064	,145

CMIN/DF

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	45	281,743	126	,000	2,236
Saturated model	171	,000	0		
Independence model	18	2000,937	153	,000	13,078

TLI,CFI

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,859	,829	,917	,898	,916
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

LAMPIRAN 9. UJI HIPOTESIS

Hasil Pengujian Pengaruh Hubungan Langsung Setiap Variabel)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KPK <--- PKL	,700	,146	4,802	***	par_14
KPK <--- HRG	,209	,093	2,252	,024	par_15
KPK <--- KLP	,141	,094	1,498	,134	par_16
KPU <--- KLP	-,290	,155	-1,870	,062	par_17
KPU <--- PKL	-,780	,475	-1,641	,101	par_18
KPU <--- KPK	1,914	,492	3,887	***	par_22
PKL1 <--- PKL	1,000				
PKL3 <--- PKL	,944	,103	9,136	***	par_1
PKL4 <--- PKL	1,077	,102	10,521	***	par_2
PKL5 <--- PKL	1,008	,097	10,346	***	par_3
PKL6 <--- PKL	,820	,111	7,374	***	par_4
HRG3 <--- HRG	1,000				
HRG2 <--- HRG	1,112	,099	11,201	***	par_5
HRG1 <--- HRG	,909	,099	9,184	***	par_6
KLP4 <--- KLP	1,000				
KLP3 <--- KLP	,830	,097	8,569	***	par_7
KLP2 <--- KLP	,990	,086	11,571	***	par_8
KLP1 <--- KLP	1,036	,088	11,767	***	par_9
KPK1 <--- KPK	1,000				
KPK2 <--- KPK	1,120	,085	13,144	***	par_10
KPK3 <--- KPK	1,006	,082	12,227	***	par_11

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KPU1 <--- KPU	1,000				
KPU2 <--- KPU	1,051	,073	14,358	***	par_12
KPU3 <--- KPU	,970	,092	10,592	***	par_13

Hasil Standardized Direct Effects

	KLP	HRG	PKL	KPK	KPU
KPK	,148	,204	,655	,000	,000
KPU	-,290	,000	-,693	1,821	,000
KPU3	,000	,000	,000	,000	,758
KPU2	,000	,000	,000	,000	,904
KPU1	,000	,000	,000	,000	,873
KPK3	,000	,000	,000	,829	,000
KPK2	,000	,000	,000	,864	,000
KPK1	,000	,000	,000	,849	,000
KLP1	,834	,000	,000	,000	,000
KLP2	,825	,000	,000	,000	,000
KLP3	,671	,000	,000	,000	,000
KLP4	,860	,000	,000	,000	,000
HRG1	,000	,741	,000	,000	,000
HRG2	,000	,873	,000	,000	,000
HRG3	,000	,817	,000	,000	,000
PKL6	,000	,000	,612	,000	,000
PKL5	,000	,000	,800	,000	,000

	KLP	HRG	PKL	KPK	KPU
PKL4	,000	,000	,810	,000	,000
PKL3	,000	,000	,728	,000	,000
PKL1	,000	,000	,807	,000	,000

Hasil Standardized Indirect Effects

	KLP	HRG	PKL	KPK	KPU
KPK	,000	,000	,000	,000	,000
KPU	,269	,371	1,192	,000	,000
KPU3	-,016	,281	,378	1,380	,000
KPU2	-,019	,336	,451	1,647	,000
KPU1	-,018	,324	,435	1,589	,000
KPK3	,122	,169	,543	,000	,000
KPK2	,128	,176	,565	,000	,000
KPK1	,125	,173	,556	,000	,000
KLP1	,000	,000	,000	,000	,000
KLP2	,000	,000	,000	,000	,000
KLP3	,000	,000	,000	,000	,000
KLP4	,000	,000	,000	,000	,000
HRG1	,000	,000	,000	,000	,000
HRG2	,000	,000	,000	,000	,000
HRG3	,000	,000	,000	,000	,000
PKL6	,000	,000	,000	,000	,000
PKL5	,000	,000	,000	,000	,000

	KLP	HRG	PKL	KPK	KPU
PKL4	,000	,000	,000	,000	,000
PKL3	,000	,000	,000	,000	,000
PKL1	,000	,000	,000	,000	,000