

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Kasus pada Konsumen Total Buah Segar Cabang Ampera Jakarta Selatan)

Kepada Yth
Saudara/i Responden
Di tempat
Dengan hormat,

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sehubungan dengan penyelesaian penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus pada Konsumen Total Buah Segar Cabang Ampera Jakarta Selatan)” maka saya :

Nama : Andini Desanti Hidayaningsih
NIM : 4441180050
Perguruan Tinggi : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Bermaksud untuk memohon kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini untuk keperluan penelitian. Apabila Saudara/i sesuai dengan kriteria responden seperti dibawah ini:

1. Pernah berbelanja sayur dan buah pada Total Buah Segar Cabang Ampera minimal 2 kali
2. Usia minimal 18 tahun

Saya mohon kepada Saudara/i untuk memberikan penilaian pada kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan apa yang Saudara/i alami. Identitas dan keterangan yang telah Saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya, sehingga tidak perlu khawatir untuk memberikan jawaban. Atas kesediaan Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terima kasih.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki b. Perempuan
3. Usia :
 - a. 18-24 tahun b. 25-34 tahun c. 35-44 tahun
 - d. 45-54 tahun e. > 55 tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SMP/Sederajat
 - b. SMA/SMK
 - c. D I/II/III
 - d. D IV/S1
 - e. S2/S3
5. Aktivitas :
 - a. Pelajar/Mahasiswa e. Ibu Rumah Tangga
 - b. Wiraswasta f. Lainnya
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Pegawai Negeri Sipil

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda centang (✓) pada kotak jawaban yang telah disediakan di bawah ini sesuai pilihan dengan kondisi yang ada dengan kriteria sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Ragu-Ragu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1	Total Buah Segar cabang Ampera memiliki penataan ruangan yang rapi, bersih, dan teratur serta dilengkapi dengan fasilitas memadai seperti					

	keranjang belanja, troli, dan toilet yang nyaman digunakan.					
2	Pegawai Total Buah Segar cabang Ampera selalu berpenampilan rapi dan sopan sehingga menciptakan suasana yang nyaman bagi pelanggan					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
3	Total Buah Segar cabang Ampera dapat diandalkan untuk menyediakan produk buah dan sayur yang Anda butuhkan, dengan dukungan pegawai yang siap memberikan informasi akurat dan tepat					
4	Pegawai Total Buah Segar cabang Ampera selalu bersedia menanggapi keluhan serta masukan Anda dengan baik, demi memberikan pelayanan yang memuaskan.					
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
5	Pegawai Total Buah Segar cabang Ampera selalu cepat dan tanggap dalam merespons pertanyaan, permintaan, atau keluhan pelanggan, serta menunjukkan kesediaan untuk segera membantu.					
6	Mereka juga mampu memberikan solusi yang tepat dan cepat jika terjadi masalah dengan produk yang Anda beli, demi memastikan kepuasan pelanggan.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
7	Total Buah Segar cabang Ampera menyediakan produk berkualitas tinggi, didukung dengan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk dan layanan.					
8	Pegawai Total Buah Segar cabang Ampera selalu menunjukkan sikap sopan, profesional, dan siap melayani dengan baik.					
9	Dalam memberikan pelayanan, pegawai juga menjaga kerahasiaan data pelanggan dengan maksimal, memastikan keamanan dari segala bentuk risiko atau ancaman.					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
10	Pegawai Total Buah Segar cabang Ampera selalu menunjukkan sikap ramah, penuh perhatian, dan menghargai waktu serta kenyamanan Anda saat berbelanja.					
11	Pegawai/staff Total Buah Segar cabang Ampera menghargai waktu dan kenyamanan Anda saat berbelanja					

3	Anda merasa percaya pada Total Buah Segar sebagai penyedia buah dan sayur sehingga Anda berminat untuk melakukan transaksi selanjutnya					
4	Anda bersedia merekomendasikan Total Buah Segar kepada teman, keluarga, dan rekan kerja					
Minat preferensial						
5	Anda lebih memilih berbelanja di Total Buah Segar dibandingkan toko penyedia buah dan sayur lainnya					
6	Anda merasa puas berbelanja di Total Buah Segar dan tidak akan beralih ke toko buah lainnya selain Total Buah Segar					
7	Anda berencana untuk menggunakan layanan Total Buah Segar dalam jangka waktu yang panjang					
Minat eksploratif						
8	Anda merasa antusias dan tertarik mencoba produk atau layanan baru yang ditawarkan oleh Total Buah Segar bukan hanya membeli produk yang sudah familiar					
9	Anda merasa tertarik untuk mencoba berbagai produk atau layanan yang tersedia di Total Buah Segar, bukan hanya membeli produk yang sudah familiar					
10	Anda aktif mencari informasi tentang produk atau promosi baru melalui berbagai saluran, seperti media sosial, situs web, atau langsung di toko					

Lampiran 2. Data Responden

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Perempuan	18 - 24	Diploma I/ II / III	Pegawai Swasta
2	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Ibu Rumah Tangga
3	Perempuan	25 - 34	SMA / SMK	Pegawai Swasta
4	Perempuan	18 - 24	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa
5	Perempuan	18 - 24	S - 1 / D - IV	Wiraswasta
6	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
7	Laki laki	18 - 24	SMA / SMK	Lain - lain
8	Laki laki	18 - 24	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa

9	Laki laki	18 - 24	S - 1 / D - IV	Pelajar / Mahasiswa
10	Laki laki	25 - 34	SMA / SMK	Pegawai Swasta
11	Laki laki	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
12	Laki laki	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
13	Perempuan	25 - 34	Diploma I / II / III	Ibu Rumah Tangga
14	Perempuan	35 - 44	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
15	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Negeri Sipil
16	Laki laki	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
17	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Negeri Sipil
18	Laki laki	35 - 44	S - 1 / D - IV	Pegawai Negeri Sipil
19	Laki laki	45 - 54	S - 1 / D - IV	Wiraswasta
20	Perempuan	18 - 24	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa
21	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
22	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Ibu Rumah Tangga
23	Perempuan	35 - 44	S - 1 / D - IV	Pegawai Negeri Sipil
24	Laki laki	18 - 24	S - 1 / D - IV	Pegawai Negeri Sipil
25	Perempuan	18 - 24	S - 1 / D - IV	Ibu Rumah Tangga
26	Perempuan	35 - 44	S - 1 / D - IV	Ibu Rumah Tangga
27	Laki laki	25 - 34	Diploma I / II / III	Pegawai Swasta
28	Laki laki	25 - 34	Diploma I / II / III	Pegawai Swasta
29	Perempuan	18 - 24	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa
30	Perempuan	18 - 24	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
31	Perempuan	18 - 24	S - 1 / D - IV	Pelajar / Mahasiswa
32	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
33	Perempuan	18 - 24	Diploma I / II / III	Lain - lain
34	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Ibu Rumah Tangga
35	Laki laki	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Negeri Sipil
36	Perempuan	18 - 24	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa

37	Perempuan	18 - 24	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa
38	Perempuan	18 - 24	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa
39	Perempuan	18 - 24	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa
40	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
41	Perempuan	18 - 24	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa
42	Perempuan	18 - 24	S - 1 / D - IV	Pelajar / Mahasiswa
43	Perempuan	45 - 54	SMA / SMK	Pegawai Swasta
44	Perempuan	35 - 44	SMA / SMK	Pegawai Swasta
45	Perempuan	18 - 24	SMA / SMK	Ibu Rumah Tangga
46	Perempuan	35 - 44	SMA / SMK	Pegawai Swasta
47	Perempuan	35 - 44	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
48	Perempuan	18 - 24	S - 1 / D - IV	Ibu Rumah Tangga
49	Laki laki	25 - 34	S - 2 / S - 3	Pegawai Swasta
50	Laki laki	18 - 24	S - 1 / D - IV	Lain - lain
51	Laki laki	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
52	Perempuan	25 - 34	SMA / SMK	Pegawai Swasta
53	Perempuan	25 - 34	Diploma I / II / III	Pegawai Swasta
54	Perempuan	35 - 44	S - 1 / D - IV	Pegawai Negeri Sipil
55	Laki laki	35 - 44	S - 1 / D - IV	Wiraswasta
56	Laki laki	35 - 44	S - 1 / D - IV	Wiraswasta
57	Perempuan	25 - 34	S - 2 / S - 3	Pegawai Swasta
58	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Negeri Sipil
59	Perempuan	25 - 34	Diploma I / II / III	Ibu Rumah Tangga
60	Laki laki	35 - 44	S - 1 / D - IV	Wiraswasta
61	Laki laki	35 - 44	S - 1 / D - IV	Wiraswasta
62	Perempuan	18 - 24	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
63	Perempuan	18 - 24	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
64	Laki laki	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Negeri Sipil
65	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Ibu Rumah Tangga
66	Perempuan	45 - 54	S - 1 / D - IV	Ibu Rumah Tangga
67	Perempuan	35 - 44	SMA / SMK	Pegawai Swasta
68	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta

69	Perempuan	35 - 44	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
70	Perempuan	45 - 54	SMA / SMK	Ibu Rumah Tangga
71	Perempuan	35 - 44	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
72	Perempuan	45 - 54	Diploma I / II / III	Ibu Rumah Tangga
73	Perempuan	35 - 44	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
74	Perempuan	45 - 54	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
75	Perempuan	25 - 34	SMA / SMK	Ibu Rumah Tangga
76	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Ibu Rumah Tangga
77	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
78	Perempuan	18 - 24	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
79	Laki laki	25 - 34	S - 2 / S - 3	Pegawai Negeri Sipil
80	Perempuan	25 - 34	Diploma I / II / III	Pegawai Swasta
81	Perempuan	18 - 24	Diploma I / II / III	Pegawai Swasta
82	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Negeri Sipil
83	Perempuan	35 - 44	S - 1 / D - IV	Pegawai Negeri Sipil
84	Perempuan	35 - 44	S - 1 / D - IV	Ibu Rumah Tangga
85	Perempuan	35 - 44	S - 1 / D - IV	Pegawai Negeri Sipil
86	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Negeri Sipil
87	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
88	Perempuan	18 - 24	SMA / SMK	Ibu Rumah Tangga
89	Perempuan	18 - 24	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
90	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta
91	Perempuan	25 - 34	Diploma I / II / III	Pegawai Swasta
92	Perempuan	18 - 24	S - 1 / D - IV	Ibu Rumah Tangga
93	Perempuan	45 - 54	S - 1 / D - IV	Ibu Rumah Tangga
94	Perempuan	25 - 34	S - 2 / S - 3	Pegawai Swasta
95	Perempuan	18 - 24	S - 1 / D - IV	Pegawai Negeri Sipil
96	Perempuan	45 - 54	S - 2 / S - 3	Ibu Rumah Tangga
97	Perempuan	18 - 24	SMA / SMK	Pegawai Swasta

98	Perempuan	18 - 24	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa
99	Perempuan	35 - 44	S - 1 / D - IV	Wiraswasta
100	Perempuan	25 - 34	S - 1 / D - IV	Pegawai Swasta

Lampiran 3. Data Kuesioner Variabel

No. Responden	Kualitas Pelayanan (X1)												Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	
1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	43
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	57
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	44
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	57
6	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	42
7	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	41
8	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
9	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	37
10	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	51
11	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	41
12	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	27
13	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	43
14	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	49
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	58
16	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	43
17	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	51
18	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	41
19	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	25
20	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58
21	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	54
22	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	42
23	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	43

24	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	41
25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	57
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
27	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	42
28	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	42
29	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	51
30	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	58
31	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
32	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	40
33	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	41
34	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	51
35	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	41
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
37	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
38	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
39	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	37
41	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	44
42	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	52
43	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
44	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	39
45	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	38
46	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	51
47	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
48	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	42
49	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	25
50	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58
51	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	39
52	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	51
53	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	48
54	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	42
55	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	38
56	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	38
57	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	58

58	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	42
59	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	48
60	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	42
61	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59
62	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	51
63	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
65	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	31
66	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	34
67	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35
68	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	48
69	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	28
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	48
71	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	39
72	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	53
73	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	32
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
75	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	30
76	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	5	3	36
77	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	51
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	37
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
80	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
81	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	43
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	50
83	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	43
84	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	40
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
87	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	43
88	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	40
89	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	50
90	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	41
91	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49

92	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	42
93	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
94	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	40
95	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	57
96	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	44
97	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	51
98	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	40
99	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	50
100	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	54

No. Responden	Kepuasan Konsumen						Total
	X21	X22	X23	X24	X25	X26	
1	3	3	3	3	3	3	18
2	5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	4	5	5	5	27
4	3	4	3	3	4	3	20
5	5	5	5	5	5	5	30
6	3	4	3	4	3	3	20
7	3	3	3	3	3	3	18
8	4	4	4	4	4	4	24
9	3	4	3	3	3	4	20
10	4	4	4	5	4	4	25
11	3	4	3	3	4	3	20
12	2	2	2	4	2	2	14
13	3	3	3	3	3	3	18
14	4	4	4	4	4	3	23
15	5	5	5	5	5	5	30
16	4	4	4	4	4	3	23
17	4	4	4	3	4	5	24
18	3	3	3	3	4	3	19
19	3	3	3	2	2	2	15
20	5	5	5	4	5	5	29

21	5	5	3	5	5	5	28
22	3	3	3	3	3	3	18
23	3	3	3	4	3	3	19
24	3	3	3	3	3	3	18
25	5	5	5	5	5	5	30
26	2	2	2	2	3	2	13
27	3	3	3	3	3	3	18
28	3	3	3	3	4	3	19
29	4	4	4	3	4	4	23
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	4	5	4	4	4	25
32	3	3	3	3	3	3	18
33	3	3	3	4	3	3	19
34	5	5	4	5	4	4	27
35	3	3	4	3	3	4	20
36	3	3	2	4	2	2	16
37	5	5	5	5	5	5	30
38	4	4	4	4	4	4	24
39	2	2	2	2	2	3	13
40	3	3	3	3	3	3	18
41	3	3	3	4	3	3	19
42	4	4	4	4	3	4	23
43	4	4	4	4	3	4	23
44	3	3	3	3	3	3	18
45	3	3	3	3	3	3	18
46	4	4	5	4	4	4	25
47	5	5	5	5	5	5	30
48	3	3	3	3	4	3	19
49	2	2	2	2	2	2	12
50	5	5	5	4	5	5	29
51	3	3	3	3	3	3	18
52	4	4	4	4	3	4	23
53	4	4	4	4	3	4	23
54	3	3	3	4	4	3	20

55	3	4	3	3	4	3	20
56	3	3	4	3	4	3	20
57	5	5	5	5	5	5	30
58	4	4	4	4	3	4	23
59	4	4	4	4	3	4	23
60	3	3	3	3	3	3	18
61	5	5	5	5	5	5	30
62	4	4	4	5	4	4	25
63	4	4	4	4	4	4	24
64	5	5	5	5	5	5	30
65	2	3	3	4	2	3	17
66	3	3	3	3	3	3	18
67	3	3	3	3	3	3	18
68	4	4	4	4	4	4	24
69	2	2	2	3	2	2	13
70	4	4	4	5	5	5	27
71	3	3	3	4	3	3	19
72	5	5	5	5	5	5	30
73	2	2	4	3	2	3	16
74	4	4	4	3	5	5	25
75	2	2	2	4	2	2	14
76	2	2	3	2	2	2	13
77	4	4	4	3	4	4	23
78	3	3	3	3	3	3	18
79	5	5	5	5	5	5	30
80	4	5	4	3	4	4	24
81	3	3	3	4	4	3	20
82	4	4	5	3	3	4	23
83	3	3	3	3	3	3	18
84	3	3	4	2	3	4	19
85	5	5	5	5	5	5	30
86	4	4	4	5	4	4	25
87	3	3	3	4	4	3	20
88	3	3	3	4	4	4	21

89	5	5	5	5	5	5	30
90	3	3	3	3	4	3	19
91	4	4	4	3	3	4	22
92	3	3	3	3	3	3	18
93	4	4	4	4	4	4	24
94	4	4	4	3	4	3	22
95	5	5	5	5	5	5	30
96	3	3	4	4	4	4	22
97	4	5	4	4	4	4	25
98	4	3	4	3	4	4	22
99	5	5	5	5	5	5	30
100	4	3	4	3	3	4	21

No. Responden	Minat Beli Ulang										Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	33
7	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	34
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	34
10	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	43
11	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	36
12	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	23
13	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	34
14	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
17	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	40
18	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	30

19	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	23
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
21	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	46
22	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	33
23	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	33
24	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	33
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
28	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	33
29	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
32	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	34
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	33
34	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	44
35	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	33
36	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	27
37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
38	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43
39	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	25
40	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	33
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	33
42	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
43	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	35
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
45	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	30
46	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	34
49	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	25
50	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
52	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	37

53	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	36
54	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
55	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32
56	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	34
57	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
58	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	37
59	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	37
60	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	32
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
62	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	26
66	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	34
67	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	34
68	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
69	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	23
70	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
71	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	33
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
73	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	25
74	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	42
75	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	22
76	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	25
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
78	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
79	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
80	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	39
81	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	34
82	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	37
83	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
84	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	32
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
86	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	39

87	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	34
88	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	35
89	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
90	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32
91	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37
92	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32
93	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
94	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	37
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
96	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	35
97	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
98	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
99	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
100	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	34

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas

Kualitas Pelayanan (X1)

		Correlations												Kualitas Pelayanan
		X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X110	X111	X112	
X11	Pearson Correlation	1	.818**	.721**	.779**	.737**	.732**	.680**	.779**	.753**	.766**	.718**	.718**	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.818**	1	.686**	.758**	.713**	.687**	.639**	.746**	.685**	.737**	.659**	.705**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.721**	.686**	1	.743**	.646**	.707**	.760**	.663**	.694**	.693**	.652**	.701**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.779**	.758**	.743**	1	.775**	.686**	.702**	.795**	.796**	.808**	.752**	.771**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	.737**	.713**	.646**	.775**	1	.669**	.618**	.688**	.739**	.725**	.732**	.791**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X16	Pearson Correlation	.732**	.687**	.707**	.686**	.669**	1	.661**	.639**	.574**	.653**	.731**	.750**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X17	Pearson Correlation	.680**	.639**	.760**	.702**	.618**	.661**	1	.711**	.653**	.698**	.715**	.748**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X18	Pearson Correlation	.779**	.746**	.663**	.795**	.688**	.639**	.711**	1	.792**	.789**	.662**	.718**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X19	Pearson Correlation	.753**	.685**	.694**	.796**	.739**	.574**	.653**	.792**	1	.834**	.625**	.693**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X110	Pearson Correlation	.766**	.737**	.693**	.808**	.725**	.653**	.698**	.789**	.834**	1	.678**	.719**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X111	Pearson Correlation	.718**	.659**	.652**	.752**	.732**	.731**	.715**	.662**	.625**	.678**	1	.851**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X112	Pearson Correlation	.718**	.705**	.701**	.771**	.791**	.750**	.748**	.718**	.693**	.719**	.851**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.890**	.855**	.837**	.906**	.856**	.822**	.828**	.869**	.855**	.880**	.850**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Kepuasan Konsumen (X2)

		Correlations						Kepuasan Konsumen
		X21	X22	X23	X24	X25	X26	
X21	Pearson Correlation	1	.941**	.884**	.731**	.829**	.893**	.967**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X22	Pearson Correlation	.941**	1	.831**	.714**	.816**	.855**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X23	Pearson Correlation	.884**	.831**	1	.621**	.744**	.870**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X24	Pearson Correlation	.731**	.714**	.621**	1	.667**	.680**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X25	Pearson Correlation	.829**	.816**	.744**	.667**	1	.818**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X26	Pearson Correlation	.893**	.855**	.870**	.680**	.818**	1	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.967**	.945**	.906**	.807**	.895**	.938**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Minat Beli Ulang (Y)

		Correlations										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Minat Beli Ulang
Y1	Pearson Correlation	1	.788**	.761**	.600**	.717**	.720**	.694**	.707**	.684**	.769**	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.788**	1	.782**	.690**	.772**	.817**	.787**	.713**	.708**	.756**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.761**	.782**	1	.599**	.697**	.794**	.698**	.686**	.694**	.745**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.600**	.690**	.599**	1	.659**	.654**	.646**	.661**	.656**	.668**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.717**	.772**	.697**	.659**	1	.795**	.784**	.728**	.752**	.813**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.720**	.817**	.794**	.654**	.795**	1	.750**	.727**	.762**	.732**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.694**	.787**	.698**	.646**	.784**	.750**	1	.713**	.700**	.691**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.707**	.713**	.686**	.661**	.728**	.727**	.713**	1	.690**	.710**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y9	Pearson Correlation	.684**	.708**	.694**	.656**	.752**	.762**	.700**	.690**	1	.811**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y10	Pearson Correlation	.769**	.756**	.745**	.668**	.813**	.732**	.691**	.710**	.811**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Minat Beli Ulang	Pearson Correlation	.857**	.902**	.860**	.790**	.893**	.895**	.863**	.847**	.861**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.968	.968	12

Kepuasan Konsumen (X2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.958	.958	6

Minat Beli Ulang (Y)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.963	.963	10

Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik**Hasil Uji Normalitas****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.59620486
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.058
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a										
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance VIF
1	(Constant)	2.801	.825		3.397	.001				
	Kualitas Pelayanan	.094	.046	.110	2.025	.046	.918	.201	.043	.150 6.663
	Kepuasan Konsumen	1.361	.084	.876	16.109	.000	.977	.853	.339	.150 6.663

a. Dependent Variable: Minat Beli Ulang

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a										
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance VIF
1	(Constant)	2.801	.825		3.397	.001				
	Kualitas Pelayanan	.094	.046	.110	2.025	.046	.918	.201	.043	.150 6.663
	Kepuasan Konsumen	1.361	.084	.876	16.109	.000	.977	.853	.339	.150 6.663

a. Dependent Variable: Minat Beli Ulang

Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.801	.825		3.397	.001
	Kualitas Pelayanan	.094	.046	.110	2.025	.046
	Kepuasan Konsumen	1.361	.084	.876	16.109	.000

a. Dependent Variable: Minat Beli Ulang

Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change
1	.978 ^a	.957	.956	1.613	.957	1078.602

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Minat Beli Ulang

Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.801	.825		3.397	.001
	Kualitas Pelayanan	.094	.046	.110	2.025	.046
	Kepuasan Konsumen	1.361	.084	.876	16.109	.000

a. Dependent Variable: Minat Beli Ulang

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5609.601	2	2804.800	1078.602	.000 ^b
	Residual	252.239	97	2.600		
	Total	5861.840	99			

a. Dependent Variable: Minat Beli Ulang

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan

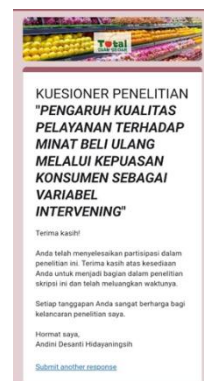
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian



Lokasi Total Buah Segar cabang Ampera Jakarta Selatan



Keadaan di dalam Total Buah Segar cabang Ampera Jakarta Timur



Wawancara dan pengisian kuesioner pada responden