

# LAMPIRAN

## **KUESIONER PENELITIAN**

Kepada

Yth: Bapak/Ibu Karyawan pada Toko Centro Palopo

Di Tempat

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka melakukan Penelitian untuk penyusunan tugas akhir (Skripsi) pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palopo, sebelumnya saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu dalam membantu mengisi data dan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dibawah ini. Adapun kuesioner penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas produk dan Harga terhadap Minat beli konsumen Pada Toko Centro Palopo”** Peneliti mengharapkan jawaban yang sejujurnya sesuai dengan apa yang anda rasakan, adapun data dan identitas Bapak/Ibu yang tercantum pada angket ini akan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan.

Demikian penyampaian ini, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan banyak terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Hormat peneliti

Ttd

**Isdar Muis**

**NIM. 201720054**

---

### Deskripsi Responden

Isilah dan atau berilah tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu:

1. Jenis Kelamin : Laki-laki  Perempuan
2. Usia : a. < 20 Tahun  d. 41 – 50 Tahun   
b. 21 – 30 Tahun  e. > 50 Tahun   
c. 31- 40 Tahun
3. Pendidikan Terakhir : a. SMA  d. S2   
b. DIPLOMA  e. S3   
c. S1
4. Lama bekerja : a. < 1 Tahun  c. 7–20Tahun   
b. 2 - 6 Tahun  d. > 20 Tahun
- 

### Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai, dengan memilih skala nilai sampai dengan 5, di mana skala :

**1 = sangat tidak setuju (STS)**

**2 = tidak setuju (TS)**

**3 = netral (N)**

**4 = setuju (S)**

**5 = sangat setuju (SS)**

---

**Kualitas layanan (X1)**

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Karyawan centro selalu memberikan keramahan dalam memberikan pelayanan yang baik					
2	Karyawan centro selalu cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan konsumen					
3	Karyawan centro selalu memperhatikan kebersihan dan kerapian toko demi kenyamanan konsumen					
4	Karyawan centro memahami keinginan apa yang saya butuhkan					
5	Karyawan centro dapat berkomunikasi dengan baik terhadap para pelanggan					

**Kualitas Produk (X2)**

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Barang ditoko centro sangat berkualitas dan cocok dengan kebutuhan saya					
2	Saya merasa barang ditoko centro memberikan nyaman pada saya					
3	Barang ditoko centro memiliki model yang tidak pasaran dan bahan yang kualitas					
4	Barang-barang di toko centro sangat menarik dari toko lai					
5	Barang di toko centro dapat di percaya					

**Harga (X3)**

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Harga produk yang ada di toko centro sesuai dengan hasil yang diinginkan					

2	Semua harga produk yang ada di toko centro super bervariasi					
3	Harga produk yang ada toko centro dapat bersaing dengan produk lain					
4	Harga produk yang ada toko centro lebih murah					
5	Harga produk yang ada di toko centro terjangkau oleh semua kalangan					

### Minat Beli Konsumen (Y)

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Saya akan mengumpulkan informasi sebanyak mungkin sebelum membeli barang di toko centro					
2	Saya telah mempelajari detail barang yang akan saya beli sebelum ke toko centro					
3	Saya akan merekomendasikan barang centro palopo pada kerabat dekat saat jika membeli barang.					
4	Saya suka dengan kualitas produk centro karena produk yang di sediakan lengkap serta menyenangkan					
5	Barang yang ada ditoko centro saya yakini berkualitas bagus sehingga menarik minat beli konsumen.					

### Lampiran 2 REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

X1					
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
3	3	4	4	4	18
3	4	2	3	5	17
4	4	4	4	4	20
3	2	2	2	2	11
4	3	4	3	5	19

4	4	2	3	4	17
4	2	4	3	2	15
4	4	4	5	5	22
3	4	5	4	3	19
4	3	4	2	3	16
3	2	3	4	4	16
2	4	2	2	3	13
2	4	5	3	5	19
3	3	3	4	4	17
2	2	2	1	4	11
1	4	4	2	4	15
1	3	4	1	5	14
1	3	3	5	5	17
1	1	2	2	5	11
2	4	1	5	5	17
2	2	4	2	3	13
3	4	4	4	4	19
3	4	4	4	5	20
3	4	4	4	5	20
3	1	3	2	1	10
3	2	4	2	3	14
3	4	5	2	5	19
2	4	3	1	5	15
3	1	3	2	5	14
1	1	2	2	4	10
3	4	4	4	3	18
2	2	3	5	5	17
5	4	5	4	5	23
2	2	3	2	4	13
2	4	4	2	5	17
3	4	3	3	1	14
3	3	4	4	3	17
3	2	4	2	3	14
3	1	3	2	3	12
1	2	3	3	4	13
4	2	3	2	4	15
4	2	3	4	2	15
3	2	4	2	3	14
3	2	4	2	3	14
3	2	3	2	3	13
3	2	4	3	2	14

3	2	2	3	1	11
4	4	5	5	5	23
3	2	3	2	3	13
3	2	3	2	2	12

X2					
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
1	1	1	1	1	5
2	4	2	2	2	12
1	1	1	1	1	5
5	2	2	2	2	13
1	1	5	1	1	9
1	1	1	1	1	5
4	4	2	2	4	16
2	1	1	1	1	6
2	2	2	2	5	13
2	3	3	4	4	16
4	2	4	3	3	16
4	4	3	2	3	16
1	1	1	1	1	5
3	3	4	3	4	17
5	4	4	1	4	18
2	2	2	2	2	10
3	3	3	3	3	15
1	1	1	1	1	5
5	1	2	2	3	13
5	1	1	1	1	9
2	3	3	4	4	16
4	3	4	2	3	16
3	3	2	2	2	12
4	3	3	3	3	16
2	3	3	3	2	13
3	4	3	2	4	16
2	2	2	2	2	10
1	2	2	2	2	9
2	2	2	2	1	9
4	3	4	3	5	19
2	2	2	1	4	11
3	3	3	3	3	15
2	2	2	2	2	10

2	2	2	2	2	10
4	4	5	2	4	19
3	3	3	3	3	15
2	2	2	2	3	11
2	2	2	2	4	12
2	2	3	4	4	15
3	2	4	4	4	17
2	3	4	3	3	15
4	4	3	4	4	19
3	2	3	4	4	16
3	2	3	2	4	14
4	3	3	2	4	16
4	2	4	4	3	17
3	2	4	3	3	15
2	2	2	2	2	10
3	2	3	4	4	16
3	2	2	3	4	14

X3					
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
3	5	4	2	5	19
2	3	5	2	4	16
2	4	4	4	4	18
2	4	2	3	4	15
2	4	3	2	4	15
2	4	3	2	4	15
2	2	2	4	5	15
2	3	3	3	4	15
3	2	3	4	3	15
4	5	4	3	5	21
3	4	2	3	5	17
2	4	4	3	3	16
4	5	1	4	3	17
3	5	5	4	4	21
1	5	4	1	4	15
2	4	4	4	4	18
3	5	2	3	2	15
4	4	4	4	4	20
1	5	4	3	4	17
2	4	4	3	5	18



4	2	3	4	2	15
4	4	3	4	3	18
4	3	5	3	4	19
3	4	2	3	2	14
3	2	3	3	3	14
4	2	4	2	4	16
5	4	3	4	2	18
3	2	4	1	5	15
3	4	1	2	2	12
3	2	5	4	2	16
2	3	2	2	3	12
1	5	4	5	5	20
1	5	1	2	1	10
3	4	3	2	2	14
2	3	2	2	1	10
3	1	3	3	3	13
3	4	3	4	3	17
3	4	4	3	5	19
4	3	3	2	5	17
4	3	2	3	3	15
4	4	5	3	5	21
4	2	4	3	4	17
4	3	4	4	4	19
4	5	4	4	5	22
4	4	5	5	5	23
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	2	19
4	4	4	3	5	20
4	3	5	4	4	20

Y1.1						
Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1	
1	1	1	1	1	5	
3	1	2	3	3	12	
4	4	2	2	2	14	
2	2	3	2	4	13	
3	5	3	4	4	19	
3	4	3	4	4	18	
3	2	4	4	2	15	

5	5	2	4	3	19	
4	3	4	4	2	17	
2	3	4	3	5	17	
1	1	1	1	1	5	
2	3	4	4	4	17	
3	5	1	2	5	16	
2	4	2	2	2	12	
1	4	2	1	5	13	
2	4	2	4	4	16	
1	5	3	2	5	16	
1	1	2	1	4	9	
2	5	3	3	1	14	
5	5	2	3	4	19	
2	3	3	4	2	14	
4	4	3	4	4	19	
1	1	2	2	3	9	
1	1	1	1	1	5	
2	1	4	2	2	11	
2	3	3	2	2	12	
1	1	1	1	4	8	
1	5	2	3	2	13	
2	5	3	2	4	16	
2	4	3	2	2	13	
4	3	2	4	3	16	
5	5	2	2	1	15	
4	1	1	1	1	8	
2	4	3	4	4	17	
2	5	3	4	3	17	
3	1	3	4	1	12	
4	3	4	3	4	18	
2	3	4	3	4	16	
2	3	3	4	3	15	
3	4	2	3	3	15	
2	4	3	4	2	15	
4	2	3	4	3	16	
2	3	2	4	2	13	
2	3	2	3	4	14	
2	3	2	3	3	13	
3	2	2	4	2	13	
3	1	2	3	2	11	
5	5	4	5	2	21	

2	3	2	4	2	13	
2	2	2	3	2	11	

### Lampiran 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase(%)
Laki-laki	35	70
Perempuan	15	30
Total	50	100

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik responden berdasarkan usia**

Usia	Frekuensi	Presentase(%)
20-30	27	54
31-40	16	32
41-50	7	14
Total	50	100

### Lampiran 4

#### UJI VALIDITAS KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN MINAT BELI KONSUMEN

X1

#### Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X
--	------	------	------	------	------	---------

X1.1	Pearson Correlation	1	.565**	.414**	.469**	.146	.742**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.001	.312	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.565**	1	.391**	.619**	.228	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.000	.111	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.414**	.391**	1	.302*	.278	.655**
	Sig. (2-tailed)	.003	.005		.033	.050	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	.469**	.619**	.302*	1	.322*	.770**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.033		.023	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.5	Pearson Correlation	.146	.228	.278	.322*	1	.564**
	Sig. (2-tailed)	.312	.111	.050	.023		.000
	N	50	50	50	50	50	50
TOTAL_X	Pearson Correlation	.742**	.798**	.655**	.770**	.564**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

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

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X
X2.1	Pearson Correlation	1	-.163	.219	.345*	.057	.487**
	Sig. (2-tailed)		.257	.126	.014	.694	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	-.163	1	.008	.113	.135	.380**
	Sig. (2-tailed)	.257		.956	.436	.350	.007
	N	50	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.219	.008	1	.282*	.479**	.717**

	Sig. (2-tailed)	.126	.956		.047	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	.345*	.113	.282*	1	.102	.613**
	Sig. (2-tailed)	.014	.436	.047		.481	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.5	Pearson Correlation	.057	.135	.479**	.102	1	.655**
	Sig. (2-tailed)	.694	.350	.000	.481		.000
	N	50	50	50	50	50	50
TOTAL_X	Pearson Correlation	.487**	.380**	.717**	.613**	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

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

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL_X
X3.1	Pearson Correlation	1	.437**	.397**	.237	.439**	.687**
	Sig. (2-tailed)		.002	.004	.097	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X3.2	Pearson Correlation	.437**	1	.498**	.350*	.553**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.013	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50

X3.3	Pearson Correlation	.397**	.498**	1	.510**	.537**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X3.4	Pearson Correlation	.237	.350*	.510**	1	.581**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.097	.013	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X3.5	Pearson Correlation	.439**	.553**	.537**	.581**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
TOTAL_X	Pearson Correlation	.687**	.742**	.780**	.702**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

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

#### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.375**	.111	.429**	.234	.725**
	Sig. (2-tailed)		.007	.444	.002	.101	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Y.2	Pearson Correlation	.375**	1	.151	.370**	.244	.734**
	Sig. (2-tailed)	.007		.294	.008	.088	.000
	N	50	50	50	50	50	50

Y.3	Pearson Correlation	.111	.151	1	-.016	.011	.394**
	Sig. (2-tailed)	.444	.294		.910	.942	.005
	N	50	50	50	50	50	50
Y.4	Pearson Correlation	.429**	.370**	-.016	1	.127	.661**
	Sig. (2-tailed)	.002	.008	.910		.381	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Y.5	Pearson Correlation	.234	.244	.011	.127	1	.491**
	Sig. (2-tailed)	.101	.088	.942	.381		.000
	N	50	50	50	50	50	50
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.725**	.734**	.394**	.661**	.491**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

## Lampiran 5

### UJI RELIABILITAS KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN MINAT BELI KONSUMEN

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	12.48	9.112	.631	.697
X1.2	12.94	9.323	.666	.685
X1.3	12.44	10.374	.530	.734
X1.4	12.80	9.837	.625	.703

X1.5	12.54	11.478	.294	.811
------	-------	--------	------	------

**Case Processing Summary**

		N	%
	Valid	50	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

**Case Processing Summary**

		N	%
	Valid	50	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	5



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12.62	13.302	.423	.706
X2.2	12.06	13.078	.375	.726
X2.3	12.26	11.094	.617	.628
X2.4	12.50	12.459	.567	.656
X2.5	12.00	11.959	.482	.686

UJI REABILITAS X3

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	10.20	11.102	.478	.803
X3.2	10.58	11.473	.605	.763
X3.3	10.30	10.663	.636	.751
X3.4	10.60	11.633	.541	.780
X3.5	10.08	9.585	.703	.726

UJI REABILITAS Y

**Case Processing Summary**

		N	%
	Valid	50	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	12.06	10.302	.666	.693
Y.2	12.44	10.782	.593	.720
Y.3	12.28	12.614	.385	.787
Y.4	12.24	10.921	.574	.727
Y.5	12.02	11.898	.537	.740

**Lampiran 6 Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	15.115	4.270		3.540	.001
	Kualitas layanan (X1)	.437	.143	.408	3.065	.004
	Kualitas produk (X2)	.224	.197	.169	1.136	.262
	Harga (X3)	-.142	.152	-.140	-.936	.354

a. Dependent Variable: Minat beli konsumen (Y)

**Lampiran 7 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.202 <sup>a</sup>	.041	.222	4.134

a. Predictors: (Constant), Harga (X3), Kualitas produk (X2), Kualitas layanan (X1)

b. Dependent Variable: Minat beli konsumen (Y)

### Lampiran 8 UJI T

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	15.115	4.270		3.540	.001
	Kualitas layanan (X1)	.437	.143	.408	3.065	.004
	Kualitas produk (X2)	.224	.197	.169	1.136	.262
	Harga (X3)	-.142	.152	-.140	-.936	.354

a. Dependent Variable: Minat beli konsumen (Y)

### Lampiran 9 UJI F

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

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	33.297	3	11.099	4.649	.004 <sup>b</sup>
	Residual	786.323	46	17.094		

Total	819.620	49			
-------	---------	----	--	--	--

a. Dependent Variable: Minat beli konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Harga (X3), Kualitas produk (X2), Kualitas layanan (X1)