

Lampiran 1. Kuesioner**PENGARUH DAMPAK KUALITAS LAYANAN, HARGA,
DAN PROMOSI TERHADAP VOLUME PENJUALAN AIR
MINUM ISI ULANG PADA DEPOT CRYSTAL WATER DI
JALAN PERLAYUAN RANTAUPRAPAT**

Responden yang terhormat,

Kuesioner semata-mata hanya untuk data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : “Pengaruh Dampak Kualitas Layanan, Harga, Promosi Terhadap Volume Penjualan Air Minum Isi Ulang Pada Depot Crystal Water Di Jalan Perlayuan Rantauprapat yang bertujuan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen FEB Labuhanbatu, yang nantinya diharapkan akan dapat memberi kontribusi dan manfaat, baik untuk peneliti, pihak FEB Labuhanbatu, maupun Pemilik Usaha.

Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian penelitian. Atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terimakasih.

Peneliti

Dwi Anggriani

**PENGARUH DAMPAK KUALITAS LAYANAN, HARGA,
DAN PROMOSI TERHADAP VOLUME PENJUALAN AIR
MINUM ISI ULANG PADA DEPOT CRYSTAL WATER DI
JALAN PERLAYUAN RANTAUPRAPAT**

1. DATA RESPONDEN

Nama Responden :
 Usia Responden : Tahun
 Jenis kelamin : a. Laki-laki b. perempuan
 Pendidikan Terakhir :
 Pekerjaan :

2. Daftar Pertanyaan

Mohon diberi tanda checklist ($\checkmark$) pada kolom jawaban Bapak/Ibu anggap paling sesuai.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju (5) TS = Tidak Setuju (2)
 S = Setuju (4) STS = Sangat Tidak Setuju (1)
 KS = Kurang Setuju/netral (3)

A. Kualitas Layanan (X_1)

No	Pertanyaan	Pilih Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa depot crystal water memiliki fasilitas yang memadai dalam melayani pelanggan .					
2.	Saya merasa nyaman dan dihargai ketika melakukan pembelian di depot crystal water.					
3.	Saya merasa yakin apabila melakukan pembelian di depot crystal water dikarena layanannya konsisten dan akurat.					
4.	Saya merasa depot crystal water memberikan respon yang cepat dan efektif terhadap pelanggan.					
5.	Saya merasa aman dan percaya ketika membeli produk dari depot crystal water.					

B. Harga (X_2)

No	Pertanyaan	Pilih Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa bahwa harga produk yang ditawarkan depot crystal water terjangkau.					
2.	Saya merasa bahwa harga produk depot crystal water sesuai dengan kualitas yang diberikan.					
3.	Saya merasa bahwa harga produk depot crystal water menarik dan sesuai dengan pasaran.					

C. Promosi (X_3)

No	Pertanyaan	Pilih Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa bahwa promosi depot crystal water yang ditawarkan cukup efektif.					
2.	Saya merasa bahwa depot crystal water menawarkan promosi yang menarik bagi pelanggan.					
3.	Saya merasa lebih tertarik terhadap promosi produk setelah menerima informasi langsung dari depot crystal water.					
4.	Saya merasa depot crystal water memiliki program loyalitas yang baik untuk pelanggan setia.					

D. Volume Penjualan (Y)

No	Pertanyaan	Pilih Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa bahwa depot crystal water memahami kebutuhan saya sebagai konsumen.					
2.	Saya merasa loyal terhadap depot crystal water dan akan terus membeli produk mereka.					
3.	Saya merasa bahwa depot crystal water memberikan layanan yang baik dan memuaskan.					

Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian

Kualitas Layanan (X1)					Total	Harga (X2)			Total
P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	
5	5	5	5	5	25	4	3	4	11
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
4	4	3	3	3	17	4	4	3	11
4	4	2	4	4	18	4	3	3	10
4	5	5	5	5	24	2	3	3	8
4	4	3	3	4	18	5	5	3	13
5	5	5	4	4	23	3	3	3	9
4	4	2	2	5	17	3	3	4	10
4	4	4	4	4	20	4	4	3	11
4	4	4	3	4	19	4	4	3	11
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
4	4	4	4	4	20	3	3	3	9
5	5	5	5	5	25	4	4	5	13
4	4	4	4	4	20	3	3	4	10
4	4	4	4	3	19	4	4	4	12
4	4	4	4	4	20	5	3	4	12
5	5	5	5	5	25	5	4	4	13
4	4	4	4	4	20	3	3	3	9
4	4	4	5	4	21	4	4	4	12
4	4	4	4	3	19	3	3	3	9
4	4	3	3	4	18	4	3	3	10
4	4	4	5	5	22	3	3	4	10
5	5	5	5	5	25	3	4	4	11
4	4	4	4	4	20	2	2	3	7
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
4	3	3	5	5	20	4	4	4	12
4	2	3	5	5	19	3	4	3	10
4	4	4	4	4	20	4	5	5	14
5	5	5	5	5	25	4	4	4	12
5	4	4	5	5	23	3	4	3	10
4	3	5	5	2	19	4	4	4	12
5	3	4	4	3	19	5	4	4	13
5	5	5	5	5	25	4	3	3	10
5	4	4	3	4	20	4	4	5	13
5	5	5	5	5	25	4	4	4	12
4	4	5	5	5	23	4	4	4	12
5	4	4	4	4	21	4	4	3	11

4	4	4	4	4	20	3	3	3	9
5	4	4	4	5	22	3	4	3	10
5	5	5	5	5	25	3	3	3	9
4	4	4	4	4	20	3	2	2	7
4	4	3	3	3	17	4	4	5	13
4	4	2	4	4	18	3	3	4	10
4	4	3	5	5	21	4	4	4	12
5	4	4	5	5	23	4	4	4	12
5	5	4	4	4	22	4	4	4	12
5	5	5	5	5	25	3	3	4	10
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
4	4	4	3	4	19	4	3	4	11
5	5	5	5	2	22	3	4	4	11
5	2	2	5	5	19	3	3	4	10
5	3	3	5	4	20	5	4	5	14
4	4	4	4	4	20	3	4	3	10
4	4	4	4	4	20	3	3	3	9
5	5	5	5	5	25	4	4	4	12
4	4	4	4	4	20	5	4	5	14
4	4	4	4	4	20	5	5	5	15
5	5	5	5	5	25	4	4	4	12
4	4	4	4	4	20	4	3	5	12
5	5	5	5	5	25	4	4	4	12
5	5	4	4	4	22	5	5	2	12
4	4	4	4	5	21	4	3	4	11
5	5	5	5	5	25	4	4	4	12
5	4	5	5	5	24	3	5	2	10
5	4	4	4	4	21	3	3	4	10
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
5	5	5	5	5	25	2	2	2	6
4	4	2	5	5	20	3	4	3	10
4	4	4	4	4	20	4	2	3	9
5	5	5	5	5	25	4	4	4	12
4	4	4	3	3	18	3	2	3	8
5	5	4	4	2	20	3	4	4	11
5	2	4	4	4	19	3	2	2	7
4	3	3	4	4	18	3	3	4	10
5	5	5	5	5	25	3	3	4	10
4	4	4	4	4	20	3	3	3	9
4	3	3	5	5	20	3	5	4	12
5	5	5	5	5	25	5	2	2	9
4	3	3	4	4	18	3	3	4	10

4	4	4	4	3	19	3	3	3	9
5	5	5	5	5	25	2	3	3	8
4	4	4	5	5	22	3	4	4	11
5	4	2	5	5	21	3	3	3	9
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
5	5	5	5	5	25	3	4	4	11
4	3	3	4	4	18	3	3	4	10
4	2	3	5	5	19	3	3	3	9
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
4	4	2	4	4	18	5	5	5	15
5	5	5	5	5	25	2	3	4	9
4	4	2	4	4	18	3	4	3	10
5	5	5	5	5	25	5	4	4	13
4	3	5	5	2	19	3	3	3	9
5	3	4	4	3	19	5	5	5	15
5	5	5	5	5	25	4	4	4	12
4	3	3	4	4	18	3	3	3	9
5	2	5	5	5	22	4	4	3	11
4	4	3	3	3	17	4	3	2	9
4	4	2	4	4	18	3	4	3	10
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15

Promosi (X3)				Total	Volume Penjualan (Y)			Total
P1	P2	P3	P4		P1	P2	P3	
3	4	4	4	15	4	4	3	11
4	5	4	4	17	5	5	5	15
4	4	4	4	16	3	3	4	10
4	3	3	4	14	3	3	3	9
4	4	3	4	15	4	4	4	12
4	5	4	5	18	5	5	3	13
4	4	4	4	16	3	3	3	9
5	5	4	5	19	3	3	3	9
4	4	3	4	15	4	4	3	11
5	5	4	5	19	4	4	4	12
4	4	4	4	16	3	3	4	10
4	5	5	5	19	3	3	3	9
5	5	4	5	19	5	5	4	14
3	4	5	4	16	3	3	3	9
5	5	5	4	19	4	4	4	12
4	4	4	5	17	5	5	4	14

4	4	4	3	15	4	5	4	13
3	4	2	4	13	3	3	3	9
4	4	4	5	17	4	4	5	13
5	3	3	3	14	3	3	3	9
5	5	4	4	18	4	3	3	10
4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	4	4	4	16	4	4	4	12
3	3	2	3	11	3	3	2	8
3	4	3	4	14	3	4	4	11
4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	4	4	3	15	4	4	4	12
2	3	3	5	13	3	4	4	11
4	4	4	4	16	4	4	4	12
3	3	3	3	12	3	3	3	9
5	5	5	4	19	4	3	3	10
4	4	3	3	14	4	4	4	12
3	3	4	3	13	3	3	3	9
3	4	4	3	14	2	2	4	8
4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	4	4	4	16	4	4	4	12
3	2	3	3	11	3	3	3	9
3	3	3	3	12	3	3	3	9
3	3	4	3	13	3	3	4	10
4	2	4	3	13	3	3	4	10
2	2	3	2	9	4	3	2	9
4	4	2	5	15	3	4	5	12
4	4	4	4	16	2	2	3	7
2	2	2	4	10	3	3	2	8
4	3	3	4	14	4	4	4	12
5	5	5	2	17	4	4	3	11
3	2	2	4	11	3	3	2	8
4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	4	4	4	16	3	3	3	9
5	3	4	4	16	5	5	4	14
3	3	3	4	13	3	3	3	9
3	3	3	4	13	4	4	3	11
3	2	3	3	11	3	3	3	9
4	3	3	3	13	3	3	3	9
2	4	4	4	14	3	3	3	9
4	4	5	5	18	5	5	5	15
5	4	4	5	18	4	4	4	12
2	4	4	3	13	3	3	3	9

4	3	3	5	15	3	3	3	9
4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	4	4	4	16	3	3	3	9
4	4	4	4	16	5	5	5	15
4	4	3	4	15	4	4	4	12
5	5	4	5	19	4	5	4	13
4	3	3	4	14	3	4	4	11
3	3	2	4	12	3	3	3	9
2	2	2	2	8	3	2	3	8
3	4	4	3	14	3	3	3	9
2	4	4	4	14	4	3	3	10
5	4	4	4	17	4	3	3	10
4	4	4	4	16	2	3	3	8
4	4	3	4	15	4	4	4	12
5	5	4	5	19	2	3	3	8
3	4	3	4	14	3	3	4	10
5	5	5	5	20	4	4	4	12
5	4	4	4	17	4	4	4	12
4	4	3	3	14	3	4	4	11
4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	3	3	4	14	4	4	5	13
2	2	2	2	8	3	3	3	9
3	3	4	4	14	3	3	3	9
3	4	5	4	16	4	4	3	11
3	3	4	3	13	4	4	4	12
3	3	3	4	13	3	3	3	9
4	4	4	4	16	4	4	4	12
3	3	3	4	13	4	4	3	11
2	2	3	3	10	3	2	3	8
4	3	3	4	14	4	4	3	11
3	2	4	3	12	3	4	4	11
5	4	4	4	17	4	5	5	14
4	4	4	4	16	3	3	4	10
4	4	3	4	15	5	5	4	14
3	5	4	5	17	3	3	3	9
3	4	3	4	14	3	3	3	9
5	5	5	5	20	5	4	4	13
5	4	4	4	17	3	3	4	10
4	4	3	3	14	3	3	3	9
4	4	4	4	16	3	3	3	9
4	3	3	4	14	4	3	3	10
4	3	4	5	16	5	5	4	14

Lampiran 3. Output Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Variabel Kualitas Layanan (X_1)

1. Output Uji Validitas

Correlations							
		P1	P2	P3	P4	P5	KUALITAS LAYANAN
P1	Pearson Correlation	1	,411**	,511**	,482**	,351**	,728**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,411**	1	,533**	,179	,233*	,684**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,075	,020	,000
	N	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,511**	,533**	1	,450**	,163	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,105	,000
	N	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	,482**	,179	,450**	1	,505**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,000	,075	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	,351**	,233*	,163	,505**	1	,631**
	Sig. (2-tailed)	,000	,020	,105	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
KUALITAS LAYANAN	Pearson Correlation	,728**	,684**	,778**	,721**	,631**	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).

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

2. Output Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,735	5

b. Variabel Harga (X_2)

1. Output Uji Validitas

Correlations

		P1	P3	P2	HARGA
P1	Pearson Correlation	1	,403**	,509**	,801**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,403**	1	,447**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,509**	,447**	1	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
HARGA	Pearson Correlation	,801**	,776**	,814**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

2. Output Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,712	3

c. Variabel Promosi (X₃)

1. Output Uji Validitas

Correlations

		P1	P2	P3	P4	PROMOSI
P1	Pearson Correlation	1	,591**	,448**	,416**	,800**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,591**	1	,612**	,516**	,876**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,448**	,612**	1	,284**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,004	,000
	N	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	,416**	,516**	,284**	1	,696**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004		,000
	N	100	100	100	100	100
PROMOSI	Pearson Correlation	,800**	,876**	,747**	,696**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

2. Output Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	4

d. Variabel Volume Penjualan (Y)

1. Output Uji Validitas

Correlations

		P1	P2	P3	VOLUME PENJUALAN
P1	Pearson Correlation	1	,817**	,449**	,875**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,817**	1	,627**	,942**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,449**	,627**	1	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
VOLUME PENJUALAN	Pearson Correlation	,875**	,942**	,787**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

2. Output Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,840	3

Lampiran 4. Output Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,629 ^a	,395	,376	1,49377

a. Predictors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA

b. Dependent Variable: VOLUME PENJUALAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	139,899	3	46,633	20,899	,000 ^b
	Residual	214,211	96	2,231		
	Total	354,110	99			

a. Dependent Variable: VOLUME PENJUALAN

b. Predictors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1,128	1,636		,690	,492		
KUALITAS LAYANAN	,173	,058	,236	2,969	,004	,997	1,003
HARGA	,347	,084	,337	4,125	,000	,945	1,058
PROMOSI	,294	,061	,390	4,787	,000	,947	1,055

a. Dependent Variable: VOLUME PENJUALAN

Collinearity Diagnostics^a

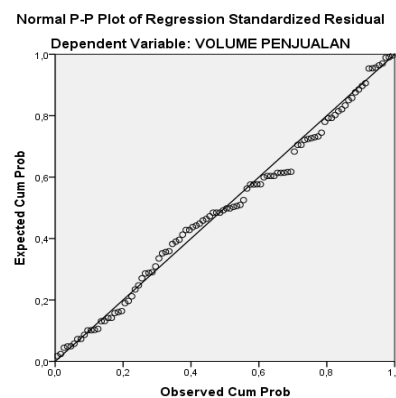
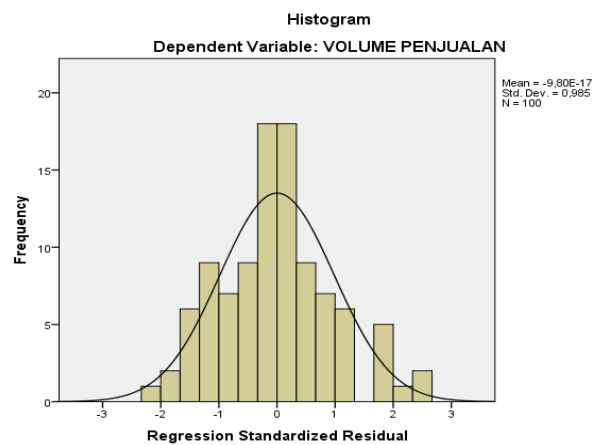
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	KUALITAS LAYANAN	HARGA	PROMOSI
1	1	3,952	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,021	13,612	,02	,28	,02	,63
	3	,021	13,700	,01	,05	,88	,24
	4	,006	25,977	,97	,67	,09	,13

a. Dependent Variable: VOLUME PENJUALAN

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7,4014	13,2882	10,6700	1,18875	100
Std. Predicted Value	-2,750	2,202	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,162	,597	,287	,085	100
Adjusted Predicted Value	7,2370	13,2537	10,6739	1,19520	100
Residual	-3,15600	3,97895	,00000	1,47097	100
Std. Residual	-2,113	2,664	,000	,985	100
Stud. Residual	-2,144	2,679	-,001	1,003	100
Deleted Residual	-3,24957	4,02624	-,00388	1,52756	100
Stud. Deleted Residual	-2,186	2,771	,000	1,014	100
Mahal. Distance	,173	14,812	2,970	2,455	100
Cook's Distance	,000	,070	,010	,014	100
Centered Leverage Value	,002	,150	,030	,025	100

a. Dependent Variable: VOLUME PENJUALAN



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardiz ed Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std.	
	Deviation	1,47096691
Most Extreme	Absolute	,081
Differences	Positive	,081
	Negative	-,047
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,104 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

