

Lampiran 1 : Kuesioner

No.Responden:.....

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PROMOSI DIGITAL, KERAGAMAN PRODUK, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CK PONSEL EMPAT RANTAU PRAPAT

Petunjuk pengisian kuesioner:

- 1) Mohon diberi tanda *checklist* (✓) pada kolom jawaban Bapak/ Ibu anggap paling sesuai.
- 2) Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
- 3) Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi pekerjaan Anda.
- 4) Setelah mengisi kuesioner mohon Bapak/Ibu berikan kepada yang menyerahkan kuesioner.
- 5) Terima Kasih atas partisipasi Anda.

Identitas Responden

- 1) Nama Responden :
- 2) Usia :Tahun
- 3) Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
- 4) Pendidikan Terakhir :
- 5) Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1 s/d 5 yang memiliki makna:

Sangat Setuju	(SS)	= 5
Setuju	(S)	= 4
Netral	(N)	= 3
Tidak Setuju	(TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	= 1

PROMOSI DIGITAL		SKALA PENGUKURAN				
NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Informasi dan layanan yang disediakan secara online mampu diakses dengan mudah					
2	Terdapat komunikasi dua arah antara pihak CK Ponsel Empat dengan konsumen					
3	Iklan atau pemasaran yang disampaikan pihak CK Ponsel Empat secara online menghibur dan informatif.					
4	Informasi yang terkandung pada iklan online pihak CK Ponsel Empat memiliki kredibilitas, tidak memihak, dan spesifik					
5	Informasi yang terkandung pada iklan online pihak CK Ponsel Empat tidak bersifat manipulatif (menipu)					

KERAGAMAN PRODUK						
1	Jenis merek produk yang ditawarkan CK Ponsel Empat lengkap					
2	Jenis produk yang ditawarkan di CK Ponsel Empat bervariasi					
3	Pilihan ukuran produk yang ditampilkan di CK Ponsel Empat bervariasi					
4	Kualitas produk yang ditawarkan di CK Ponsel Empat sesuai dengan keinginan konsumen					
5	Kelengkapan produk yang ditawarkan di CK Ponsel Empat bervariasi					

Kepercayaan Konsumen						
1	CK Ponsel Empat selalu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya					
2	Karyawan CK Ponsel Empat mereview produk dengan jujur kepada konsumennya					
3	Karyawan CK Ponsel Empat menunjukkan perhatian dalam melayani konsumen					
4	Saya percaya bahwa setiap janji layanan yang dibuat oleh karyawan akan ditepati.					
5	Proses pengiriman produk CK Ponsel Empat selalu tepat waktu kepada konsumen					

SERVICESCAPE						
1	Warna ruangan pada CK Ponsel Empat memberikan suasana menyenangkan					
2	Pencahayaan dalam ruangan CK Ponsel Empat cukup terang					
3	Tata ruang pada CK Ponsel Empat memudahkan ruang gerak para pelanggan					
4	Papan petunjuk nama CK Ponsel Empat jelas.					
5	Suhu ruangan Toko CK Ponsel Empat terasa sejuk					

KEPUASAN KONSUMEN						
1	Konsumen merasakan pelayanan CK Ponsel Empat memenuhi harapan konsumen					

2	Konsumen melakukan pembelian berulang produk yang di jual CK Ponsel Empat					
3	Konsumen melakukan rekomendasi kepada orang lain untuk berkunjung ke CK Ponsel Empat					
4	Konsumen merasa puas dengan kualitas produk yang dijual CK Ponsel Empat					
5	Konsumen merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan CK Ponsel Empat					

Terimakasih Atas Waktu dan Kerjasamanya

Lampiran 2 Hasil SPSS

```

REGRESSION
  /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT y
  /METHOD=ENTER x1 x2 x3 x4
  /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
  /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
  /SAVE PRED.

```

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Promosi digital	22.74	2.039	96
Keragaman produk	22.14	2.763	96
Kepercayaan konsumen	36.06	2.773	96
servicescape	18.48	1.764	96
Kepuasan konsumen	22.74	1.987	96

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keragaman produk, kepercayaan konsumen, promosi digital, servicescape ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.693	.643	1.460

a. Predictors: (Constant), keragaman produk, kepercayaan konsumen, promosi digital, servicescape

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.281	4	27.012	20.083	.000 ^b
	Residual	28.721	91	2.543		
	Total	185.002	95			

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), keragaman produk, kepercayaan konsumen, promosi digital, servicescape

Coefficients^a

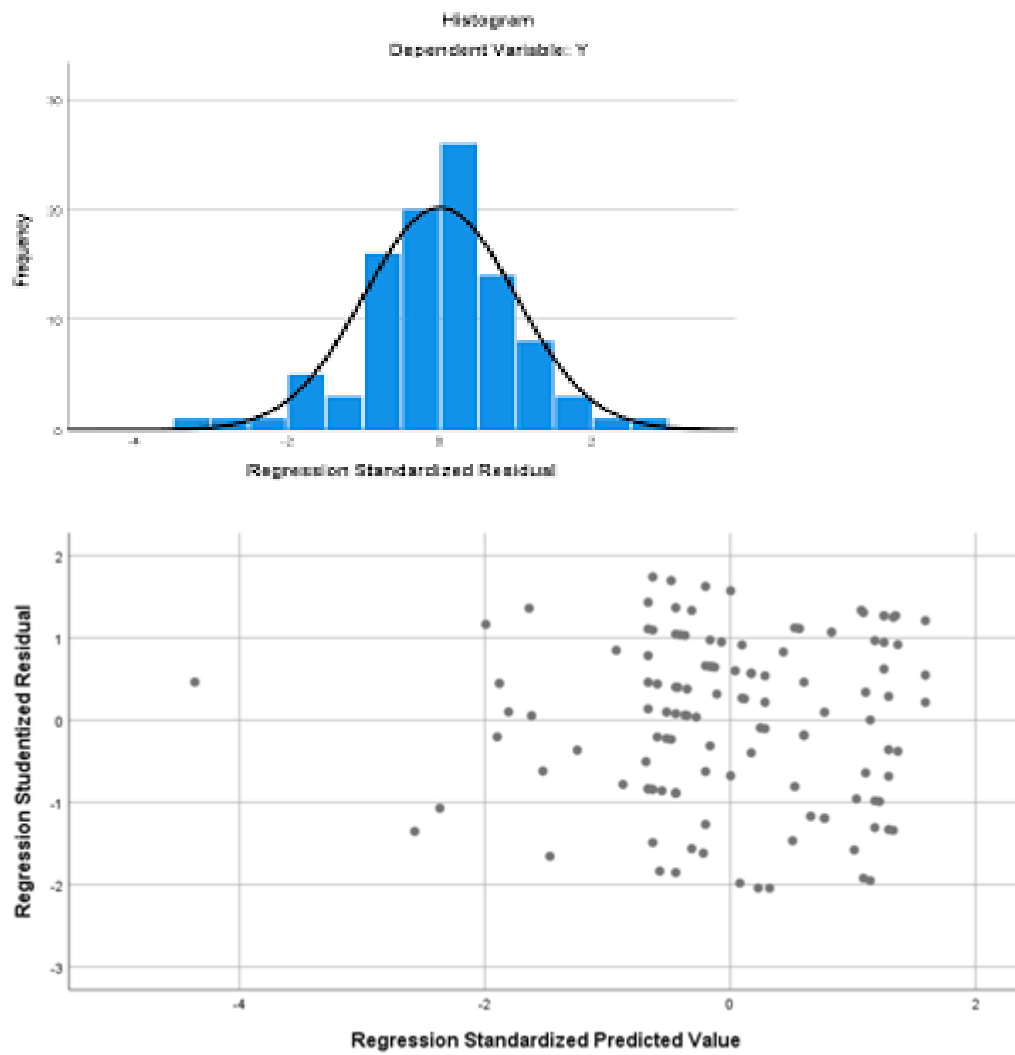
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.341	6.184		3.522	.002
	Promosi digital	.584	.166	.407	3.319	.003
	Keragaman produk	.431	.119	.525	4.208	.000
	Kepercayaan konsumen	.929	.158	.748	5.874	.000
	Servicescape	.341	.112	.847	3.429	.004

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Promosi digital	.321	5.647
	Keragaman produk	.712	1.404
	Kepercayaan konsumen	.785	1.321
	Servicescape	.541	2.431

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Charts



22	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
23	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
24	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
26	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	
27	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	4	5	3	2	3	3	3	1	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	3	3	3	3	3	
29	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	4	5	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
31	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	
32	4	4	4	4	2	2	4	5	2	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
33	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	
36	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
37	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
38	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
41	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	1	2	4	5	4	5	4	5	4	
42	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	2	1	2	4	5	4	5	3	5	3	
43	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	
44	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	
45	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
46	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	1	5	5	5	3	4	5	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	
49	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	3	
50	4	5	4	2	5	4	5	4	2	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	2	

51	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	4	2
52	4	5	5	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
53	5	5	5	4	5	5	3	4	2	1	4	5	3	4	5	3	2	4	4	5	5	3	3	4	3
54	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	2	1	4	5	4
55	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	1	2	4	5	5
56	4	5	4	2	4	5	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4
57	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4
58	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	2	4	5	4	5
59	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	54	4	4	4	4	4
60	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
61	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
62	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
63	4	4	3	5	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	5	1	3	4	3	4	4	4	5	5	4
64	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3
65	3	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	4	5	5	4	3
66	3	2	1	3	4	4	2	1	2	5	4	3	2	3	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4
67	3	4	5	2	4	4	3	5	3	4	4	5	2	4	5	3	4	5	2	4	3	5	4	1	3
68	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
69	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5
70	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4
71	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4	3	4	4	5	4	3
72	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
73	5	4	4	5	3	5	4	2	2	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	2	5	5	4	3
74	4	3	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4
75	4	4	5	3	3	4	5	5	2	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
76	2	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	5	5	4	5	5	3	5
77	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
78	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4
79	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5

80	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5
81	4	5	4	2	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5
82	4	5	3	4	3	2	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	2	4	5	4	3	3	2	3	2
83	4	5	4	4	5	3	4	4	2	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	2	2
84	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5
85	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5
86	5	4	5	5	2	5	4	5	2	5	4	5	3	4	5	5	2	3	5	4	5	4	4	5	5
87	5	5	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3
88	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	5	4	4
89	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3
90	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
91	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
92	5	4	5	5	2	5	4	5	2	5	4	5	3	4	5	5	2	3	5	4	5	4	4	5	5
93	5	5	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3
94	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	5	4	4
95	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3
96	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5