

**LAMPIRAN 1****KUESIONER PENELITIAN****JUDUL**

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Handpone Samsung Pada Toko Ponsel Anggi Pranata Desa Selat Kecamatan Bilah Hilir

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian

Lampiran : Kuesioner Penelitian

Kepada : Yth. Pembeli dan Pengunjung

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Handpon Samsung Pada Toko Ponsel Anggi Pranata Desa Selat Kecamatan Bilah Hilir”. Saya bermaksud mengajukan permohonan pengisian kuesioner. Tujuan dari kuesioner ini adalah sebagai bahan masukan yang digunakan untuk memperoleh data yang akurat dalam penyusunan skripsi. Maka dari itu, mohon kiranya pengunjung berkenan dalam kuesioner dengan sebenarnya.

Demikian surat permohonan ini saya ajukan, atas waktu dan kesediaan saudara/saudari saya ucapkan terima kasih, semoga penelitian ini bermanfaat untuk kita semua.

Hormat Saya,

DEWI BUDIARTI  
19.013.00.153

## IDENTITAS RESPONDEN

Isilah pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (√) sesuai dengan jawaban yang saudara/saudari pilih.

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Usia :  19 Tahun  20 Tahun

21 Tahun  22 Tahun

23 Tahun

Status/ pekerjaan anda :  Siswa  Mahasiswa

Pekerja  Dan lain-lain

Penghasilan/rata-rata perbulan :  300 ribu–2 juta  >2–3 juta

>3–5 juta  >5 juta

## II. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat saudara/saudari. Adapun pendapat yang saudara/saudari berikan mempunyai skor atau nilai sebagai berikut:

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

## Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Menurut Saya Smartphone Merek Samsung Mempunyai Banyak Toko Yang Representatif					
2	Menurut Saya Smartphone Samsung Mampu Membuktikan Janji Terhadap Konsumen (Misalnya : Mempunyai Batrai Yang Awet, Mempunyai Kamera Yang Baik, dll)					

- 3 Menurut Saya Smartphone Samsung Cepat Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan
- 4 Menurut Saya Smartphone Merek Samsung Dalam Mengeklaim Garansi Sangat Mudah
- 5 Menurut Saya Smartphone Merek Samsung Mempunyai Pelayanan Yang Sangat Ramah
- 6 Pegawai Smartphone merek Samsung memberikan perhatian individual kepada para konsumennya
- 7 Pegawai menginformasikan atau menawarkan promo-promo yang ada Smartphone merek Samsung

#### Promosi (X2)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Smartphone Samsung mampu tersebar secara luas sehingga saya dengan mudah mengetahui tentang produk Samsung					
2	Penggunaan bintang iklan pada iklan Smartphone Samsung membuat saya lebih tertarik untuk membeli produk Samsung					
3	Pemberian hadiah pada masa kegiatan promosi smartphone akan lebih menarik saya untuk membeli produk Samsung					
4	Iklan yang disampaikan mampu memberi saya keyakinan terhadap kualitas smartphone Samsung					
5	Smartphone Samsung sekali-kali mengadakan potongan harga dari biasanya diwaktu yang tepat					
6	Anda tahu mengenai spesifikasi handphone Samsung					
7	Iklan Smartphone Samsung mampu mengkomunikasikan pesan yang disampaikan					

## Harga (X3)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Harga smartphome Samsung jenis android sesuai dengan kualitas yang diberikan					
2	Harga smartphome Samsung jenis android sangat dapat dijangkau oleh siapa saja.					
3	Harga smathphone Samsung sesuai dengan manfaat yang diberikan					
4	Smarthphone Samsungmemberikan potongan harga atau discount kepada konsumen.					
5	Smartphone Samsung jenis android bervariasi sesuai harga dan tipe smartphome nya.					
6	Harga yang ditawarkan Smartphone Samsung sebanding dengan manfaat yang dirasakan konsumen.					
7	Harga produk yang ada ditawarkan Smartphone Samsung wajar dibandingkan dengan hasil yang didapatkan oleh konsumen					

## Keputusan Pembelian (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya membutuhkan smartphome Samsung sebagai alat komunikasi					
2	Saya mengetahui produk Smartphone Samsung dari teman atau keluarga					
3	Saya mengetahui produk smartphome Samsung setelah melihat iklan di media social					
4	Saya memutuskan membeli Smartphone setelah mengetahui kelebihan segi kualitas dan harga dari produk tersebut					
5	Saya merasa yakin membeli produk smartphome Samsung sebagai keputusan yang tepat					
6	Saya yakin dengan kualitas yang dimiliki					

smartphone Samsung

- 7 Saya memilih smartphone Samsung karena mereknya yang terkenal
- 8 Saya merasa puas menggunakan smartphone Samsung
- 9 Saya akan membeli kembali smartphone Samsung jika membutuhkannya

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	11.0	11.0	11.0
	4	64	64.0	64.0	75.0
	5	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	21.0	21.0	21.0
	4	57	57.0	57.0	78.0
	5	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	23	23.0	23.0	26.0
	4	57	57.0	57.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	17.0	17.0	17.0
	4	60	60.0	60.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	12.0	12.0	12.0
	4	67	67.0	67.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	15	15.0	15.0	15.0
	4	63	63.0	63.0	78.0
	5	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	13.0	13.0	13.0
	4	55	55.0	55.0	68.0
	5	32	32.0	32.0	100.0

**X1.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	13.0	13.0	13.0
	4	55	55.0	55.0	68.0
	5	32	32.0	32.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	11	11.0	11.0	12.0
	4	65	65.0	65.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	19	19.0	19.0	20.0
	4	54	54.0	54.0	74.0
	5	26	26.0	26.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	



**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	15	15.0	15.0	17.0
	4	67	67.0	67.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	12.0	12.0	12.0
	4	61	61.0	61.0	73.0
	5	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	27	27.0	27.0	30.0
	4	52	52.0	52.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	13	13.0	13.0	14.0
	4	62	62.0	62.0	76.0
	5	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	6.0	6.0	6.0
	4	65	65.0	65.0	71.0
	5	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.812	.814	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	24.3400	7.297	.554	.328	.786
X2.2	24.3900	6.826	.595	.380	.779
X2.3	24.4700	7.161	.580	.363	.782
X2.4	24.2900	7.258	.570	.370	.784
X2.5	24.5900	7.012	.492	.311	.800
X2.6	24.3500	7.078	.595	.528	.779
X2.7	24.2100	7.764	.471	.453	.800

**X3.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	3	3.0	3.0	6.0
3	20	20.0	20.0	26.0
4	58	58.0	58.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X3.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	12	12.0	12.0	12.0
4	65	65.0	65.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	4	4.0	4.0	5.0
	3	38	38.0	38.0	43.0
	4	51	51.0	51.0	94.0
	5	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	2	2.0	2.0	4.0
	3	21	21.0	21.0	25.0
	4	64	64.0	64.0	89.0
	5	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X3.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	12	12.0	12.0	14.0
	4	68	68.0	68.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X3.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4.0	4.0	4.0
	2	1	1.0	1.0	5.0
	3	29	29.0	29.0	34.0
	4	52	52.0	52.0	86.0
	5	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X3.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	3	3.0	3.0	6.0
	3	30	30.0	30.0	36.0
	4	56	56.0	56.0	92.0
	5	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.877	.878	7

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	22.8400	11.328	.640	.483	.864
X3.2	22.5400	12.978	.567	.349	.871
X3.3	23.0800	12.115	.619	.416	.865
X3.4	22.8500	11.947	.629	.438	.864
X3.5	22.6300	12.599	.619	.403	.866
X3.6	22.9400	10.542	.782	.671	.842
X3.7	23.0200	10.909	.787	.653	.842

## Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	3	3.0	3.0	5.0
3	25	25.0	25.0	30.0
4	58	58.0	58.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

## Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	15	15.0	15.0	15.0
4	74	74.0	74.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	8	8.0	8.0	9.0
	4	58	58.0	58.0	67.0
	5	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	12	12.0	12.0	13.0
	4	62	62.0	62.0	75.0
	5	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	17	17.0	17.0	18.0
	4	65	65.0	65.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	12.0	12.0	12.0
	4	63	63.0	63.0	75.0
	5	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	17	17.0	17.0	19.0
	4	67	67.0	67.0	86.0
	5	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	13	13.0	13.0	15.0
	4	67	67.0	67.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



## Y.9

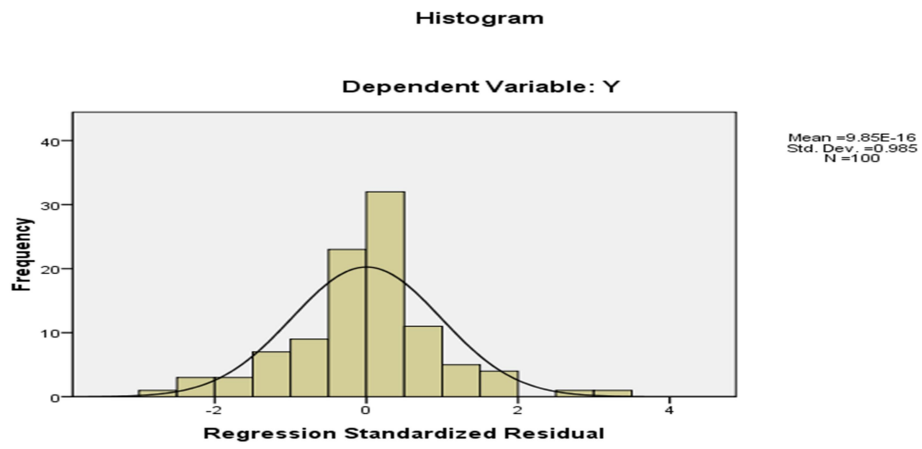
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	10	10.0	10.0	11.0
4	75	75.0	75.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

## Reliability Statistics

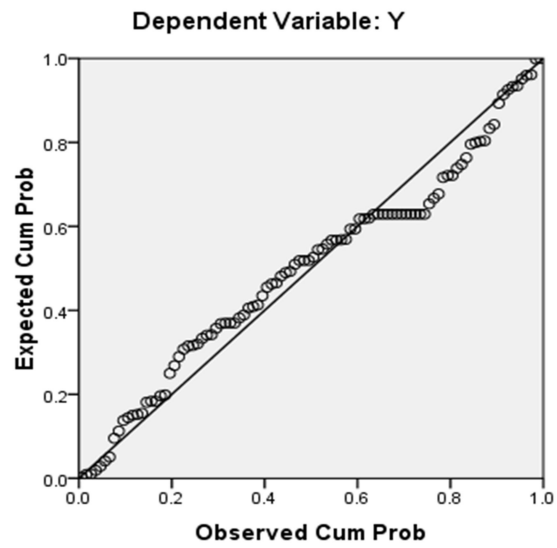
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.858	.864	9

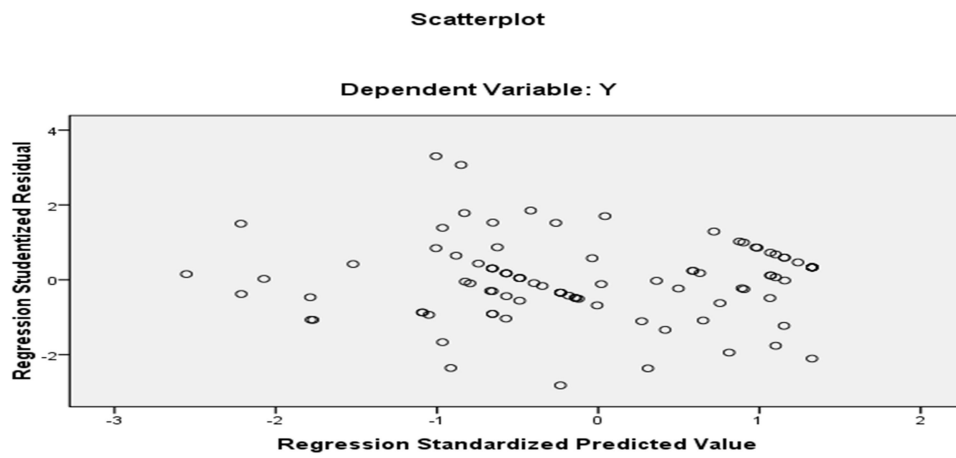
## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	32.3700	11.629	.458	.266	.861
Y.2	32.1600	12.378	.571	.351	.845
Y.3	31.8900	11.897	.548	.391	.847
Y.4	32.0100	11.606	.622	.416	.839
Y.5	32.1400	11.657	.627	.410	.839
Y.6	31.9900	11.586	.676	.524	.834
Y.7	32.1900	11.751	.597	.442	.842
Y.8	32.1100	11.574	.638	.450	.838
Y.9	32.1000	12.253	.580	.356	.844



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**





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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	1.873	1.098		1.705	.091	-.307	4.054			
X1	.067	.066	.139	1.004	.318	-.065	.198	-.029	.102	.101
X2	-.011	.043	-.034	-.262	.794	-.097	.075	-.100	-.027	-.026
X3	-.089	.061	-.222	-1.475	.143	-.210	.031	-.150	-.149	-.148

a. Dependent Variable: ABS\_RES

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	-.308	1.619		-.190	.849	-3.522	2.905
X1	.211	.098	.167	2.160	.033	.017	.405
X2	.217	.064	.249	3.399	.001	.090	.344
X3	.562	.089	.530	6.301	.000	.385	.740

a. Dependent Variable: Y

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.836 <sup>a</sup>	.699	.690	1.66435	.699	74.381	3	96	

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	618.115	3	206.038	74.381	.000 <sup>a</sup>
	Residual	265.925	96	2.770		
	Total	884.040	99			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.63893561
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.119
	Negative	-.085
Kolmogorov-Smirnov Z		1.191
Asymp. Sig. (2-tailed)		.117
a. Test distribution is Normal.		

