

KARAKTERISTIK RESPONDEN

usia responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
16-20 tahun	12	16.0	16.0	16.0
21-25 tahun	13	17.3	17.3	33.3
26-30 tahun	9	12.0	12.0	45.3
Valid 31-35 tahun	21	28.0	28.0	73.3
36-40 tahun	9	12.0	12.0	85.3
>40 tahun	11	14.7	14.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	23	30.7	30.7	30.7
Valid perempuan	52	69.3	69.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

pekerjaan responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
pelajar	7	9.3	9.3	9.3
mahasiswa	18	24.0	24.0	33.3
ibu rumah tangga	21	28.0	28.0	61.3
Valid karyawan	13	17.3	17.3	78.7
wiraswasta	11	14.7	14.7	93.3
lain-lain	5	6.7	6.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kualitas produk	75	5	15	11.29	1.937
kualitas layanan	75	27	75	55.21	12.252
kepuasan konsumen	75	7	15	11.85	1.991
minat beli ulang	75	8	20	15.73	3.099
Valid N (listwise)	75				

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.21422057
	Absolute	.110
Most Extreme Differences	Positive	.061
	Negative	-.110
Kolmogorov-Smirnov Z		.951
Asymp. Sig. (2-tailed)		.326

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.969	.853		3.479	.001		
1 kualitas produk	.436	.100	.424	4.340	.000	.542	1.845
kualitas layanan	.072	.016	.442	4.527	.000	.542	1.845

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

UJI HETEROSKEDASTISITAS

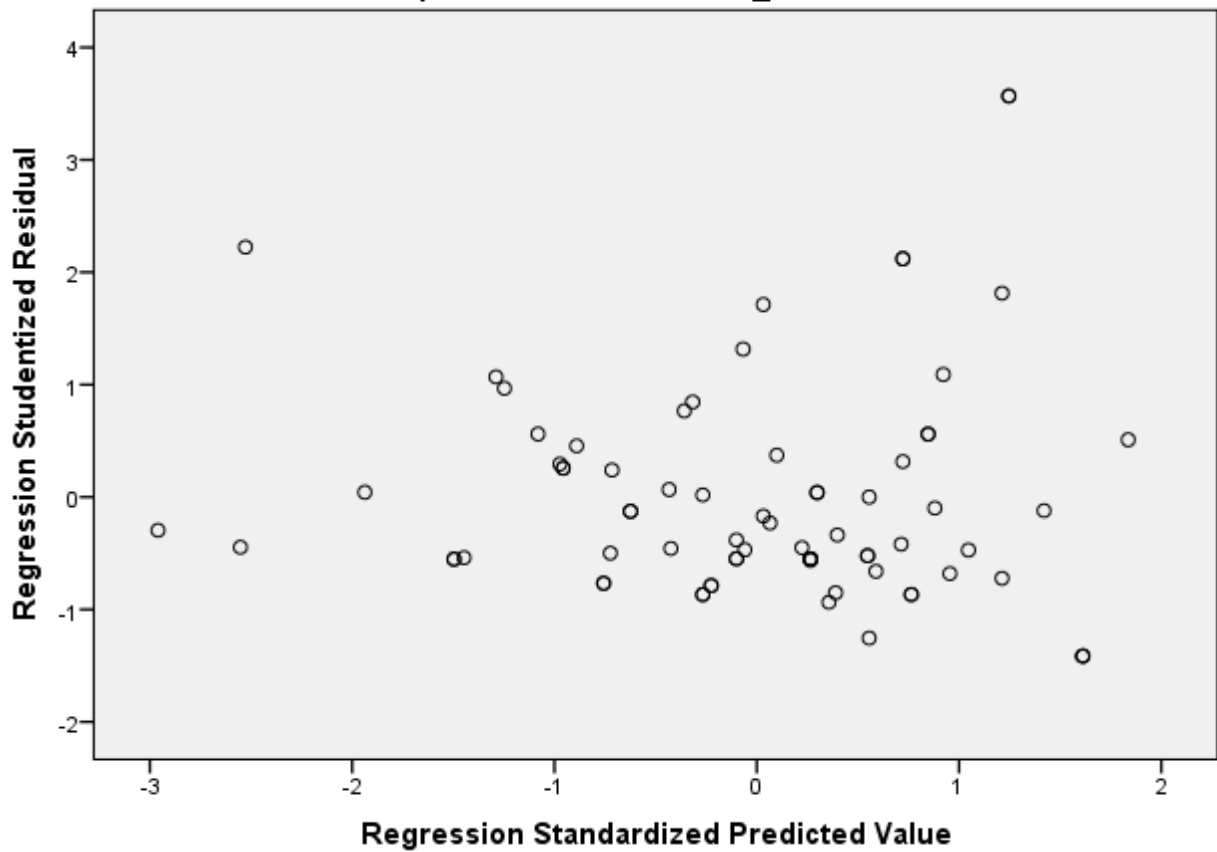
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.124	.558		-.222	.825
1 kualitas produk	.130	.066	.308	1.985	.051
kualitas layanan	-.008	.010	-.123	-.795	.429

a. Dependent Variable: abs_res1

Scatterplot

Dependent Variable: abs_res1



UJI REGRESI 1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 ^a	.628	.618	1.231

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan , kualitas produk

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	184.286	2	92.143	60.809	.000 ^b
	Residual	109.101	72	1.515		
	Total	293.387	74			

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), kualitas layanan , kualitas produk

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.969	.853		3.479	.001
	kualitas produk	.436	.100	.424	4.340	.000
	kualitas layanan	.072	.016	.442	4.527	.000

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.43200551
	Absolute	.131
Most Extreme Differences	Positive	.067
	Negative	-.131
Kolmogorov-Smirnov Z		1.138
Asymp. Sig. (2-tailed)		.150

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-1.063	1.095		-.970	.335		
1 kualitas produk	.284	.134	.178	2.122	.037	.430	2.328
kualitas layanan	.055	.021	.219	2.593	.012	.422	2.370
kepuasan konsumen	.888	.140	.571	6.347	.000	.372	2.689

a. Dependent Variable: minat beli ulang

UJI HETEROSKEDASTISITAS

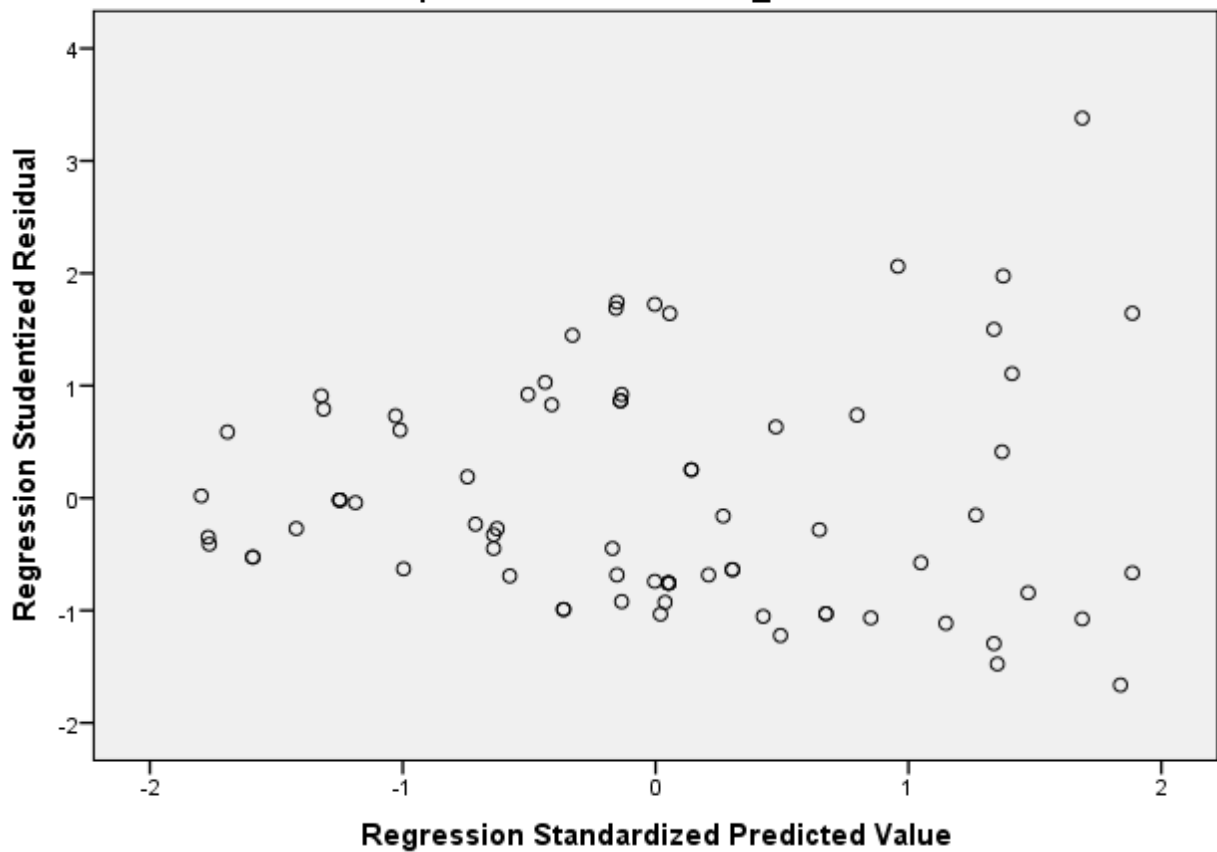
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.476	.720		3.436	.001
1 kualitas produk	.047	.088	.093	.535	.594
1 kualitas layanan	.001	.014	.016	.089	.930
1 kepuasan konsumen	-.172	.092	-.349	-1.869	.066

a. Dependent Variable: abs_res2

Scatterplot

Dependent Variable: abs_res2



UJI REGRESI 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.887 ^a	.786	.777	1.462

a. Predictors: (Constant), kepuasan konsumen , kualitas produk , kualitas layanan

b. Dependent Variable: minat beli ulang

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	558.919	3	186.306	87.170	.000 ^b
	Residual	151.747	71	2.137		
	Total	710.667	74			

a. Dependent Variable: minat beli ulang

b. Predictors: (Constant), kepuasan konsumen , kualitas produk , kualitas layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.063	1.095		-.970	.335
	kualitas produk	.284	.134	.178	2.122	.037
	kualitas layanan	.055	.021	.219	2.593	.012
	kepuasan konsumen	.888	.140	.571	6.347	.000

a. Dependent Variable: minat beli ulang

KUESIONER

Kepada Yth :

Saudara/i Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Perkenalkan nama saya Hana Alfarisy mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi mengenai “ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang Pada Pitaloka Bakery Yogyakarta” Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya mengucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Hana Alfarisy

A. Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Tulislah identitas anda pada kolom yang telah di sediakan.
2. Isilah dengan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang anda alami dengan member tanda centang atau dari pertanyaan – pertanyaan dibawah ini :

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

3. Dalam satu nomor tidak boleh ada jawaban atau tanda centang lebih dari satu.

B. Identitas Responden (Boleh tidak di isi)

- a. Nama :
- b. Umur :
- c. Jenis Kelamin :
- d. Jenis Pekerjaan :

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kualitas Produk						
1	Menurut saya produk Pitaloka bebas dari cacat/rusak					
2	Menurut saya produk Pitaloka memiliki kualitas yang unggul					
3	Menurut saya model atau desain produk Pitaloka memiliki tampilan yang menarik					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kualitas Layanan						
1	Menurut saya toko Pitaloka terlihat bersih					
2	Menurut saya karyawan di toko Pitaloka berpenampilan menarik					
3	Menurut saya toko Pitaloka memiliki sistem pembayaran yang modern					
4	Menurut saya karyawan Pitaloka memperhatikan secara personal kepada pelanggan					
5	Menurut saya karyawan Pitaloka memperhatikan kebutuhan saya dengan sungguh sungguh					
6	Menurut saya letak toko Pitaloka dapat diakses dengan					

	mudah					
7	Menurut saya Pitaloka memberikan jasa layanan dengan baik					
8	Menurut saya karyawan Pitaloka selalu memberikan struk bukti pembayaran setelah melakukan pembelian					
9	Menurut saya karyawan Pitaloka tidak mengecewakan saya					
10	Menurut saya karyawan Pitaloka memberikan layanan yang cepat					
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
11	Menurut saya karyawan Pitaloka cepat tanggap dalam membantu kesulitan yang dihadapi konsumen					
12	Menurut saya karyawan Pitaloka dapat meluangkan waktunya untuk melayani saya					
13	Menurut saya toko Pitaloka memiliki reputasi yang baik					
14	Menurut saya karyawan Pitaloka mampu melayani saya dengan baik					
15	Menurut saya karyawan Pitaloka melayani saya dengan ramah					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kepuasan konsumen						
1	Menurut saya produk yang dijual sesuai dengan harapan konsumen					
2	Menurut saya layanan karyawan sesuai dengan harapan konsumen					
3	Menurut saya layanan purna jual sesuai dengan harapan konsumen					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Minat Beli Ulang						
1	Selama ini saya selalu memilih produk Pitaloka sebagai produk pilihan					
2	Saya akan selalu membeli produk Pitaloka					
3	Saya akan sering merekomendasikan produk Pitaloka kepada keluarga dan teman dekat					
4	Harga produk Pitaloka sesuai dengan kualitasnya					

Terimakasih atas Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara



PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No: 29/1/ee/XII.2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : Hana Alfarisy

NIM : 20140410319

Prodi : Manajemen

Judul : THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION
Empirical Study on PITALOKA Bakery Yogyakarta

Dosen Pembimbing : Fauziah S.E., M.Si

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 19%.

Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 13 Juli 2019

Pj. Perpustakaan Pascasarjana



Nur Hasyim Latif, SIP.