

LAMPIRAN I
KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu, Sdr/Sdr.i Responden

Perkenalkan saya Savira Mahardi Anggonowati dengan NPM 20420121, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (skripsi) dengan judul **“Pengaruh Reputasi Toko, *Word of Mouth* (WOM), dan Kualitas Pelayanan terhadap Niat Membeli Kembali (Studi Kasus Pada Toko Retail Reny Swalayan-ku Surabaya)”**.

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S1. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Sdr/Sdr.i Responden untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,



Savira Mahardi Anggonowati

I. Kriteria Responden

Berilah tanda (✓) untuk salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang sebenarnya :

1. Saat ini Anda berusia 17 tahun atau lebih.*

- Ya
- Tidak

2. Anda pernah berbelanja atau membeli produk di Reny Swalayan-ku *

- Ya
- Tidak

*Apabila jawaban Anda “Ya” silahkan untuk melanjutkan menjawab pertanyaan berikutnya, tapi bila jawaban Anda “Tidak” maka tidak perlu melanjutkan untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih.

II. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :

2. Wilayah Tempat Tinggal :

- Surabaya Barat
- Surabaya Timur
- Surabaya Tengah
- Surabaya Utara
- Surabaya Selatan

- Lainnya

3. Jenis Kelamin :

- Laki – Laki
- Perempuan

4. Usia anda saat ini :

- 17 – 25 tahun
- 26 – 33 tahun
- 34 – 41 tahun
- 42 – 50 tahun
- Lebih dari 50 tahun

5. Pendidikan Terakhir :

- SMP
- SMA/ SMK
- D3
- S1
- Pasca Sarjana
- Lainnya.....

6. Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan Swasta
- Aparatur Sipil Negara
- TNI
- Wirausaha

- Ibu rumah tangga
- Lainnya.....

7. Pendapatan dalam 1 bulan :

- \leq Rp.1.000.000
- $>$ Rp. 1.000.001 – 3.000.000
- $>$ Rp. 3.000.001 – 5.000.000
- $>$ Rp. 5.000.000

Mohon memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Setiap pertanyaan hanya mengharapkan satu jawaban. Setiap jawaban akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat Anda, dimana :

STS = Sangat Tidak Setuju = 1

S = Setuju = 4

TS = Tidak Setuju = 2

SS = Sangat Setuju = 5

N = Netral = 3

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Reputasi Toko						
1.	Reny Swalayan-ku memiliki kredibilitas tinggi dalam menjalankan bisnisnya.					
2.	Reny Swalayan-ku tangguh dalam memberikan pelayanan .					
3.	Reny Swalayan-ku mempunyai nama baik dimata konsumen					

Word of Mouth (WOM)					
1.	Saya mendapatkan informasi positif mengenai Reny Swalayan-ku dari orang lain				
2.	Saya mendapat rekomendasi dari orang lain atas kelengkapan produk yang ditawarkan Reny Swalayan-ku				
3.	Saya didorong teman ataupun kerabat saya untuk berbelanja di Reny Swalayan-ku				
Kualitas Pelayanan					
1.	Kondisi ruangan pada Reny Swalayan-ku tertata rapi dan bersih				
2.	Reny Swalayan-ku memiliki trolley dorong untuk mempermudah konsumen dalam berbelanja				
3.	Karyawan Reny Swalayan-ku memberikan perhatian lebih dengan setulus hati dalam melayani setiap konsumen				
4.	Karyawan Reny Swalayan-ku tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak diketahui oleh konsumen				
5.	Reny Swalayan-ku memiliki kelengkapan produk yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen				
6.	Karyawan Reny Swalayan-ku tidak pernah lupa memberikan struck belanja kepada konsumen				
Niat Membeli Kembali					
1.	Saya tertarik untuk membeli kembali produk di Reny Swalayan-ku dalam waktu dekat				

2.	Saya merefrensikasikan Reny Swalayan-ku kepada teman maupun orang-orang terdekat					
3.	Saya senang belanja ke Reny Swalayan-ku karena toko ini menjual roti comak-camuk yang diproduksi sendiri.					
4.	Saya akan mencari tau tentang harga ataupun kualitas yang dimiliki oleh Reny Swalayan – ku pada orang lain					
5.	Saya akan berbelanja setelah diberitau orang lain bahwa Reny Swalayan-ku menawarkan berbagai produk yang dibutuhkan konsumen					

LAMPIRAN II

DATA TABULASI & OUTPUT SPSS

Reputasi Toko (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	Total X1
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	4	5	14
4	5	4	13
5	5	5	15
4	5	5	14
5	4	4	13
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	5	14
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	4	13
4	4	4	12

5	5	5	15
4	5	4	13
5	4	4	13
4	4	5	13
4	4	5	13
4	5	5	14
5	5	4	14
4	5	5	14
4	4	5	13
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	4	12

Word Of Mouth (WOM) (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	Total X2
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	4	13
5	4	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	4	13
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	4	14
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12

4	4	4	12
4	5	5	14
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	5	13
5	4	4	13
5	5	5	15
4	5	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	4	14
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	4	13
4	5	5	14
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	4	14
5	5	4	14
5	4	5	14
4	4	4	12
4	5	5	14
4	4	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	4	13
5	5	4	14

Kualitas Pelayanan (X3)

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total X3
4	4	4	5	5	5	27
5	4	4	5	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24

4	4	5	5	5	5	28
5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	5	5	4	26
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	5	5	4	27
5	4	4	4	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	4	29
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	5	4	26
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	5	25
5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	5	5	5	29
4	5	5	4	5	4	27
4	4	5	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	4	5	4	27
5	5	4	5	4	4	27
5	5	5	4	4	5	28
5	5	4	4	5	5	28
5	4	5	4	5	5	28
5	4	4	4	5	4	26
4	5	4	5	4	4	26
5	4	5	4	5	5	28
4	4	5	4	5	4	26
5	5	4	5	5	4	28
4	5	4	5	4	5	27

5	4	4	5	5	4	27
5	4	4	4	4	5	26
4	4	4	5	4	5	26
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	5	26

Niat Membeli Kembali (Y)

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total Y
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	5	23
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24
5	5	4	4	5	23
4	4	5	5	4	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23
4	5	4	5	4	22
5	5	5	5	5	25

4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
5	4	5	4	4	22
5	5	4	4	4	22
4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	4	24
5	4	4	5	4	22
4	5	5	4	5	23
4	5	5	4	5	23
5	4	5	5	4	23
4	4	5	5	5	23
4	5	5	5	4	23
4	5	4	5	4	22
5	4	4	4	5	22
4	5	4	5	4	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	5	23

Frequency Table (Interval Kelas)

Variabel Reputasi Toko (X1)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Reny Swalayan-ku memiliki kredibilitas tinggi dalam menjalankan bisnisnya					
Valid	Setuju	30	60,0	60,0	4,4000
	Sangat Setuju	20	40,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0	
Reny Swalayan-ku tangguh dalam memberikan pelayanan					
Valid	Setuju	25	50,0	50,0	4,5000
	Sangat Setuju	25	50,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0	

Reny Swalayan-ku mempunyai nama baik dimata konsumen						
Valid	Setuju	23	46,0	46,0	46,0	4,5400
	Sangat Setuju	27	54,0	54,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0		

Variabel *Word Of Mouth* (WOM) (X2)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Saya akan mengatakan hal-hal positif mengenai Reny Swalayan-ku kepada orang lain					
Valid	Setuju	27	54,0	54,0	4.4600
	Sangat Setuju	23	46,0	46,0	
	Total	50	100,0	100,0	
Saya akan merekomendasikan kepada orang lain karena produk yang ditawarkan Reny Swalayan-ku cukup lengkap					
Valid	Setuju	21	42,0	42,0	4.5800
	Sangat Setuju	29	58,0	58,0	
	Total	50	100,0	100,0	
Saya mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di Reny Swalayan-ku					
Valid	Setuju	27	54,0	54,0	4.4600
	Sangat Setuju	23	46,0	46,0	
	Total	50	100,0	100,0	

Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Kondisi ruangan pada Reny Swalayan-ku tertata rapi dan bersih					
Valid	Setuju	23	46,0	46,0	4.5400
	Sangat Setuju	27	54,0	54,0	
	Total	50	100,0	100,0	
Reny Swalayan-ku memiliki trolley dorong untuk mempermudah konsumen dalam berbelanja					
Valid	Setuju	28	56,0	56,0	

	Sangat Setuju	22	44,0	44,0	100,0	4.4400
	Total	50	100,0	100,0		
Karyawan Reny Swalayanku memberikan perhatian lebih dengan setulus hati dalam melayani setiap konsumen						
Valid	Setuju	33	66,0	66,0	66,0	4.3400
	Sangat Setuju	17	34,0	34,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0		
Karyawan Reny Swalayan-ku tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak diketahui oleh konsumenKaryawan Reny Swalayan-ku memberikan perhatian lebih dengan setulus hati dalam melayani setiap konsumen						
Valid	Setuju	27	54,0	54,0	54,0	4.4600
	Sangat Setuju	23	46,0	46,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0		
Karyawan Reny Swalayan-ku memiliki ketepatan waktu buka dan tutup dalam hal melayani konsumennya						
Valid	Setuju	21	42,0	42,0	42,0	4.5800
	Sangat Setuju	29	58,0	58,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0		
Karyawan Reny Swalayan-ku tidak pernah lupa memberikan struck belanja kepada konsumen						
Valid	Setuju	26	52,0	52,0	52,0	4.4800
	Sangat Setuju	24	48,0	48,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0		

Variabel Niat Membeli Kembali (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Saya tertarik untuk membeli kembali produk di Reny Swalayan-ku dalam waktu dekat						
Valid	Setuju	24	48,0	48,0	48,0	4.5200
	Sangat Setuju	26	52,0	52,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0		
Saya merefrensikasikan Reny Swalayan-ku kepada teman maupun orang-orang terdekat						
Valid	Setuju	23	46,0	46,0	46,0	4.5400
	Sangat Setuju	27	54,0	54,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0		

Saya senang belanja ke Reny Swalayan-ku karena toko ini menjual roti comak-camuk yang diproduksi sendiri						
Valid	Setuju	24	48,0	48,0	48,0	4.5200
	Sangat Setuju	26	52,0	52,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0		
Saya akan mencari tahu tentang harga ataupun kualitas yang dimiliki oleh Reny Swalayan-ku pada orang lain						
Valid	Setuju	26	52,0	52,0	52,0	4.4800
	Sangat Setuju	24	48,0	48,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0		
Saya akan berbelanja setelah diberi tau orang lain bahwa Reny Swalayan-ku menawarkan berbagai produk yang dibutuhkan konsumen						
Valid	Setuju	28	56,0	56,0	56,0	4.4400
	Sangat Setuju	22	44,0	44,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0		

Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	Total Reputasi Toko
X1.1	Pearson Correlation	1.000	.572**	.508**	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	50.000	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.572**	1.000	.522**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	50	50.000	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.508**	.522**	1.000	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50.000	50
Total Reputasi Toko	Pearson Correlation	.833**	.842**	.816**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

	N	50	50	50	50.000
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	Total Word Of Mouth
X2.1	Pearson Correlation	1.000	.541**	.517**	.838**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	50.000	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.541**	1.000	.460**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	50	50.000	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.517**	.460**	1.000	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	50	50	50.000	50
Total Word Of Mouth	Pearson Correlation	.838**	.813**	.805**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50.000
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

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

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

Correlations							
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total Niat Membeli Kembali
Y1.1	Pearson Correlation	1.000	.398**	.359*	.282*	.448**	.676**
	Sig. (2-tailed)		.004	.010	.047	.001	.000
	N	50.000	50	50	50	50	50
Y1.2	Pearson Correlation	.398**	1.000	.479**	.405**	.495**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.004	.000	.000
	N	50	50.000	50	50	50	50
Y1.3	Pearson Correlation	.359*	.479**	1.000	.603**	.529**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50.000	50	50	50
Y1.4	Pearson Correlation	.282*	.405**	.603**	1.000	.277	.698**
	Sig. (2-tailed)	.047	.004	.000		.051	.000
	N	50	50	50	50.000	50	50
Y1.5	Pearson Correlation	.448**	.495**	.529**	.277	1.000	.746**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.051		.000
	N	50	50	50	50	50.000	50
Total Niat Membeli Kembali	Pearson Correlation	.676**	.754**	.807**	.698**	.746**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50.000
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

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

Reliability Statistics (X1)	
Cronbach's Alpha	N of Items
.774	3

Reliability Statistics (X2)	
Cronbach's Alpha	N of Items
.755	3

Reliability Statistics (X3)	
Cronbach's Alpha	N of Items
.792	6

Reliability Statistics (Y)	
Cronbach's Alpha	N of Items
.789	5

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.862 ^a	.743	.727	.96940	2.384
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), WOM (X2), Reputasi Toko (X1)					
b. Dependent Variable: Niat membeli Kembali (Y)					

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.452	1.860		.780	.439
	Reputasi Toko (X1)	.566	.166	.381	3.417	.001
	Word Of Mouth (X2)	.335	.147	.222	2.274	.028
	Kualitas Pelayanan (X3)	.333	.109	.376	3.053	.004
a. Dependent Variable: Niat Membeli Kembali (Y)						