



LAMPIRAN

KUISIONER

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA KANEKI COFFEE SHOP, PONDOK KELAPA, JAKARTA TIMUR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Perkenalkan nama saya Rayis. Saya mahasiswa aktif angkatan 2021 di Kwik Kian Gie School of Business (KKGSOB). Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi), maka saya ingin membuat penelitian mengenai Minat Beli Ulang di Kaneki Coffee Shop di Pondok Kelapa, Jakarta Timur yang berjudul:

"Pengaruh Kualitas Produk dan *Word of Mouth* terhadap Minat beli Ulang konsumen pada Kaneki Coffee Shop di Pondok Kelapa, Jakarta Timur " Oleh karena itu, saya meminta kerjasama dan ketersediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh agar didapatkan data yang valid.

Atas perhatian dan kesediaan teman-teman dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

- Bacalah dengan cermat dan teliti setiap item pertanyaan/ Pernyataan dalam kuesioner ini
- Pilihlah jawaban dengan memberi tanda ceklis (✓) pada kotak pilihan yang tersedia

Data Demografi

- Usia : tahun
- Pekerjaan

Karyawan Swasta	<input type="checkbox"/>	Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/>
PNS	<input type="checkbox"/>	Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/>
Wiraswasta	<input type="checkbox"/>	Bekerja	<input type="checkbox"/>
- Pendidikan terakhir

SD	<input type="checkbox"/>		
SMP/SMA	<input type="checkbox"/>		
Diploma/Sarjana	<input type="checkbox"/>		
- Domisili : Jakarta Lair
- Jenis Kelamin : L / P

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C

Petunjuk Pengisian

Pilih salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara anggap sesuai dengan pernyataan yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama mendapatkan pelayanan di Kaneki Coffee Shop, Pondok Kelapa dengan **melingkari** (O) nilai yang mendekati pada jawaban anda, dengan keterangan:

Nilai 5 = sangat setuju

Nilai 4 = setuju

Nilai 3 = netral

Nilai 2 = tidak setuju

Nilai 1 = sangat tidak setuju

Kualitas Produk

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Minuman di Kaneki Coffee Shop di Pondok Kelapa, Jakarta Timur memiliki rasa yang unik					
2	Rasa Kaneki Coffee Shop di Pondok Kelapa, Jakarta Timur memenuhi selera dan dapat diandalkan					
3	Kaneki Coffee Shop di Pondok Kelapa, Jakarta Timur menyajikan varian minuman dengan cita rasa yang khas					
4	Minuman di Kaneki Coffee Shop di Pondok Kelapa, Jakarta Timur memiliki lebih banyak pilihan rasa dibandingkan merek pesaing					
5	Rasa minuman di Kaneki Coffee Shop di Pondok Kelapa, Jakarta Timur sangat konsisten, tidak berubah dari waktu ke waktu					
6	Wadah atau kemasan produk Kaneki Coffee Shop di Pondok Kelapa, Jakarta Timur memiliki desain yang menarik					
7	Minuman yang ditawarkan oleh Kaneki Coffee Shop di Pondok Kelapa, Jakarta Timur memiliki kualitas yang baik					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Rekomendasi *Word Of Mouth* (WOM)

No	Item Pernyataan	Kategori Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya akan memberikan informasi positif tentang Kaneki Coffee Shop	1	2	3	4	5
2	Saya memutuskan untuk pergi ke Kaneki Coffee Shop ini karena informasi dari orang terdekat saya	1	2	3	4	5
3	Ketika ada orang terdekat saya yang ingin ke coffee shop saya akan merekomendasikan Kaneki Coffee Shop	1	2	3	4	5
4	Saya merekomendasikan Kaneki Coffee Shop ini kepada orang yang bertanya mengenai coffee shop	1	2	3	4	5
5	Saya dengan tidak keberatan untuk Posting di media sosial mengenai pelayanan Kaneki Coffee Shop	1	2	3	4	5
6	Saya akan memberi informasi positif mengenai pelayanan yang Kaneki Coffee Shop berikan	1	2	3	4	5

Minat Beli Ulang

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya memutuskan untuk melakukan kunjungan ulang ke Kaneki Coffee Shop					
2	Saya akan pindah ke coffee shop lain bila tarif dinaikan	1	2	3	4	5
3	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Kaneki Coffee Shop	1	2	3	4	5
4	Saya tidak akan pindah ke coffee shop lain walaupun harga produknya lebih murah dari Kaneki Coffee Shop	1	2	3	4	5
5	Saya tidak akan pindah ke coffee shop lain seandainya ada pelayanan yang tidak memuaskan di Kaneki Coffee Shop	1	2	3	4	5
6	Saya akan menyampaikan keluhan kepada staff coffee shop bila saya merasa tidak puas supaya pelayanan di Kaneki Coffee Shop ini lebih baik	1	2	3	4	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Reliability

Scale: ALL VARIABLES Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.941	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	58.53	72.189	.697	.937
KP2	58.37	74.930	.642	.939
KP3	58.53	72.189	.697	.937
KP4	58.33	73.471	.704	.937
KP5	58.37	74.930	.642	.939
KP6	58.53	72.189	.697	.937
KP7	58.33	73.471	.704	.937
WOM1	58.23	74.530	.536	.941
WOM2	58.37	74.930	.642	.939
WOM3	58.53	72.189	.697	.937
WOM4	58.33	73.471	.704	.937
WOM5	58.23	74.530	.536	.941
WOM6	58.37	74.930	.642	.939
M1	58.53	72.189	.697	.937
M2	58.33	73.471	.704	.937
M3	58.23	74.530	.536	.941
M4	58.37	74.930	.642	.939
M5	58.53	72.189	.697	.937
M6	58.33	73.471	.704	.937

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Regression

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	WOM, KualitasProduk ^b		Enter

Dependent Variable: MinatBeliUlang

All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 ^a	.596	.588	2.857

Predictors: (Constant), WOM, KualitasProduk

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1169.647	2	584.824	71.649	.000 ^b
Residual	791.743	97	8.162		
Total	1961.390	99			

a. Dependent Variable: MinatBeliUlang

b. Predictors: (Constant), WOM, KualitasProduk

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13.163	3.040		4.331	.000
KualitasProduk	.819	.140	.484	5.857	.000
WOM	.442	.099	.371	4.482	.000

a. Dependent Variable: MinatBeliUlang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA KANEKI COFFEE SHOP, PONDOK KELAPA, JAKARTA TIMUR

ORIGINALITY REPORT

13% SIMILARITY INDEX	14% INTERNET SOURCES	2% PUBLICATIONS	7% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	gobiz.co.id Internet Source	3%
2	repository.podomorouniversity.ac.id Internet Source	3%
3	sinta.unud.ac.id Internet Source	2%
4	repository.uhn.ac.id Internet Source	2%
5	repository.widyatama.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches Off

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.