

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Survei Di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara)**

Responden Yth,

Bersama ini, saya mahasiswa STIE Indonesia Jakarta memohon kesediaan saudara untuk mengisi daftar kuesioner. Pertanyaan yang ada pada kuesioner ini bertujuan untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi.

Sebelumnya saya juga memohon maaf telah mengganggu waktu Bapak/Ibu/Saudara/i. Jawaban yang anda berikan tidak akan dinilai sebagai BENAR atau SALAH dan tidak akan berpengaruh langsung terhadap penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i. Data yang diperoleh akan kami rahasiakan dan tidak akan kami sebar luaskan, karena hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian, sesuai etika penelitian.

Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 05 Mei 2021

Peneliti

Abdul Khafidz

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Identitas Responden

1. Jenis Kelamin :
☐ Laki-laki ☐ Perempuan

2. Menjadi konsumen Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara sejak:
☐ < 6 bulan ☐ > 6 bulan ☐ > 1 tahun

3. Selain menjadi konsumen Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara apakah anda membeli produk di tempat lainnya :
☐ Ya ☐ Tidak

4. Berapa banyak jumlah pembelian dalam waktu satu bulan :
☐ 2-5 kali ☐ > 5 kali

Kepada seluruh responden, saya sebagai peneliti mengharapkan :

1. Saudara dapat membaca teliti serta menjawab setiap pertanyaan dengan sejujur-jujurnya
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara.

Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut :

Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)	bobot nilai 1
Jawaban Tidak Setuju (TS)	bobot nilai 2
Jawaban Setuju (S)	bobot nilai 3
Jawaban Sangat Setuju (SS)	bobot nilai 4

Daftar Pernyataan

1. Keragaman produk (Variabel X₁)

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	S 3	SS 4
Variasi merek produk					
1	Jenis merek produk yang ditawarkan Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara lengkap				
2	Produk yang ditawarkan oleh Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara sangat beranekaragam jenisnya dibandingkan dengan toko lainnya				
Variasi kelengkapan produk					
3	Jenis produk yang ditawarkan di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara bervariasi				
4	Jenis produk yang ditawarkan di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara lengkap				
Variasi ukuran produk					
5	Pilihan ukuran produk yang ditampilkan di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara bervariasi				
6	Pilihan ukuran produk yang ditampilkan di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara lengkap				
Variasi kualitas produk					
7	Kualitas produk yang ditawarkan di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara bervariasi sesuai keinginan				
8	Kualitas produk yang ditawarkan di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara sesuai dengan keinginan konsumen.				

2. Kualitas pelayanan (Variabel X₂)

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	S 3	SS 4
Berwujud					
1	Penampilan karyawan Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara sangat rapi				
2	Kebersihan dan kerapian toko Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara memuaskan konsumen				
Empati					
3	Karyawan cepat tanggap dalam melayani kebutuhan konsumen Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara				
4	Karyawan Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara dapat membantu memberikan informasi mengenai suatu produk				
Keandalan					
5	Karyawan Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara dalam memberikan pelayanan sudah sesuai SOP				
6	Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara tidak membedakan pelayanan kepada konsumen				
Daya Tanggap					
7	Karyawan Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara memberikan perhatian kepada konsumen untuk setiap produk yang dibelinya				
8	Karyawan Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Indomaret dapat memberikan solusi dan menerima keluhan dari konsumen				
Jaminan					
9	Karyawan Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara memiliki pemahaman yang baik dalam memberikan pelayanan				
10	Pelayanan yang diberikan karyawan Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara sangat memuaskan				

3. Kepuasan konsumen (Variabel Y)

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	S 3	SS 4
Kesesuaian harapan					
1	Konsumen merasakan pelayanan Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara memenuhi harapan konsumen				
2	Konsumen merasakan pelayanan Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara melebihi ekspektasi konsumen				
Minat berkunjung kembali					
3	Konsumen melakukan pembelian berulang produk yang di jual Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara				
4	Konsumen puas sehingga memutuskan berkunjung kembali				
Kesediaan merekomendasikan					
5	Konsumen melakukan rekomendasi kepada orang lain untuk belanja di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara				
6	Konsumen memberi saran kepada orang lain produk yang bagus yang dijual Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara				

4. Keputusan pembelian (Variabel Z)

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	S 3	SS 4
Pemilihan Produk					
1	Konsumen memilih produk yang dijual Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara berdasarkan kualitas produk.				
2	Produk yang ditawarkan membuat kemantapan untuk membeli di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara				
Pemilihan Merek					
3	Konsumen datang ke Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara dikarenakan menjual merek terbaik				
4	Konsumen selalu membeli produk di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara				
Waktu Pembelian					
5	Konsume memutuskan membeli produk yang dijualn Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara berdasarkan waktu pembelian sesuai dengan kebutuhan.				
6	Pada saat awal bulan konsumen selalu membeli produk kebutuhan sehari-hari di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara				
Jumlah Pembelian					
7	Konsumen membeli produk di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara sesuai dengan jumlah pesanan.				
8	Keragaman produk mempengaruhi konsumen dalam membeli produk yang dijual Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara dengan jumlah yang banyak				
Metode Pembayaran					
9	Konsume Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara dapat melakukan pembayaran dalam bentuk tunai atau menggunakan debit card/kredit card				
10	Karyawan Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara sangat teliti dan sigap dalam proses pembayaran				

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Variabel Keragaman produk (X_1)

NO	KERAGAMAN PRODUK								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	3	4	3	4	3	4	3	4	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	3	3	3	3	3	4	25
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	4	4	4	4	4	4	4	3	31
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	3	4	4	3	4	3	4	29
9	4	4	3	3	4	4	4	3	29
10	2	3	3	3	3	3	2	2	21
11	2	2	2	2	2	2	2	2	16
12	3	4	4	4	4	3	4	4	30
13	3	4	4	4	4	4	3	3	29
14	3	4	4	4	3	4	3	4	29
15	4	4	4	4	3	4	3	3	29
16	4	4	4	4	3	3	4	3	29
17	2	2	2	2	1	1	2	2	14
18	3	4	4	4	4	4	4	4	31
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	3	3	3	3	3	3	3	4	25
22	3	4	4	3	4	4	4	4	30
23	4	4	3	4	4	4	4	3	30
24	4	4	4	3	3	4	4	4	30
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	2	3	3	3	3	3	3	3	23
27	3	3	2	3	3	3	3	3	23
28	3	4	3	4	4	4	4	4	30
29	3	4	4	3	3	3	3	3	26
30	3	4	3	4	4	4	4	3	29
31	3	3	3	3	3	3	2	3	23
32	4	3	4	4	4	4	4	4	31
33	4	4	4	4	4	4	4	3	31
34	4	3	4	4	4	4	4	4	31
35	4	3	4	4	4	4	3	4	30
36	3	4	4	3	4	4	4	3	29
37	3	4	3	4	4	4	4	4	30
38	3	4	4	4	3	3	3	3	27
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24
41	3	3	3	3	3	3	3	3	24
42	4	3	3	4	4	4	4	4	30
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	3	4	3	3	4	4	4	29
45	4	3	3	4	3	3	3	3	26
46	3	3	4	3	4	4	4	4	29
47	4	3	3	4	3	4	4	4	29
48	2	1	1	2	2	2	2	1	13
49	3	3	3	2	3	3	3	3	23
50	4	4	4	4	4	4	4	3	31
51	3	4	4	4	4	3	3	3	28
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	3	4	4	4	4	4	4	3	30

NO	KERAGAMAN PRODUK								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
54	3	4	3	4	3	4	4	4	29
55	3	4	4	3	4	3	4	4	29
56	3	4	4	4	4	3	4	4	30
57	4	3	4	4	4	4	4	4	31
58	3	2	3	2	2	3	3	3	21
59	2	3	2	2	2	2	2	2	17
60	4	4	3	4	4	4	4	4	31
61	3	2	2	3	3	3	3	3	22
62	3	4	3	4	3	4	3	4	28
63	3	2	2	3	3	3	3	3	22
64	4	3	4	3	3	4	4	3	28
65	3	4	4	4	4	4	4	4	31
66	3	4	3	3	4	4	4	4	29
67	2	2	2	1	2	1	1	1	12
68	2	2	2	2	2	2	2	2	16
69	3	4	3	4	4	4	4	3	29
70	3	4	3	4	4	4	4	4	30
71	3	3	3	3	3	3	3	3	24
72	3	3	3	2	3	3	2	3	22
73	4	3	4	4	4	4	3	3	29
74	3	4	3	4	3	4	3	4	28
75	3	4	3	3	3	4	3	4	27
76	4	3	3	4	4	4	4	4	30
77	3	4	3	4	3	4	4	4	29
78	3	4	4	4	4	4	3	3	29
79	4	4	4	4	4	3	4	3	30
80	4	3	4	3	4	3	3	3	27
81	4	3	4	3	4	4	3	3	28
82	2	2	3	2	2	3	3	3	20
83	2	3	3	3	3	2	2	2	20
84	4	3	4	3	4	4	4	4	30
85	3	4	4	3	4	4	4	3	29
86	3	4	4	3	4	4	4	3	29
87	4	3	4	4	4	3	3	3	28
88	3	4	3	4	4	3	3	3	27
89	3	4	3	3	4	3	4	4	28
90	3	4	3	3	4	4	4	3	28
91	2	3	2	3	3	3	2	2	20
92	3	3	2	3	3	3	3	3	23
93	2	2	1	1	1	2	2	1	12
94	3	3	3	3	3	3	3	2	23
95	4	4	4	4	3	4	4	4	31
96	3	4	4	4	4	3	4	4	30
97	3	4	3	4	4	4	4	4	30
98	4	4	3	3	4	3	3	4	28
99	3	2	3	2	2	2	3	2	19
100	2	3	3	2	3	3	2	3	21
	323	341	332	336	340	344	336	330	2682

Lampiran 3. Rekapitulasi Data Variabel Kualitas pelayanan (X₂)

[illegible]

NO	KUALITAS PELAYANAN										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
54	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37
55	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	36
56	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	36
57	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
58	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	25
59	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	24
60	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	34
61	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	25
62	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36
63	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	23
64	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	34
65	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	35
66	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	36
67	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	13
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
69	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	36
70	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	36
71	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28
72	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	27
73	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	35
74	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	36
75	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	33
76	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	32
77	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	36
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
79	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	36
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
81	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36
82	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	27
83	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	26
84	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
87	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35
88	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	34
89	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	36
90	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	34
91	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	27
92	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	23
93	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	17
94	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	25
95	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	36
96	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	35
97	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	34
98	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	34
99	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	26
100	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	24
	332	323	323	325	329	328	320	328	328	340	3276

Lampiran 4. Rekapitulasi Data Variabel Kepuasan konsumen (Y)

NO	KEPUASAN KONSUMEN						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	4	3	4	4	21
4	4	4	4	3	4	4	23
5	2	2	2	3	2	3	14
6	4	4	4	4	4	4	24
7	3	3	4	4	4	3	21
8	3	3	4	3	4	4	21
9	4	4	4	3	3	3	21
10	2	3	3	3	3	2	16
11	2	2	2	2	2	2	12
12	4	4	4	4	3	4	23
13	4	4	4	3	4	4	23
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	3	3	4	3	4	21
16	4	4	4	4	4	4	24
17	2	1	2	1	2	2	10
18	4	3	4	3	4	3	21
19	3	4	4	4	4	3	22
20	3	4	3	4	4	4	22
21	3	4	4	4	4	3	22
22	4	3	3	4	3	4	21
23	4	3	3	4	4	3	21
24	4	3	4	4	3	4	22
25	3	4	4	4	3	3	21
26	3	3	3	3	3	3	18
27	2	3	2	3	3	3	16
28	4	3	4	4	4	4	23
29	3	4	4	4	4	4	23
30	4	4	4	4	4	3	23
31	2	2	3	2	3	3	15
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	3	3	22
34	4	4	4	3	4	3	22
35	4	4	3	4	3	4	22
36	4	4	4	3	3	4	22
37	3	4	3	4	4	4	22
38	4	4	4	4	4	4	24
39	3	3	3	3	3	3	18
40	3	3	3	3	2	2	16
41	3	3	3	3	2	3	17
42	4	4	4	4	3	4	23
43	3	3	3	3	3	3	18
44	3	3	3	4	4	3	20
45	4	4	4	4	4	3	23
46	3	4	4	4	4	4	23
47	4	3	4	4	4	3	22
48	2	2	1	2	2	2	11
49	3	3	3	3	3	2	17
50	4	4	4	4	4	4	24
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	4	4	4	24
53	3	3	4	3	4	4	21

NO	KEPUASAN KONSUMEN						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
54	4	4	4	3	4	3	22
55	4	4	4	4	4	4	24
56	3	3	4	3	3	3	19
57	3	3	3	3	3	3	18
58	3	3	2	3	2	3	16
59	3	2	2	3	2	2	14
60	4	4	4	4	4	4	24
61	2	2	2	2	2	2	12
62	3	4	3	3	3	4	20
63	2	2	2	2	2	2	12
64	3	3	3	3	4	4	20
65	4	4	3	3	4	3	21
66	4	4	4	4	4	3	23
67	1	1	1	2	2	2	9
68	2	2	2	2	2	2	12
69	4	4	4	3	4	4	23
70	4	4	3	3	3	3	20
71	2	2	2	2	3	2	13
72	3	3	3	3	3	3	18
73	4	4	4	4	4	4	24
74	3	3	4	4	3	3	20
75	4	3	4	4	3	3	21
76	3	4	4	3	4	4	22
77	4	3	3	4	4	4	22
78	3	4	3	4	4	4	22
79	3	3	4	3	4	4	21
80	3	4	4	4	4	4	23
81	4	3	3	3	3	3	19
82	2	2	3	2	3	2	14
83	3	3	3	3	3	3	18
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	4	3	4	3	4	22
86	4	4	3	4	4	4	23
87	4	3	4	4	3	3	21
88	3	3	3	3	3	3	18
89	3	4	3	3	4	4	21
90	4	3	4	3	4	4	22
91	2	2	3	3	3	3	16
92	3	2	3	2	3	2	15
93	1	2	2	2	2	1	10
94	3	3	3	3	3	3	18
95	3	4	3	4	4	4	22
96	3	3	3	3	3	3	18
97	3	4	4	4	4	4	23
98	4	3	4	4	4	4	23
99	2	3	2	2	3	3	15
100	2	2	3	3	3	3	16
	333	328	334	333	332	330	1990

Lampiran 5. Rekapitulasi Data Variabel Keputusan pembelian (Z)

NO	KEPUTUSAN PEMBELIAN										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	34
4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	36
5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	27
6	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
8	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37
9	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	35
10	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	23
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
12	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	36
13	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	34
14	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	35
15	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	33
16	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	34
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
18	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	36
19	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	35
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
22	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37
23	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
24	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
26	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	24
27	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	27
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
31	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	25
32	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	35
33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35
34	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	35
35	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
36	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	36
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
41	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	24
42	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
45	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	35
46	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
49	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
50	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	34
51	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	33
52	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	35
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

NO	KEPUTUSAN PEMBELIAN										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
55	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	37
56	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
58	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	24
59	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	24
60	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
62	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
63	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25
64	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
66	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37
67	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	17
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
71	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	28
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
77	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
78	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
79	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	36
80	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
81	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
82	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	26
83	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	22
84	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
85	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35
86	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	35
87	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	33
88	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
89	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
90	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	35
91	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	26
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
93	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	15
94	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	26
95	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	35
96	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
97	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	36
98	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37
99	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	27
100	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	27
	323	335	333	335	332	326	337	324	332	323	3300

Lampiran 6. Rekapitulasi Data Variabel Berpasangan

NO	X1	X2	Z	Y
1	32	39	39	24
2	28	34	39	24
3	24	30	34	21
4	25	38	36	23
5	24	26	27	14
6	31	36	37	24
7	32	34	38	21
8	29	37	37	21
9	29	38	35	21
10	21	28	23	16
11	16	20	20	12
12	30	38	36	23
13	29	36	34	23
14	29	36	35	24
15	29	35	33	21
16	29	36	34	24
17	14	17	20	10
18	31	39	36	21
19	32	36	35	22
20	32	37	39	22
21	25	36	38	22
22	30	33	37	21
23	30	37	38	21
24	30	37	38	22
25	32	37	38	21
26	23	27	24	18
27	23	25	27	16
28	30	39	40	23
29	26	39	40	23
30	29	38	32	23
31	23	21	25	15
32	31	35	35	24
33	31	36	35	22
34	31	35	35	22
35	30	38	38	22
36	29	38	33	22
37	30	38	40	22
38	27	38	36	24
39	32	34	31	18
40	24	26	30	16
41	24	29	24	17
42	30	36	37	23
43	32	38	32	18
44	29	34	31	20
45	26	35	35	23
46	29	34	36	23
47	29	36	39	22
48	13	17	20	11
49	23	29	29	17
50	31	37	34	24
51	28	38	33	24

NO	X1	X2	Z	Y
52	32	35	35	24
53	30	39	40	21
54	29	37	38	22
55	29	36	37	24
56	30	36	35	19
57	31	31	31	18
58	21	25	24	16
59	17	24	24	14
60	31	34	33	24
61	22	25	20	12
62	28	36	38	20
63	22	23	25	12
64	28	34	36	20
65	31	35	39	21
66	29	36	37	23
67	12	13	17	9
68	16	20	20	12
69	29	36	39	23
70	30	36	38	20
71	24	28	28	13
72	22	27	29	18
73	29	35	40	24
74	28	36	38	20
75	27	33	39	21
76	30	32	38	22
77	29	36	38	22
78	29	40	37	22
79	30	36	36	21
80	27	39	39	23
81	28	36	38	19
82	20	27	26	14
83	20	26	22	18
84	30	36	36	24
85	29	39	35	22
86	29	39	35	23
87	28	35	33	21
88	27	34	36	18
89	28	36	37	21
90	28	34	35	22
91	20	27	26	16
92	23	23	29	15
93	12	17	15	10
94	23	25	26	18
95	31	36	35	22
96	30	35	34	18
97	30	34	36	23
98	28	34	37	23
99	19	26	27	15
100	21	24	27	16

Lampiran 7. Deskripsi Data

Descriptives

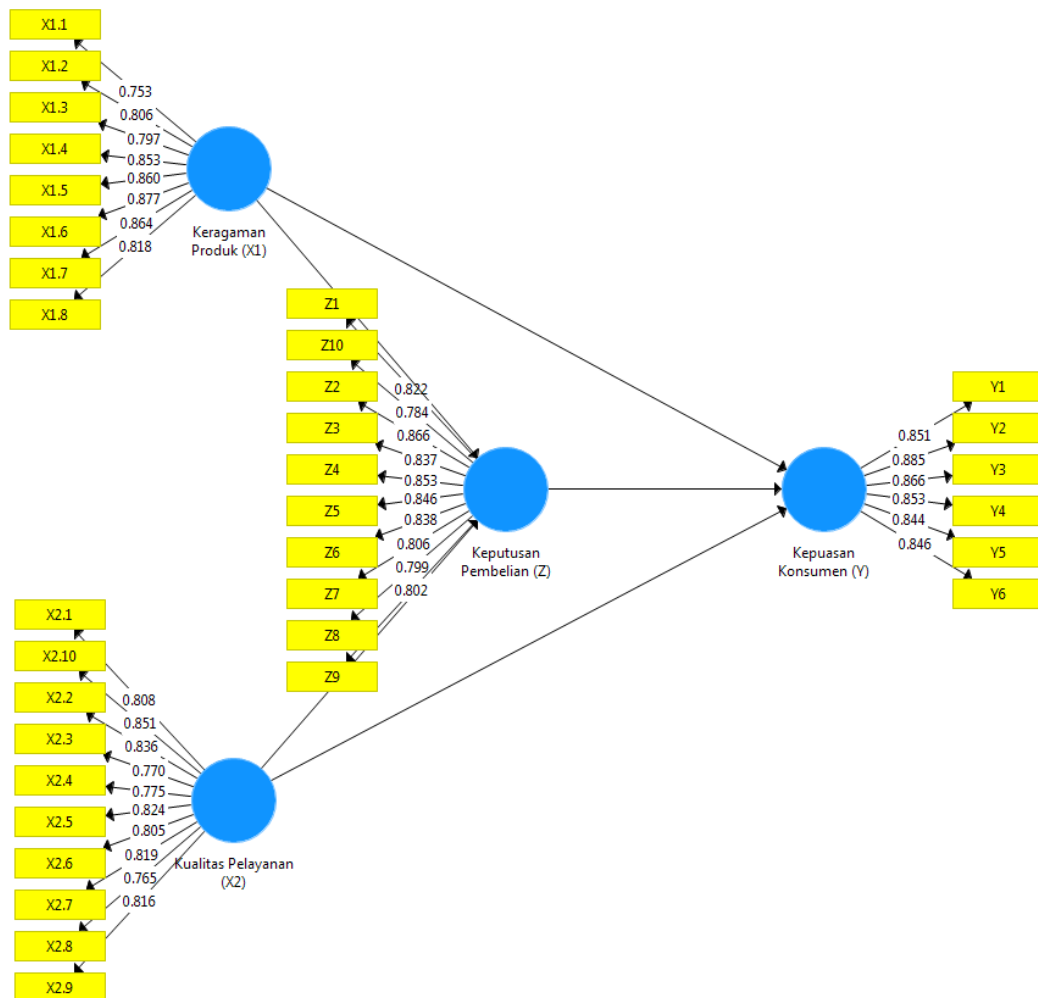
Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	2,00	2,00	4,00	323,00	3,2300	,66447
X1.2	100	3,00	1,00	4,00	341,00	3,4100	,71202
X1.3	100	3,00	1,00	4,00	332,00	3,3200	,73691
X1.4	100	3,00	1,00	4,00	336,00	3,3600	,75905
X1.5	100	3,00	1,00	4,00	340,00	3,4000	,72474
X1.6	100	3,00	1,00	4,00	344,00	3,4400	,71520
X1.7	100	3,00	1,00	4,00	336,00	3,3600	,73195
X1.8	100	3,00	1,00	4,00	330,00	3,3000	,75879
X2.1	100	3,00	1,00	4,00	332,00	3,3200	,78983
X2.2	100	3,00	1,00	4,00	323,00	3,2300	,77662
X2.3	100	3,00	1,00	4,00	323,00	3,2300	,70861
X2.4	100	2,00	2,00	4,00	325,00	3,2500	,72995
X2.5	100	3,00	1,00	4,00	329,00	3,2900	,75605
X2.6	100	3,00	1,00	4,00	328,00	3,2800	,76647
X2.7	100	3,00	1,00	4,00	320,00	3,2000	,75210
X2.8	100	3,00	1,00	4,00	328,00	3,2800	,68283
X2.9	100	3,00	1,00	4,00	328,00	3,2800	,77954
X2.10	100	3,00	1,00	4,00	340,00	3,4000	,76541
Z1	100	3,00	1,00	4,00	323,00	3,2300	,76350
Z2	100	2,00	2,00	4,00	335,00	3,3500	,75712
Z3	100	2,00	2,00	4,00	333,00	3,3300	,72551
Z4	100	2,00	2,00	4,00	335,00	3,3500	,70173
Z5	100	3,00	1,00	4,00	332,00	3,3200	,70896
Z6	100	3,00	1,00	4,00	326,00	3,2600	,71943
Z7	100	2,00	2,00	4,00	337,00	3,3700	,66142
Z8	100	3,00	1,00	4,00	324,00	3,2400	,74019
Z9	100	3,00	1,00	4,00	332,00	3,3200	,78983
Z10	100	3,00	1,00	4,00	323,00	3,2300	,77662
Y1	100	3,00	1,00	4,00	326,00	3,2600	,78650
Y2	100	3,00	1,00	4,00	328,00	3,2800	,77954
Y3	100	3,00	1,00	4,00	334,00	3,3400	,76831
Y4	100	3,00	1,00	4,00	333,00	3,3300	,72551
Y5	100	2,00	2,00	4,00	337,00	3,3700	,70575
Y6	100	3,00	1,00	4,00	330,00	3,3000	,74536
Valid N (listwise)	100						

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas

A. VALIDITAS

VALIDITAS KONVERGEN

1. Calculate 1



Lampiran 8. Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

Outer Loadings

	Keragaman Produk (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Keputusan Pembelian (Z)	Kepuasan Konsumen (Y)
X1.1	0,753			
X1.2	0,806			
X1.3	0,797			
X1.4	0,853			
X1.5	0,860			
X1.6	0,877			
X1.7	0,864			
X1.8	0,818			
X2.1		0,808		
X2.2		0,836		
X2.3		0,770		
X2.4		0,775		
X2.5		0,824		
X2.6		0,805		
X2.7		0,819		
X2.8		0,765		
X2.9		0,816		
X2.10		0,851		
Z1			0,822	
Z2			0,866	
Z3			0,837	
Z4			0,853	
Z5			0,846	
Z6			0,838	
Z7			0,806	
Z8			0,799	
Z9			0,802	
Z10			0,784	
Y1				0,851
Y2				0,885
Y3				0,866
Y4				0,853
Y5				0,844
Y6				0,846

Hasil Calculate 1 sudah menunjukkan semua valid.

Lampiran 9. Hasil Uji Validity Diskriminan

VALIDITAS DISKRIMINAN

Cross Loadings

	Keragaman Produk (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Keputusan Pembelian (Z)	Kepuasan Konsumen (Y)
X1.1	0,753	0,615	0,620	0,604
X1.2	0,806	0,793	0,742	0,740
X1.3	0,797	0,765	0,661	0,708
X1.4	0,853	0,761	0,722	0,709
X1.5	0,860	0,763	0,715	0,716
X1.6	0,877	0,771	0,760	0,723
X1.7	0,864	0,751	0,706	0,678
X1.8	0,818	0,699	0,751	0,659
X2.1	0,770	0,808	0,802	0,729
X2.2	0,733	0,836	0,784	0,735
X2.3	0,679	0,770	0,669	0,688
X2.4	0,675	0,775	0,683	0,661
X2.5	0,696	0,824	0,706	0,712
X2.6	0,740	0,805	0,717	0,689
X2.7	0,709	0,819	0,727	0,661
X2.8	0,658	0,765	0,630	0,682
X2.9	0,741	0,816	0,740	0,885
X2.10	0,804	0,851	0,775	0,753
Z1	0,706	0,731	0,822	0,737
Z2	0,722	0,778	0,866	0,752
Z3	0,715	0,727	0,837	0,713
Z4	0,681	0,715	0,853	0,682
Z5	0,698	0,713	0,846	0,666
Z6	0,715	0,697	0,838	0,680
Z7	0,650	0,686	0,806	0,689
Z8	0,674	0,701	0,799	0,740
Z9	0,770	0,808	0,802	0,729
Z10	0,733	0,836	0,784	0,735
Y1	0,737	0,779	0,738	0,851
Y2	0,741	0,816	0,740	0,885
Y3	0,728	0,768	0,753	0,866
Y4	0,715	0,759	0,722	0,853
Y5	0,687	0,738	0,758	0,844
Y6	0,694	0,742	0,740	0,846

Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Keragaman Produk (X1)	0,935	0,936	0,946	0,688
Kualitas Pelayanan (X2)	0,941	0,942	0,949	0,652
Keputusan Pembelian (Z)	0,948	0,948	0,955	0,682
Kepuasan Konsumen (Y)	0,928	0,928	0,943	0,736

	Cronbach's Alpha	Composite Reability	Keterangan
Keragaman produk (X1)	0,935	0,946	Reliable
Kualitas pelayanan (X2)	0,941	0,949	Reliable
Keputusan Pembelian (Z)	0,948	0,955	Reliable
Kepuasan konsumen (Y)	0,928	0,943	Reliable

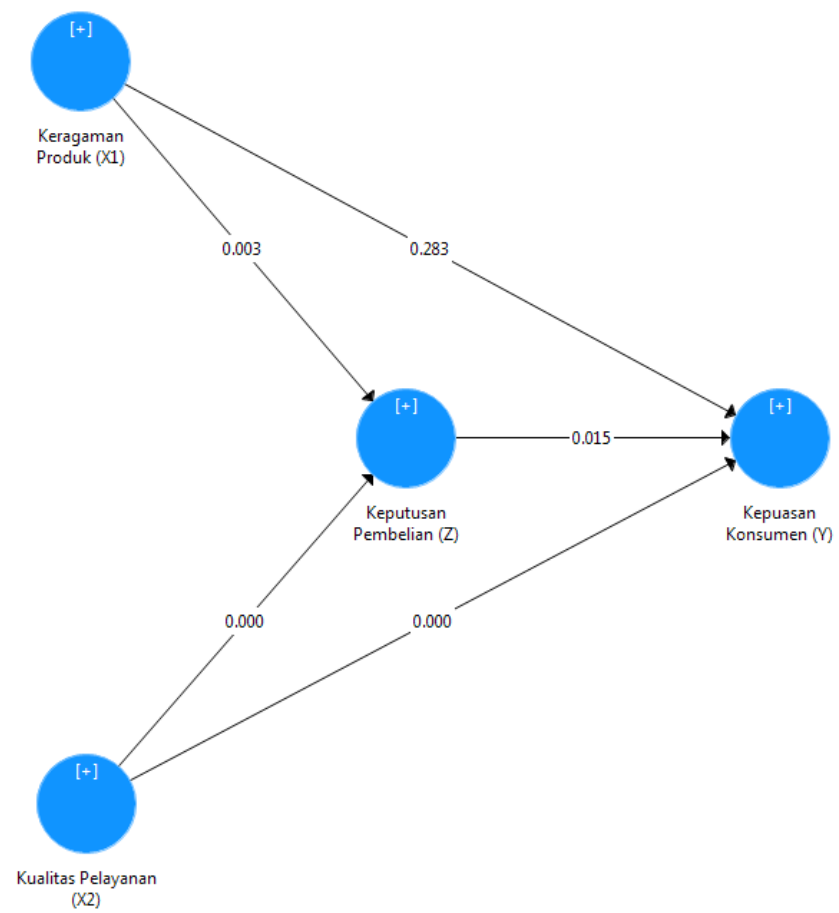
Cronbach's Alpha > 0.7; Composite Reability > 0.6

Lampiran 11. Hasil Model Fit

Fit Summary

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,059	0,059
d_ULS	2,081	2,081
d_G	5.884	5.884
Chi-Square	631.302	631.302
NFI	0.778	0.778

NFI 0.778 → fit

Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung

T statistic > 1.96 atau P values < 0.005

Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung (Lanjutan)

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Keragaman Produk (X1) -> Keputusan Pembelian (Z)	0,271	0,262	0,092	2,954	0,003
Kualitas Pelayanan (X2) -> Keputusan Pembelian (Z)	0,656	0,665	0,088	7,496	0,000
Keragaman Produk (X1) -> Kepuasan Konsumen (Y)	0,103	0,107	0,096	1,075	0,283
Kualitas Pelayanan (X2) -> Kepuasan Konsumen (Y)	0,545	0,548	0,106	5,168	0,000
Keputusan Pembelian (Z) -> Kepuasan Konsumen (Y)	0,287	0,278	0,117	2,450	0,015

Pengaruh Langsung (Direct Effect)	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Sig.
Keragaman Produk (X1) -> Keputusan Pembelian (Z)	0,271	2,954	0,003	Signifikan dan berpengaruh langsung
Kualitas Pelayanan (X2) -> Keputusan Pembelian (Z)	0,656	7,496	0,000	Signifikan dan berpengaruh langsung
Keragaman Produk (X1) -> Kepuasan Konsumen (Y)	0,103	1,075	0,283	Tidak signifikan dan Tidak berpengaruh langsung
Kualitas Pelayanan (X2) -> Kepuasan Konsumen (Y)	0,545	5,168	0,000	Signifikan dan berpengaruh langsung
Keputusan Pembelian (Z) -> Kepuasan Konsumen (Y)	0,287	2,450	0,015	Signifikan dan berpengaruh langsung

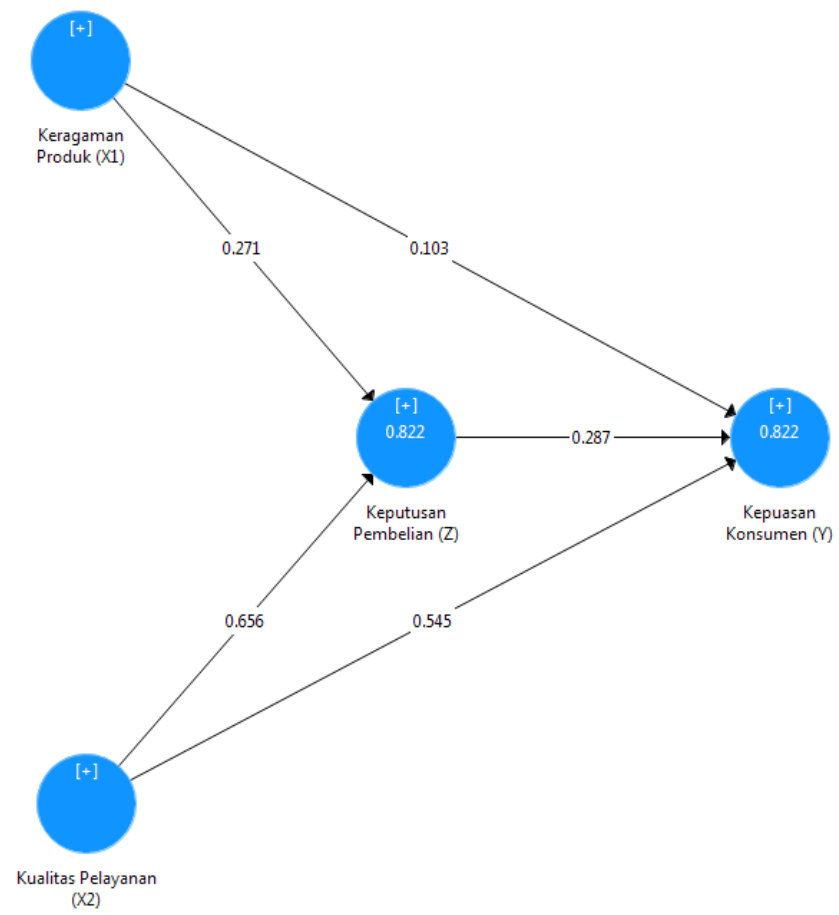
Lampiran 13. Hasil Uji Hipotesis Secara Tidak Langsung

Total Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Keragaman Produk (X1) -> Keputusan Pembelian (Z)					
Keragaman Produk (X1) -> Kepuasan Konsumen (Y)	0,078	0,071	0,037	2,084	0,038
Kualitas Pelayanan (X2) -> Keputusan Pembelian (Z)					
Kualitas Pelayanan (X2) -> Kepuasan Konsumen (Y)	0,188	0,186	0,087	2,167	0,031
Keputusan Pembelian (Z) -> Kepuasan Konsumen (Y)					

Total Pengaruh Tidak Langsung (Total Indirect Effect)	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Sig.
Keragaman produk (X1) -> Keputusan pembelian (Z) -> Kepuasan konsumen (Y)	0,078	2,084	0,038	Signifikan dan tidak berpengaruh langsung
Kualitas pelayanan (X2) -> Keputusan pembelian (Z) -> Kepuasan konsumen (Y)	0,188	2,167	0,031	Signifikan dan berpengaruh langsung

Lampiran 14. Hasil Koefisien

Path Coefficients

	Keragaman Produk (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Keputusan Pembelian (Z)	Kepuasan Konsumen (Y)
Keragaman Produk (X1)			0,271	0,103
Kualitas Pelayanan (X2)			0,656	0,545
Keputusan Pembelian (Z)				0,287
Kepuasan Konsumen (Y)				

Indirect Effects

Total Indirect Effects

	Keragaman Produk (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Keputusan Pembelian (Z)	Kepuasan Konsumen (Y)
Keragaman Produk (X1)				0,078
Kualitas Pelayanan (X2)				0,188
Keputusan Pembelian (Z)				
Kepuasan Konsumen (Y)				

Specific Indirect Effects

	Specific Indirect Effects
Keragaman Produk (X1) -> Keputusan Pembelian (Z) -> Kepuasan Konsumen (Y)	0,078
Kualitas Pelayanan (X2) -> Keputusan Pembelian (Z) -> Kepuasan Konsumen (Y)	0,188

Total Effects

	Keragaman Produk (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Keputusan Pembelian (Z)	Kepuasan Konsumen (Y)
Keragaman Produk (X1)			0,271	0,180
Kualitas Pelayanan (X2)			0,656	0,734
Keputusan Pembelian (Z)				0,287
Kepuasan Konsumen (Y)				

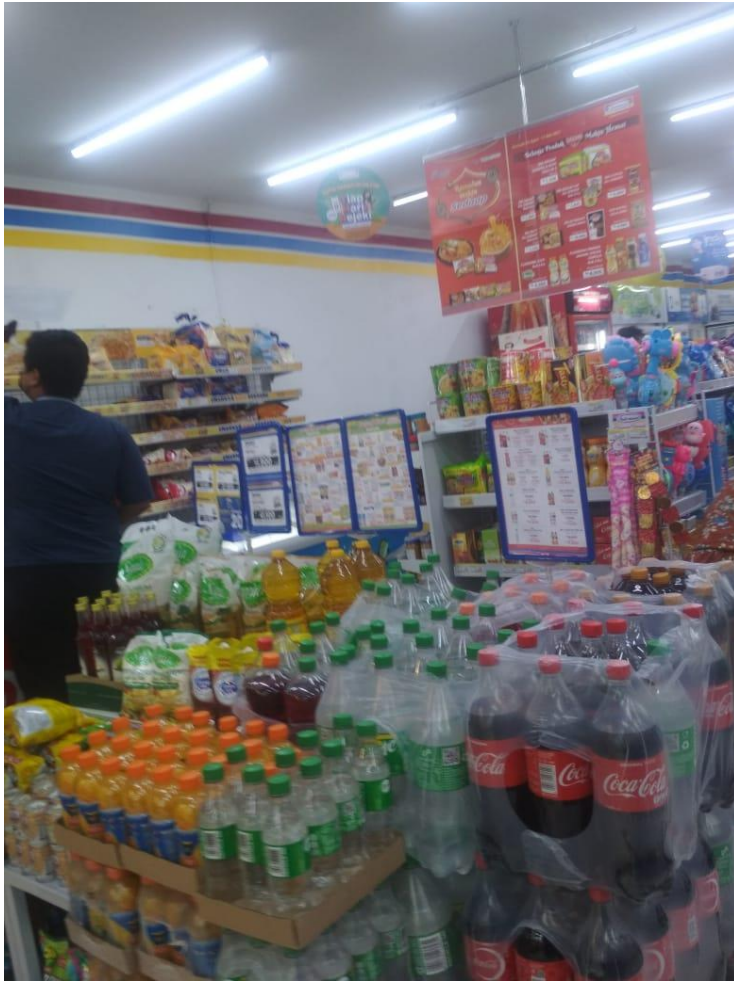
Lampiran 15. Hasil RSquare**R Square**

	R Square	R Square Adjusted
Keputusan Pembelian (Z)	0,822	0,818
Kepuasan Konsumen (Y)	0,822	0,816

Lampiran 16. Dokumentasi Foto











Lampiran 16. Surat Riset



SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratih Andriani
 Jabatan : Manager
 Perusahaan : PT. Indomarco Prismaatama
 Alamat : Kantor Pusat – Menara Indomaret
 Jl. Pantai Indah Kapuk Boulevard No.1, Pantai Indah Kapuk
 Jakarta 14470

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Abdul Khafidz
 NIM : 21160000100
 Fak / Jur : Manajemen
 Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STED)

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul: **Pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian (survei di indomaret ancil 1-T001 jakarta utara)** sejak tanggal 27 Februari 2021 sampai dengan tanggal 25 Mei 2021, dan juga telah membahas materi hasil penelitiannya dengan kami.

Jakarta, 27 Mei 2021



(Ratih Andriani)
 Manager

PT. INDOMARCO PRISMAATAMA

Menara Indomaret

Jl. Boulevard Pantai Indah Kapuk Kencana Muara,

Panjarangan Kota Adm. Jakarta Utara, DKI Jakarta-14470

Indonesia : 021-508 97 400 / 021-508 97 411

www.Indomaret.co.id

Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup**DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI****Data Pibadi**

Nama	: Abdul Khafidz
NPM	: 21160000100
Tempat dan Tanggal Lahir	: Pemalang, 29 April 1989
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat	: Jln Samanhudi Gg Berkah No.24 Rt/003 Rw/005, Kebondalem - Pemalang
Telepon	: 087730014967
Email	: akhafidz89@gmail.com

Pendidikan Formal

MI Negeri Sugihwaras	: Lulus Tahun 2001
Mts M.A Sugihwaras	: Lulus Tahun 2004
SMA Negeri 02 Pemalang	: Lulus Tahun 2007
STIE Indonesia, Jakarta	: Tahun 2016 - sekarang

Pengalaman Kerja

PT. Kahatex Bogor	: Tahun 2008 - 2009
PT. Lianinti Denpasar	: Tahun 2009 - 2010
PT. Asietex Sinar Indoprata	: Tahun 2010 - 2012
PT. Albany Corona Lestari	: Tahun 2013 - Sekarang