

DAFTAR PUSTAKA

- Agusty, Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Thesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Alma, Buchari, 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- A Muwafik Saleh, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Budinigsih, Asri, 2009, *Belajar dan Pembelajaran*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Future, 2013, *Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca*, *Jurnal EMBA*, ISSN: 2303-1174, Vol 1, No 3, hal 273-283, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Ghozali, Imam, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip & Keller, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Mardika, 2018, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Harmoni*

Food and Coffee Nganjuk, ISSN: 14.1.02.02.0201, Universitas Nisantara PGRI Kediri.

Mauludin, Hanif, 2010, *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinana Perusahaan Organisasi*, Elex Media Komputindo, Jakarta.

Prastika & Sugiono, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Leopard Café Way Japara Lampung Timur*, Jurnal DINAMIKA, ISSN: 2460-3643, Vol 3, No 1, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Lampung Timur.

Petricia & Syahputra, 2015, Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Kopi Progo Bandung, Jurnal e-Proceeding of Management, ISSN: 2355-9357, Vol 2, No 2, hal 2117, Universitas Telkom.

Pujawan, 2010, *Riset Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama, Selemba Empat, Jakarta.

Sangadji, E.M. dan Sopiah, 2013, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian, Katalog Dalam Terbitan (KDT)*, Bogor.

Simamora, Bilson, 2010, *Remarketing For Business Recovery*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Singaribun, Masri & Sofian Effendi, 2010, *Editor Metode Penelitian Survai*, LP3ES, Jakarta.

Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy, 2012, Service Manajemen, Mewujudkan Layanan prima, CV Andi Offset, Yogyakarta.

-----, Fandy, 2014, Pemasaran Jasa, Andi Offset, Yogyakarta.









Umar, Husein, 2008, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.

<http://id.wikipedia.org/wiki/Kafe> (diakses 1 Desember 2018).

LAMPIRAN 1

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Lailatul Umayyah
2. NIM : 151500191
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan Skripsi : 17 Oktober 2018
5. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Bonk Café Krian-Sidoarjo.
6. Dosen Pembimbing : Dra. Siti Istikhoroh M, S.i
7. Konsultasi :

No.	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian/Kegiatan
1.	17 Oktober 2018		Revisi judul
2.	26 Oktober 2018		ACC Judul
3.	02 November 2018		Revisi Matrik
4.	09 November 2018		Revisi Matrik
5.	14 November 2018		ACC Matrik & penelitian terdahulu
6.	26 Desember 2018		Proposal Revisi
7.	09 Januari 2019		Proposal ACC
8.	26 Maret 2019		Kuesioner revisi

9.	08 April 2019	h	Kuesioner revisi
10.	10 April 2019	h	Kuisisioner ACC
11.	20 Juni 2019	h	Bab 4&5 revisi
12.	03 Juli 2019	h	Bab 4&5 ACC
13.	04 Juli 2019	h	Artikel Revisi
14.	09 Juli 2019	h	Artikel ACC

8. Tanggal selesai menulis skripsi : 09 Juli 2019





Surabaya, 10 Juli 2019
Dosen Pembimbing,


Dra. Siti Istikhoroh M, S.i
NIP : 196710191992032001

LAMPIRAN 2

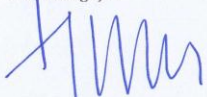
BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Lailatul Umayyah
NIM / Program Studi : 151500191 / Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian di Bonk Café Krian-Sidoarjo
Tanggal Ujian Skripsi : 27 Juli 2019
Dosen Penguji : 1. Ch. Menuk S, Dra, SE, M.M
2. Dra. Hj. Yuni Sukamdani, SE, MM

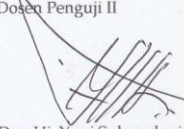
No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji 1	Penguji 2
1.	05/08/2019	Bab III & IV Revisi		
2.	08/08/2019	Bab IV Pembahasan		
3.	09/08/2019	Bab III & IV ACC		
4.	11/08/2019	Bab I - V Revisi		
5.	15/08/2019	Bab I - V ACC		

Mengetahui,

Dosen Penguji I


Ch. Menuk S, Dra, SE, MM
NIP : 195808081982032001

Dosen Penguji II


Dra. Hj. Yuni Sukamdani, SE, MM
NPP : 8611142/DY

LAMPIRAN 3

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 16 Juli 2019

Dosen Pembimbing,


Dra. Siti Istikhoroh, M. Si
NIP : 196710191992032001

LAMPIRAN 4

LEMBAR KUESIONER

I. Identitas Responden

Nama responden :

Umur : tahun

Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan *)

II. Petunjuk Pengisian

- a. Pernyataan-pernyataan berikut, mohon diisi dengan jujur dan apa adanya sesuai dengan kenyataan yang ada.
- b. Isilah pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda dengan perasaan anda.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

N : Netral (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

KUALITAS PELAYANAN (X1)

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	N	TS	STS
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)		5	4	3	2	1
1.	Menurut saya, bonk café memiliki tempat yang nyaman.					
2.	Menurut saya, karyawan bonk café berpenampilan rapi.					
Empati (<i>Emphaty</i>)		5	4	3	2	1
3.	Menurut saya, bonk café memiliki jam buka yang sesuai dengan keinginan saya.					
4.	Menurut saya, karyawan bonk café memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.					
Kehandalan (<i>Reliability</i>)		5	4	3	2	1
5.	Menurut saya, karyawan bonk café memiliki kemampuan dalam mengolah menu yang disajikan.					
6.	Menurut saya, perhitungan administrasi oleh kasir bonk café					

	akurat pada saat saya membayar.					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
7.	Menurut saya, karyawan bonk café sigap dalam melayani kebutuhan konsumen.					
8.	Menurut saya, karyawan bonk cafe cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
9.	Menurut saya, karyawan bonk café bersikap sopan saat melayani konsumen.					
10.	Menurut saya, karyawan bonk café memiliki pengetahuan tentang menu yang akan saya pesan.					

KERAGAMAN PRODUK (X2)

No	Pertanyaan	Keterangan				
Harga		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Menurut saya, menu yang ada di bonk café memiliki harga yang terjangkau.					

2.	Menurut saya, harga menu yang tersedia di bonk café sesuai dengan kualitasnya.					
Tampilan		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
3.	Menurut saya, tampilan menu makanan dan minuman di bonk café beragam.					
4.	Menurut saya, penyajian makanan dan minuman di bonk café menarik perhatian saya.					
Ketersediaan Menu		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
5.	Menurut saya, banyak macam pilihan menu yang tersedia di bonk café.					
6.	Menurut saya, menu yang ada di bonk café selalu tersedia dan lengkap pada saat saya memesan.					

KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y)

No	Pertanyaan	Keterangan				
Keputusan Tentang Jenis Produk		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya membeli berdasarkan keragaman menu yang ditawarkan.					

2.	Saya membeli di bonk café karena menu yang ditawarkan berkualitas.					
Keputusan Tentang Jumlah Produk		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
3.	Saya membeli makanan atau minuman sesuai dengan kebutuhan.					
4.	Saya membeli lebih dari satu makanan atau minuman.					
Keputusan Tentang Waktu Pembelian		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
5.	Saya membeli di bonk café pada saat hari weekend.					
6.	Saya membeli di bonk café pada saat memiliki uang lebih.					
Keputusan Tentang Cara Membayar		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
7.	Saya membeli di bonk café karena metode pembayarannya mudah.					
8.	Saya memutuskan melakukan pembayaran dengan cara cash (tunai).					

LAMPIRAN 5



BONK CAFE

Jalan Setia Budi No.28 Katerungan-Krian, Sidoarjo, Jawa Timur 61262.
Telp. (085) 732266799 (085) 730301851

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. 08/BCK/VI/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Juli Septi Wibowo
Jabatan : Owner Bonk Cafe
Alamat : Jeruk Gamping RT.02 RW.01, Krian-Sidoarjo.

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Lailatul Umaiyah
NIM: : 15-150-0191
Fak/Prodi : Ekonomi/Manajemen
Universitas : Universitas PGRI AdiBuana Surabaya

Telah selesai melakukan penelitian untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI BONK CAFÉ KRIAN-SIDOARJO"**, pada bulan April s/d Juni 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sepenuhnya, Terima kasih.

Sidoarjo, 05 Juni 2019



MATRIK PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI BONK CAFÉ
KRIAN-SIDOARJO

Masalah	Konsep	Variabel Penelitian	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Hipotesis Penelitian	Sumber Data	Metode Penelitian		
							Populasi dan Sampel	Teknik Pengambilan Data	Analisis Data
<p>1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian?</p> <p>2. Apakah terdapat pengaruh keragaman produk terhadap keputusan pembelian?</p>	<p>a. Kualitas pelayanan (X1) Mauludin (2010:67) menyatakan kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganannya yang mereka terima atau peroleh.</p> <p>b. Keragaman</p>	<p>Variabel bebas :</p> <p>a. Kualitas Pelayanan (X1)</p> <p>b. Keragaman produk (X2)</p> <p>Variabel Terikat :</p> <p>Keputusan Pembelian (Y)</p>	<p>a. Kualitas pelayanan (X1) Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu aktivitas layanan yang diberikan pihak Café atau karyawan Café guna memenuhi harapan konsumen.</p> <p>b. Keragaman produk (X2) Keragaman Produk adalah strategi</p>	<p>Kualitas pelayanan Fandy Tjiptono (2012:198) :</p> <p>a. Bukti fisik lokasi dan fasilitas cafe</p> <p>b. Kehandalan karyawan cafe dalam melayani konsumen</p> <p>c. Daya tanggap karyawan dalam membantu konsumen</p> <p>d. Jaminan kenyamanan & keamanan konsumen cafe</p> <p>e. Empati</p>	<p>1. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Y)</p> <p>2. Keragaman produk (X2) berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Y)</p> <p>3. Kualitas pelayanan dan keragaman produk</p>	<p>Bonk Café Krian - Sidoarjo</p>	<p>1. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Bonk Café Krian-Sidoarjo</p> <p>2. Sampel dalam penelitian ini adalah 108 responden Bonk Café Krian-Sidoarjo</p>	<p>kuisi oner</p>	<p>Teknik analisis data yang digunakan :</p> <p>1. Uji Validitas Rumus :</p> $r_{hitung} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}}$ <p>Keterangan : r_{hitung} : Koefisiensi korelasi $\sum X_i$: Jumlah skor hitung $\sum Y_i$: Jumlah Skor total n : Jumlah responden</p> <p>2. Uji Reabilitas Rumus koefisien reabilitas Alfa Cronbach :</p> $r_i = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right\}$ <p>k : mean kuadrat antar subyek $\sum S_i^2$: mean kuadrat kesalahan S_i^2 : varians total</p>

MATRIK PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI BONK CAFÉ
KRIAN-SIDOARJO

<p>ian?</p> <p>3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan keragaman produk terhadap keputusan pembelian?</p>	<p>an produk (X2)</p> <p>Menurut Kotler & Keller (2012:25) keragaman produk adalah tersedianya semua jenis produk mulai dari banyaknya jumlah, kesesuaian dengan selera dan keinginan serta ketersediaan produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai</p>		<p>yang diberikan owner Café dengan cara menganek aragaman produknya dengan tujuan agar konsumen mendapatkan produk yang diinginkan dan dibutuhkanya.</p> <p>c. Keputusan Pembelian (Y)</p> <p>Keputusan Pembelian adalah semua perilaku konsumen sengaja dilandaska</p>	<p>karyawan terhadap konsumen café</p> <p>Keragaman produk (Kotler & keller 2008:82) :</p> <p>a. Keragaman harga menu yang ditawarkan di cafe.</p> <p>b. Tampilan, menu di café beragam.</p> <p>c. Ketersediaan menu, banyak macam menu yang tersedia di café.</p> <p>Keputusan Pembelian Swasta & Irawan (2008:118) :</p> <p>a. Keputusan tentang jenis pilihan menu yang akan</p>	<p>berpengaruh terhadap keputusan pembelian</p>			<p>3. Analisis Regresi Linier Berganda</p> <p>Pada penelitian ini menggunakan 3 teknik karena data pertama kali di uji validitasnya kemudian di uji tepat atau tidaknya dari data yang diperoleh dan selanjutnya dari 2 variabel.</p> <p>Pada analisis regresi linier berganda ini menjadi variable dependen (Y) adalah kepuasan konsumen. Sedangkan variable independen <i>Brand Trust</i> (X1) dan Kualitas produk (X2) persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :</p> $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ <p>Keterangan :</p> <p>Y : Keputusan pembelian a : Konstanta b : koefisien regresi X₁ : Brand Trust X₂ : Kualitas produk</p>
--	---	--	--	---	---	--	--	---

MATRIK PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI BONK CAFÉ
KRIAN-SIDOARJO

	<p>atau dikonsu msi, oleh konsume n yang dihasilka n oleh suatu produsen . c. Keputusa n Pembelia n (Y) Fandy Tjiptono (2014:21) keputusa n pembelia n adalah sebuah proses dimana konsume n menenal masalahn ya, mencari informasi mengenai produk atau</p>		<p>n pada keinginan yang dihasilaka n ketika konsumen secara sadar memilih salah satu diantara tindakan alternatief yang ada sampai kepada tahap melakukan keputusan untuk membeli.</p>	<p>dibeli di café. b. Keputusan tentang berapa jumlah pembelian menu di cafe. c. Keputusan tentang waktu pembelian, pada saat promo atau waktu luang, dll. d. Keputusan tentang cara pembayaran di cafe.</p>					
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

MATRIK PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI BONK CAFÉ
KRIAN-SIDOARJO

	merek tertentu dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian mengarah kepada keputusan pembelian.								
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

LAMPIRAN 7



Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
 Fakultas Ekonomi
 Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp-Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
 Website: <http://www.fc.unipasby.ac.id>

DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian di Bank Café Krian-Sidoarjo
 Nama Pembicara : Lailatul Umayyah
 NIM : 151500191
 Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen
 Angkatan : 2015
 Hari / Tanggal : Jumat, 18 Januari 2019
 Dosen Pembimbing : Dra. Siti Istikhoro, M.Si

No	NAMA	NIM	PRODI	TANDA TANGAN
1.	TUFFATUL J	151500239	MANAJEMEN	1.
2.	Dewi Wahyu	151500130	Manajemen	2.
3.	RIRIN DWI S	151500207	Manajemen	3.
4.	Nur Ari W	151500110	—	4.
5.	Siti Asmaul K.	15-150-0145	—	5.
6.	Laura Aditya	15-160-0918	Akuntansi	6.
7.	Ike Wulansari	15-160-0100	Akuntansi	7.
8.	Herman Asmarani	15-160-0131	Akuntansi	8.
9.	Matriptel	15-150-0999	Manajemen	9.
10.	Dini Nopri	15-160-0178	Akuntansi	10.
11.	Selilahaisyah	15-160-0174	Akuntansi	11.
12.	Ike Wulandari	15-160-0136	Akuntansi	12.
13.	Siti Rokmanati	15-160-0236	Akuntansi	13.
14.	Puput Yuliani	15-1600196	—	14.
15.	Mediana S	151600237	Akuntansi	15.
16.	Wega Chabib	151600201	—	16.

17.	ELLA FITRI A.	151100231	Manajemen	17.	
18.	Nidty Irma D.	151600158	Akuntansi	18.	dub
19.	Siti Kusniyah	151600677	Akuntansi	19.	dub
20.	Annisa Saesabilah	151600220	Akuntansi	20.	dub
21.	Tita Rizky A	151500074	Manajemen	21.	dub
22.	Mufti Kucuma A	151500093	Manajemen	22.	dub
23.	M. Mukhtar Rafi	151500205	Manajemen	23.	dub
24.	Wahyu Riska S	151500216	Manajemen	24.	dub
25.	Arung MARUF	151500180	Manajemen	25.	dub
26.	Novia Risma P.	151500090	Manajemen	26.	dub
27.	Mabilha Amalia	151500072	Manajemen	27.	dub
28.	ASTI Prastiwi	151500087	Manajemen	28.	dub
29.	KA. SHOLIKIN	151500034	Manajemen	29.	dub
30.	Abie Sofyan. A	151500126	Manajemen	30.	dub

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP.19671019.199203.2001

LAMPIRAN 8

Tabulasi Variabel Hasil Penelitian Angket Tentang Kualitas Pelayanan (X1)

No Responden	Kualitas Pelayanan										X1.Total
	X1_1_1	X1_1_2	X1_2_1	X1_2_2	X1_3_1	X1_3_2	X1_4_1	X1_4_2	X1_5_1	X1_5_2	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	45
6	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45
9	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
10	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	46
11	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
12	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46

49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
53	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32
54	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	44
55	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43
56	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	46
57	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	32
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	46
62	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
63	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43
64	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
65	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	45
66	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49

67	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	44
70	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
71	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
72	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	46
73	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	46
74	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	45
75	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47
76	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
79	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	43
80	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47
81	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43
82	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
84	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44

85	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
86	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	46
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46
90	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	44
91	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
92	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	44
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
96	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
97	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	45
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
99	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
101	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	45
102	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44

103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
104	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	45
105	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
106	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
108	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	46

Tabulasi Variabel Hasil Penelitian Angket Tentang Keragaman Produk (X2)

No	Keragaman Produk						X2_TOTAL
	X2.1_1	X2.1_2	X2_2_1	X2_2_2	X2_3_1	X2_3_2	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	5	5	5	30
3	5	5	5	5	5	5	30
4	2	2	2	3	2	3	14
5	5	5	5	5	5	4	29
6	4	5	5	4	5	5	28
7	4	5	5	5	5	5	29
8	2	2	2	2	2	2	12
9	4	4	3	4	4	3	22
10	5	5	5	5	5	5	30
11	5	5	4	4	5	5	28
12	5	5	4	5	5	4	28
13	5	5	5	5	5	5	30
14	2	3	2	2	2	2	13

15	3	3	3	3	3	3	18
16	4	4	4	4	4	4	24
17	5	5	5	5	5	5	30
18	5	5	5	5	5	5	30
19	5	5	5	5	5	5	30
20	3	3	5	3	5	3	22
21	5	4	5	5	4	4	27
22	4	5	4	5	4	4	26
23	4	5	5	5	4	5	28
24	4	5	4	4	5	5	27
25	5	5	4	5	4	5	28
26	5	4	4	4	5	5	27
27	5	5	5	5	5	5	30
28	3	3	4	3	4	3	20
29	3	3	4	3	4	3	20
30	5	5	5	5	5	5	30
31	5	5	5	4	4	5	28
32	4	5	4	5	4	4	26

33	4	4	4	4	4	4	24
34	5	5	5	5	5	5	30
35	4	4	4	4	4	4	24
36	2	2	2	2	2	2	12
37	5	4	5	5	5	4	28
38	5	5	5	5	5	5	30
39	5	5	5	5	5	5	30
40	5	4	4	4	4	4	25
41	5	5	5	5	4	5	29
42	5	5	5	5	5	5	30
43	5	5	5	4	5	4	28
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	4	5	5	4	5	27
46	5	5	5	5	5	5	30
47	4	5	4	5	5	4	27
48	4	5	5	5	5	4	28
49	5	4	4	5	5	4	27
50	5	5	4	5	4	5	28

51	5	5	4	5	4	5	28
52	5	5	4	5	4	5	28
53	2	2	2	2	2	2	12
54	5	5	5	5	5	5	30
55	4	5	4	4	4	5	26
56	5	4	5	5	4	5	28
57	5	5	5	5	5	5	30
58	5	5	4	5	4	5	28
59	5	5	5	5	5	5	30
60	4	4	3	3	3	3	20
61	5	4	5	4	4	4	26
62	5	5	5	5	4	5	29
63	5	4	5	4	5	4	27
64	5	4	5	5	4	4	27
65	5	5	4	5	4	5	28
66	5	4	4	5	4	5	27
67	5	5	4	5	4	5	28
68	5	5	4	5	4	5	28

69	5	4	5	4	5	5	28
70	4	4	4	4	5	5	26
71	4	5	5	4	4	4	26
72	5	5	4	4	4	4	26
73	4	4	5	4	4	5	26
74	4	4	5	4	5	5	27
75	4	5	4	5	4	5	27
76	4	4	4	4	4	4	24
77	5	5	4	5	4	4	27
78	4	5	5	5	5	4	28
79	4	5	5	4	5	4	27
80	5	5	4	5	4	4	27
81	5	5	5	5	4	4	28
82	5	5	5	5	5	5	30
83	4	4	5	5	4	5	27
84	5	4	5	5	4	4	27
85	4	5	5	5	4	4	27
86	3	3	3	3	3	3	18

87	2	2	2	2	2	2	12
88	5	5	5	5	5	5	30
89	2	2	2	2	2	2	12
90	5	5	5	5	5	5	30
91	5	5	5	5	5	5	30
92	3	2	3	3	3	2	16
93	4	4	4	4	4	4	24
94	3	3	4	3	4	3	20
95	3	3	3	3	3	3	18
96	5	5	5	5	5	5	30
97	4	5	5	4	5	5	28
98	4	4	4	5	5	5	27
99	5	5	5	5	4	5	29
100	4	4	4	5	5	5	27
101	4	5	5	5	5	4	28
102	5	5	4	4	4	4	26
103	4	5	5	4	5	5	28
104	4	4	4	4	5	5	26

105	5	5	5	4	4	4	27
106	4	5	4	5	5	4	27
107	4	4	3	4	3	4	22
108	4	4	4	4	4	4	24

15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	2	2	2	2	2	2	2	2	16
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	4	4	5	5	4	5	4	4	35
19	4	4	5	4	4	5	4	5	35
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21	4	4	4	5	4	5	5	4	35
22	4	4	5	5	4	5	5	4	36
23	4	5	5	4	4	4	4	4	34
24	4	4	5	4	4	4	4	4	33
25	4	4	5	5	4	4	5	5	36
26	5	5	4	4	4	5	5	5	37
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	4	4	4	4	5	4	4	4	33
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	2	2	2	2	2	2	2	2	16
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	4	4	4	5	4	4	4	5	34

33	4	4	4	3	4	4	4	4	31
34	5	5	4	5	5	4	4	4	36
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	2	2	2	2	2	2	2	2	16
37	4	4	4	5	4	4	4	4	33
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39	5	5	5	5	4	5	5	4	38
40	3	3	3	4	3	3	3	4	26
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	5	5	5	4	4	4	4	4	35
44	4	5	4	4	4	5	4	5	35
45	4	5	5	4	5	5	4	5	37
46	4	5	4	5	4	5	4	5	36
47	4	4	4	3	4	4	4	4	31
48	3	3	3	3	4	3	3	3	25
49	5	4	5	4	5	4	5	5	37
50	4	4	5	5	4	4	5	5	36

LAMPIRAN HASIL PENGUJIAN DATA PENELITIAN

Frekuensi jawaban responden

a. Variabel Kualitas Pelayanan

X1_1_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	2.8	2.8	2.8
3.00	8	7.4	7.4	10.2
4.00	54	50.0	50.0	60.2
5.00	43	39.8	39.8	100.0
Total	108	100.0	100.0	

X1_1_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.9	.9	.9
2.00	2	1.9	1.9	2.8
3.00	7	6.5	6.5	9.3
4.00	53	49.1	49.1	58.3
5.00	45	41.7	41.7	100.0
Total	108	100.0	100.0	

X1_2_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	2.8	2.8	2.8
3.00	8	7.4	7.4	10.2
4.00	42	38.9	38.9	49.1
5.00	55	50.9	50.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	

X1_2_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.9	1.9	1.9
3.00	9	8.3	8.3	10.2
4.00	55	50.9	50.9	61.1
5.00	42	38.9	38.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	

X1_3_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.9	.9	.9
2.00	2	1.9	1.9	2.8
3.00	8	7.4	7.4	10.2
4.00	57	52.8	52.8	63.0
5.00	40	37.0	37.0	100.0
Total	108	100.0	100.0	

X1_3_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.9	1.9	1.9
3.00	10	9.3	9.3	11.1
4.00	45	41.7	41.7	52.8
5.00	51	47.2	47.2	100.0
Total	108	100.0	100.0	

X1_4_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	2	1.9	1.9	1.9
3.00	6	5.6	5.6	7.4
Valid 4.00	55	50.9	50.9	58.3
5.00	45	41.7	41.7	100.0
Total	108	100.0	100.0	

X1_4_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.9	.9	.9
2.00	2	1.9	1.9	2.8
Valid 3.00	10	9.3	9.3	12.0
4.00	53	49.1	49.1	61.1
5.00	42	38.9	38.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	

X1_5_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	3	2.8	2.8	2.8
3.00	9	8.3	8.3	11.1
Valid 4.00	44	40.7	40.7	51.9
5.00	52	48.1	48.1	100.0
Total	108	100.0	100.0	

X1_5_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	2.8	2.8	2.8
3.00	12	11.1	11.1	13.9
4.00	53	49.1	49.1	63.0
5.00	40	37.0	37.0	100.0
Total	108	100.0	100.0	

b. Variabel Keragaman Produk

X2_1_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	7	6.5	6.5	6.5
3.00	8	7.4	7.4	13.9
4.00	36	33.3	33.3	47.2
5.00	57	52.8	52.8	100.0
Total	108	100.0	100.0	

X2_1_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	7	6.5	6.5	6.5
3.00	8	7.4	7.4	13.9
4.00	30	27.8	27.8	41.7
5.00	63	58.3	58.3	100.0
Total	108	100.0	100.0	

X2_2_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	7	6.5	6.5	6.5
3.00	7	6.5	6.5	13.0
4.00	39	36.1	36.1	49.1
5.00	55	50.9	50.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	

X2_2_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	6	5.6	5.6	5.6
3.00	10	9.3	9.3	14.8
4.00	31	28.7	28.7	43.5
5.00	61	56.5	56.5	100.0
Total	108	100.0	100.0	

X2_3_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	7	6.5	6.5	6.5
3.00	6	5.6	5.6	12.0
4.00	46	42.6	42.6	54.6
5.00	49	45.4	45.4	100.0
Total	108	100.0	100.0	

X2_3_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	7	6.5	6.5	6.5
3.00	10	9.3	9.3	15.7
Valid 4.00	35	32.4	32.4	48.1
5.00	56	51.9	51.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	

c. Keputusan Pembelian

Y_1_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	6	5.6	5.6	5.6
3.00	13	12.0	12.0	17.6
Valid 4.00	56	51.9	51.9	69.4
5.00	33	30.6	30.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Y_1_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	5	4.6	4.6	4.6
3.00	14	13.0	13.0	17.6
Valid 4.00	50	46.3	46.3	63.9
5.00	39	36.1	36.1	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Y_2_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	6	5.6	5.6	5.6
3.00	8	7.4	7.4	13.0
Valid 4.00	52	48.1	48.1	61.1
5.00	42	38.9	38.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Y_2_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	6	5.6	5.6	5.6
3.00	12	11.1	11.1	16.7
Valid 4.00	44	40.7	40.7	57.4
5.00	46	42.6	42.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Y_3_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	3.7	3.7	3.7
3.00	12	11.1	11.1	14.8
Valid 4.00	53	49.1	49.1	63.9
5.00	39	36.1	36.1	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Y_3_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	6	5.6	5.6	5.6
3.00	11	10.2	10.2	15.7
Valid 4.00	52	48.1	48.1	63.9
5.00	39	36.1	36.1	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Y_4_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	5	4.6	4.6	4.6
3.00	10	9.3	9.3	13.9
Valid 4.00	54	50.0	50.0	63.9
5.00	39	36.1	36.1	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Y_4_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	6	5.6	5.6	5.6
3.00	12	11.1	11.1	16.7
Valid 4.00	49	45.4	45.4	62.0
5.00	41	38.0	38.0	100.0
Total	108	100.0	100.0	

N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_3_1 Pearson Correlation	.738**	.746**	.746**	.767**	1	.712**	.855**	.874**	.869**	.899**	.920**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_3_2 Pearson Correlation	.738**	.746**	.632**	.826**	.712**	1	.796**	.765**	.653**	.793**	.856**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_4_1 Pearson Correlation	.762**	.773**	.773**	.677**	.855**	.796**	1	.896**	.788**	.869**	.917**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_4_2 Pearson Correlation	.785**	.801**	.747**	.775**	.874**	.765**	.896**	1	.759**	.925**	.933**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_5_1 Pearson Correlation	.733**	.736**	.789**	.645**	.869**	.653**	.788**	.759**	1	.733**	.864**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_5_2 Pearson Correlation	.706**	.773**	.720**	.855**	.899**	.793**	.869**	.925**	.733**	1	.927**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_TO	Pearson Correlation	.872**	.905**	.861**	.874**	.920**	.856**	.917**	.933**	.864**	.927**	1
TAL	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

b. Variabel Keragaman Produk

Correlations

		X2_1_1	X2_1_2	X2_2_1	X2_2_2	X2_3_1	X2_3_2	X2_TOTAL
X2_1_1	Pearson Correlation	1	.685**	.680**	.717**	.647**	.771**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_1_2	Pearson Correlation	.685**	1	.650**	.801**	.619**	.806**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30

X2_2_1	Pearson Correlation	.680**	.650**	1	.687**	.662**	.680**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_2_2	Pearson Correlation	.717**	.801**	.687**	1	.592**	.725**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_3_1	Pearson Correlation	.647**	.619**	.662**	.592**	1	.575**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_3_2	Pearson Correlation	.771**	.806**	.680**	.725**	.575**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_TOTAL	Pearson Correlation	.875**	.889**	.838**	.881**	.785**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

Y_3_2	Pearson Correlation	.790**	.875**	.755**	.738**	.725**	1	.846**	.795**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_4_1	Pearson Correlation	.844**	.723**	.855**	.786**	.725**	.846**	1	.795**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_4_2	Pearson Correlation	.742**	.770**	.748**	.735**	.730**	.795**	.795**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_TOTA L	Pearson Correlation	.919**	.905**	.897**	.836**	.855**	.915**	.922**	.885**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Lampiran Uji Reliabilitas

a. Variabel Kualitas Pelayanan

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
.972	10

b. Variabel Keragaman Produk

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
.929	6

c. Keputusan Pembelian

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
.963	8

Lampiran Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	4.02665182
Most Extreme Differences	Absolute	.118
	Positive	.075
	Negative	-.118
Kolmogorov-Smirnov Z		1.227
Asymp. Sig. (2-tailed)		.098

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan (X1)	.942	1.062
	Keragaman Produk (X2)	.942	1.062

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)

c. Uji Autokorelasi

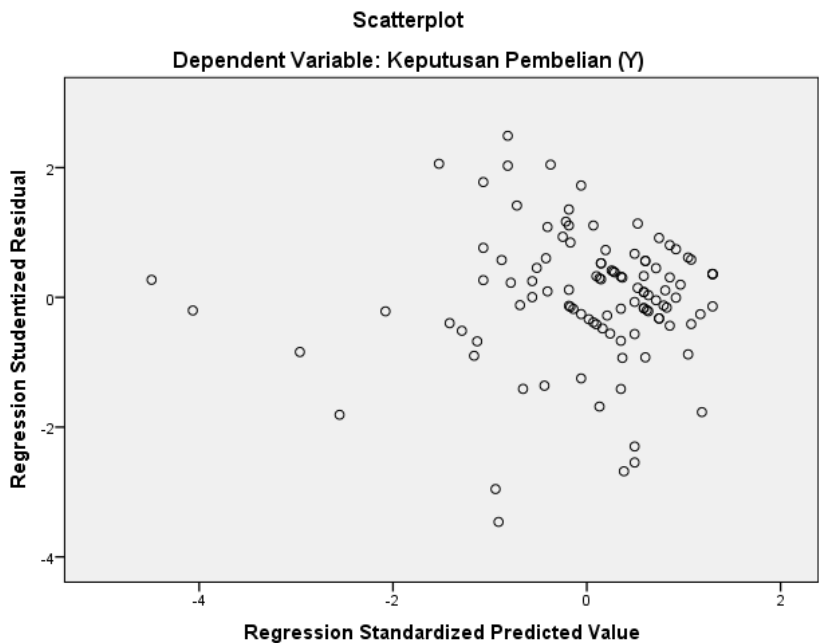
Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	1.780 ^a

a. Predictors: (Constant), Keragaman Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)

d. Uji Heterokedastisitas



Lampiran Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.505	.495	4.06482

a. Predictors: (Constant), Keragaman Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.714	3.184	.224	.823	
	Kualitas Pelayanan (X1)	.449	.066	.482	6.811	.000
	Keragaman Produk (X2)	.513	.087	.419	5.915	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)

Lampiran Uji Hipotesis

a. Uji-t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.714	3.184		.224	.823
Kualitas Pelayanan (X1)	.449	.066	.482	6.811	.000
Keragaman Produk (X2)	.513	.087	.419	5.915	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)

b. Uji-F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1768.777	2	884.388	53.525	.000 ^b
Residual	1734.890	105	16.523		
Total	3503.667	107			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)

b. Predictors: (Constant), Keragaman Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)