HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN ANEKA BUANA SWALAYAN CIREUNDEU PADA WARGA RW 001 KELURAHAN CIREUNDEU KECAMATAN CIPUTAT TIMUR DI TANGERANG SELATAN

MUHAMMAD MIURA
8135132231

Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2017

THE CORRELATION BETWEEN PRODUCTS QUALITY AND SERVICE QUALITY WITH THE PURCHASE DECISION ANEKA BUANA SWALAYAN CIRENDEU ON CITIZEEN ASSOCIATION 001 SUB DISTRICT EAST CIPUTAT IN SOUTH TANGERANG

MUHAMMAD MIURA
8135132231

Bachelor degree in Education at the Faculty of Economics, State University of Jakarta

PROGRAM OF EDUCATIONAL STUDY OF TATA NIAGA
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017

ABSTRAK

MUHAMMAD MIURA. Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tangerang Selatan. Skripsi, Jakarta, Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di RW 001 Kelurahan Cireundeu, Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan, selama empat bulan terhitung sejak Maret 2017 sampai dengan Juni 2017. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas produk dengan keputusan pembelian dan hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga RW 001 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan. Metode yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua warga RW 001 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan yang melakukan pembelian di Aneka Buana Swalayan. Populasi terjangkaunya adalah warga RT 002 RW 001 Kelurahan Ciputat Timur Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan sebanyak 105 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik acak sederhana sebanyak 105 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y}$ = 30,10 + 0,728X1 dan $\hat{Y}$ = 31,43 + 0,7912X2. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *Lilliefors* menghasilkan L_{hitung} = 0,0484 untuk Y atas X1 dan L_{hitung} = 0,0829 untuk Y atas X2, sedangkan L_{tabel} untuk n = 105 pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,0856. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Regresi Y atas X1 dan Y atas X2 berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu, 0,83 < 1,65 untuk X1 dan 0,91 < 1,70 untuk X2 sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, 91,69 > 3,91 untuk X1 dan 51,71 < 3,91 untuk X2, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *product moment* dari *Pearson* menghasilkan rxy = 0,0686 untuk X1 dan rxy = 0,0578 untuk X2, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan t_{hitung} = 9,575 untuk X1 dan t_{hitung} = 7,191 untuk X2 dan t_{tabel} = 1,66 Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi rxy = 0,686 untuk X1 dan rxy = 0,578 untuk X2 adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 47,09% yang menunjukan bahwa 47,09% variabel keputusan pembelian ditentukan oleh kualitas produk dan 33,42% yang menunjukan bahwa 33,42% variabel keputusan pembelian ditentukan oleh kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

MUHAMMAD MIURA. *Relationship Between Product Quality and Service Quality with Purchasing Decision Aneka Buana Supermarkets In RW 001 Village Cireundeu Subdistrict Ciputat Timur Subdistrict In South Tangerang. Thesis, Jakarta, Study Program of Commerce Education, Faculty of Economics, Jakarta State University.*

This research was conducted at RW 001 Cireundeu Urban Village, East Ciputat Subdistrict in South Tangerang, for four months since March 2017 until June 2017. The purpose of this research is to know the relationship between product quality with purchase decision and relationship between service quality with Various buying decision Buana Self-Service On Residents RW 001 Cirendeu Urban Village East Ciputat in South Tangerang. The method used is survey method with correlational approach. The population in this study were all residents of RW 001 Cirendeu Urban Village of East Ciputat in South Tangerang who made a purchase in Aneka Buana Swalayan. The population is RT 002 RW 001 East Ciputat Subdistrict of East Ciputat Subdistrict in South Tangerang as many as 105 people. The sampling technique used is a simple random technique of 105 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 30,10 + 0,728X1$ *and* $\hat{Y} = 31,43 + 0,7912X2$. *The test of the analysis requirement is the normality test of regression estimation of Y over X with the Lilliefors test yield* $L_{count} = 0.0484$ *for Y over X1 and* $L_{count} = 0,0829$ *for Y over X2, while* L_{table} *for n = 105 at significant level 0.05 is 0 , 0856. Since* $L_{count} < L_{table}$ *then the estimated error of Y over X1 and Y over X2 is normally distributed. The regression linearity test yields* $F_{count} < F_{table}$ *that is, 0.83 <1.65 for X1 and 0.91 <1.70 for X2 so it is concluded that the regression equation is linear. From regression significance test yield* $F_{count} > F_{table}$ *that is, 91,69> 3,91 for X1 and 51,71 <3,91 for X2, so it can be concluded that the regression equation is significant. Coefficient of product moment correlation from Pearson resulted in rxy = 0,0686 for X1 and rxy = 0,0578 for X2, then tested significance correlation coefficient by using t test and produced* $t_{count} = 9,575$ *for X1 and tct = 7,191 for X2 and* $t_{table} = 1,66$ *Thus, it can be concluded that the correlation coefficient rxy = 0.686 for X1 and rxy = 0.578 for X2 is positive and significant. Coefficient of determination obtained equal to 47,09% which indicate that 47,09% variable purchase decision determined by product quality and 33,42% showing that 33.42% variable purchase decision is determined by the quality of service.*

Keywords: Product Quality, Service Quality and Purchase Decision.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dra. Dientje Griandini,M.Pd NIP. 195507221982102001	Ketua Penguji	.....	20 Juni 2017
2. Dra. Nurahma Hajat, M,Si NIP. 195310021985032001	Penguji Ahli	.....	20 Juni 2017
3. Dita Puruwita, S.Pd, M.Si NIP. 198209082010122004	Sekretaris	.....	20 Juni 2017
4. Dr. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011	Pembimbing I	.....	20 Juni 2017
5. Ryna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003	Pembimbing II	.....	20 Juni 2017

Tanggal Lulus: 15 Juni 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanski akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Mei 2017

Yang membuat pernyataan

Muhammad Miura
No. Reg. 8135132231

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Berangkat dengan penuh keyakinan. Berjalan dengan penuh keiklasan. Istiqomah dalam menghadapi cobaan. Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermamfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada ALLAH apapun dan di manapun kita berada kepada Dia – lah tempat meminta dan memohon”.

Alhamdulillahirabbil’alamin

Puji syukur sebesar – besarnya kepada Allah Subhanu Wata’ala karena atas rahmat,kesehatan dan kesempatan- Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, terima kasih telah memotivasi dan memberikan segalanya. Doa dan dukungan tidak pernah berhenti demi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak lupa dengan segala pengorbanan dalam bentuk materi yang telah menyokong saya selama berkuliah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul "Hubungan antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga RW 001 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tanggerang Selatan."

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM. pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlina, MBA selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga dalam membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti.
3. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
4. Dr. Corry Yohana, MM selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
5. Dr. Dedi Purwana, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.

7. Bapak H. Udin Sahludin. SE selaku Ketua Rukun Warga 001 yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian ini.
8. Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur di Tanggerang Selatan yang telah meluangkan waktunya.
9. Kedua orang tua tersayang Ibu Elvina dan Bapak Jufri. Kakak Mira, Delsi, Welly, Adriano dan Adik Rayfadilah, Tasya Anjelina yang selalu memberikan semangat baik secara materil maupun moril.
10. Syifa Nurul Aini yang selalu memberikan dukungan baik secara materil maupun moril.
11. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga A 2013.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran, kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, April 2017

Muhammad Miura

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iv**
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 5
C. Pembatasan Masalah 5
D. Perumusan Masalah 5
E. Kegunaan Penelitian 6
BAB II KAJIAN TEORETIK
A. Deskripsi Konseptual 7
1. Keputusan Pembelian 7
2. Kualitas Produk 13
3. Kualitas Pelayanan 19
B. Hasil Penelitian yang Relevan 23
C. Kerangka Teoretik 31
D. Perumusan Hipotesis 33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
A. Tujuan Penelitian 34
B. Tempat dan Waktu Penelitian 34

1. Tempat Penelitian 34
2. Waktu Penelitian 35
C. Metode Penelitian 35
1. Metode 35
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel 36
D. Populasi dan Sampling 37
E. Teknik Pengumpulan Data 38
1. Keputusan Pembelian (Variabel Y) 38
a. Definisi Konseptual 38
b. Definisi Operasional 38
c. Kisi-Kisi Instrumen Keputusan Pembelian 39
d. Validasi Instrumen Keputusan Pembelian 41
2. Kualitas Produk (Variabel X_1) 44
a. Definisi Konseptual 44
b. Definisi Operasional 44
c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk 44
d. Validasi Instrumen Kualitas Produk 46
3. Kualitas Pelayanan (Variabel X_2) 49
a. Definisi Konseptual 49
b. Definisi Operasional 49
c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan 49
d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan 51
F. Teknik Analisis Data 54
1. Uji Persyaratan Analisis 54
2. Uji Hipotesis 56
3. Perhitungan Koefisien Determinasi 57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Deskripsi Data 59
1. Keputusan Pembelian (Variabel Y) 59
2. Kualitas produk (X1) 63
3. Kualitas Pelayanan (X2) 66

B. Pengujian Hipotesis 70
1. Persamaan Garis Regresi 70
2. Pengujian Persyaratan Analisis 72
3. Pengujian Hipotesis Penelitian 74
C. Pembahasan 77

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN 80
A. Kesimpulan 80
B. Implikasi 81
C. Saran 82

DAFTAR PUSTAKA 84

DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Matriks Hasil Penelitian Terdahulu 27

Tabel III.1 Kisi- kisi Instrumen Keputusan Pembelian (Variabel Y) 39

Tabel III. 2 Skala Penilaian Instrumen Keputusan Pembelian..... 40

Tabel III. 3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk (Variabel X1)..... 44

Tabel III. 4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk..... 45

Tabel III. 5 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X2)..... 49

Tabel III. 6 Skala Penilaian Kualitas Pelayanan..... 50

Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian 59

Tabel IV.2 Rata-rata Hitung Skor Indikator Keputusan pembelian..... 61

Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk 62

Tabel IV. 4 Rata – rata Hitung Skor Indikator Kualitas produk 64

Tabel IV. 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan 65

Tabel IV.6. Rata-rata Hitung Skor Kualitas Pelayanan..... 67

Tabel IV.7. Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X1..... 71

Tabel IV.8. Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X2…….. 72

Tabel IV. 9 Anava Untuk Keberartian dan Liniertitas Persamaan Regresi Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian……. 73

Tabel IV.10 Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana Antara X1 dan Y…… 74

Tabel IV.11 Anava untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian…… 75

Tabel IV.12 Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana Antara X2 dan Y…….. 76

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Grafik Histogram 61
Gambar IV.2 Grafik Histogram Kualitas produk..... 65
Gambar IV. 3. Grafik Histogram Kualitas Pelayanan..... 68
Gambar IV. 4. Grafik Hubungan antara kualitas produk dengan Keputusan Pembelian Persamaan Regresi Ŷ 30.10+0,7284 X_1 71
Gambar IV. 5. Grafik Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Persamaan Regresi Ŷ = 31,43+0,7912X2 72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin Penelitian 2

Lampiran 2 Surat Balasan dari RW 001 2

Lampiran 3 Surat Balasan dari RT 2

Lampiran 4 Survei Awal 2

Lampiran 5 Kuisioner Penelitian Uji Coba Variabel Y 2

Lampiran 6 Skor uji coba instrument variabel Y 2

Lampiran 7 Perhitungan analisis Variabel Y 2

lampiran 8 Data Perhitungan Validasi Variabel Y 2

lampiran 9 Skor uji coba setelah Validasi variabel Y 2

lampiran 10 Perhitungan Varians Butir Varians Total, dan Uji Reliabilitas 2

lampiran 11 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X_1 (Kualitas Produk) 2

lampiran 12 Skor uji coba instrumen variabel X1 (Kualitas Produk) 2

lampiran 13 Perhitungan analisis butir variabel X1 (Kualitas Produk) 2

lampiran 14 Data perhitungan validasi variabel X1 (Kualitas Produk) 2

lampiran 15 skor uji coba instrumen setelah valiadasi variabel X1 (Kualitas Produk) 2

lampiran 16 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Varibel X1 2

lampiran 17 Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) 2

lampiran 18 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Kualitas pelayanan) 2

lampiran 19 perhitungan analisis Butir variabel X2 (Kualitas Pelayanan) 2

lampiran 20 Data Valiadasi variabel X2 Kualitas Pelaayanan..... 2

lampiran 21 skor uji coba setelah validasi variabel X2 Kualitas Pelayanan..... 2

lampiran 22 perhitungan varians butir, varians total dan uji realibilitas X2 Kualitas Pelayanan 2

lampiran 23 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Keputusan Pembelian)..... 2

lampiran 24 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1(Kualitas Produk)..... 2

lampiran 25 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)..... 2

lampiran 26 Data Mentah Variabel Y (Keputusan Pembelian) 2

lampiran 27 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Produk)..... 2

lampiran 28Data Mentah Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)..... 2

lampiran 29 Data Mentah Variabel Y (Keputusan Pembelian) dengan Variabel X1 (Kualitas Produk) 2

lampiran 30 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian Variabel Y (Keputusan Pembelian) dengan Variabel X1 (Kualitas produk)..... 2

lampiran 31 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X1 dan Y 2

lampiran 32 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X1 dengan Y 2

lampiran 33 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Keputusan pembelian variabel Y 2

lampiran 34 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram kualitas produkX1 2

lampiran 35 Grafik Histogram Variabel Y..... 2

lampiran 36 Grafik Histogram Variabel Kualitas produk..... 2

lampiran 37 Perhitungan Persamaan Regresi Sederhana Ŷ = a + bX1 2

lampiran 38 Garis Persamaan Regresi 2

lampiran 39 Tabel untuk Menghitung Ŷ = a +bX1 2

Lampiran 40 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi Ŷ= 30.10 + 0.7284X1 2

lampiran 41 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi Ŷ= 30.10 +0.7284X1..... 2

lampiran 42 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X1..... 2

lampiran 43 Langkah Perhitungan Uji Normaitas Galat Taksiran Regresi Y atas X1 2

lampiran 44 Perhitungan JK (G) Y atas X_1 2

lampiran 45 Perhitungan Uji Keberartian Regresi Y atas X1 2

lampiran 46 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi Y atas X_1..... 2

lampiran 47 Tabel Anava untuk Uji keberartian dan Uji Kelinieran Regresi Y atas X1..... 2

lampiran 48 Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment Y atas X1 2

lampiran 49 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) Y atas x1.... 2

lampiran 50 Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X_1..... 2

Lampiran 51 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Keputusan Pembelian)..... 2

lampiran 52 Skor Indikator Dominan Variabel X1 (Kualitas Produk) 2

lampiran 53 Data Mentah Y (Keputusan Pembelian) dengan Variabel X2 (KualitasPelayanan) 2

lampiran 54 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Penelitian Variabel Y (Keputusan Pembelian) dengan Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)..... 2

lampiran 55 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X2 dan Y 2

lampiran 56 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku, Variabel X2 dan Y 2

Lampiran 57Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Varaiabel X2 (Kualitas Pelayanan) 2

Lampiran 58 Grafik Histogram Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)..... 2

Lampiran 59 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX$... 2

Lampiran 60 Grafik Persamaan Regresi 2

Lampiran 61Tabel Untuk Menghitung Y = a + bX2 2

lampiran 62 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians Baku Regresi 2

Lampiran 63 Perhitungan Rata-rata, Varian, Simpangan Baku Regresi..... 2

Lampiran 64 Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X2 2

lampiran 65 Perhitungan JK (G) Y atas X_2..... 2

lampiran 66 Perhitungan JK (G) 2

lampiran 67 Perhitungan Uji Keberartian Regresi 2

lampiran 68 Perhitungan Kelinieran Regresi 2

lampiran 69 Tabel Anava Untuk Uji Ke Berartian dan Uji Kelineran Regresi 2

lampiran 70 Perhitungan Koefisien Korelasi *Product Moment* 2

lampiran 71 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien (uji-t) 2

lampiran 72 Perhitungan Koefesien Determinasi 2

lampiran 73 Skor Dominan Variabel X2 2

Lampiran 74 Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi terntentu dengan taraf kesalahan 1,5,gan 10%..... 2

Lampiran 75 Tabel Nilai – Nilai r Product Moment dari Pearson 2

Lampiran 76 Nilai Kritis L untuk Uji *Lilliefors* 2

Lampiran 77 Tabel kurva Persentase Daerah Kurva Normal Dari 0 sampai z 2

lampiran 78 Tabel Nilai – Nilai untuk Distribusi t 2

lampiran 79 Tabel Nilai – Nilai dalam Distribusi F 2

Lampiran 80 Daftar nama Responden uji coba 2

Lampiran 81 Daftar responden Final 2

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang ini dunia usaha semakin ketat, khususnya dengan datangnya MEA (Masyrakat Ekonomi ASEAN) yang menyebabkan perusahaan satu dan yang lainnya saling berusaha untuk memproduksi dan memasarkan barang atau jasa yang diinginkan oleh pasar.

Tetapi memang walaupun perusahaan atau produsen telah memasarkan produk yang dibutuhkan oleh konsumen, persaingan di industri tetap tidak dapat terelakan, salah satunya, yaitu persaingan dibidang bisnis ritel.

Persaingan bisnis ritel semakin meningkat pada dekade terakhir ini dengan adanya peritel – peritel asing yang sudah mulai masuk ke Indonesia. Oleh karena semakin banyaknya peritel asing yang beroperasi di Indonesia, maka semakin bertambah ketat persaingan bisnis ritel modern yang sebelumnya di kuasai oleh peritel lokal. Oleh sebab itu, setiap perusahaaan dituntut untuk dapat bersaing agar dapat menciptakan keputusan pembelian pada konsumen.

Aneka Buana adalah salah satu bisnis ritel berlokasi di daerah Cireundeu, Ciputat. Saat ini, bisnis ritel cukup menggembirakan perkembanganya di Indonesia. Hal ini terlihat dari banyaknya usaha ritel di Negara ini, seperti *Alfmart Express, 7 Eleven, Transmart, Circle-K, Giant* dan sebagainya, sehingga menyebabkan meningkatnya persaingan dunia usaha, khususnya usaha ritel. Oleh karena itu, perusahaan seharusnya lebih

memperhatikan faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pembelian pada konsumen, sehingga keberadaan mereka di pasar tidak tergerus oleh persaingan ketat.

Faktor pertama yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah *visual merchandising* (tampilan visual). *Visual merchandising* merupakan tampilan toko, baik dari interior, maupun eksterior yang digunakan untuk menginformasikan barang atau jasa secara langsung kepada konsumen. *Visual merchandising* yang ditampilkan oleh peritel, seharusnya ditampilkan secara menarik, sehingga memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian barang atau jasa dari peritel tersebut. Sebaliknya, apabila toko retail kurang menarik dalam menampilkan *visual merchandising* mereka, maka ketidaknyamanan konsumen ketika hendak melakukan pembelian di toko mungkin dapat terjadi, bahkan minat pelanggan untuk datang ke toko tersebut berkurang. Sehingga, menyebabkan keputusan pembelian yang rendah.

Berdasarkan survei awal yang peniliti lakukan melalui pengamatan atau observasi di Aneka Buana, serta wawancara dengan warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur, mengungkapkan bahwa *display* produk toko ritel tersebut terkesan berantakan atau tidak tersusun dengan rapi. Kemudian pada bagian ikan, ayam dan daging terlihat kurang bersih, sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap, serta kebersihan di area lainya pun tidak terjaga, khususnya diarea buah dan sayur-sayuran, dimana terlihat lantai sangat kotor dan sampah berserakan di lantai, sehingga menyebabkan

ketidaknyamanan pelanggan dalam berbelanja dan mempengaruhi rendahnya keputusan pembelian warga RW.001 tersebut sebagai pelangganya.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas produk. Setiap konsumen tentunya menginginkan memperoleh kualitas produk yang baik dari barang yang dibelinya. Tetapi sebaliknya, tidak semua peritel menaruh perhatian terhadap kualitas produk yang diberikan kepada konsumen mereka, sehingga menyebabkan rendahnya keputusan pembelian.

Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan dikemukakan bahwa kualitas produk di Aneka Buana Cabang Cireundeu kurang baik. Hal ini disebabkan oleh karena ketika pelanggan membeli sebuah produk, yaitu bohlam lampu dengan harga yang mahal, tetapi ketika satu minggu bohlam lampu tersebut telah terpasang terdapat masalah, yaitu bohlam lampu mulai redup dan mati. Ini menandakan bahwa, pihak toko ritel tersebut memberikan barang yang tidak berkualitas baik yang menyebabkan konsumen kecewa setelah membeli barang tersebut, sehingga menyebabkan berkurangnya keputusan pembelian di toko ritel tersebut.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan. Konsumen dimana pun berada mengharapkan untuk memperoleh pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan. Sebaliknya, jika perusahaan memberikan pelayanan yang kurang baik kepada konsumen,

maka konsumen pun berkurang keinginannya untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusaaan tersebut.

Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan dikemukakan bahwa kualitas pelayanan di Aneka Buana Cabang Cireundeu kurang memuaskan. Hal ini disebabkan dari adanya sikap wiraniaga peritel tersebut yang kurang baik kepada pelanggan. Contohnya, yaitu ketika warga tersebut berbelanja di Aneka Buana Cabang Cireundeu, beliau pernah menanyakan kepada salah seorang wiraniaga mengenai keberadaan produk yang dibutuhkannya, tetapi dengan muka yang terkesan kurang santun, yaitu dengan mimik cemberut dan terkesan kurang menyenangkan wiraniaga tersebut menjawabnya, sehingga menyebabkan berkurangnya simpati pada toko ritel tersebut dan pada akhirnya menyebabkan rendahnya keputusan pembelian di Aneka Buana selanjutnya.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen yaitu, *visual merchandising*, kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan kompleksnya masalah-masalah keputusan pembelian yang telah dipaparkan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang masalah keputusan pembelian pada konsumen tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang mempengaruhi rendahnya keputusan pembelian, yaitu sebagai berikut:

1. Rendahnya visual *merchandising*.
2. Kualitas produk yang kurang baik.
3. Kualitas pelayanan yang kurang baik.

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasikan di atas, ternyata masalah keputusan pembelian merupakan masalah yang sangat kompleks dan menarik untuk diteliti. Namun, karena keterbatasan pengetahuan peneliti, serta ruang lingkupnya yang cukup luas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada "Hubungan antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian di Aneka Buana Swalayan pada warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas maka, masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk dengan keputusan pembelian?
2. Apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian?

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna bagi:

1. Peneliti

   Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang mendalam mengenai hubungan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian.

2. Mahasiswa

   Sebagai bahan referensi dalam penulisan skripsi, baik dari segi teknik penulisan, isi yang dipaparkan ataupun hal-hal lain yang terdapat dalam skripsi ini. Sehingga, mahasiswa dapat membuat skripsi yang lebih baik lagi.

3. Universitas Negeri Jakarta

   Sebagai bahan bacaan ilmiah dan dijadikan referensi bagi peneliti lainnya tentang hubungan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

4. Perpustakaan

   Bagi perpustakaan, semoga dapat memperkaya koleksinya dan menjadi referensi yang dapat meningkatkan wawasan berpikir ilmiah.

5. Bagi Perusahaan

   Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas produk dan kualits pelayanan. Selain itu, dengan membaca hasil penelitian ini perusahaan akan mengetahui faktor - faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian.

BAB II
KAJIAN TEORETIK

A. Deskripsi Konseptual

1. Keputusan Pembelian

Setiap perusahaan akan selalu menginginkan agar produk yang mereka produksi dan pasarkan dapat dibeli oleh konsumen dipasar, sehingga perolehan laba pun dapat tercipta.

Menurut Sutisna, "Pengambilan keputusan oleh konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk diawali oleh adanya kesadaran atas kepenuhan kebutuhan dan keinginan"[1].

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan oleh konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk diawali oleh adanya kesadaran atas kebutuhan dan keinginan.

Kemudian, Suharno dan Yudi Sutarso juga berpendapat bahwa "Keputusan pembelian adalah tahap dimana pembeli telah menentukan pilihannya dan melakukan pembelian produk, serta mengkonsumsinya[2].

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan menentukan pilihan dan melakukan pembelian produk, serta mengkonsumsinya.

---

[1]Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Perilaku Pemasaran* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2005), h. 15.

[2]Suharno dan Sutarso, Yudi, *Marketing in Practice* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 96.

Buchari Alma mengemukakan bahwa konsumen memiliki motif-motif pembelian yang mendorongnya untuk melakukan pembelian, terdiri dari:

1. Motif Pembelian Primer *(Primary Buying Motive).*
2. Motif Pembelian Selektif *(Selective Buying Motive).*
3. Motif Pembelian Perlindungan *(Patronage Buying Motive)*[3].

Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen melakukan pembelian didorong oleh motif – motif pembelian primer dan motif pembelian selektif.

Buchari Alma mengatakan bahwa keputusan pembelian terdiri dari lima tahapan dasar, yaitu :

1. *Need Recognition* (pengenalan keputusan)
2. *Information of Alternatives* (pencarian informasi)
3. *Evaluation of alternatives* (evaluasi alternatives)
4. *Purchase Decision* (keputusan pembelian)
5. *Postpurchase Behavior* (perilaku konsumen pasca pembelian)[4].

Proses keputusan pembelian

1. Pengenalan kebutuhan *(Need Recogniton)* adalah seseorang merasakan adanya dorongan untuk membeli sesuatu. Dorongan tersebut bisa datang dari dalam (internal), misalnya diri sendiri atau karena dorongan dari luar (eksternal), misalnya pengaruh orang lain (tetangga).
2. Pencarian informasi *(Information Search)* mengenai mau membeli apa, model bagaimana, dimana, maka seseorang mencari informasi yang dapat diperoleh dari sumber pribadi,

[3]Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta 2011), h.97.
[4]*Ibid*., h. 104.

seperti keluarga, teman. Dari sumber komersial seperti, iklan dan dari pengalaman masa lalu, pernah menggunakan suatu produk tersebut.

3. Evaluasi Alternatif *(Evaluation of Alternatives)* adalah cara konsumen dalam menggunakan informasi yang telah didapatkan untuk memilih dua atau lebih alternatif produk.
4. Keputusan pembelian *(Purchase Decision)* adalah suatu sikap yang diambil oleh konsumen dalam membeli produk mana yang paling disukai.
5. Perilaku pasca pembelian *(Postpurchase Behavior)* adalah suatu proses terakhir dalam keputusan pembelian yang dimana menentukan konsumen akan melakukan pmbelian secara terus menerus berdasarkan kepuasan atau ketidakpuasan mereka.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada lima tahap dasar untuk melakukan keputusan pembelian.

Menurut Engel *et al* dalam bukunya Hendri Ma' Aruf ada tiga tahap yang dilalui konsumen dalam proses pembelian, yaitu :

1. Pengenalan masalah
   Proses dimulai saat pembeli menyadari adanya masalah atau kebutuhan. Pembeli merasakan adanya perbedaan antara yang nyata dengan yang diinginkan. Kebutuhan ini disebabkan karena adanya rangsangan insternal, maupun eskternal. Dari pengalaman sebelumnya orang telah belajar mengatasi dorongan ini dan dimotivasi kearah produk yang diketahui akan memuaskan dorongan ini.
2. Mencari informasi
   Seseorang konsumen yang terdorong kebutuhanya mungkin ya atau mungkin juga tidak, mencari informasi lebih lanjut. Jika dorongan konsumen kuat dan produk itu adanya didekatnya,

mungkin konsume langsung membelinya. Jika tidak, kebutuhan konsumen hanya akan menjadi ingatan saja.

3. Evalusai alternatif
   Konsumen memproses informasi tentang pemilihan merek untuk membuat keputusan terakhir[5].

Selain itu, Philip Kotler da Gary Armstrong mengungkapkan bahwa, Proses keputusan pembeli terdiri dari lima tahap, yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, perilaku pasca pembelian[6].

Jadi, dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian terdiri dari lima tahap, yaitu pengenalan masalah, pencari informasi, evaluasi alternatif, keptusan pasca pembelian.

Menurut Schiffman dan kamuk bahera:

> Keputusan pembelian konsumen *(consumer decision making)* adalah sebuah proses membuat keputusan pembelian yang berlandaskan pengaruh kognitif dan emosi, seperti dorongan hati, keluarga, teman, panutan, suasana hati dan situasi yang mempengaruhi pembelian[7].

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian berlandaskan pengaruh kognitif dan emosi seperti dorongan hati, keluarga, teman, panutan,suasana hati dan situasi yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller menyatakan bahwa terdapat komponen-komponen keputusan pembelian terdiri dari:

1. Keputusan tentang jenis produk.
2. Keputusan tentang bentuk produk.
3. Keputusan tentang merek
4. Keputusan tentang penjualan.

---

[5]Hendri Ma'aruf, *Pemasaran Ritel*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006) hh. 61-62.
[6]Philip Kotler & Gary Armstrong, *Prisnsip-prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 179.
[7]Schiffman, Leon G, Kamuk, Leslie Lazar, *Consumer Behavior* (Prehalindo, 2010), h. 36.

5. Keputusan tentang jumlah produk.
6. Keputusan tentang waktu pembelian.
7. Keputusan tentang cara pembayaran[8].

Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat tujuh komponen tentang keputusan pembelian.

Sebaliknya, Hawkins, *et al*., yang dikutip oleh Bernard T. Widjaja menyatakan bahwa :

> Proses pengambilan keputusan pembelian merupakan proses situasional yang dimulai dari *problem recognition* yang dianjutkan dengan pencarian informasi untuk memecahkan masalah dengan pemilihan alternatif-alternatif solusi dengan menentukan pilihan pembelian[9].

Jadi dapat disimpulkan proses pengambilan keputusan pembelian merupakan proses yang dicari informasinya untuk memecahkan masalah pemilihan pembelian.

Mowen dan Minor mengatakan bahwa:

Pengambilan keputusan konsumen meliputi semua proses yang dilalui konsumen dalam mengenali masalah, mencari mengevaluasi alternatif dan memilih di antara pilih – pilihan pembelian mereka[10].

Jadi, dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian merupakan memilih untuk menyelesaikan masalah dalam menentukan produk yang akan dibeli.

---

[8]Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Pertama* (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 184.

[9]Bernard T. Widjaja, *Lifestyle Marketing* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009), h. 40.

[10] John C. Mowen dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi Kelima*, (Jakarta: Erlangga, 2002), h.2.

Kotler mengatakan bahwa :

> Keputusan pembelian adalah suatu proses penyelesaian masalah yang terdiri dari menganalisa atau pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, penilaian sumber-sumber seleksi terhadap alternatif pembelian dan perilaku setelah pembelian[11].

Kotler dan Armstrong juga mengatakan bahwa :

> Keputusan pembelian *(purchase decision)* konsumen adalah membeli merek yang paling disukai, tetapi dua faktor bisa berada antara niat pembelian dan keputusan pembelian. Faktor pertama adalah sikap orang lain dan yang kedua adalah faktor situasional yang tidak diharapkan[12].

Bedasarkan pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian adalah usaha sadar baik dari luar maupun dari dalam diri konsumen untuk memilih produk (barang atau jasa) sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya melalui beberapa pilihan atas produk yang ditawarkan oleh pemasar dengan adanya tahapan yang dimulai dari munculnya suatu masalah untuk mengenali kebutuhan dan keinginan, lalu mencari informasi produk, dilanjutkan dengan selekasi dari beberapa pilihan produk dan akhirnya melakukan pembelian yang dipilih hingga berujung pada ecaluasi apakah puas dengan produk yang telah dibeli tersebut.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian adalah proses penyelesaian masalah yang dialami oleh konsumen ketika mereka akan membeli produk perusahaan ritel.

Keputusan pembelian dapat diukur dengan empat dimensi. Dimensi pertama adalah pengenalan kebutuhan dengan indikator pertama, yaitu

---

[11]Kotler, P, dan Keller, *Op.Cit*, h. 251-252.
[12]Kotler, Philip & Armstrong, Gary, *Op.Cit.*, h. 181.

rangsangan internal dengan sub indikator diri sendiri; indikator kedua, yaitu rangsangan eksternal dengan sub indikator pengaruh orang lain. Dimensi kedua adalah pencarian informasi dengan indikator pertama, yaitu sumber pribadi dengan sub indikator pertama, yaitu keluarga, sub indikator kedua, yaitu teman; indikator kedua, yaitu sumber komersial dengan sub indikator pertama iklan; indikator yang ketiga, sumber pengalaman dengan sub indikator pertama yaitu, pernah menggunakan. Dimensi ketiga adalah evaluasi alternatif dengan indikator, yaitu pembelian dengan indikator pertama, yaitu membeli merek yang disukai. Dimensi keempat adalah evaluasi alternatif dengan indikator, yaitu memilih diantara dua atau lebih alternatif jasa.

2. Kualitas Produk

Sejalan dengan perkembangan bisnis saat ini, banyak menjanjikan peluang dan tantangan bisnis bagi sebuah perusahan. Perusahaan saling berlomba untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Suatu perusahaan harus untuk bersaing dengan perusahaan lainya untuk mendapatkan posisi terdepan, perusahaan juga harus mengerti apa yang diinginkan oleh konsumen, untuk dapat memberikan produk terbaik.

Menurut Freddy Rangkuti, “Kualitas produk adalah satu dari salah satu alat yang paling sering digunakan oleh pemasar untuk melakukan *positioning*”[13].

Dapat di simpulkan bahwa salah salah satu cara untuk mendekatkan

[13]Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009), h. 130.

pemasar yaitu dengan kualitas pada produk.

Hal ini diperkuat oleh Philip Kotler dan Gary Amstrong, mengatakan bahwa, "Kualitas produk adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasar"[14].

Berdasarkan pendapat tersebut dapat di simpulkan bahwa kualitas produk adalah salah satu sarana *postioning* utama pemasaran.

Menurut Philip Kotler dan Gary Amstrong mengatakan bahwa, "Kualitas produk berarti kualitas kinerja kemampuan produk untuk melaksanakan fungsinya"[15]

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan produk dalam melaksanakan fungsinya.

Kemudian, Philip Kotler memaparkan bahwa, "*The characteristics of a product that bear on its ability to satisfy customer needs*"[16].

Artinya, karakteristik dari produk yang menanggung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah kemampuan produk untuk memenuhi pelanggan.

Menurut William bahwa, "*Product quality refers to the overall characteristics of a product that allow it to perform as expected in customers needs*"[17].

---

[14]Philip Kotler, Gary Amstrong,*Prinsip-Prinsip Pemasaran,* Edisi keduabelas, Jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 272.

[15]*Ibid.*, h. 273.

[16]Ricky W. Griffin, *Manajamen 10th Edition* (South-Western: Cengage Learning, 2011), h. 693.

Artinya, kualitas produk mengacu pada karakteristik keseluruhan produk yang memungkinkan untuk melakukan seperti yang diharapkan dalam kebutuhan konsumen.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah kemampuan keseluruhan produk seperti yang diharapkan dalam kebutuhan pelanggan.

Rosemary Varley menguraikan bahwa, "*Achieving consistency in the level of quality in the product range is very important to retailers in order to maintain customer trust and satisfaction*"[18].

Artinya, mencapai konsistensi dalam tingkat kualitas berbagai produk sangat penting untuk pengecer menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat di simpulkan bahwa konsistensi dalam tingkat kualitas berbagai produk merupakan hal yang sangat penting bagi pengecer.

Menurut Juran dalam Jeffrey O. Grady memaparkan bahwa, "*Product quality is system that satisfies the requirements for which it was designed*"[19].

Artinya, kualitas produk adalah system yang memenuhi persyaratan untuk yang dirancang.

Dari pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem yang memenuhi persyaratan yang dirancang.

---

[17]William Pride, Ferrell, *Marketing* (South-Western: Cengage Learning, 2010), h. 317.

[18]Rosemary Varley, *Retail Product Management Buying Merchandising*, Third Edition (Routledge Taylor and Francis Group, 2014), h. 100.

[19]Jeffrey O. Grady, *System Synthesis: Product and Process Design* (CRC Press b, Taylor & Francis Group, 2010), h. 495.

Kemudian, Kotler, Burton, Deans, Brown dan Amstrong menguraikan bahwa, "*Product quality has two dimensions level and consistency. In developing a product, the marketer must first choose a quality level that will support the products positioning*"[20].

Artinya, kualitas produk memiliki dua dimensi yaitu tingkat dan konsistensi. Dalam mengembangkan produk, pemasar harus terlebih dahulu memilih tingkat kualitas yang akan mendukung penempatan produk.

David Garvin memaparkan bahwa delapan dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas produk sebagai berikut :

1. Peformansi *(Performance)*
2. Fitur *(Features)*
3. Keandalan *(realiability)*
4. Konformansi *(conformance)*
5. Durabilitas *(durability)*
6. Kemampuan pelayanan *(serviceability)*
7. Estetika *(esthetics)*
8. Kualitas yang dirasakan *(perceived quality)*[21].

Delapan dimensi karakteristik kualitas produk:

1. Performansi (*Perfomance*), berkaitan dengn aspek fungsional dari produk itu dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan konsumen ketika ingin membeli suatu produk.
2. *Features*, merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya.
3. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu.

---

[20]Kotler, Burton, Deans, Brown, Amstrong, *Marketing 9th Edition* (Pearson Australia, 2013), h. 285.

[21]Vincent Gasperzs, *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis* (Indonesia: Gramedia,2007) h. 119.

4. Konformansi (*conformance*), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen. Merefleksikan derajat dimana karakteristik disain produk dan karakteristik operasi memenuhi standar yang telah di tetapkan. Sering didefinisikan sebagai konformans terhadap kebutuhan (*conformance to requirements*). Karakteristik ini mengukur banyaknya atau presentase produk yang gagal memenuhi sekumpulan standar yang telah ditetapkan dan oleh karena itu perlu dikerjakan ulang atau di perbaiki.
5. Durabilitas (*durability*), merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Karakteristik yang berkaitan dengan ini berkaitan dengan daya tahan dari produk itu.
6. Kemampuan pelayanan (*serviceability*), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, keramahan / kesopanan, kompetensi dan kemudahan, serta akurasi dalam perbaikan.
7. Estetika (*esthetics*), merupakan karakteristik yang bersifat subyektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi individual. Dengan demikian, estetika dari suatu produk lebih banyak berkaitan dengan perasaan pribadi dan mencakup karakteristik tertentu, seperti keelokan, kemulusan, suara yang merdu, selera dan lain-lain.
8. Kualitas yang dirasakan (*perceived quality*) bersifat subjektif, berkaitan dengan perasaan konsumen dalam mengkonsumsi produk itu seperti, meningkatkan harga diri. Merupakan karakteristik yang berkaitan dengan reputasi (*brand image*).

Jadi dapat disimpulkan kualitas produk menggunakan delapan dimensi yaitu, performansi, features, keandalan, konformans, durabilitas, kemampuan pelayanan, estetika, dan kualitas yang dirasakan.

Thomas S. Kaihatu, Achmad Dengs, Ageos Tinus Lis Indrianto memaparkan bahwa kualitas produk memiliki empat dimensi sebagai berikut;

1. *Performance*, fungsi utama sebuah produk.
2. *Reabillity*, yaitu tingkatan dimana produk memberikan manfaatnya secara sempurna setelah periode waktu tertentu.
3. *Conformance*, merupakan kesesuian antara fungsi dan desain produk dengan standar yang diberikan perusahaan.

4. *Durability*, merupakan manfaat yang bisa diberikan atau konsumsi oleh konsumen dalam jangka waktu tertentu[22].

Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada empat dimensi kualitas produk yaitu: *performance, reability, conformance dan durability.*

Oleh sebab itu, kualitas produk kualitas produk adalah kemampuan keseluruhan produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah karakteristik keseluruhan produk yang memungkinkan produk tersebut untuk melakukan apa yang diharapkan dari pelanggan.

Kualitas produk dapat diukur dengan tiga dimensi, yaitu dimensi pertama adalah kemampuan pelayanan (*serviceability)* dengan indikator pertama ialah kecepatan, dengan indikator kedua, yaitu keramahan/kesopanan, dengan indikator ketiga, yaitu kemudahan (dalam mencari barang yang dicari di rak barang), dimensi kedua ialah durabel dengan indikator masa pakai produk (daya tahan produk) dan dimensi ketiga, yaitu *realibility* dengan dapat menjalankan fungsinya (barang setelah dibeli dapat berfungsi dengan baik atau tidak rusak).

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang diperhatikan oleh pelanggan ketika memilih produk atau jasa yang dibutuhkan. Jika suatu pelayanan baik, maka pelanggan menjadi tertarik dan ingin menggunakan jasa tersebut.

---

[22]Thomas S. Kaihatu Achmad Daengs, Agoes Tinus Lis Indrianto, *Manajemen Komplain* (Yogykarta: Andi Offer. 2015), hh. 71-72.

Menurut Bouman dan Van Der Wiele dalam D. Wahyu Ariani, "Kualitas pelayanan meliputi, keramahan pelanggan merupakan sesuatu yang nampak dan kejujuran atau kepercayaan"[23].

Dapat disimpulkan bahwa ada beberapa aspek dari kualitas pelayanan yaitu keramahan pelanggan dan adanya kejujuran atau kepercayaan.

Haynes dan Du Vall megatakan bahwa:

> Kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten, meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa[24].

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang sangat diperhatikan pelanggan ketika ingin menggunakan standar layanan organisasi tertentu terhadap publik.

Kaihatu menyatakan pendapatnya bahwa, "Kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas)"[25].

Maka, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja.

Kemudian, Zeithaml *et al* dalam D. Wahyu Ariani, "Lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability* (realibilitas), *responsiveness*

---

[23]Ariani D. Wahyu, *Manajemen Operasi Jasa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h. 182.
[24]*Ibid*., h. 178.
[25]Thomas S. Kaihatu *et al*, *Op.Cit*, h. 41.

(responsif), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik)"[26].

Hal ini diperkuat oleh Parasuraman *et al.*, "Dimensi kualitas pelayanan meliputi, *tangibility* (bukti fisik), *reliability* (realibilitas), *responsiveness* (responsif), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati)"[27].

Dapat disimpulkan dari dua teori di atas bahwa kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu meliputi *tangibility, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

Kemudian, menurut Dabholkar *et. al.* bahwa, "Kualitas pelayanan mencakup aspek fisik, dapat dipercaya, interaksi personal, penyelesaian masalah (*problem solving)* dan kebijakan *(policy)*"[28].

Dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa aspek dalam kualitas pelayanan yaitu, aspek fisik, dapat dipercaya, interaksi personal, penyelesaian masalah dan kebijakan.

Kemudian Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Andriasan Sudarso menyatakan bahwa, "Kualitas layanan merupakan sikap atau penilaian global terhadap superioritas sebuah layanan"[29].

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan sikap atau penilian global terhadap superioritas.

---

[26]Ariani D. Wahyu, *Manajemen Operasi Jasa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h. 180.
[27]*Ibid.*, h. 182.
[28]Ariani D. Wahyu, *Op,Cit*, h. 182.
[29]Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasan Jasa Perhotelan* (Yogyakarta: Deepublish, 2016), h. 57.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan tersebut bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian global superioritas sebuah layanan yang diterima oleh pelanggan.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono, yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness),*berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segara.
3. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan *(confidence).*
4. Empati *(emphaty),* berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik *(tangibles),* berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan[30].

Jadi, dapat disimpulkan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: reliability, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen terhadap superioritas sebuah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ritel tertentu.

Saleh dan Ryan menyatakan bahwa "Kualitas pelayanan mencakup keramah tamahan (*conviviality*), seusatu yang nampak (*tangibles*), penentraman hati (*reassurance*), menghindari sarkasme (*avoidance of sarcasm*) dan empati atau pengenalan (*emphaty*)"[31].

---

[30]Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2008). h. 85.

[31]*Ibid*.,

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mencangkup keramahan, sesuatu yang nampak, penetraman hati, menghindari sarkasme, dan empati atau pengenalan.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan tersebut bahwa kualitas pelayanan mencakup kerahmatan (*conviviality*), sesuatu yang nampak (*tangibles*), penentram hati (*reassurance*), menghindari sarkasme (*avoidance of sarcasm*), dan empati atau pengenalan (*emphaty*).

Gagliano dan Hatccote menyatakan bahwa, ‘’Kualitas pelayanan, meliputi perhatian terhadap individu (*personal attention*), dapat dipercaya (*reliability*) merupakan sesuatu yang nampak dan waktu yang menyenangkan (*convenience*)”[32].

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan meliputi, perhatian terhadap individu, dapat dipercaya, merupakan suatu yang nampak dan waktu yang menyenangkan.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan oleh ahli di atas bahwa kualitas pelayanan, meliputi keinginan dan kemampuan melayani, akses fisik dan psikologis dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan.

Jadi, kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh persuhaan ritel tersebut.

Maka, dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan dapat diukur beberapa indikator. Dimensi pertama reliabilitas (*reliability*) dengan indikator jasa yang di janjikan. Dimensi kedua, yaitu daya tanggap

---

[32]*Ibid.,*

(responsiveness) dengan indikator kesediaan karyawan membantu pelanggan. Dimensi ketiga, yaitu jaminan, dengan indikator pertama kesopanan indikator kedua keyakinan. Dimensi keempat *(emphaty)* dengan indikator perhatian kepada pelanggan. Dimensi kelima bukti fisik dengan indikator peralatan sub indikator penitipan barang dan trolly.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian yang serupa pernah dilakukan oleh:

1. Arif Zamroni judul ***"Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pepsoden Pada Konsumen Indomaret Plus Di Jalan M. Yamin".*** JURNAL ADMINISTRASI BISNIS, 2016 4 (4) : 960 – 974 ISSN 2355 – 5408.

   Penelitian ini menggunkan variabel independen citra merek (X1) kualitas produk (X2) dan promosi (X3). Metode analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 110 responden yang diambil secara random dari konsumen pepsodent yang melakukan keputusan pembelian. Data yang diperoleh merupakan data primer yang merupakan hasil dari jawaban responden atas kuisioner yang disebarkan. Hasil penelitian menunjukan bahwa hasil penelitian menunjukan kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian.

2. Ankita Batra judul "***Factors Influencing Consumer Purchase Decision at Organized Retail Stores in New Delhi".*** *INTERNATIONAL JOURNAL*

OF INNOVATIVE RESEARCH & DEVEOPMENT Vol. 3 *Issue* 8 Agustus 2014: IISN 2278-0211 (Online).

The aim of the study is to identify the factors affecting consumer preference related to shopping at organized retail store. A descriptive research design was followed using survey analysis. A questionnaire was developed with the help of the literature existing in marketing and retail areas. A set of close ended questions was used in. For measurement and analysis five-point likert scale. Data was collected outside 3 major retail brands of New Delhi. Retail store were Big Bazaar; *Auchan and More Megamart. These were selected due to their popularity in the city. Data collection was done at the exit point where the purchasers could be easily contacted. Random sampling method was used for data collection. 150 consumer were interviewed from sample retail outlets. The 120 questionnaires were analyzed using SPSS software. An exploratory factor analysis was used. Consumers will always prefer fresh quality grocery and quality certified product.*

Artinya, tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen yang berhubungan dengan berbelanja di toko ritel terorganisir. Peneletian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan analisis survei, kuesioner dan skala likert. Data dikumpulkan dari 3 merek ritel besar yaitu dari New Delhi, Toko bazar ritel, Auchan dan Megamart. Metode penelitian ini menggunakan metode *random sampling.* sample sebanyak 150. 120 kuesioner dianalisis

menggunakan SPSS. Sebuah analisis faktor digunakan dalam penelitian ini. Hasilnya adalah konsumen akan memilih kualitas bahan makanan yang segar dan kualitas produk yang bersertifikat.

3. Meliana, Sulisto dan Budi Setiawan dengan berjudul ***"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian"***. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol. 1 No. 3, 2013 ISSN 2337 – 7860.

   The method used in this study were: descriptive associative, while the data collection techiques conducted by distributing questionnnaires. Questionnaire that will be deploved as many 100 examplar. To quantity this relationship, researchers used a method of path analysis with SPSS 17 for such tools. The results service quality purchasing decision.

   Artinya, metode yang digunakan penelitia ini adalah asosiatif deskriptif, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner. Kuesioner yang akan diserahkan sebanyak 100 eksemplar. Untuk mengukur hubungan ini, peneliti menggunakan metode analisis jalur dengan SPSS 17 sebagai alatnya. Hasil menunjukan bahwa ada pengaruh yang cukup tinggi dan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen serta pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen juga tinggi dan dampak yang signifikan terhadap keputusan pembelian.

4. Junio Andreti, Nabila H Zhafira, Sheila S Akmal, dan Suresh Kumar, dengan *judul* ***"The Analysis of Product, Price, Place, Promotion, and Service Quality on Cutomer's Buying Decision of Connience Store: A Survey of Young Adult Bekasi, West Java".*** International Journal of Advences in Management and Economics. ISSN: 2278 – 3369.

   This research aim to analyze why number of convience store keep increasing by identify the dominant factors which are product, price place, promotion and service quality that effect customer buying decision of convience store in Bekasi. This research involves 300 Bekasi population to obtain the required data. Then the questionnaire result analyzed with SPSS statistics, validity and realibility test, multi regression analysis, correlation analysis, F– Test and Analysis of Variance (ANOVA) in order to see the exted fatorc influential to customer buying decision. And the end, researcher proves that the most of customers comes to convenience store because of the price offered and of promotion and also sevice quality provided.

   Artinya, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa mengapa sejumlah toko ritel terus meningkat dengan cara mengidentifikasi faktor – faktor yang dominan, seperti produk, harga, tempat, promosi dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan pembelian toko ritel di Bekasi. Populasi dari penelitian ini adalah 300 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner atau angket dan teknik analisanya menggunakan *SPSS* dengan statistik deskripsi reabilitas, regresi berganda, uji F dan

ANOVA untuk mengetahui seberapa besar faktor – faktor tersebut mempengaruhi keputusan pembelian.

Tabel II.1. Matriks Hasil Penelitian Terdahulu

No	Judul	Peneliti	Variabel	Kualitas Produk	Kualitas Pelayanan	Keputusan Pembelian
1	Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pepsoden Pada Konsumen Indomaret Plus Di Jalan M. Yamin	Arif Zamroni	Citra merek (X1) Kualitas produk(X2) Promosi(X3) Keputusan pembelian (Y)	√		√
2	*Factors Influencing Consumer Purchase Decision at Organized Retail Stores in New Delhi.*	Ankita Batra	Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen	√		√
3	"Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian" Jurnal Ilmiah	Meliana, Sulistiono dan Budi Setiawan.	Kualitas pelayanan (X1) Kepercayaan konsumen (X2) Keputusan pembelian (Y)		√	√

	Manajemen Vol. 1 Desember 2013, ISSN : 2337 – 7860					
4	*The Analysis of Product, Price, Place, Promotion, and Service Quality on Cutomer's Buying Decision of Connience Store: A Survey of Young Adult Bekasi, West Java*	Junio Andreti, Nabila H Zhafira, Sheila S Akmal, dan Suresh Kumar	Produk (X1), Harga (X2), Tempat (X3), Promosi (X4), Kualitas Pelayanan (X5), Keputusan pembelian (Y)		√	√

Terdapat perbedaan dan persamaan antara jurnal terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti, akan dipaparkan dalam tabel sebagai berikut:

	Penelitian Terdahulu (Jurnal)	**Yang digunakan Peneliti**
Jurnal 1		
Judul	Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pepsoden Pada Konsumen Indomaret Plus Di Jalan M. Yamin	Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Cireundeu Pada Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Di Tanggerang Selatan
Tujuan	Hasil penelitian ini juga menujukan variabel citra merek, kualitas produk dan promosi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian.	1. Mengetahui Apakah Terdapat Hubungan Kualitas Produk Dengan Keputusan Pembelian 2. Mengetahui Apakah Terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan

		Pembelian
Populasi	Konsumen Pepsoden yang melakukan keputusan pembelian di Indomaret Jalan M.Yamin	Seluruh Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tanggerang Selatan
Sampel	100 responden	105 responden
Teknik *Sampling*	*Random sampling*	*Random sampling*
Teknik Analisis Data	Regresi liner berganda	Regresi linier sederhana
Jurnal 2		
Judul	*Factors Influencing Consumer Purchase Decision at Organized Retail Stores in New Delhi".*	Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Cireundeu Pada Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Di Tanggerang Selatan
Tujuan	Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen yang berhubungan dengan berbelanja (membeli) di toko ritel	1. Mengetahui Apakah Terdapat Hubungan Kualitas Produk Dengan Keputusan Pembelian 2. Mengetahui Apakah Terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian
Populasi	Seluruh warga di New Delhi yang memutuskan pembelian di toko ritel terorganisir	Seluruh Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tanggerang Selatan
Sampel	150 responden	105 responden
Teknik *Sampling*	*Random sampling*	*Random Sampling*
Teknik Analisis Data		Regresi linier sederhana
Jurnal 3		
Judul	"Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian" Jurnal Ilmiah Manajemen Vol. 1 Desember 2013, ISSN : 2337 - 7860	Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Cireundeu Pada Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Di

		Tanggerang Selatan
Tujuan	1. Menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen di *Giant Hypymarket.* 2. Menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di *Giant Hypymarket.* 3. Menganalisis pengaruh kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian di *Giant Hypeymarket.* 4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan di *Giant Hypermarket.*	5. Mengetahui Apakah Terdapat Hubungan Kualitas Produk Dengan Keputusan Pembelian 6. Mengetahui Apakah Terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian
Populasi	Konsumen *Giant Hypermarket*	Seluruh Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tanggerang Selatan
Sampel	100 responden	105 responden
Teknik *Sampling*	*Purposive sampling*	*Random Sampling*
Teknik Analisis Data	*Path Analysis*	Regresi linier sederhana
Jurnal 4		
Judul	The Analysis of Product, Price, Place, Promotion, and Service Quality on Cutomer's Buying Decision of Connience Store: A Survey of Young Adult Bekasi, West Java	Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Cireundeu Pada Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Di Tanggerang Selatan
Tujuan	Untuk menganalisa mengapa sejumlah toko ritel terus meningkat dengan cara mengidentifikasi faktor –	1. Mengetahui Apakah Terdapat Hubungan Kualitas Produk Dengan Keputusan Pembelian

	faktor yang dominan, seperti produk, harga, tempat, promosi dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan pembelian toko ritel di Bekasi.	2. Mengetahui Apakah Terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian
Populasi	300 responden	Seluruh Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tanggerang Selatan
Sampel		105 responden
Teknik *Sampling*	*Convenience sampling method*	*Random Sampling*
Teknik Analisis Data	Regresi berganda	Regresi linier sederhana

C. Kerangka Teoretik

Membuat konsumen tertarik pada sebuah produk dan akhirnya membeli produk tersebut merupakan salah satu tujuan yang diharapkan perusahaan untuk mendapatkan keutungan.

Cateora dan Graham mengungkapkan bahwa:

> Harga dan kualitas produk termasuk kriteria yang paling penting dalam membeli. Bagi produk konsumen dan industri sejenis, alasan yang sering dikemukanan dalam memilih merek tentunya dibandingkan dengan yang lain adalah kualitas yang lebih baik dengan harga yang bersaing[33].

Berdasarkan pendapat tersebut, kualitas produk kriteria yang paling penting dalam memutuskan pembelian, sebab perusahaan berlomba – lomba untuk menawarkan produk dengan kualitas yang sesuai dengan harapan konsume karena kualitas adalah hal penting sebelum konsumen melakukan pemebelian.

[33]Philip R. Cateora dan John L.Graham, *Pemasaran Internasional Edisi Tiga Belas Buku 2* (Jakarta: Salemba 4, 2007), h. 39.

K. Rama Mohana Rao menyatakan bahwa, *"Service quality is most influential in the consumer purchase decision*"[34]

(Artinya, kualitas pelayanan adalah paling berpengaruh dalam keputusan pembelian konsumen).

Dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian.

Josep p. Cannon *et al.*, berpendapat bahwa:

> Keputusan pembelian mempengaruhi kualitas produk sebuah perusahaan sangat penting. Perusahaan – perusahaan pelanggan mungkin mengevaluasi para pemasok yang paling mampu memenihi kebutuhan mereka[35].

Jadi dapat di simpulkan bahwa keputusan pembelian mempengaruhi kualitas produk sebuah perusahaan.

U. C. Mathur memaparkan bahwa, *"Service quality are very important for the customer to take purchase decision*"[36].

Artinya, kualitas pelayanan sangat penting adanya untuk pelanggan mengambil keputusan pembelian.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat mempengaruhi pelanggan dalam mengambil keputusan pembelian.

---

[34]K. Rama Mohana Rao, *Service Marketing Second Marketing Second Edition* (India: Dorling Kindersley (India), 2011), h. 374.

[35]Joseph P. Cannon et al, *Pemasaran Dasar edisi16* (Jakarta Salemba Empat, 2008), h. 216.

[36]Kim *et al, Proliferation Of The Internal Economy* (New York: IGI Global, 2009), h. 52.

D. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan kerangka teoretik, maka perumusan hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas produk dengan keputusan pembelian.
2. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian.

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data empiris dan fakta - fakta yang tepat (sahih, benar, dan valid), serta dapat dipercaya dan diandalkan (reliabel) tentang hubungan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian di Aneka Buana Swalayan Cireundeu pada warga RW 001 kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di warga RW 001 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut karena berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan bahwa di tempat tersebut terdapat masalah mengenai keputusan pembelian pada warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan. Selain itu, karena faktor keterjangkauan, yaitu ketua rukun tetangga menerima dan

memberikan izin kepada peneliti di lingkungan tersebut, sehingga memudahkan proses pengambilan data untuk penelitian.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 4 (empat) bulan, yaitu terhitung dari bulan Maret 2017 sampai dengan Juni 2017. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan peneliti sudah tidak padat, sehingga akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian dan peneliti dapat mencurahkan perhatian pada pelaksanaan penelitian.

C. Metode Penelitian

1. Metode

Metode penelitian pada dasarnya merupakan "Cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu"[37]. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pendekatan korelasional. Alasan peneliti menggunakan metode ini karena sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Kerlinger mengemukakan bahwa :

> Metode survei adalah penelitian yang dilakukan populasi besar maupun kecil, tetapi data yang di pelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sehingga ditemukan kejadian – kejadian relative, distribusi, dan hubungan – hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis[38].

---

[37]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 3.
[38]*Ibid*, h. 12.

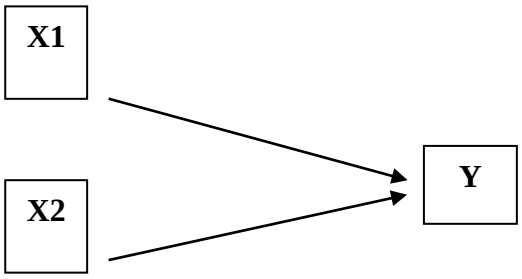
Adapun alasan menggunakan pendekatan korelasional adalah untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, beberapa erat hubungan, serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat dilihat hubungan antara tiga variabel, yaitu variabel bebas 1 (kualitas produk yang diberi symbol X1), variabel bebas 2 (kualitas pelayanan yang diberi symbol X2), sebagai variabel terikat (keputusan pembelian yang diberi symbol Y), sebagai variabel yang dipengaruhi.

2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk dengan keputusan pembelian.
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian.

Hubungan antar variabel penelitian tersebut dapat digambarkan dalam konstelasi sebagai berikut:



Keterangan:

X1 : Kualitas Produk.

X2 : Kualitas Pelayanan.

Y : Keputusan Pembelian.

⟶ : Arah Hubungan.

D. Populasi dan Sampling

Populasi adalah "wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya[39].

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur di Tanggerang Selatan. Populasi terjangkau RT 002 yang berjumlah 150 orang. Hal ini di dasarkan bahwa berdasarkan survei awal dengan wawancara banyak warga di rukun tetangga tersebut yang melakukan keputusan pembelian di aneka buana swalayan Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur di Tanggerang selatan.

"Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut[40].

Kemudian, berdasarkan tabel penentuan Isaac dan Michael jumlah dari populasi dengan *error* 5% adalah 105 warga.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil acak sederhana (*simple random sampling*), yaitu "proses memilih satuan sampling sedemikian rupa sehingga setiap satuan sampling dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih ke dalam sampel"[41]. Teknik ini digunakan dengan

---

[39]*Ibid*, h. 119.
[40]*Ibid*, h. 120.
[41] Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 89.

pertimbangan bahwa seluruh populasi akan peneliti teliti memiliki yang dapat dianggap homogen.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian meneliti tiga variabel, yaitu kualitas produk (variabel X_1), kualitas pelayanan (variabel X_2) dan keputusan pembelian (variabel Y). Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Keputusan Pembelian (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Keputusan pembelian adalah proses penyelesaian masalah konsumen ketika mereka akan membeli barang atau jasa tertentu dari perusahaaan ritel.

b. Definisi Operasional

Keputusan pembelian dapat diukur dengan empat dimensi. Dimensi pertama adalah pengenalan kebutuhan dengan indikator pertama, yaitu rangsangan internal dengan sub indikator diri sendiri; indikator kedua, yaitu rangsangan eksternal dengan sub indikator pengaruh orang lain (tetangga). Dimensi kedua adalah pencarian informasi dengan indikator pertama, yaitu sumber pribadi dengan sub indikator pertama, yaitu keluarga, sub indikator kedua, yaitu teman; indikator kedua, yaitu sumber komersial dengan sub indikator pertama iklan; indikator yang ketiga, sumber pengalaman dengan sub indikator pertama yaitu, pernah menggunakan (pernah membeli sebelumnya).

Dimensi ketiga adalah evaluasi alternatif dengan indikator, memilih diantara dua atau lebih alternatif jasa, dengan dimensi ke empat, yaitu pembelian dengan indikator pertama, yaitu membeli merek yang disukai (membeli di aneka buana swalayan).

c. Kisi-Kisi Instrumen Keputusan Pembelian

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel keputusan pembelian yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel keputusan pembelian. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.1.

Tabel III. 2

Kisi-kisi Instrumen Keputusan Pembelian (Variabel Y)

Dimensi	**Indikator**	**Sub Indikator**	**Butir Uji Coba**		***Drop***	**No. Butir Valid**		**No. Butir Final**	
			(+)	**(-)**		**(+)**	**(-)**	**(+)**	**(-)**
Pengenalan kebutuhan .	Rangsangan internal	Diri sendiri	1,2,		3	1,2		1,2	
	Rangsangan eksternal	Pengaruh orang lain (Tetangga)	4, 5,	25, 30		4,5		3,4	
Pencarian informasi	Sumber pribadi	Keluarga	6, 7, 8, 9,			6,7. 8.9		5,6, 7.8	
		Teman	11, 12, 13,		10	11, 12, 13		9,10 ,11, 12	

	Sumber Komersial	Iklan	14, 15,	26		14, 15		13,14	15
	Sumber pengalaman	Pernah menggunakan	17,		16	17		16	
Evaluasi alternatif	Memilih diantara dua / lebih alternatif			18, 19, 20, 21,28 29,			18, 19 21, 28. 29	17,18,19 ,20. 21,22,	
Pembelian	Membeli merek yang disukai	Membeli di aneka buana swalayan	22, 24,		23	29 19		23,24,25	26

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut.

Tabel III. 3

Skala Penilaian Instrumen Keputusan Pembelian

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Keputusan Pembelian

Proses pengembangan instrumen keputusan pembelian dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel keputusan pembelian terlihat pada tabel III.1.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel keputusan pembelian sebagaimana tercantum pada tabel III.1. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT 004 RW 001 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan di yang sesuai dengan karakteristik populasi.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$rit = \frac{\sum xixt}{\sqrt{\sum xi^2 \sum xt^2}}$$ [42]

Dimana :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen
x_i = Deviasi skor butir dari Xi
x_t = Deviasi skor dari Xt

[42]Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: Grasindo, 2008), h. 86.

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah r_{tabel} = 0,361, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Berdasarkan perhitungan (proses perhitungan terdapat pada lampiran 8 hal 96). dari 30 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 4 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 26 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$rii = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2}\right]$$ [43]

Dimana :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen
k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
Σsi^2 = Jumlah varians skor butir
st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}$$ [44]

Dimana :

[43] *Ibid.*,h. 89.
[44] Sudjana, *Metoda Statistika*, (Bandung : PT. Tarsito, 2005), h. 94.

Si^2 = Simpangan baku
n = Jumlah populasi
ΣXi^2 = Jumlah kuadrat data X
ΣXi = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil Si^2=0,86 St^2= 120,86 dan r_{ii}sebesar 0,8366 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 10 hal 98). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 26 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur keputusan pembelian.

2. Kualitas Produk (Variabel X_1)

a. Definisi Konseptual

Kualitas produk adalah karakteristik keseluruhan produk yang memungkinkan untuk melakukan apa yang diharapkan dari pelanggan.

b. Definisi Operasional

Kualitas produk dapat diukur dengan tiga dimensi, yaitu dimensi pertama adalah kemampuan pelayanan (*serviceability)* dengan indikator pertama ialah kecepatan, dengan indikator kedua, yaitu keramahan/kesopanan, dengan indikator ketiga, yaitu kemudahan (mudah dalam mencari barang yang dicari di rak barang), dimensi kedua ialah durabel dengan indikator masa pakai produk (daya tahan produk) dan dimensi ketiga, yaitu *realibility* dengan dapat menjalankan fungsinya (barang setelah dibeli dapat berfungsi dengan baik atau tidak rusak).

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.3.

Tabel III. 4
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk (Variabel X_1)

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Butir Uji Coba		*Drop*	No. Butir Valid		No. Butir Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Servicebility	Kecepatan		1,2,3,4,	23	22	1,2,3,4		1,2,3,4	19
	Keramahan Kemudahan (Mudah dalam mencari barang di rak barang		5,6,8,9,10,12,13,14,16,	24	7,11,25	5,6,8,9,10,12,13,14,16	24	5,6,7,8,9,10,11,12,14,	20,
Durabel	Masa pakai produk (daya tahan		17,	18,20,27,		17,	18,20,27,	15,17	22,23

	produk)			28			28		
Realibility	Dapat menjalankan fungsinya (barang setelah dibeli dapat berfungsi dengan baik atau tidak rusak)	Ada garansi barang	15, 19, 21	26		15, 19, 21	26	13, 16, 18	21

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III. 5

Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Sejutu (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Kualitas Produk

Proses pengembangan instrumen kualitas produk dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kualitas produk terlihat pada tabel III.3.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas produk sebagaimana tercantum pada tabel III.3. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT 004 RW 001 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan di yang sesuai dengan karakteristik populasi.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$rit = \frac{\sum xixt}{\sqrt{\sum xi^2 \sum xt^2}}$$ [45]

Dimana :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen
x_i = Deviasi skor butir dari Xi
x_t = Deviasi skor dari Xt

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah r_{tabel} = 0,361, jika $r_{hitung} > r_{tabel,}$ maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak

[45]Djaali dan Pudji Muljono, *Loc.Cit,*.

valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Berdasarkan perhitungan dari 28 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 5 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 23 pernyataan (perhitungan terdapat pada lampiran 14 hal. 106).

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$rii = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2}\right]$$ [46]

Dimana :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen
k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
Σsi^2 = Jumlah varians skor butir
st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}$$ [47]

Dimana :

Si^2 = Simpangan baku
n = Jumlah populasi
ΣXi^2 = Jumlah kuadrat data X
ΣXi = Jumlah data

[46] *Ibid.*, h. 89.
[47] Sudjana, *Loc.Cit.*

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil Si^2 = 0,45 St^2= 104.48 dan r_{ii} sebesar 0.816 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 16 hal 108). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 23 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kualitas produk.

3. Kualitas Pelayanan (Variabel X_2)

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaaan ritel tersebut (Swalayan Aneka Buana).

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan dapat diukur lima dimensi, yaitu dimensi pertama reliabilitas (*reliability*) dengan indikator jasa yang di janjikan. Dimensi kedua, yaitu daya tanggap *(responsiveness)* dengan indikator kesediaan karyawan membantu pelanggan. Dimensi ketiga, yaitu jaminan, dengan indikator pertama kesopanan (Jaminan bahwa wiraniaga toko akan berlaku sopan kepada pengunjung/konsumen). Dimensi keempat *(emphaty)* dengan indikator perhatian kepada pelanggan. Dimensi kelima bukti fisik dengan indikator peralatan, dengan subindikator penitipan barang dan *trolly*.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.5.

Tabel III. 6
Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X_2)

Dimensi	**Indikator**	**Sub Indikator**	**Butir Uji Coba**		***Drop***	**No. Butir Valid**		**No. Butir Final**	
			(+)	**(-)**		**(+)**	**(-)**	**(+)**	**(-)**
Keandalan *(reliability).*	Jasa yang dijanjikan		1,2, 9			1,2 ,9		1,2, 3,4,	
Daya tanggap *(responsiveness)*	Kesediaan karyawan membantu pelanggan		3,4, 12,	10,		3,4 ,12			10
Jaminan (assurance)	Kesopanan		5,6, 7,	13,		5,6 ,7		5,6, 7,	13, 22, 24,
Empati *(emphaty)*	Perhatian kepada pelanggan		8,1 7,1 9,2 0,2	14, 22, 23, 25,	18	8,1 7,1 9,2 0,2	14, 22, 23, 25	8,9, 12,1 8,19 ,20,	14, 17

			1,			1			,21,
Bukti fisik *(tangibles)*	Peralatan	Penitipan barang	15, 24, 27, 28		26	15, 24, 27, 28		15,23,25	
		Trolly	11	16		11	16	11,26	16

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrument penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III. 7

Skala Penilaian Kualitas Pelayanan

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Sejutu (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada

model indikator-indikator variabel kualitas pelayanan terlihat pada tabel III.5.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas pelayanan sebagaimana tercantum pada tabel III.5. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT 004 RW 001 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan di yang sesuai dengan karakteristik populasi.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$rit = \frac{\sum xixt}{\sqrt{\sum xi^2 \sum xt^2}}$$ [48]

Dimana :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrument
x_i = Deviasi skor butir dari Xi
x_t = Deviasi skor dari Xt

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah r_{tabel} = 0,361, jika $r_{hitung} > r_{tabel,}$ maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau

[48]Djaali dan Pudji Muljono, *Loc.Cit,*.

harus di *drop*. Berdasarkan perhitungan dari 28 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 2 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 26 pernyataan (perhitungan terdapat lampiran 20 hal. 115)

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$rii = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2}\right]$$ [49]

Dimana :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen
k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
Σsi^2 = Jumlah varians skor butir
st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}$$ [50]

Dimana :

Si^2 = Simpangan baku
n = Jumlah populasi
ΣXi^2 = Jumlah kuadrat data X
ΣXi = Jumlah data

[49] *Ibid.*,h. 89.
[50] Sudjana, *loc.cit.*

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil Si^2 = 0,38 St^2= 117,52 dan r_{ii}sebesar 0,850 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 22 hal 117). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 26 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kualitas pelayanan.

F. Teknik Analisis Data

Pengolahan data penelitian ini menggunakan program aplikasi microssof excel Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y Atas X

Sebelum data yang diperoleh dipakai dalam perhitungan, data tersebut diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji *Lilliefors*, pada taraf signifikan (α) = 0,05.

Dengan hipotesis statistik:

H_o : Galat Taksiran Regresi Y atas X berdistribusi normal

H_1 :Galat Taksiran Regresi Y atas X tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian:

Terima Ho jika $L_{hitung} < L_{tabel}$ berarti galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal.

Tolak Ho jika Lhitung > L_{tabel} berarti galat taksiran regresi Y atas X tidak berdistribusi normal.

Dalam penelitian ini variabel X yang dimaksud dalam prosedur di atas adalah (Y-Ŷ).

b. Uji Linieritas Regresi

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian dengan excel menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. "Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05"[51].

Sedangkan, kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

1) Jika signifikansi > 0,05, maka Ho diterima artinya data tidak linier.
2) Jika signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak artinya data linier.

c. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mendefinisikan hubungan linier anara satu variabel *independent* dan satu variabel *dependent*. Hasil dari analisis korelasi hanya untuk mengetahui seberapa besar tingkat keeratan atau kekuatan hubungan linier antara variabel saja. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

[51]Kadir dan Djaali, *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian* (Depok : PT. Rajagrafindo Persada, 2015), h. 180.

$\hat{Y} = a + bXi$ [52]

Keterangan:
$\hat{Y}$ = variabel terikat
X = variabel bebas
a = konstanta (Nilai Y apabila $X_1, X_2, ..., X_n = 0$)
b = koefisien regresi variabel bebas

2. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan signifikan kualitas produk (X_1) dengan keputusan pembelian (Y) dan hubungan kualitas pelayanan (X_2) dengan keputusan pembelian (Y).

Hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

$H_0 : b_1 = 0$ $H_1 : b_1 \neq 0$

$H_0 : b_2 = 0$ $H_1 : b_2 \neq 0$

b. Perhitungan Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui seberapa jauh hubungan variabel X_1 dengan variabel Y (besar kecilnya hubungan antara kedua variabel) dan variabel X_2 dengan variabel Y (besar kecilnya hubungan antara kedua variabel), maka menghitung r_{xy} dapat menggunakan rumus *Product Moment* dan *Karl Pearson*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$ [53]

Dimana :
r_{xy} = Tingkat keterkaitan hubungan
$\sum x$ = Jumlah skor dalam sebaran X
$\sum y$ = Jumlah skor dalam sebaran Y

[52]Sudjana, *Ibid.*, h. 347.
[53]Sugiyono. *Op.Cit.*, h. 255.

c. Uji-t

Menurut Syofian, "Uji-t digunakan ketika informasi mengenai nilai *variance* (ragam) populasi tidak diketahui"[54]. Pengujian hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien regresi secara parsial (Uji-t) dengan menggunakan excel. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan signifikan kualitas produk (X_1) dengan keputusan pembelian (Y) dan hubungan kualitas pelayanan (X_2) dengan keputusan pembelian (Y).

t_{hitung} dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$ [55]

Keterangan:
t_{hitung} = Skor signifikan koefisien korelasi
r_{xy} = Koefisien korelasi product moment
n = banyaknya sampel/data

Selanjutnya Sugiyono menambahkan, kriteria pengujiannya sebagai berikut:

a. Jika probabilitas > 0,05 Ho diterima

b. Jika probabilitas < 0,05 Ho ditolak [56]

3. Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (r^2) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketetapan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Dengan kata lain, koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel X (X_1, X_2, ..., X_k), yang

[54]Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*,(Jakarta: Raja Grafimdo Persada,2010), h.257.
[55]Sugiyono, *Op.Cit.*, h. 243.
[56]*Ibid.*,

merupakan variabel bebas, menerangkan atau menjelaskan variabel Y yang merupakan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi, semakin baik kemampuan variabel X menerangkan atau menjelaskan variabel Y.

Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$KD = r_{xy}^2$ [57]

Dimana :

KD= Koefisien Determinasi

r_{xy}= Koefisien Korelasi *Product moment*

[57]*Ibid*., h. 217.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Deskripsi data hasil penelitian dimaksudkan untuk memberikan gambaran umum mengenai hasil pengolahan data yang dapat dari tiga variabel dalam penelitian ini, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian. Skor yang akan disajikan adalah skor yang telah diolah dari data mentah dengan menggunakan statistic deskripsi, yaitu skor rata – rata dan simpangan baku atau standar deviasi.

Berdasarkan jumlah variabel da menunjukan pada masalah penelitian, maka deskripsi data di kelompokan menjadi tiga bagian sesuai dengan jumlah variabel penelitian. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk (XI) dan kualitas pelayanan (X2), sedangkan variabel terikat adalah keputusan pembelian (Y). Hasil perhitungan statistik deskripsi masing – masing variabel secara lengkap dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Keputusan Pembelian (Variabel Y)

Keputusan pembelian memiliki 26 pernyataan dalam instrumen penelitian yang telah melalui tahap validasi dan realbililitas. Intrumen terbagi ke dalam empat dimensi yaitu dimensi pertama pengenalan kebutuhan dengan indikator rangsangan internal dan rangsangan eksternal dengan dimensi kedua pencarian informasi dengan indikator pertama sumber pribadi indikator kedua sumber komersial dan indikator ketiga

sumber pengalaman. Dimensi ketiga evaluasi alternatif dengan indikator memilih diantara dua produk atau lebih alternatif dan dimensi keempat pembelian dengan indikator membeli yang disukai.

Data keputusan pembelian diperoleh melalui pengisian instrumen penelitian. Berupa kuisioner dengan model skala *likert* yang diisi 105 warga RW 01 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Sealatan sebagai responden.

Berdasarkan pengelohan data diperoleh skor terendah 80 dan skor tertinggi 111, jumlah skor adalah 9969, sehingga rata – rata skor keputusan pembelian (Y) sebesar 94.94, varians (S^2) sebesar 135.57, simpangan baku (S) sebesar 11.64. (proses perhitungan terdapat pada lampiran 31 hal. 159)

Distribusi frekuensi data keputusan pembelian dapat dilihat pada tabel IV, I dimana rentang skor adalah 31, banyak kelas adalah 8 dan panjang interval 4 (proses perhitungan terdapat di lampiran 33 hal. 151)

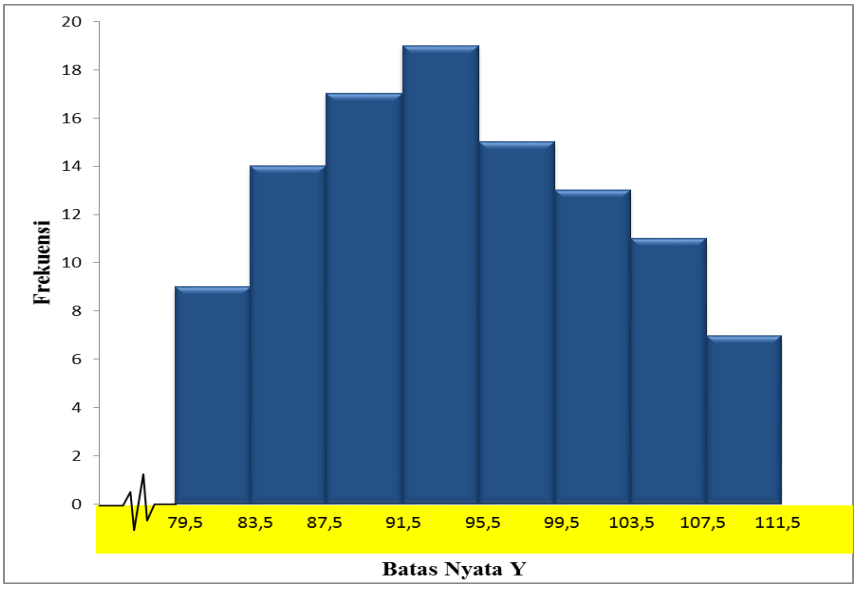
Tabel IV. 1
Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
80	-	83	79.5	83.5	9	8.6%
84	-	87	83.5	87.5	14	13.3%
88	-	91	87.5	91.5	17	16.2%
92	-	95	91.5	95.5	19	18.1%
96	-	99	95.5	99.5	15	14.3%
100	-	103	99.5	103.5	13	12.4%
104		107	103.5	107.5	11	10.5%
108	-	111	107.5	111.5	7	6.7%
Jumlah					105	100%

Sumber: data penelitian diolah

Berdasarkan tabel IV. 1, dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tertinggi variabel keputusan pembelian, yaitu 19 yang terletak di interval ke- empat yakni diantara 92 – 95 dengan frekuensi relatif sebesar 18.1% sementara frekuensi terendahnya yaitu 7 yang terletak pada interval 8, yakni diantara 108 – 111 dengan frekuensi 67% .

Untuk mempermudah penafsiran data frekuensi absolut keputusan pembelian, maka data ini digambarkan dalam grafik histogram sebagai berikut:



Gambar IV. 1.
Grafik Histogram Keputusan Pembelian

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kepuasan nasabah terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah membicarakan eksternal, yaitu sebesar 14,92%. Selanjutnya, indikator sumber pribadi dengan sub indikator keluarga, yaitu sebesar 14,91%. Selanjutnya indikator internal, yaitu sebesar 16,16%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.2

Tabel IV.2

Rata-rata Hitung Skor Indikator Keputusan pembelian

Indikator	Sub indikator	Jumlah Soal	Persentase
Internal	Diri sendiri	4 soal	16.16%
Eksternal	Tetangga	10 soal	14.92%
Sumber pribadi	Keluarga	10 soal	14.91%
	Teman		13%
Komersial	Iklan		13%
Sumber pengalaman	Pernah menggunakan		11%
Memmilih diantara dua produk atau lebih			8.51%
Membeli produk yang di sukai			8.22%

Sumber : Data Penelitian Diolah

2. Kualitas produk (X1)

Kualitas produk memiliki 23 pernyataan dalam instrumen penelitian yang telah melalui proses validasi dan realibilitas. Instrumen terbagi ke dalam tiga dimensi, yaitu dimensi pertama, yaitu *serviceability* dengan indikator pertama, yaitu kecepatan dan dengan indikator kedua, yaitu keramahan dan indikator ketiga kemudahan, dengan dimensi kedua, yaitu

Durabel dengan indikator, yaitu masa pakai produk dengan dimensi ketiga, yaitu *realibility* dengan indikator, yaitu dapat menjalankan fungsinya (barang setelah dibeli dapat berfungsi dengan baik., Data kualitas produk diperoleh melalui pengisian instrumen penelitian, berupa kuesioner dengan model Skala Likert yang diisi oleh 105 warga RT 02 RW 01 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tangerang Selatan sebagai responden.

Berdasarkan pengelolaan data, diperoleh skor terendah 75 dan skor tertinggi adalah 106, jumlah skor adalah 9348, sehingga rata-rata skor kualitas produk (X) sebesar 89.03 , varians (S2) sebesar 56,28, dan simpangan baku (S) sebesar 7,50 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 34 hal. 152).

Distribusi frekuensi data kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel IV.3, dimana rentang skor adalah 29, banyak kelas adalah 8 dan panjang interval adalah 4

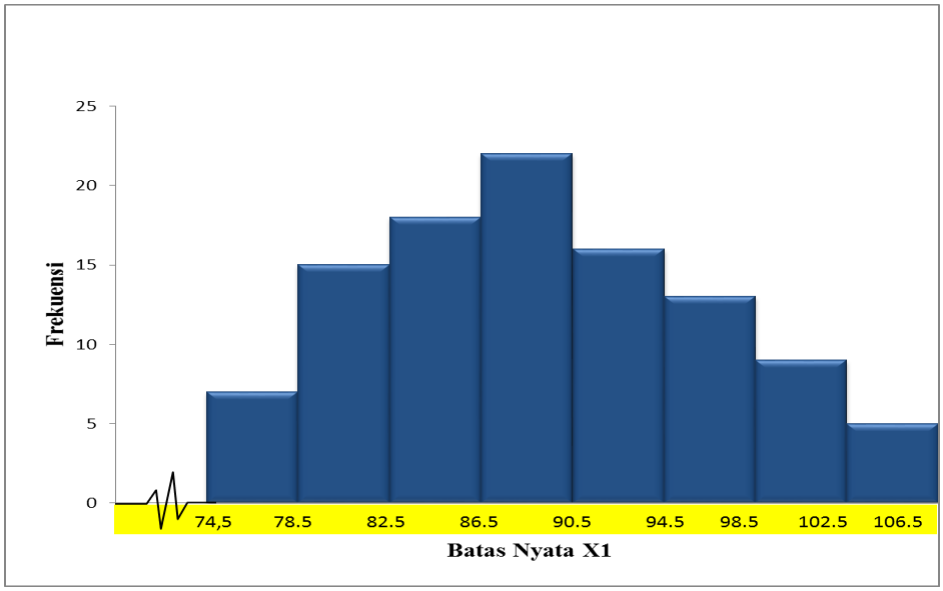
Tabel IV.3
Distribusi Frekuensi Kualitas Produk

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
75	-	78	74.5	78.5	7	6.7%
79	-	82	78.5	82.5	15	14.3%
83	-	86	82.5	86.5	18	17.1%
87	-	90	86.5	90.5	22	21.0%
91	-	94	90.5	94.5	16	15.2%
95		98	94.5	98.5	13	12.4%
99		102	98.5	102.5	9	8.6%
103	-	106	102.5	106.5	5	4.8%
Jumlah					105	100%

Sumber : Data diolah Oleh Peneliti

Berdasarkan tabel IV.4 dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tertinggi variabel kualitas produk, yaitu 22 yang terletak pada interval ke-empat yakni antara 87-90 dengan frekuensi relatif sebesar 21.0%. Sementara frekuensi terendahnya, yaitu 5 yang terletak pada interval ke-delapan yakni 5 antara 103 – 106 dengan frekuensi relatif 4.8%.

Untuk mempermudah penafsiran data frekuensi absolut kualitas produk, maka data ini digambarkan dalam grafik histogram sebagai berikut



Gambar IV.2

Grafik Histogram Kualitas produk (Variabel X_1)

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing – masing indikator dari variabel kualitas produk terlihat bahwa dimensi yang memiliki skor tertinggi adalah *servicebility* dengan indikator keramahan yaitu sebesar 70%. Selanjutnya, indikator kecepatan yaitu sebesar 6,76%, kemudian dimensi *durabel* dengan indikator pertama masa pakai produk yaitu 12.43%.

kemudian dimensi *realibility* dengan indikator dapat menjalankan fungsinya yaitu sebesar 10%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.4.

Tabel IV. 4
Rata – rata Hitung Skor Indikator Kualitas produk

Dimensi	Indikator	Persentase
Servicebility	kecepatan	6.76%
	keramahan	70%
durabel	masa pakai produk (daya tahan produk)	12.43%
Reability	dapat menjalankan fungisnya	10%

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki 26 pernyataan dalam instrumrn penelitian yang telah melalui proses validasi dan *reliabilitas*. Kualitas pelayanan memiliki Instrumen yang terbagi ke dalam 5 dimensi. Dimensi pertama adalah *realibitas (realibility)* dengan indikator pertama ialah jasa yang dijanjikan. Dimensi kedua adalah daya tanggap *(responsiveness)* dengan indikator yaitu kesediaan wiraniaga membantu konsumen. Dimensi ketiga adalah jaminan (jaminan) dengan indikator pertama yaitu kesopanan (jaminan bahwa wiraniaga/karyawan akan sopan pada pengunjung. Dimensi keempat adalah empati *(emphaty)* dengan indikator perhatian kepada pelanggan. Dimensi kelima adalah bukti fisik *(tangibles)* dengan

indikator pertama yaitu peralatan dengan sub indikator pertama adalah penitipan barang dan sub indikator kedua trolly.

Data kualitas pelayanan melalui pengisian instrumen penelitian, berupa kuesioner dengan model skala Likert yang diisi oleh 105 orang warga RT. 002 di RW. 001 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang sebagai responden.

Berdasarkan pengelolaan data, diperoleh skor terendah 70 dan skor tertinggi adalah 93, jumlah skor kualitas pelayanan adalah 8466, sehingga rata-rata skor kualitas pelayanan (X2) yaitu sebesar 80.28, varians (S2) sebesar 33.86 dan simpangan baku (S) sebesar 5.82 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 57 hal 190).

Tabel IV. 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

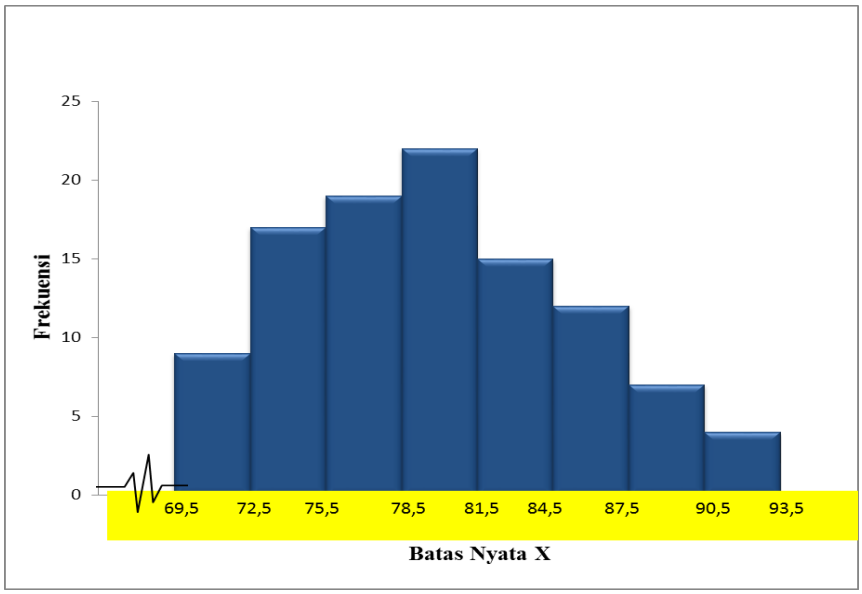
Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
70	-	72	69.5	72.5	9	8.6%
73	-	75	72.5	75.5	17	16.2%
76	-	78	75.5	78.5	19	18.1%
79	-	81	78.5	81.5	22	21.0%
82	-	84	81.5	84.5	15	14.3%
85		87	84.5	87.5	12	11.4%
88		90	87.5	90.5	7	6.7%
91	-	93	90.5	93.5	4	3.8%
Jumlah					105	100%

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel IV.5, dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tinggi variabel kualitas pelayanan, yaitu 22 yang terletak pada interval ke-4 yakni antara 79-81

dengan frekuensi relatif sebesar 21,0%. Sementara frekuensi terendahnya, yaitu 4 yang terletak pada interval ke-8, yakni antara 91 - 93 dengan frekuensi relatif sebesar 3.8%

Untuk mempermudah penafsiran data frekuensi absolut kualitas pelayanan, maka data ini digambarkan dalam grafik histogram sebagai berikut:



Gambar IV. 3.
Grafik Histogram Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing dimensi keandalan jasa yang dijanjikan yang memiliki skor tertinggi, yaitu sebesar 28.07%. Selanjutnya dimensi kesediaan karyawan membantu yang memiliki skor, yaitu sebesar 22%. Selanjutnya dimensi empati dengan indikator perhatian kepada pelanggan yang memiliki skor yaitu 17.72%. Kemudian dimensi jaminan dengan indikator kesopanan (jaminan bahwa wiraniaga akan perilaku sopan pada

konsumen) yang memiliki skor, yaitu 18%. Selanjutnya dimensi bukti fisik (tangibles) dengan indikator peralatan yang memiliki skor 15.45%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.6

Tabel IV.6. Rata-rata Hitung Skor Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	Jumlah Soal	Persentase
Keandalan	Jasa yang di janjikan	3	28.07%
Daya tanggap	Kesediaan Karyawan membantu	2	22%
Jaminan	Kesopanan	7	18%
Empati	Perhatian kepada pelanggan	6	17.72%
Bukti fisik	Peralatan	5	15.45%

B. Pengujian Hipotesis

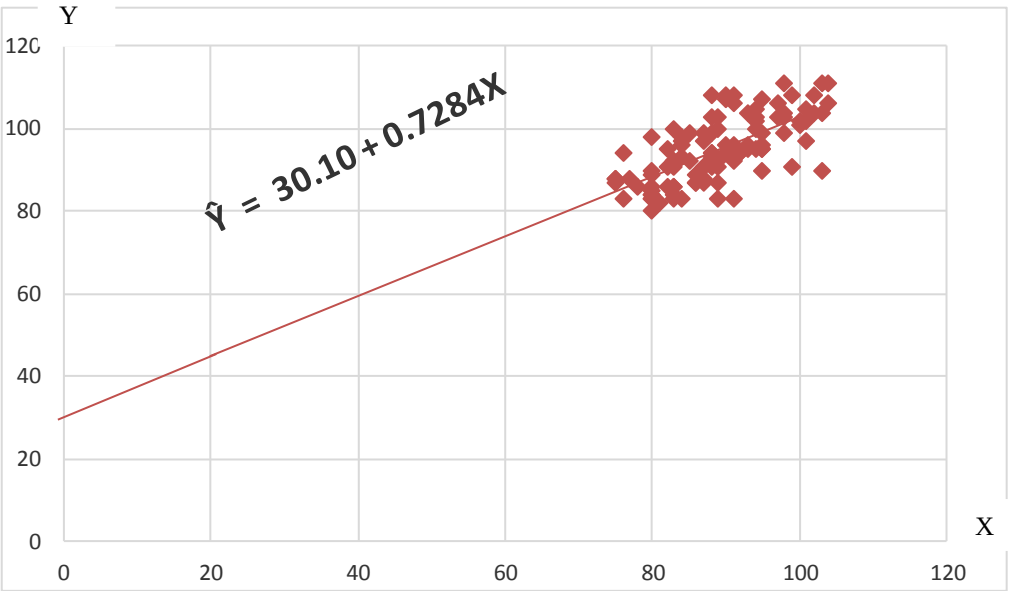
1. Persamaan Garis Regresi

Persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah persamaan garis regresi sederhana yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh satu variabel pada variabel lainnya, dalam penelitian ini berarti X_1 dengan Y_1 dan X_2 dengan Y_1.

a. Persamaan Garis Regresi Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian

Analisis regresi linier sederhana terhadap pasangan data penelitian antara kualitas produk dengan keputusan pembelian mengahsilkan koefisien arah regresi sebesar 0,7284 dan menghasilkan konstanta sebesar 30,10 dengan demikian, bentuk hubungan antara variabel kualitas produk dengan keputusan pembelian memiliki persamaan regresi $\hat{Y} = 30{,}10+0{,}7284X_1$. Selanjutnya, persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa seiap kenaikan satu skor kualitas produk (X_1) akan mengakibatkan kenaikan keputusan pembelian (Y) sebesar 0,7284 skor pada konstanta 30,10 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 37 hal. 155).

Persamaan garis regresi $\hat{Y} = 30{,}10 + 0{,}7284X_1$ dapat digambarkan pada grafik berikut ini.



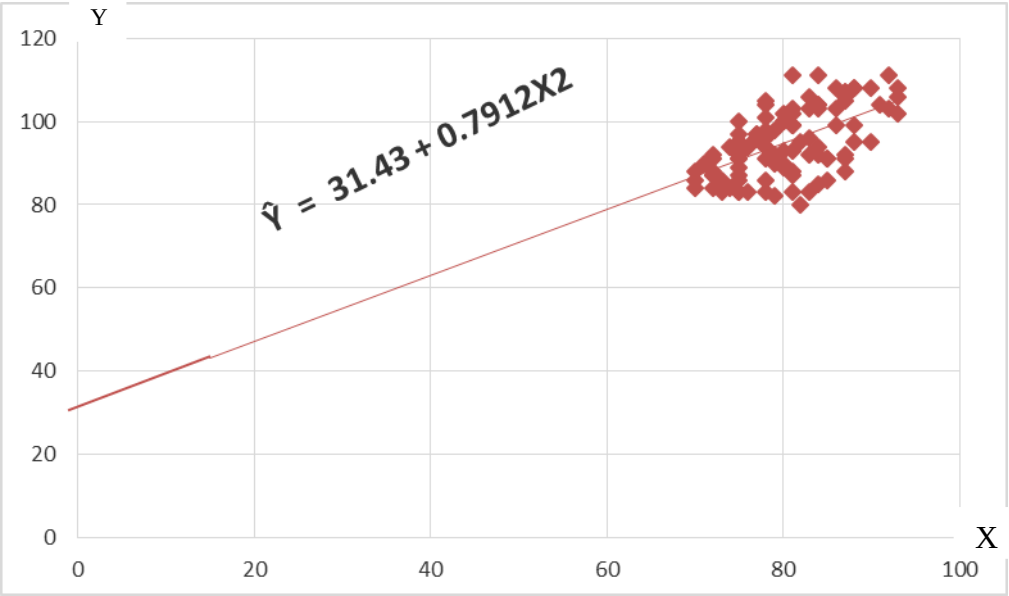
Gambar IV. 4.

Grafik Hubungan antara kualitas produk dengan Keputusan Pembelian Persamaan Regresi Ŷ = 30.10+0,7284 X_1

b. Persamaan Garis Regresi Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian

Analisis regresi linier sederhana terhadap pasangan data penelitian antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian menghasilkan koefisien arah regresi sebesar 0,7912 dan menghasilkan konstanta sebesar 31,43 dengan demikian, bentuk hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X2) dengan keputusan pembelian (Y) memiliki persamaan regresi Ŷ= 31.43+ 0,7912 X2. Selanjutnya, persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kualitas pelayanan (X2) akan mengakibatkan kenaikan terhadap keputusan pembelian (Y)

sebesar 0,7912 skor pada konstanta 31,43 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 59 hal 192)



Gambar IV. 5. Grafik Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Persamaan Regresi Ŷ = 31,43+0,7912X2

2. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X

1) Y atas X1

Dalam perhitungan pengujian persyaratan analisis dilakukan untuk menguji apakah galat taksiran regresi keputusan pembelian (Y) atas kualitas produk (X1) berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas galat taksiran regresi Y atas X1 dilakukan dengan uji *Lilliefors* pada taraf signifikan (α = 0,05), untuk sampel sebanyak 105 orang dengan kriteria pengujian berdistribusi normal apabila L_{hitung} (L_0) < Lt_{abel} (L_t) dan jika sebaliknya, maka galat taksiran regresi Y atas X tidak berdistribusi normal.

Hasil perhitungan uji *Lilliefors* menyimpulkan bahwa taksiran regresi Y atas X1 berdistribusi normal. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan L0 = 0,0484 sedangkan Lt = 0,0856 ini berarti L0 < Lt (perhitungan terdapat pada lampiran 42 Hal 167), artinya data berdistribusi normal.

Tabel IV.7. Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X1

No	Galat	L_0	L_t	Keputusan	Keterangan
1.	Y atas X_1	0,0484	0,0856	Terima H_0	Normal

2) Y atas X2

Dalam perhitungan pengujian persyaratan analisis dilakukan untuk menguji apakah galat taksiran regresi keputusan pembelian (Y) atas kualitas pelayanan (X2) berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas galat taksiran regresi Y atas X1 dilakukan dengan uji Liliefors pada taraf signifikan (α = 0,05), untuk sampel sebanyak 105 orang dengan kriteria pengujian berdistribusi normal apabila L_{hitung} (L_0) < Lt_{abel} (L_t) dan jika sebaliknya, maka galat taksiran regresi Y atas X tidak berdistribusi normal.

Kemudian, untuk hasil perhitungan uji Liliefors menyimpulkan bahwa taksiran regresi Y atas X2 berdistribusi normal. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan L_0 = 0,0829 sedangkan Lt = 0,0856 ini berarti L_0 < Lt (perhitungan terdapat pada lampiran 64 hal. 204), artinya ialah data

berdistribusi normal. Untuk lebih jelasnya, hasil perhitungan tersebut dapat diihat pada tabel IV. 8 sebagai berikut.

Tabel IV.8. Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X2

No	Galat	L_0	L_t	Keputusan	Keterangan
1.	Y atas X_2	0,0829	0,0856	Terima H_0	Normal

b. Uji Linieritas Regresi

1) Linieritas atas Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian

Penguji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi bersifat linier atau tidak dengan kriteria pengujian $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka regresi dinyatakan linier

Tabel distribusi F yang digunakan untuk mengukur linieritas regresi Y atas X1 dengan dk pembilang (k-2) = 25 dan dk penyebut (n-k) 78 dengan taraf signifikan 0,05 diperoleh F_{hitung} = 0,83 sedangkan F_{tabel} = 1,65. Ini berarti $F_{hitun}g < F_{tabel}$, yang berarti regresi linier (perhitungan terdapat pada lampiran 46 hal 176.)

2) Linieritas atas Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian

Selanjutnya, tabel distribusi F yang digunakan untuk mengukur linieritas regresi Y atas X2 dengan dk pembilang (k-2) = 19 dan dk penyebut (n-k) = 84 dengan taraf signifikan

0,05 diperoleh F_{hitung} = 0,91 sedangkan F_{tabel} = 1,70. Ini berarti $F_{hitung} < F_{tabel}$, yang berarti regresi linier (perhitungan terdapat pada lampiran 55. hal 193).

3. Pengujian Hipotesis Penelitian

1) Kualitas Produk (X1) dengan Keputusan Pembelian (Y)

Di dalam uji keberartian regresi digunakan untuk mengetahui apakah model regresi berarti atau tidak dengan kriteria pengujian H0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan H0 ditolah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, dimana model regresi dinyatakan berarti apabila menolak H0.

Untuk perhitungan Y atas X1 diperoleh F_{hitung} sebesar 91,69 dan F_{tabel} sebesar 3,91. Hal ini dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, yang artinya pengujian ini dinyatakan bahwa memiliki regresi yang berarti. (perhitungan terdapat pada lampiran 68. hal 212). Pengujian ini dilakukan dengan tabel ANAVA.

Tabel IV. 9
Anava Untuk Keberartian dan Liniertitas Persamaan Regresi Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}
Total	105	953079			
Regresi (a)	1	946485.34			
Regresi (b/a)	1	3105.23	3105.23	91.69 *)	3,91
Residu	103	3488.43	33.87		
Tuna Cocok	25	734.63	29.39	0.83 ns)	1.67
Galat Kekeliruan	78	2753.80	35.31		

Keterangan : *) **Persamaan regresi berarti karena F_{hitung} (91,69) > F_{tabel} (3,91)**
ns) **Persamaan regresi linear karena F_{hitung} (0,83) < F_{tabel} (1,67)**

Pengujian koefiesien korelasi bertujuan untuk mengetahui besar atau kuatnya hubungan antara variabel X1 dan variabel Y. Penelitian

ini menggunakan rumus koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson*.

Hasil perhitungan koefisien korelasi antara kualitas produk dengan $_{keputusan}$ pembelian diperoleh koefisien sederhana rx2y = 0,686 (proses perhitungan dapat dilihat pada lampiran 69. hal 218). Untuk uji signifikan koefisien korelasi disajikan pada tabel IV.10

Tabel IV.10
Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana Antara X1 dan Y

Koefisien antara X1 dan Y	Koefisien Korelasi	Koefisien Determinasi	t_{hitung}	t_{tabel}
	0,686	47,09%	9,575	1,66

Berdasarkan pengujian signifikansi antara kualitas produk (Variabel X1) dengan keputusan pembelian (Variabel Y) diperoleh thitung 9,575 > t_{tabel} = 1,66 (Perhitungan terdapat pada lampiran 47 hal.174). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi sederhana r_{xy} = 0,686 adalah signifikan. Artinya, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas produk dengan keputusan pembelian.

Perhitungan koefisien determinasi r_{x1y} = $0,686^2$ = 0,4709 yang artinya bahwa sebesar 47,09% keputusan pembelian Aneka Buana Swalayan pada warga RW. 001 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan ditentukan oleh Kualitas Produk (perhitungan terdapat pada lampiran 71 hal 220).

2). Kualitas Pelayanan (X2) dengan Keputusan Pembelian (Y)

Uji keberartian regresi digunakan untuk mengetahui apakah model regresi berarti atau tidak dengan kriteria pengujian H0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan H0 ditolah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, dimana model regresi dinyatakan berarti apabila menolak H0.

Selanjutnya, untuk perhitungan Y atas X2 diperoleh Fhitung sebesar 51,71 dan F_{tabel} sebesar 3,91. Hal ini dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, yang artinya pengujian ini dinyatakan bahwa memiliki regresi yang berarti (perhitungan terdapat pada lampiran 69 hal 210). Pengujian ini dilakukan dengan tabel ANAVA.

Tabel IV.11
Anava untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}
Total	105	953079			
Regresi (a)	1	946485.34			
Regresi (b/a)	1	2203.89	2203.89	51.71 *)	3.91
Residu	103	4389.76	42.62		
Tuna Cocok	19	748.05	39.37	0.91 (ns	1.94
Galat Kekeliruan	84	3641.72	43.35		

Keterangan : *) **Persamaan regresi berarti karena F_{hitung} (51,71) > F_{tabel} (3,91)**
ns) **Persamaan regresi linear karena F_{hitung} (0,91) < F_{tabel} (1,94)**

Pengujian koefiesien korelasi bertujuan untuk mengetahui besar atau kuatnya hubungan antara varabel X2 dan variabel Y. Penelitian ini menggunakan rumus koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson.

Hasil perhitungan koefisien korelasi kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian diperoleh koefisien korelasi sederhana rx2y =

0,578 (proses perhitungan dapat dilihat pada lempiran 48 hal 182). Untuk uji signifikan koefisien korelasi disajikan pada tabel IV.12

Tabel IV.12
Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana Antara X2 dan Y

Koefisien antara X2 dan Y	Koefisien Korelasi	Koefisien Determinasi	t_{hitung}	t_{tabel}
	0,578	33,42%	7,191	1,66

Selanjutnya, berdasarkan pengujian koefisien signifikansi antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian diperoleh t_{hitung} = 7,191 > t_{tabel} = 1,66.) (Perhitungan terdapat pada lampiran 70 hal 215. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien sederhana r_{xy} = 0,578 adalah signifikan. Artinya, yaitu dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi rx2y = $0{,}578^2$ = 0,3342 yang artinya bahwa sebesar 33,42% keputusan pembelian Aneka Buana Swalayan pada Warga RW.001 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan ditentukan oleh kualitas pelayanan (perhitungan terdapat pada lampiran 72 hal 213).

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan yang sebelumnya telah dijelaskan, dapat diketahui bahwa, terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Produk dengan keputusan pembelian Aneka Buana Swalayan pada Warga RW.001 Kelurahan Dukuh Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan.

Dari perhitungan yang telah dijelaskan dapat diinterpretasikan bahwa Kualitas Produk mempengaruhi keputusan pembeian atau semakin efektif khususnya kualitas produk yang dilakukan, maka semakin tinggi pula keputusan untuk melakukan pembelian Aneka Buana Swalayan pada Warga RW.001 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan.

Penelitian sebelumnya yang relevan Berdasarkan jurnal, merupakan pendukung untuk melakukan penelitian ini. Dengan demikian, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa penelitian yang peneliti lakukan berhasil menguji hipotesis, dimana sesuai dengan 4 penelitian terdahulu. Karena, penelitian yang peneliti lakukan, yaitu menunjukan bahwa koefisien korelasi rxy = 0,686. Koefisien tersebut menunjukkan arah kedua kedua variabel adalah korelasi positif. Kemudian dari hasil perhitungan uji keberartian koefisien korelasi (uji-t) diperoleh t_{hitung} = 9,575> t_{tabel} = 1,66 dengan kriteria koefisien korelasi dinyatakan signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Koefisien korelasi di uji pada taraf signifikan (α = 0,05) dengan derajat kebebasan (dk) = 103. Jika H_0 ditolak, maka koefisien korelasi signifikan, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif antara kualitas produk dengan keputusan pembelian.

Selain itu, perhitungan pada penelitian ini juga dapat diketahui bahwa, terdapat hubungan yang postif antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian Aneka Buana Swalayan pada Warga RW.001 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan.

Dari perhitungan tersebut maka dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian atau semakin bagus kualitas

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka semakin tinggi pula keputusan untuk melakukan pembelian Aneka Buana Swalayan pada Warga RW.001 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan.

Penelitian sebelumnya yang relevan berdasarkan dar jurnal merupakan pendukung untuk melakukan penelitian ini. Dengan demikian, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa penelitian yang peneliti lakukan berhasil menguji hipotesis, dimana sesuai dengan 4 penelitian terdahulu. Karena, penelitian yang peneliti lakukan, yaitu menunjukan bahwa koefisien korelasi rxy = 0,578. Koefisien tersebut menunjukkan arah kedua variabel adalah korelasi positif. Dari hasil perhitungan uji keberartian koefisien korelasi (uji-t) diperoleh thitung = 7.191 > ttabel = 1,67 dengan kriteria koefisien korelasi dinyatakan signifikan jika thitung > ttabel. Koefisien korelasi di uji pada taraf signifikan (α = 0,05) dengan derajat kebebasan (dk) = 103. Jika H0 ditolak, maka koefisien korelasi signifikan, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian.

BAB V
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang positif antara kualitas produk dengan keputusan pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga RW. 001 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan. Persamaan regresi $\hat{Y} = 30{,}10 + 0{,}7284X_1$ menunjukkan bahwa setiap satu skor kualitas produk (variabel X_1), maka akan mengakibatkan kenaikan satu skor pada keputusan pembelian (variabel Y) sebesar 0,7284 pada konstanta 30,10. Keputusan pembelian ditentukan oleh kualitas produk sebesar 45,21% dan sisanya 54,79 ditentukan oleh faktor lain, seperti *visual merchandising* (tampilan Visual).
2. Terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian Aneka Buana Swalayan. Persamaan regresi $\hat{Y} = 31{,}43 + 0{,}7912X_2$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kualitas pelayanan (variabel X_2), maka akan mengakibatkan kenaikan satu skor pada keputusan pembelian (variabel Y) sebesar 0,7912 pada konstanta 31,43. Keputusan pembelian ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 46,84% dan sisanya 53,16% ditentukan oleh faktor lain, seperti *visual merchandising* (Tampilan visual).

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian Aneka Buana Swalayan Pada RW 01 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tangerang Selatan. Selain itu, faktor kedua yaitu kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan keputusan pembelian Aneka Buana Swalayan Pada RW 01 Kelurahan Cirendeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tangerang Selatan. Dengan demikian, hasil penelitan ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu bahwa Aneka Buana Swalayan harus dapat meningkatkan kualitas produk untuk meningkatkan keputusan pembelian. Keputusan pembelian yang diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang rendah, jika dibiarkan secara terus-menerusakan membuat pelanggan pergi dan berpaling dengan swalayan lain.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel keputusan pembelian terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah dimensi pengenalan kebutuhan dengan indikator rangsangan internal dan sub indikator diri sendiri, yaitu sebesar 16.16%. Selanjutnya, dimensi pencarian informasi dengan indikator sumber pribadi dan sub indikator keluarga, yaitu sebesar 14,91%. Kemudian dimensi pengenalan kebutuhan dengan indikator rangsangan eksternal dan sub indikator pengaruh orang lain, yaitu sebesar 14,92%. Selanjutnya dimensi

pencarian informasi dengan indikator sumber pribadi dan sub indikator teman, yaitu sebesar 13%. Selanjutnya indikator sumber pengalaman dengan sub indikator pernah mengunjungi, yaitu sebesar 11%. Kemudian dimensi pembelian dengan indikator membeli merek yang disukai, yaitu sebesar 13%. Selanjutnya dimensi pencarian informasi dengan indikator sumber komersial dan sub indikator iklan, yaitu sebesar 13%. Dan yang terakhir dimensi evaluasi alternatif dengan indikator memilih diantara dua/lebih, yaitu sebesar 8.22%.

Dari hasil pengelolaan data, Aneka Buana Swalayan seharusnya menaruh perhatian lebih besar pada indikator yang rendah agar dapat dilakukan perbaikan-perbaikan untuk kedepannya, seperti indikator terendah variabel keputusan pembelian, yaitu indikator memiliki indikator terendah yaitu membeli produk yang disukai, untuk variabel kualitas produk indikator terendahnya adalah indikator kecepatan dan untuk variabel kualitas pelayanan dimensi terendahnya adalah dimensi jaminan dengan indikator kesopanan. Selain itu, Aneka Buana Swalayan harus tetap mempertahankan indikator yang mempunyai skor tertinggi, sehingga keputusan untuk melakukan pembelian dapat terwujud dengan maksimal.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat dalam meningkatkan keputusan pembelian Aneka Buana Swalayan, antara lain:

1. Aneka Buana Swalayan sebaiknya lebih meningkatkan persediaan barang yang dijual, sehingga konsumen lebih memilih Aneka Buana Swalayan untuk melakukan pembelian.
2. Aneka Buana Swalayan harus lebih meningkatkan Kualitas Produk yang menarik dan dapat menjalakan sesuai dengan fungsinya, sehingga konsumen dapat tertarik untuk melakukan pembelian.
3. Aneka Buana Swalayan sebaiknya menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan bersikap sopan kepada konsumen sehingga dapat melakukan pembelian.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, B. ***Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi***. Bandung: Alfabeta, *2011*.

Ariani, D. Wahyu. ***Manajemen Operasi Jasa. Yogyakarta***: Graha Ilmu, 2009.

Armstrong, Philip Kotler. ***Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Keduabelas Jilid I. Jakarta***: Erlangga, 2008.

Irawan, B. S. ***Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta***: Liberty, 2008.

C. John Mowen dan Michael Minor, ***Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi Kelima,*** Jakarta: Erlangga, 2002

Kaihatu, Thomas S. et al, ***Manajemen Komplain***. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.

Keller, Philip Kotler. ***Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid I***. Jakarta: PT. Indeks, 2009.

Kim et al. ***Proliferation Of The Internal Economy.*** New York: IGI Global, 2009

Rao, Mohana Rama. K. ***Service Marketing Second Edition***. India: Dorling Kindersley (India), 2011.

Setiadi, N. J. ***Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi Untuk strategi dan Penelitian Pemasaran. Jakarta***: Kencana, 2008.

Sudarso, Andriasan. ***Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan.*** Yogyakarta: Deepublish, 2016.

Suharno dan Sutarso, Y. ***Marketing in Practice***. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Tjiptono, Fandy. ***Service Management***: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.

Siregar, Syofian. ***Statiska Deskriptif Untuk Penelitian***. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2010.

Sugiono, ***Metode Penelitian Bisnis. Bandung***: Alfabeta, 2007.

Sudjana***, Metode Statistika. Bandung***: PT. Tarsito, 2005.

Rangkuti Freddy, ***The Power of Brands: Teknik Mengelola Brand Equty dan strategi pengembangan merek Jakarta***: Gramedia Pustaka Utama, 2008.

Kevin Lane Keller, ***Strategi Brand Management Building, Measuring, and Mananging, Brand Equity. Third Edition New Jeresey****: Pearson Education.* 2003.

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, ***Management Pemasaran. Edisi Kedua Belas Jilid 1, Jakarta:*** *PT. Imdeks,* 2009

Kotler Philip dan Gary Amstrong, ***Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 1, Jakarta***: Erlangga, 2008.

Cateora R. Philip dan John L.Graham***, Pemasaran International***. *Edisi 13 Buku 2* Jakarta: Salemba empat, 2007.

Suharno, Yudi Sutarso, ***Marketing in Practice***. Yogyakarta : Graha Ilm, 2010.

Widjaya T. Bennard***, Lifestyle Marketing***. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2009.

Jurnal

Arif Zamroni judul **"*Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pepsoden Pada Konsumen Indomaret Plus Di Jalan M. Yamin*"**. JURNAL ADMINISTRASI BISNIS, 2016 4 (4): 960 – 974 ISSN 2355 – 5408.

Angelina Rares; Rotinsulu Jopie Jorie judul ***"The Effect Of The Price, Promotion, Location, Brand Image and Quality Product Towards The Purchase Decision Of Consumers At Bengkel Goel Store Manado Town Square"***. JURNAL EMBA Vol. No. 2 Juni 2015, Hal. 592 – 602 ISSN 2303 – 1174.

Tinjung Desy Nursanti; Herlina dengan judul ***"Analisis Pengaruh Suasana Toko, Variasi Merchandise, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Aksesoris Gadget: Studi Kasus Gerai Wllcommshop Mal Citraland***". BINUS BUSINESS REVIEW Vol. 3 No. 1 Mei 2012: 356 – 373 ISSN 2087 – 1228.

Junio Andreti, Nabila H Zhafira, Sheila S Akmal, dan Suresh Kumar, dengan judul *"**The Analysis of Product, Price, Place, Promotion, and Service Quality on Cutomer's Buying Decision of Connience Store: A Survey of Young Adult Bekasi, West Java". International Journal of Advences in Management and Economics.*** ISSN: 2278 – 3369.

Lampiran 1 Surat izin Penelitian

LAMPIRAN

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI , DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PRI : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV :4893982
BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180
Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Building Future Leaders

Nomor : **1037/UN39.12/KM/2017** **22 Maret 2017**
Lamp. : -
H a l : **Permohonan Izin Mengadakan Penelitian untuk Penulisan Skripsi**

Yth. **Ketua RW 001**
Kel. Cirendeu Indah, Kec. Ciputat Timur,
Tangerang Selatan

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

N a m a	:	**Muhammad Miura**
Nomor Registrasi	:	8135132231
Program Studi	:	Pendidikan Tata Niaga
Fakultas	:	Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP	:	082311126176

Dengan ini kami mohon diberikan ijin mahasiswa tersebut, untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul :

"Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Cirendeu Pada Warga RW 001 Kel. Cirendeu, Kec. Ciputat Timur, Tangerang Selatan"

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan, dan Hubungan Masyarakat

Woro Sasmoyo, SH
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Prodi Pendidikan Tata Niaga

RUKUN WARGA 001
KELURAHAN CIREUNDEU KECAMATAN CIPUTAT TIMUR
TANGGERANG SELATAN

Nomor :
Lamp :
H a l : **Keterangan Izin Mengadakan Penelitian Untuk Penulisan Skripsi**

29 Maret 2017

Yth. **Kepala Biro Administrasi**
Akademik dan Kemahasiswaan
Universitas Negeri Jakarta

Sehubungan dengan surat No. 1036/UN39.12/KM/2017 tanggal 22 Maret 2017 perihal permohonan izin mengadakan penelitian untuk penulisan skripsi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H. Udin Sahludin. SE
Jabatan : Ketua RW 001 Kelurahan Cireundeu, Kecamatan Ciputat Timur Kota Tanggerang Selatan
Alamat : Jalan Cireundeu Indah IV RT. 02 RW 001 Kelurahan Cireundeu, Kecamatan Ciputat Timur, Kota Tanggerang Selatan

Mengizinkan mahasiswa dengan:

Nama : **Muhammad Miura**
Nomor Registrasi : 8135132231
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga
Fakultas : Ekonomi

Untuk melaksanakan penelitian pada RW 001 Kelurahan Cireundeu, Kecamatan Ciputat Timur Kota Tanggerang Selatan dalam rangka pengumpulan data untuk keperluan penyusunan skripsi dengan judul:

"Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga Rw 01 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tanggerang Selatan"

Semoga surat ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan yang bersangkutan dapat memanfaatkan kesempatan ini dengan sebaik-baiknya.

Ketua RW. 001

RUKUN WARGA 01
KEL. CIREUNDEU
KEC. CIPUTAT TIMUR

(H. Udin Sahludin. SE)

RUKUN TETANGGA 02
KELURAHAN CIREUNDEU KECAMATAN CIPUTAT TIMUR
TANGGERANG SELATAN

Nomor :
Lamp :
H a l : **Keterangan Izin Mengadakan Penelitian Untuk Penulisan Skripsi**

29 Maret 2017

Yth. **Kepala Biro Administrasi**
Akademik dan Kemahasiswaan
Universitas Negeri Jakarta

Sehubungan dengan surat No.1036/UN39.12/KM/2017 tanggal 22 Maret 2017 perihal permohonan izin mengadakan penelitian untuk penulisan skripsi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Kasidin
Jabatan	: Ketua RT 002/RW 01 Kelurahan Cireundeu Indah, Kecamatan Ciputat Timur Tanggerang Selatan
Alamat	: Jalan Cireundeu Indah III RT. 02 RW 001 Kelurahan Cireundeu, Kecamatan Ciputat Timur, Kota Tanggerang selatan

Mengizinkan mahasiswa dengan:

Nama	: **Muhammad Miura**
Nomor Registrasi	: 8135132231
Program Studi	: Pendidikan Tata Niaga
Fakultas	: Ekonomi

Untuk melaksanakan penelitian pada RW 001 Kelurahan Cireundeu, Kecamatan Ciputat Timur Kota Tanggerang Selatan dalam rangka pengumpulan data untuk keperluan penyusunan skripsi dengan judul:

"Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga Rw 01 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tanggerang Selatan"

Semoga surat ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan yang bersangkutan dapat memanfaatkan kesempatan ini dengan sebaik-baiknya.

Ketua RT. 02/01

RUKUN TETANGGA 02/RW. 01
KEL. CIREUNDEU
KEC. CIPUTAT TIMUR

(Kasidin)

Nama Responden : No. Telepon : RT :

Saudara/i dimohon untuk mengisi pertanyaan ini dengan memberikan tanda checklist (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan kondisi Anda.

1. Apakah Anda pernah melakukan pembelian di Aneka Buana Swalayan?

a. Ya

b. Tidak

2. Apakah Anda suka produk yang ada di Aneka Buana Swalayan ?

a. Ya

b. Tidak

3. Jika tidak suka, berikan alasan Anda:

a. Kualitas produk yang kurang baik

b. Kualitas pelayanan yang kurang baik

c. Semua jawaban benar

d. Alasan lainnya (sebutkan alasan Anda)

Lampiran 5 Kuisioner Penelitian Uji Coba Variabel Y

Tanggal Pengisian : ..... No. Kuesioner : .....

KUESIONER UJI COBA

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswi Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesedian Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian mengenai **Hubungan antara Kualitas Produk dan Kualiatas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tanggerang Selatan.** Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan – pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata – mata hanya untuk kepentingan akademis.

Hormat Saya,

Muhammad Miura

Peneliti

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kamu berikan.

Berilah tanda checklist (√) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan :

Sangat Tidak Setuju : (STS)

Tidak Setuju : (TS)

Ragu – ragu : (RR)

Setuju : (S)

Sangat Setuju : (SS)

II. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN : .....

NO. TELEPON : .....

III. DAFTAR PERNYATAAN

IV. VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya mengunjungi *Aneka Buana Swalayan* atas keinginan saya sendiri					
2.	Saya memiliki keinginan untuk berbelanja di *Aneka Buana Swalayan*					
3.	Saya memutuskan berbelanja di *Aneka Buana Swalayan* atas dorongan dari diri sendiri					
4.	Saya mengunjungi *Aneka Buana Swalayan* atas saran teman saya					
5.	Saya melihat teman berbelanja di *Aneka Buana Swalayan*					
6.	Kakak saya merekomendasikan *Aneka Buana Swalayan* untuk berbelanja					
7.	Ibu saya merekomendasikan *Aneka Buana Swalayan* untuk berbelanja					
8.	Ayah saya merekomendasikan *Aneka Buana Swalayan* untuk berbelanja					
9.	Adik saya merekomendasi *Aneka Buana Swalayan* untuk berbelanja					
10.	Menurut teman saya *Aneka Buana Swalayan* lengkap produk yang dijualnya					

11.	Saya mengetahui *Aneka Buana Swalayan* dari teman saya					
12.	Menurut teman saya *Aneka Buana Swalayan* merupakan tempat yang cocok untuk berbelanja					
13.	Menurut teman saya *Aneka Buana Swalayan* banyak produk diskon					
14.	Saya mengetahui *Aneka Buana Swalayan* dari iklan media elektronik (tv)					
15.	Saya mengetahui *Aneka Buana Swalayan* dari banner					
16.	Saya pernah mengunjungi *Aneka Buana Swalayan*					
17.	Saya pernah berbelanja di *Aneka Buana Swalayan*					
18.	Saya memilih untuk mengunjungi *Aneka Buana Swalayan* dibandingkan *Superindo* Cirendeu					
19.	Saya memilih untuk mengunjungi *Aneka Buana Swalayan* dibandingkan *Giant*					

20.	Saya memilih untuk mengunjungi *Aneka Buana Swalayan* dibandingkan *Carrefour Lebak Bulus Square*					
21.	Saya memilih *Aneka Buana Swalayan* sebagai alternatif utama dalam memenuhi kebutuhan					
22.	Saya suka produk yang di jual di *Aneka Buana Swalayan*					
23.	Saya senang membeli produk di *Aneka Buana Swalayan*					
24.	Saya membutuhkan waktu yang relatif singkat untuk memutuskan membeli di *Anekka Buana Swalayan*					
25.	Menurut teman saya *Superindo Cirendeu* banyak produk diskon					

26.	Saya mengetahui *Superindo Cirendeu* dari banner					
27.	Saya pernah mengunjungi Superindo Cirendeu					
28.	Saya memilih untuk mengunjungi *Superindo Cirendeu*					
29.	Saya membutuhkan waktu yang relatif lama untuk memutuskan membeli di *Superindo Cirendeu*					
30.	Menurut teman saya *Superindo Cirendeu* lengkap produk yang dijualnya					

SKOR UJI COBA INSTRUMEN VARIABEL Y

VARIABEL Y (KEPUTUSAN PEMBELIAN)

No. Resp.	Butir Pernyataan																														X_t	X_t^2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	3	2	2	5	5	2	2	2	5	5	5	5	3	2	2	3	1	3	110	12100
2	5	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	2	3	5	5	5	3	3	3	4	4	1	3	114	12996
3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	5	5	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	2	2	5	3	4	110	12100
4	4	2	5	5	4	3	3	3	2	5	5	3	2	5	4	5	5	4	4	3	1	5	5	3	2	3	4	5	4	5	113	12769
5	5	2	4	3	3	3	3	2	3	5	4	3	4	2	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	5	5	3	5	109	11881
6	5	5	4	3	5	3	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	3	2	5	5	3	5	123	15129
7	4	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	5	3	4	5	2	5	119	14161
8	5	4	5	3	1	5	4	3	3	5	4	5	5	2	2	5	2	4	3	1	3	3	5	4	3	3	1	2	4	5	104	10816
9	3	4	5	5	4	2	2	3	1	5	5	4	4	3	5	5	4	4	2	2	3	2	5	3	5	4	3	5	4	3	109	11881
10	2	3	5	5	4	3	4	5	3	3	4	2	4	4	3	3	2	1	3	4	4	5	5	4	3	4	5	2	5	5	109	11881
11	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	3	5	2	4	4	5	2	3	5	4	3	5	4	117	13689
12	3	2	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	2	3	5	4	2	4	2	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	113	12769
13	5	5	3	4	5	3	4	5	5	3	5	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	124	15376
14	3	5	4	4	4	3	4	2	3	5	2	4	3	5	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	3	3	2	3	3	109	11881
15	5	5	2	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	131	17161
16	5	5	4	5	4	3	4	5	4	2	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	127	16129
17	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	2	5	5	4	2	5	4	4	3	2	5	4	2	4	4	5	3	4	5	4	115	13225
18	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	4	3	2	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	120	14400
19	3	5	3	4	4	4	4	5	2	3	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	5	5	2	5	5	3	5	5	4	5	124	15376
20	5	5	2	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	2	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	132	17424
21	5	5	2	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	3	2	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	128	16384
22	5	5	3	3	5	5	4	4	5	2	2	4	4	3	3	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	121	14641
23	4	4	2	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	130	16900
24	5	5	2	4	5	5	4	4	5	2	5	5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	131	17161
25	3	5	3	5	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	125	15625
26	3	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	5	2	4	5	2	4	5	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	113	12769
27	5	5	2	5	4	5	2	3	4	4	3	3	2	4	5	4	5	2	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	122	14884
28	5	5	2	5	4	5	5	4	3	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	131	17161
29	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	133	17689
30	5	4	2	4	5	5	4	5	3	2	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	128	16384
$\sum X_i$	128	133	103	126	130	123	115	112	116	113	120	128	118	112	122	131	123	105	105	102	125	139	129	127	117	112	114	122	114	130	3594	432742
$\sum X_i^2$	572	617	391	550	588	531	465	450	486	475	516	570	492	454	530	593	533	401	403	382	547	659	587	557	479	444	464	526	468	584		

PERHITUNGAN ANALISIS BUTIR
VARIABEL Y (KEPUTUSAN PEMBELIAN)
Beserta contoh perhitungan untuk butir 1

1. Kolom SXi = Jumlah butir ke satu

$SXi = 4 + 5 + 4 + 5 + \ldots\ldots + 4$
$= 128$

2. Kolom SXt = Jumlah total butir dari setiap responden

$SXt = 110 + 114 + 110 + 113 + \ldots\ldots\ldots\ldots + 128$
$= 3594$

3. Kolom SXt^2

$SXt^2 = 110^2 + 114^2 + 110^2 + 113^2 + \ldots + 128^2$
$= 432742$

4. Kolom SX_i^2

$SXi^2 = 4^2 + 5^2 + 4^2 + 5^2 + \ldots + 4^2$
$= 572$

5. Kolom $SX_i.X_t$

$SX_i.X_t = 440 + 570 + 440 + 452 + \ldots + 640$
$= 15445$

6. Kolom Sx_i^2

$$Sx_i^2 = SX_i^2 - \frac{(SX_i)^2}{n}$$
$$= 572 - \frac{128^2}{30}$$
$$= 25.867$$

7. Kolom $Sx_i.x_t$

$$Sx_i.x_t = SX_i.X_t - \frac{(SX_i)(SX_t)}{n}$$
$$= 15445 - \frac{128 \times 3594}{30}$$
$$= 110.60$$

8. Kolom Sx_t^2

$$Sx_t^2 = SX_t^2 - \frac{(SX_t)^2}{n}$$
$$= 432742 - \frac{3594^2}{30}$$
$$= 2180.80$$

9. Kolom r_{hitung}

$$r_{hitung} = \frac{Sx_i.x_t}{\sqrt{(Sx_i^2)(Sx_t^2)}}$$
$$= \frac{110.600}{\sqrt{25.867 \quad 2180.800}} = \mathbf{0.466}$$

DATA PERHITUNGAN VALIDITAS
VARIABEL Y (KEPUTUSAN PEMBELIAN)

No. Butir	$\sum X_i$	$\sum X_i^2$	$\sum Xi.Xt$	$\sum x_i^2$	$\sum x_i.x_t$	$\sum x_t^2$	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	128	572	15445	25.87	110.60	2180.8	0.466	0.361	**VALID**
2	133	617	16044	27.37	110.60	2180.8	0.453	0.361	**VALID**
3	103	391	12090	37.37	-249.40	2180.8	-0.874	0.361	**DROP**
4	126	550	15183	20.80	88.20	2180.8	0.414	0.361	**VALID**
5	130	588	15663	24.67	89.00	2180.8	0.384	0.361	**VALID**
6	123	531	14830	26.70	94.60	2180.8	0.392	0.361	**VALID**
7	115	465	13869	24.17	92.00	2180.8	0.401	0.361	**VALID**
8	112	450	13539	31.87	121.40	2180.8	0.461	0.361	**VALID**
9	116	486	14034	37.47	137.20	2180.8	0.480	0.361	**VALID**
10	113	475	13310	49.37	-227.40	2180.8	-0.693	0.361	**DROP**
11	120	516	14500	36.00	124.00	2180.8	0.443	0.361	**VALID**
12	128	570	15432	23.87	97.60	2180.8	0.428	0.361	**VALID**
13	118	492	14229	27.87	92.60	2180.8	0.376	0.361	**VALID**
14	112	454	13520	35.87	102.40	2180.8	0.366	0.361	**VALID**
15	122	530	14731	33.87	115.40	2180.8	0.425	0.361	**VALID**
16	131	593	15670	20.97	-23.80	2180.8	-0.111	0.361	**DROP**
17	123	533	14847	28.70	111.60	2180.8	0.446	0.361	**VALID**
18	105	401	12703	33.50	124.00	2180.8	0.459	0.361	**VALID**
19	105	403	12730	35.50	151.00	2180.8	0.543	0.361	**VALID**
20	102	382	12346	35.20	126.40	2180.8	0.456	0.361	**VALID**
21	125	547	15063	26.17	88.00	2180.8	0.368	0.361	**VALID**
22	139	659	16730	14.97	77.80	2180.8	0.431	0.361	**VALID**
23	129	587	15361	32.30	-93.20	2180.8	-0.351	0.361	**DROP**
24	127	557	15294	19.37	79.40	2180.8	0.386	0.361	**VALID**
25	117	479	14099	22.70	82.40	2180.8	0.370	0.361	**VALID**
26	112	444	13533	25.87	115.40	2180.8	0.486	0.361	**VALID**
27	114	464	13777	30.80	119.80	2180.8	0.462	0.361	**VALID**
28	122	526	14725	29.87	109.40	2180.8	0.429	0.361	**VALID**
29	114	468	13787	34.80	129.80	2180.8	0.471	0.361	**VALID**
30	130	584	15658	20.67	84.00	2180.8	0.396	0.361	**VALID**

DATA PERHITUNGAN VALIDITAS
VARIABEL Y (KEPUTUSAN PEMBELIAN)

No. Butir	$\sum X_i$	$\sum X_i^2$	$\sum Xi.Xt$	$\sum x_i^2$	$\sum x_i.x_t$	$\sum x_t^2$	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	128	572	13430	25.87	126.53	3625.9	0.413	0.361	VALID
2	133	617	13963	27.37	139.87	3625.9	0.444	0.361	VALID
3	126	550	13209	20.80	113.40	3625.9	0.413	0.361	VALID
4	130	588	13632	24.67	120.67	3625.9	0.403	0.361	VALID
5	123	531	12907	26.70	123.20	3625.9	0.396	0.361	VALID
6	115	465	12072	24.17	119.67	3625.9	0.404	0.361	VALID
7	112	450	11813	31.87	172.47	3625.9	0.507	0.361	VALID
8	116	486	12222	37.47	165.73	3625.9	0.450	0.361	VALID
9	120	516	12625	36.00	153.00	3625.9	0.423	0.361	VALID
10	128	570	13422	23.87	118.53	3625.9	0.403	0.361	VALID
11	118	492	12395	27.87	130.87	3625.9	0.412	0.361	VALID
12	112	454	11780	35.87	139.47	3625.9	0.387	0.361	VALID
13	122	530	12822	33.87	142.13	3625.9	0.406	0.361	VALID
14	123	533	12912	28.70	128.20	3625.9	0.397	0.361	VALID
15	105	401	11074	33.50	161.00	3625.9	0.462	0.361	VALID
16	105	403	11106	35.50	193.00	3625.9	0.538	0.361	VALID
17	102	382	10771	35.20	169.80	3625.9	0.475	0.361	VALID
18	125	547	13121	26.17	129.33	3625.9	0.420	0.361	VALID
19	139	659	14549	14.97	102.27	3625.9	0.439	0.361	VALID
20	127	557	13314	19.37	114.47	3625.9	0.432	0.361	VALID
21	117	479	12280	22.70	119.80	3625.9	0.418	0.361	VALID
22	112	444	11804	25.87	163.47	3625.9	0.534	0.361	VALID
23	114	464	12007	30.80	158.60	3625.9	0.475	0.361	VALID
24	122	526	12810	29.87	130.13	3625.9	0.395	0.361	VALID
25	114	468	12032	34.80	183.60	3625.9	0.517	0.361	VALID
26	130	584	13618	20.67	106.67	3625.9	0.390	0.361	VALID

PERHITUNGAN VARIANS BUTIR, VARIANS TOTAL DAN UJI RELIABILITAS VARIABEL Y (KEPUTUSAN PEMBELIAN)

No.	Varians
1	0.86
2	0.91
3	0.69
4	0.82
5	0.89
6	0.81
7	1.06
8	1.25
9	1.20
10	0.80
11	0.93
12	1.20
13	1.13
14	0.96
15	1.12
16	1.18
17	1.17
18	0.87
19	0.50
20	0.65
21	0.76
22	0.86
23	1.03
24	1.00
25	1.16
26	0.69
∑Si²	23.79

1. Menghitung Varians tiap butir dengan rumus (Contoh No.1)

$$Si^2 = \frac{\Sigma Xi^2 - \frac{(\Sigma Xi)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{572 - \frac{128^2}{30}}{30} = 0.86$$

2. Menghitung varians total

$$St^2 = \frac{\Sigma Xt^2 - \frac{(\Sigma Xt)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{327690 - \frac{3118^2}{30}}{30} = 120.86$$

3. Menghitung Reliabilitas

$$rii = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\Sigma si^2}{st^2}\right)$$

$$= \frac{26}{25}\left(1 - \frac{23.79}{120.86}\right)$$

$$= 0.8366$$

Kesimpulan

Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa r_{ii} termasuk dalam kategori (0,800 - 1,000). Maka instrumen memiliki **reliabilitas yang tinggi**

Tanggal Pengisian : ..... No. Kuesioner : .....

KUESIONER UJI COBA

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswi Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesedian Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian mengenai **Hubungan antara Kualitas Produk dan Kualiatas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tanggerang Selatan.** Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan – pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata – mata hanya untuk kepentingan akademis.

Hormat Saya,

Muhammad Miura

Peneliti

PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kamu berikan.

Berilah tanda checklist (√) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan :

Sangat Tidak Setuju : (STS)

Tidak Setuju : (TS)

Ragu – ragu : (RR)

Setuju : (S)

Sangat Setuju : (SS)

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN : .....

NO. TELEPON : .....

DAFTAR PERNYATAAN

Kualitas Produk (X1)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* sigap melayani pelanggan					
2.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan cekatan melayani pelanggan					
3.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan tanggap melayani pelanggan					
4.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan gesit melayani pelanggan					
5.	Wiraniaga yang ada di A*neka Buana Swalayan* bersikap santun.					
6.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan sopan ke pelanggan					
7.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan perhatian ke pelanggan					
8.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan serius melayani pelanggan					
9.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan melayani pelanggan dengan sabra					
10.	Wiraniaga di Aneka Buana Swalayan menyenangkan					
11.	Wiraniaga yang ada di Aneka Buana					

	Swalayan semangat melayani pelanggan					
12.	Wiraniaga yang ada di Aneka Buana Swalayan bersikap baik melayani pelanggan					
13.	Saya senang berbelanja di Aneka Buana Swalayan					
14.	Saya bahagia berbelanja di Aneka Buana Swalayan					
15.	Saya mendapatkan produk Aneka Buana Swalayan sesuai dengan harapan					
16.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan memberikan perhatian khusus terhadap masalah saya					
17.	Produk yang dijual Aneka Buana ber expaid lama					
18.	Expaid produk yang dijual di Aneka Buana terkontrol					
19.	Produk elektronik di Aneka Buana Swalayan memberikan garansi yang sesuai					
20.	Produk promosi *Carrefour Tamini Square* di keranjang menarik perhatian saya untuk membelinya					
21.	Produk elektronik di Aneka Buana Swalayan memberikan garansi yang lama					
22.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan lamban melayani pelanggan					
23.	Wiraniaga Superindo cerdas melayani pelanggan					

23.	Wiraniaga Superindo cerdas melayani pelanggan					
24.	Wiraniaga yang ada di *Suprtindo Cirendeu* bersikap santun.					
25.	Wiraniaga Superindo Cirendeu sopan ke pelanggan					
26.	Saya mendapatkan produk Aneka Buana					

	Swalayan berbeda dengan harapan saya					
27.	Produk dijual Superindo Cirendeu ber expaid lama .					
28.	Expaid produk yang dijual di Superindo Cirendeu terkontrol					

lampiran 12 Skor uji coba instrumen variabel Kualitas Produk

SKOR UJI COBA INSTRUMEN VARIABEL X1 KUALITAS PRODUK

VARIABEL X1 (KUALITAS PRODUK)

No. Resp.	Butir Pernyataan																												X_t	X_t^2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	3	2	5	3	2	1	1	2	3	2	96	9216
2	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	2	3	2	2	5	4	1	109	11881
3	5	2	4	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	2	2	5	2	2	4	2	3	5	2	105	11025
4	4	3	5	4	4	1	3	3	4	3	2	4	2	5	4	3	4	5	3	1	4	3	2	2	3	2	5	4	92	8464
5	4	3	4	5	2	5	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	5	4	2	2	4	3	2	1	3	5	5	2	96	9216
6	5	3	3	5	5	4	2	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	4	2	1	4	3	2	2	2	2	4	2	98	9604
7	4	2	2	5	3	5	3	4	4	5	1	4	5	4	5	2	4	5	1	2	4	3	1	1	2	5	5	3	94	8836
8	5	3	5	4	5	5	2	3	5	5	4	2	5	4	4	2	5	4	1	3	5	2	1	3	2	3	5	1	98	9604
9	5	2	2	5	5	4	2	1	4	4	5	4	4	5	3	1	4	5	3	2	5	3	1	2	1	5	5	2	94	8836
10	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	5	2	3	3	5	3	5	1	112	12544
11	5	1	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	4	5	2	4	5	3	3	4	2	2	4	2	2	5	5	107	11449
12	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	2	5	3	1	4	3	5	4	5	116	13456
13	5	1	2	3	4	4	2	3	4	4	5	4	4	3	3	1	5	5	2	1	4	2	1	2	1	4	3	5	87	7569
14	5	3	2	4	5	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	3	5	3	2	2	4	1	5	1	98	9604
15	5	2	5	5	5	5	2	3	4	5	5	3	5	3	5	1	5	4	5	3	5	2	3	3	3	3	5	3	107	11449
16	4	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	4	3	5	4	2	5	5	3	2	5	1	2	3	2	5	4	2	104	10816
17	3	3	5	5	5	3	2	4	5	3	5	5	4	4	3	1	5	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	2	98	9604
18	5	2	5	4	4	5	2	5	4	5	4	5	5	3	4	2	3	5	4	2	4	5	3	3	3	4	5	5	110	12100
19	4	2	4	5	5	5	3	1	5	5	3	4	3	5	5	1	4	4	5	3	3	1	3	1	1	5	2	2	94	8836
20	3	2	3	4	4	5	1	5	1	4	5	5	4	4	5	3	3	1	2	3	1	2	2	2	4	3	3	1	85	7225
21	5	3	4	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	5	5	117	13689
22	4	2	4	2	2	2	3	2	4	4	5	2	4	1	4	1	3	1	4	5	3	1	3	2	2	4	5	2	81	6561
23	5	3	1	4	5	1	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2	4	5	5	4	5	2	2	2	1	5	4	2	87	7569
24	5	4	4	4	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	1	4	3	5	3	119	14161
25	3	3	5	5	5	5	1	5	4	4	3	3	5	5	5	2	5	5	2	5	4	2	1	2	2	3	4	2	100	10000
26	5	2	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	1	3	1	2	5	5	5	111	12321
27	4	2	4	5	5	3	1	5	4	5	4	2	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	2	4	3	3	5	2	106	11236
28	5	2	3	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	1	3	3	4	5	5	2	113	12769
29	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	2	2	3	2	3	5	5	116	13456
30	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	2	4	4	5	2	5	5	123	15129
$\sum X_i$	136	78	117	137	132	124	70	115	128	133	125	122	129	133	125	69	134	126	100	93	131	75	68	72	77	106	134	84	3073	318225
$\sum X_i^2$	630	224	495	641	604	562	184	491	568	603	555	530	575	615	547	187	614	564	378	339	595	225	176	202	235	418	618	300		

lampiran 13 Perhitungan analisis butir variabel Kualitas Produk

PERHITUNGAN ANALISIS BUTIR
VARIABEL X1 (KUALITAS PRODUK)
Beserta contoh perhitungan untuk butir 1

1. Kolom ΣXi = Jumlah butir ke satu

$\Sigma Xi = 4 + 4 + 4 + 3 + \ldots\ldots + 5$

$= 136$

2. Kolom ΣXt = Jumlah total butir dari setiap responden

$\Sigma Xt = 105 + 97 + 95 + 95 + \ldots\ldots\ldots\ldots + 132$

$= 3073$

3. Kolom ΣXt^2

$\Sigma Xt^2 = 105^2 + 97^2 + 95^2 + 95^2 + \ldots + 132^2$

$= 318225$

4. Kolom ΣX_i^2

$\Sigma Xi^2 = 4^2 + 4^2 + 4^2 + 3^2 + \ldots + 5^2$

$= 630$

5. Kolom $\Sigma X_i.X_t$

$\Sigma X_i.X_t = 420 + 388 + 380 + 285 + \ldots + 660$

$= 14036$

6. Kolom Σx_i^2

$$\Sigma x_i^2 = \Sigma X_i^2 - \frac{(\Sigma X_i)^2}{n}$$

$$= 630 - \frac{136^2}{30}$$

$= 13.467$

7. Kolom $\Sigma x_i.x_t$

$$\Sigma x_i.x_t = \Sigma X_i.X_t - \frac{(\Sigma X_i)(\Sigma X_t)}{n}$$

$$= 14036 - \frac{136 \times 3073}{30}$$

$= 105.07$

8. Kolom Σx_t^2

$$\Sigma x_t^2 = \Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n}$$

$$= 318225 - \frac{3073^2}{30}$$

$= 3447.37$

9. Kolom r_{hitung}

$$r_{hitung} = \frac{\Sigma x_i.x_t}{\sqrt{(\Sigma x_i^2)(\Sigma x_t^2)}}$$

$$= \frac{105.067}{\sqrt{13.467 \quad 3447.367}} = 0.488$$

DATA PERHITUNGAN VALIDITAS
VARIABEL X1 (KUALITAS PRODUK)

No. Butir	$\sum X_i$	$\sum X_i^2$	$\sum Xi.Xt$	$\sum x_i^2$	$\sum x_i.x_t$	$\sum x_t^2$	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	136	630	14036	13.47	105.07	3447.4	0.488	0.361	**VALID**
2	78	224	8100	21.20	110.20	3447.4	0.408	0.361	**VALID**
3	117	495	12146	38.70	161.30	3447.4	0.442	0.361	**VALID**
4	137	641	14163	15.37	129.63	3447.4	0.563	0.361	**VALID**
5	132	604	13634	23.20	112.80	3447.4	0.399	0.361	**VALID**
6	124	562	12880	49.47	178.27	3447.4	0.432	0.361	**VALID**
7	70	184	7200	20.67	29.67	3447.4	0.111	0.361	**DROP**
8	115	491	11955	50.17	175.17	3447.4	0.421	0.361	**VALID**
9	128	568	13252	21.87	140.53	3447.4	0.512	0.361	**VALID**
10	133	603	13745	13.37	121.37	3447.4	0.565	0.361	**VALID**
11	125	555	12873	34.17	68.83	3447.4	0.201	0.361	**DROP**
12	122	530	12654	33.87	157.13	3447.4	0.460	0.361	**VALID**
13	129	575	13342	20.30	128.10	3447.4	0.484	0.361	**VALID**
14	133	615	13750	25.37	126.37	3447.4	0.427	0.361	**VALID**
15	125	547	12943	26.17	138.83	3447.4	0.462	0.361	**VALID**
16	69	187	7194	28.30	126.10	3447.4	0.404	0.361	**VALID**
17	134	614	13842	15.47	115.93	3447.4	0.502	0.361	**VALID**
18	126	564	12956	34.80	49.40	3447.4	0.143	0.361	**DROP**
19	100	378	10402	44.67	158.67	3447.4	0.404	0.361	**VALID**
20	93	339	9680	50.70	153.70	3447.4	0.368	0.361	**VALID**
21	131	595	13553	22.97	134.23	3447.4	0.477	0.361	**VALID**
22	75	225	7775	37.50	92.50	3447.4	0.257	0.361	**DROP**
23	68	176	7093	21.87	127.53	3447.4	0.465	0.361	**VALID**
24	72	202	7527	29.20	151.80	3447.4	0.478	0.361	**VALID**
25	77	235	8065	37.37	177.63	3447.4	0.495	0.361	**VALID**
26	106	418	10821	43.47	-36.93	3447.4	-0.095	0.361	**DROP**
27	134	618	13835	19.47	108.93	3447.4	0.421	0.361	**VALID**
28	84	300	8809	64.80	204.60	3447.367	0.433	0.361	**VALID**

DATA PERHITUNGAN VALIDITAS
VARIABEL X1 (KUALITAS PRODUK)

No. Butir	$\sum X_i$	$\sum X_i^2$	$\sum Xi.Xt$	$\sum x_i^2$	$\sum x_i.x_t$	$\sum x_t^2$	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	136	630	11746	13.47	90.80	3134.30	0.4420	0.361	**VALID**
2	78	224	6793	21.20	108.40	3134.30	0.4205	0.361	**VALID**
3	117	495	10192	38.70	165.10	3134.30	0.4740	0.361	**VALID**
4	137	641	11863	15.37	122.10	3134.30	0.5564	0.361	**VALID**
5	132	604	11425	23.20	112.60	3134.30	0.4176	0.361	**VALID**
6	124	562	10794	49.47	167.20	3134.30	0.4246	0.361	**VALID**
7	115	491	10034	50.17	178.50	3134.30	0.4502	0.361	**VALID**
8	128	568	11097	21.87	127.40	3134.30	0.4866	0.361	**VALID**
9	133	603	11514	13.37	115.90	3134.30	0.5662	0.361	**VALID**
10	122	530	10604	33.87	148.60	3134.30	0.4561	0.361	**VALID**
11	129	575	11179	20.30	123.70	3134.30	0.4904	0.361	**VALID**
12	133	615	11517	25.37	118.90	3134.30	0.4217	0.361	**VALID**
13	125	547	10862	26.17	149.50	3134.30	0.5220	0.361	**VALID**
14	69	187	6047	28.30	133.70	3134.30	0.4489	0.361	**VALID**
15	134	614	11592	15.47	108.20	3134.30	0.4914	0.361	**VALID**
16	100	378	8715	44.67	145.00	3134.30	0.3875	0.361	**VALID**
17	93	339	8137	50.70	166.90	3134.30	0.4187	0.361	**VALID**
18	131	595	11336	22.97	109.30	3134.30	0.4074	0.361	**VALID**
19	68	176	5955	21.87	127.40	3134.30	0.4866	0.361	**VALID**
20	72	202	6322	29.20	151.60	3134.30	0.5011	0.361	**VALID**
21	77	235	6785	37.37	186.10	3134.30	0.5438	0.361	**VALID**
22	134	618	11585	19.47	101.20	3134.3	0.4097	0.361	**VALID**
23	84	300	7375	64.80	176.20	3134.3	0.3910	0.361	**VALID**

PERHITUNGAN VARIANS BUTIR, VARIANS TOTAL DAN UJI RELIABILITAS VARIABEL X1 (KUALITAS PRODUK)

No.	Varians
1	0.45
2	0.71
3	1.29
4	0.51
5	0.77
6	1.65
7	1.67
8	0.73
9	0.45
10	1.13
11	0.68
12	0.85
13	0.87
14	0.94
15	0.52
16	1.49
17	1.69
18	0.77
19	0.73
20	0.97
21	1.25
22	0.65
23	2.16
∑Si²	**22.91**

1. Menghitung Varians tiap butir dengan rumus (Contoh No.1)

$$Si^2 = \frac{\Sigma Xi^2 - \frac{(\Sigma Xi)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{630 - \frac{136}{30}^2}{30} = 0.45$$

2. Menghitung varians total

$$St^2 = \frac{\Sigma Xt^2 - \frac{(\Sigma Xt)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{223469 - \frac{2571}{30}^2}{30} = 104.48$$

3. Menghitung Reliabilitas

$$rii = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\Sigma si^2}{st^2}\right)$$

$$= \frac{23}{23 - 1}\left(1 - \frac{22.91}{104.48}\right)$$

$$= 0.816$$

Kesimpulan

Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa r_{ii} termasuk dalam kategori (0,800 - 1,000). Maka instrumen memiliki **reliabilitas yang tinggi**

Tanggal Pengisian : ..... No. Kuesioner : .....

KUESIONER UJI COBA

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswi Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesedian Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian mengenai **Hubungan antara Kualitas Produk dan Kualiatas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tanggerang Selatan.** Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan – pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata – mata hanya untuk kepentingan akademis.

Hormat Saya,

Muhammad Miura

Peneliti

PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kamu berikan.

Berilah tanda checklist (√) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan :

Sangat Tidak Setuju : (STS)

Tidak Setuju : (TS)

Ragu – ragu : (RR)

Setuju : (S)

Sangat Setuju : (SS)

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN : .....

NO. TELEPON : .....

DAFTAR PERNYATAAN

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X2)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	*Aneka Buana Swalayan* memberikan hadiah kepada konsumen seperti yang mereka idamkan					
2.	*Aneka Buana Swalayan* memberikan diskon yang sesuai					
3.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* memberitahu letak produk yang konsumen cari dengan benar					
4.	Wiraniaga *Superindo Cirendeu* memberitahu letak produk yang konsumen cari dengan benar					
5.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* bersikap santun					
6.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* bersikap ramah					
7.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* berpakaian rapi					
8.	Wiraniaga *Aneka Buana* memberikan informasi yang pasti bahwa produk tersebut berkualitas baik					
9.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* memberikan garansi untuk produk elektronik					
10.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* letih membantu konsumen					
11.	*Aneka Buana Swalayan* menyediakan banyak trolly					

12.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* mendengarkan keluhan pelanggan dengan seksama					
13.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* berpakaian lusuh					
14.	Wiraniaga *Superindo Cirendeu* memberikan informasi yang pasti bahwa produk tersebut berkualitas baik					
15.	*Aneka Buana Swalayan* menjaga belanjaan konsumen					
16.	Trolly yang disediakan *Aneka Buana Swalayan* sudah rusak					
17.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* memberikan garansi untuk produk elektronik					
18.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* mendengarkan keluhan pelanggan dengan seksama					
19.	Perhatian terhadap konsumen sangat diutamakan di *Aneka Buana Swalayan*					
20.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* memperhatikan kebutuhan konsumen					
21.	*Aneka Buana Swalayan* memperhatikan keinginan konsumen					
22.	Wiraniaga *Superindo Cirendeu* memberikan garansi yang pasti untuk produk elektronik					
23.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* bersikap acuh mendengarkan keluhan pelanggan					
24.	*Aneka Buana Swalayan* menyediakan tempat penyimpanan barang bawaan bagi konsumen					
25.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* bersikap acuh terhadap keinginan konsumen					
26.	*Aneka Buana Swalayan* menyediakan tempat penyimpanan barang bagi pelanggan					
27.	*Aneka Buana Swalayan* menyediakan penitipan barang dengan layak					
28.	*Aneka Buana Swalayan* menjaga barang					

	titipan konsumen dengan baik					
29.	*Aneka Buana Swalayan* menyediakan trolly layak pakai					

SKOR UJI COBA INSTRUMEN VARIABEL X2 KUALITAS PELAYANAN
VARIABEL X2 (KUALITAS PELAYANAN)

No. Resp.	Butir Pernyataan																												X_t	X_t^2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
1	4	3	4	2	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	5	4	1	3	4	2	4	4	5	105	11025
2	4	4	4	1	4	2	2	4	4	2	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	97	9409
3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	95	9025
4	3	4	4	2	4	1	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	95	9025
5	4	2	4	2	4	4	2	2	1	2	4	4	2	2	4	4	1	4	2	3	2	4	3	4	5	4	4	4	87	7569
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	107	11449
7	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	123	15129
8	4	3	4	4	2	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	2	4	5	5	4	5	3	5	4	5	113	12769
9	5	5	4	2	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	2	5	5	2	5	4	5	2	4	5	5	4	5	5	115	13225
10	4	4	5	1	3	4	4	5	3	5	3	3	2	4	3	5	3	5	4	4	4	1	3	5	3	4	5	4	103	10609
11	3	4	5	1	4	4	3	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	3	5	3	4	4	5	114	12996
12	4	4	3	1	3	5	5	5	5	2	5	3	5	4	3	4	5	3	5	5	5	2	2	4	5	5	4	5	111	12321
13	4	5	3	1	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	2	2	5	5	4	4	4	111	12321
14	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	2	1	2	5	4	5	5	5	4	3	4	4	112	12544
15	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	3	114	12996
16	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2	1	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	115	13225
17	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	2	4	5	4	5	5	3	4	5	5	122	14884
18	5	5	2	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	3	4	5	117	13689
19	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	1	5	3	4	4	4	114	12996
20	4	5	5	5	4	5	4	5	5	1	4	4	2	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	121	14641
21	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	2	3	4	3	3	2	1	86	7396
22	5	5	4	2	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	2	4	3	4	4	5	111	12321
23	4	4	3	3	4	4	4	5	2	2	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	109	11881
24	5	5	5	1	3	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	120	14400
25	5	5	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	118	13924
26	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	124	15376
27	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	123	15129
28	4	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	125	15625
29	5	5	4	3	5	4	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	125	15625
30	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	132	17424
$\sum X_i$	**127**	**129**	**125**	**86**	**124**	**124**	**124**	**132**	**114**	**112**	**126**	**114**	**120**	**129**	**121**	**129**	**116**	**107**	**106**	**131**	**129**	**103**	**108**	**136**	**113**	**123**	**128**	**128**	**3364**	**380948**
$\sum X_i^2$	**549**	**571**	**539**	**304**	**532**	**540**	**536**	**596**	**464**	**464**	**544**	**448**	**508**	**573**	**511**	**575**	**480**	**417**	**414**	**583**	**569**	**405**	**422**	**630**	**457**	**513**	**558**	**568**		

PERHITUNGAN ANALISIS BUTIR
VARIABEL X2 (KUALITAS PELAYANAN)
Beserta contoh perhitungan untuk butir 1

1. Kolom ΣXi = Jumlah butir ke satu

$\Sigma Xi = 4 + 4 + 4 + 3 + \ldots\ldots + 5 = 127$

2. Kolom ΣXt = Jumlah total butir dari setiap responden

$\Sigma Xt = 105 + 97 + 95 + 95 + \ldots\ldots\ldots\ldots + 132 = 3364$

3. Kolom ΣXt^2

$\Sigma Xt^2 = 105^2 + 97^2 + 95^2 + 95^2 + \ldots + 132^2 = 380948$

4. Kolom ΣX_i^2

$\Sigma Xi^2 = 4^2 + 4^2 + 4^2 + 3^2 + \ldots + 5^2 = 549$

5. Kolom $\Sigma X_i.X_t$

$\Sigma X_i.X_t = 420 + 388 + 380 + 285 + \ldots + 660 = 14348$

6. Kolom Σx_i^2

$$\Sigma x_i^2 = \Sigma X_i^2 - \frac{(\Sigma X_i)^2}{n} = 549 - \frac{127^2}{30} = 11.367$$

7. Kolom $\Sigma x_i.x_t$

$$\Sigma x_i.x_t = \Sigma X_i.X_t - \frac{(\Sigma X_i)(\Sigma X_t)}{n} = 14348 - \frac{127 \times 3364}{30} = 107.07$$

8. Kolom Σx_t^2

$$\Sigma x_t^2 = \Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n} = 380948 - \frac{3364^2}{30} = 3731.47$$

9. Kolom r_{hitung}

$$r_{hitung} = \frac{\Sigma x_i.x_t}{\sqrt{(\Sigma x_i^2)(\Sigma x_t^2)}} = \frac{107.067}{\sqrt{11.367 \quad 3731.467}} = \mathbf{0.520}$$

DATA PERHITUNGAN VALIDITAS
VARIABEL X2 (KUALITAS PELAYANAN)

No. Butir	$\sum X_i$	$\sum X_i^2$	$\sum Xi.Xt$	$\sum x_i^2$	$\sum x_i.x_t$	$\sum x_t^2$	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	127	549	14348	11.37	107.07	3731.5	0.520	0.361	**VALID**
2	129	571	14582	16.30	116.80	3731.5	0.474	0.361	**VALID**
3	125	539	14127	18.17	110.33	3731.5	0.424	0.361	**VALID**
4	86	304	9823	57.47	179.53	3731.5	0.388	0.361	**VALID**
5	124	532	14002	19.47	97.47	3731.5	0.362	0.361	**VALID**
6	124	540	14050	27.47	145.47	3731.5	0.454	0.361	**VALID**
7	124	536	14081	23.47	176.47	3731.5	0.596	0.361	**VALID**
8	132	596	14941	15.20	139.40	3731.5	0.585	0.361	**VALID**
9	114	464	12921	30.80	137.80	3731.5	0.406	0.361	**VALID**
10	112	464	12724	45.87	165.07	3731.5	0.399	0.361	**VALID**
11	126	544	14263	14.80	134.20	3731.5	0.571	0.361	**VALID**
12	114	448	12882	14.80	98.80	3731.5	0.420	0.361	**VALID**
13	120	508	13620	28.00	164.00	3731.5	0.507	0.361	**VALID**
14	129	573	14589	18.30	123.80	3731.5	0.474	0.361	**VALID**
15	121	511	13681	22.97	112.87	3731.5	0.386	0.361	**VALID**
16	129	575	14627	20.30	161.80	3731.5	0.588	0.361	**VALID**
17	116	480	13207	31.47	199.53	3731.5	0.582	0.361	**VALID**
18	107	417	12070	35.37	71.73	3731.5	0.197	0.361	**DROP**
19	106	414	12051	39.47	164.87	3731.5	0.430	0.361	**VALID**
20	131	583	14799	10.97	109.53	3731.5	0.541	0.361	**VALID**
21	129	569	14604	14.30	138.80	3731.5	0.601	0.361	**VALID**
22	103	405	11740	51.37	190.27	3731.5	0.435	0.361	**VALID**
23	108	422	12244	33.20	133.60	3731.5	0.380	0.361	**VALID**
24	136	630	15362	13.47	111.87	3731.5	0.499	0.361	**VALID**
25	113	457	12809	31.37	137.93	3731.5	0.403	0.361	**VALID**
26	123	513	13844	8.70	51.60	3731.5	0.286	0.361	**DROP**
27	128	558	14473	11.87	119.93	3731.5	0.570	0.361	**VALID**
28	128	568	14484	21.87	130.93	3731.467	0.458	0.361	**VALID**

lampiran 21 skor uji coba setelah validasi variabel Kualitas Pelayanan (Final)

DATA PERHITUNGAN VALIDITAS
VARIABEL X2 (KUALITAS PELAYANAN)

No. Butir	$\sum X_i$	$\sum X_i^2$	$\sum Xi.Xt$	$\sum x_i^2$	$\sum x_i.x_t$	$\sum x_t^2$	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	127	549	13371	11.37	103.73	3525.47	0.5182	0.361	**VALID**
2	129	571	13595	16.30	118.80	3525.47	0.4956	0.361	**VALID**
3	125	539	13164	18.17	105.67	3525.47	0.4175	0.361	**VALID**
4	86	304	9162	57.47	177.87	3525.47	0.3952	0.361	**VALID**
5	124	532	13056	19.47	102.13	3525.47	0.3899	0.361	**VALID**
6	124	540	13099	27.47	145.13	3525.47	0.4664	0.361	**VALID**
7	124	536	13126	23.47	172.13	3525.47	0.5985	0.361	**VALID**
8	132	596	13928	15.20	138.40	3525.47	0.5979	0.361	**VALID**
9	114	464	12047	30.80	137.80	3525.47	0.4182	0.361	**VALID**
10	112	464	11870	45.87	169.73	3525.47	0.4221	0.361	**VALID**
11	126	544	13292	14.80	129.20	3525.47	0.5656	0.361	**VALID**
12	114	448	12003	14.80	93.80	3525.47	0.4106	0.361	**VALID**
13	120	508	12701	28.00	165.00	3525.47	0.5252	0.361	**VALID**
14	129	573	13601	18.30	124.80	3525.47	0.4913	0.361	**VALID**
15	121	511	12751	22.97	110.53	3525.47	0.3885	0.361	**VALID**
16	129	575	13632	20.30	155.80	3525.47	0.5824	0.361	**VALID**
17	116	480	12305	31.47	186.87	3525.47	0.5610	0.361	**VALID**
18	106	414	11226	39.47	152.53	3525.47	0.4089	0.361	**VALID**
19	131	583	13789	10.97	103.87	3525.47	0.5282	0.361	**VALID**
20	129	569	13613	14.30	136.80	3525.47	0.6093	0.361	**VALID**
21	103	405	10951	51.37	190.93	3525.47	0.4487	0.361	**VALID**
22	108	422	11415	33.20	132.60	3525.467	0.3876	0.361	**VALID**
23	136	630	14315	13.47	107.53	3525.467	0.4935	0.361	**VALID**
24	113	457	11936	31.37	131.27	3525.467	0.3947	0.361	**VALID**
25	128	558	13480	11.87	108.27	3525.467	0.5293	0.361	**VALID**
26	128	568	13496	21.87	124.27	3525.467	0.4476	0.361	**VALID**

PERHITUNGAN VARIANS BUTIR, VARIANS TOTAL DAN UJI RELIABILITAS VARIABEL X2 (KUALITAS PELAYANAN)

No.	Varians
1	0.38
2	0.54
3	0.61
4	1.92
5	0.65
6	0.92
7	0.78
8	0.51
9	1.03
10	1.53
11	0.49
12	0.49
13	0.93
14	0.61
15	0.77
16	0.68
17	1.05
18	1.32
19	0.37
20	0.48
21	1.71
22	1.11
23	0.45
24	1.05
25	0.40
26	0.73
∑Si²	**21.47**

1. Menghitung Varians tiap butir dengan rumus (Contoh No.1)

$$Si^2 = \frac{\Sigma Xi^2 - \frac{(\Sigma Xi)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{549 - \frac{127^2}{30}}{30} = 0.38$$

2. Menghitung varians total

$$St^2 = \frac{\Sigma Xt^2 - \frac{(\Sigma Xt)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{330924 - \frac{3134^2}{30}}{30} = 117.52$$

3. Menghitung Reliabilitas

$$rii = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\Sigma si^2}{st^2}\right)$$

$$= \frac{26}{26 - 1}\left(1 - \frac{21.47}{117.52}\right)$$

$$= 0.850$$

Kesimpulan

Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa r_{ii} termasuk dalam kategori (0,800 - 1,000). Maka instrumen memiliki **reliabilitas yang tinggi**

Lampiran 23 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Keputusan Pembelian)

Tanggal Pengisian : ..... No. Kuesioner : .....

KUESIONER FINAL

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswi Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesedian Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian mengenai **Hubungan antara Kualitas Produk dan Kualiatas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tanggerang Selatan.** Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan – pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata – mata hanya untuk kepentingan akademis.

Hormat Saya,

Muhammad Miura

Peneliti

PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kamu berikan.

Berilah tanda checklist (√) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan :

Sangat Tidak Setuju : (STS)

Tidak Setuju : (TS)

Ragu – ragu : (RR)

Setuju : (S)

Sangat Setuju : (SS)

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN : .....

NO. TELEPON : .....

DAFTAR PERNYATAAN

VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya mengunjungi *Aneka Buana Swalayan* atas keinginan saya sendiri					
2.	Saya memiliki keinginan untuk berbelanja di *Aneka Buana Swalayan*					
3.	Saya mengunjungi *Aneka Buana Swalayan* atas saran teman saya					
4.	Saya melihat teman berbelanja di *Aneka Buana Swalayan*					
5.	Kakak saya merekomendasikan *Aneka Buana Swalayan* untuk berbelanja					
6.	Ibu saya merekomendasikan *Aneka Buana Swalayan* untuk berbelanja					
7.	Ayah saya merekomendasikan *Aneka Buana Swalayan* untuk berbelanja					
8.	Adik saya merekomendasi *Aneka Buana Swalayan* untuk berbelanja					
9.	Saya mengetahui *Aneka Buana Swalayan* dari teman saya					
10.	Menurut teman saya *Aneka Buana Swalayan* merupakan tempat yang cocok untuk berbelanja					
11.	Menurut teman saya *Aneka Buana Swalayan* banyak produk diskon					

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
12.	Saya mengetahui *Aneka Buana Swalayan* dari iklan media elektronik (tv)					
13.	Saya mengetahui *Aneka Buana Swalayan* dari banner					
14.	Saya pernah berbelanja di *Aneka Buana Swalayan*					
15.	Saya memilih untuk mengunjungi *Aneka Buana Swalayan* dibandingkan *Superindo* Cirendeu					
16.	Saya memilih untuk mengunjungi *Aneka Buana Swalayan* dibandingkan *Giant*					
17.	Saya memilih untuk mengunjungi *Aneka Buana Swalayan* dibandingkan *Carrefour Lebak Bulus Square*					
18.	Saya memilih *Aneka Buana Swalayan* sebagai alternatif utama dalam memenuhi kebutuhan					
19.	Saya suka produk yang di jual di *Aneka Buana Swalayan*					
20.	Saya membutuhkan waktu yang relatif singkat untuk memutuskan membeli di *Anekka Buana Swalayan*					
21.	Menurut teman saya *Superindo Cirendeu* banyak produk diskon					
22.	Saya mengetahui *Superindo Cirendeu* dari banner					
23.	Saya pernah mengunjungi Superindo Cirendeu					
24.	Saya memilih untuk mengunjungi *Superindo Cirendeu*					
25.	Saya membutuhkan waktu yang relatif lama untuk memutuskan membeli di *Superindo Cirendeu*					
26.	Menurut teman saya *Superindo Cirendeu* lengkap produk yang dijualnya					

Tanggal Pengisian : ..... No. Kuesioner : .....

KUESIONER FINAL

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswi Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesedian Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian mengenai **Hubungan antara Kualitas Produk dan Kualiatas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tanggerang Selatan.** Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan – pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata – mata hanya untuk kepentingan akademis.

Hormat Saya,

Muhammad Miura

Peneliti

PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kamu berikan.

Berilah tanda checklist (√) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan :

Sangat Tidak Setuju : (STS)

Tidak Setuju : (TS)

Ragu – ragu : (RR)

Setuju : (S)

Sangat Setuju : (SS)

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN : .....

NO. TELEPON : .....

DAFTAR PERNYATAAN

Kualitas Produk (X1)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* sigap melayani pelanggan					
2.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan cekatan melayani pelanggan					
3.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan tanggap melayani pelanggan					
4.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan gesit melayani pelanggan					
5.	Wiraniaga yang ada di A*neka Buana Swalayan* bersikap santun.					
6.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan sopan ke					

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
	pelanggan					
7.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan serius melayani pelanggan					
8.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan melayani pelanggan dengan sabar					
9.	Wiraniaga di Aneka Buana Swalayan menyenangkan					
10.	Wiraniaga yang ada di Aneka Buana Swalayan bersikap baik melayani pelanggan					
11.	Saya senang berbelanja di Aneka Buana Swalayan					
12.	Saya bahagia berbelanja di Aneka Buana Swalayan					
13.	Saya mendapatkan produk Aneka Buana Swalayan sesuai dengan harapan					
14.	Wiraniaga Aneka Buana Swalayan memberikan perhatian khusus terhadap masalah saya					
15.	Produk yang dijual Aneka Buana ber expaid lama					
16.	Produk elektronik di Aneka Buana Swalayan memberikan garansi yang sesuai					
17.	Produk promosi *Carrefour Tamini Square* di keranjang menarik perhatian saya untuk membelinya					
18.	Produk elektronik di Aneka Buana Swalayan memberikan garansi yang lama					
19.	Wiraniaga Superindo cerdas melayani pelanggan					
20.	Wiraniaga yang ada di *Suprtindo Cirendeu* bersikap santun.					
21.	Wiraniaga Superindo Cirendeu sopan ke pelanggan					

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
22.	Produk dijual Superindo Cirendeu ber expaid lama .					
23.	Expaid produk yang dijual di Superindo Cirendeu terkontrol					

Tanggal Pengisian : ..... No. Kuesioner : .....

KUESIONER FINAL

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswi Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesedian Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian mengenai **Hubungan antara Kualitas Produk dan Kualiatas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur Di Tanggerang Selatan.** Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan – pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata – mata hanya untuk kepentingan akademis.

Hormat Saya,

Muhammad Miura

Peneliti

PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kamu berikan.

Berilah tanda checklist (√) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan :

Sangat Tidak Setuju : (STS)
Tidak Setuju : (TS)
Ragu – ragu : (RR)
Setuju : (S)
Sangat Setuju : (SS)

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN : .....

NO. TELEPON : .....

DAFTAR PERNYATAAN

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X2)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	*Aneka Buana Swalayan* memberikan hadiah kepada konsumen seperti yang mereka idamkan					
2.	*Aneka Buana Swalayan* memberikan diskon yang sesuai					
3.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* memberitahu letak produk yang konsumen cari dengan benar					
4.	Wiraniaga *Superindo Cirendeu* memberitahu letak produk yang konsumen cari dengan benar					
5.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* bersikap santun					
6.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* bersikap ramah					
7.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* berpakaian rapi					
8.	Wiraniaga *Aneka Buana* memberikan informasi yang pasti bahwa produk tersebut berkualitas baik					
9.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* memberikan garansi untuk produk elektronik					
10.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* letih membantu konsumen					
11.	*Aneka Buana Swalayan* menyediakan banyak trolly					

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
12.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* mendengarkan keluhan pelanggan dengan seksama					
13.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* berpakaian lusuh					
14.	Wiraniaga *Superindo Cirendeu* memberikan informasi yang pasti bahwa produk tersebut berkualitas baik					
15.	*Aneka Buana Swalayan* menjaga belanjaan konsumen					
16.	Trolly yang disediakan *Aneka Buana Swalayan* sudah rusak					
17.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* memberikan garansi untuk produk elektronik					
18.	Perhatian terhadap konsumen sangat diutamakan di *Aneka Buana Swalayan*					
19.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* memperhatikan kebutuhan konsumen					
20.	*Aneka Buana Swalayan* memperhatikan keinginan konsumen					
21.	Wiraniaga *Superindo Cirendeu* memberikan garansi yang pasti untuk produk elektronik					
22.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* bersikap acuh mendengarkan keluhan pelanggan					
23.	*Aneka Buana Swalayan* menyediakan tempat penyimpanan barang bawaan bagi konsumen					
24.	Wiraniaga *Aneka Buana Swalayan* bersikap acuh terhadap keinginan konsumen					
25.	*Aneka Buana Swalayan* menyediakan penitipan barang dengan layak					
26.	*Aneka Buana Swalayan* menyediakan trolly layak pakai					

Lampiran 26 Data Mentah Variabel Y (Keputusan Pembelian)

No. Resp.	No. Ite																										Y_t	Y_t^2
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**25**	**26**		
1	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	3	4	5	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3	2	1	86	7396
2	5	4	4	5	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	2	1	4	5	4	4	3	2	2	3	2	1	88	7744
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	2	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	2	1	92	8464
4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	2	3	5	5	1	2	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	91	8281
5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	5	1	4	4	5	3	1	5	4	4	4	1	1	3	2	2	2	88	7744
6	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	2	2	5	5	4	3	3	3	3	2	2	2	94	8836
7	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	3	3	1	4	4	5	5	3	1	1	2	1	1	88	7744
8	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	2	1	93	8649
9	4	5	4	4	3	4	5	5	2	5	5	4	4	4	1	2	4	5	5	4	3	2	3	3	1	1	92	8464
10	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	2	3	4	5	4	5	3	1	3	3	2	1	96	9216
11	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	95	9025
12	5	4	4	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	3	3	2	4	5	5	5	3	3	3	3	2	1	97	9409
13	5	4	4	4	3	4	3	4	2	5	4	5	5	4	2	3	4	5	5	3	3	3	2	2	2	2	92	8464
14	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	2	2	94	8836
15	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	4	4	3	2	2	2	107	11449
16	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	2	2	2	2	2	2	91	8281
17	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	1	5	5	5	5	5	2	3	2	2	2	100	10000
18	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	3	3	2	2	2	103	10609
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	108	11664
20	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	94	8836
21	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	2	2	99	9801

22	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	2	3	3	3	108	11664
23	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	5	5	3	2	2	1	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	96	9216
24	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	2	4	5	4	3	3	3	2	2	2	2	92	8464
25	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	99	9801
26	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	87	7569
27	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	108	11664
28	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	2	2	2	1	1	84	7056
29	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3	3	3	2	2	2	100	10000
30	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	2	2	3	2	3	2	103	10609
31	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	2	3	1	103	10609
32	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	2	2	1	2	102	10404
33	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	2	1	2	106	11236
34	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	2	5	3	1	2	5	3	2	1	1	2	2	83	6889
35	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	106	11236
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	2	2	3	3	2	2	98	9604
37	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	2	3	3	3	3	1	2	3	1	1	1	82	6724
38	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	99	9801
39	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	2	2	2	2	2	3	98	9604
40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	1	2	4	5	4	5	1	1	1	1	2	1	91	8281
41	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	2	2	2	1	1	104	10816
42	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	1	2	106	11236
43	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	2	1	1	1	1	2	84	7056
44	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	1	1	102	10404

45	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	3	3	3	2	1	1	96	9216
46	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	2	4	3	5	5	3	3	3	2	2	2	101	10201
47	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	1	2	108	11664
48	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	2	3	3	2	1	2	105	11025
49	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	1	2	99	9801
50	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	2	3	2	2	107	11449
51	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	2	4	4	3	3	1	2	1	1	2	1	86	7396
52	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	2	1	2	2	1	85	7225
53	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	2	3	3	3	2	1	90	8100
54	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	103	10609
55	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	2	2	1	1	2	95	9025
56	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	1	4	4	4	4	1	3	1	2	1	1	80	6400
57	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	91	8281
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	86	7396
59	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	2	1	1	2	96	9216
60	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	3	2	2	2	102	10404
61	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	2	1	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	83	6889
62	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	2	2	2	1	1	2	104	10816
63	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	3	3	2	2	3	2	3	2	99	9801
64	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	1	2	4	5	4	3	3	3	2	1	2	1	94	8836
65	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	2	3	5	5	5	5	2	4	3	2	2	2	104	10816
66	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	3	2	2	2	111	12321
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	2	88	7744

68	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	3	4	3	3	1	2	2	1	1	1	87	7569
69	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	2	1	4	5	3	4	1	2	1	1	1	2	86	7396
70	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	2	5	4	2	3	2	1	1	2	2	1	91	8281
71	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	1	1	2	1	1	1	87	7569
72	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3	4	5	5	5	3	2	2	2	3	3	93	8649
73	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	5	4	4	4	2	3	2	2	2	91	8281
74	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	3	2	2	2	2	2	3	104	10816
75	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	2	2	2	3	3	2	105	11025
76	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	1	1	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	86	7396
77	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	1	1	2	2	1	84	7056
78	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	103	10609
79	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	92	8464
80	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2	95	9025
81	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	90	8100
82	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	5	3	3	3	1	2	3	3	3	91	8281
83	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	1	96	9216
84	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	1	1	2	2	3	3	89	7921
85	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	2	2	2	2	2	3	97	9409
86	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	90	8100
87	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	5	5	4	3	2	2	2	2	2	2	92	8464
88	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	1	2	2	2	2	3	87	7569
89	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	111	12321
90	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	108	11664

91	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	100	10000
92	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	2	3	4	4	5	2	2	3	3	3	2	97	9409
93	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	83	6889
94	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	83	6889
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	2	2	111	12321
96	5	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	2	1	5	5	5	5	3	1	2	2	2	2	89	7921
97	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	2	2	2	1	1	95	9025
98	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	1	94	8836
99	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	2	2	5	5	5	5	3	2	2	2	3	3	95	9025
100	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	1	1	2	2	2	1	95	9025
101	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	1	3	5	4	3	3	2	1	1	1	1	1	83	6889
102	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	87	7569
103	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	83	6889
104	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	1	94	8836
105	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	2	1	1	2	2	2	83	6889
∑	**486**	**469**	**455**	**440**	**428**	**421**	**439**	**445**	**430**	**451**	**447**	**445**	**450**	**457**	**271**	**268**	**441**	**461**	**442**	**426**	**276**	**250**	**247**	**227**	**202**	**195**	**9969**	**953079**

Lampiran 27 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Produk)

No. Item																						
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**
4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3
3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	2	5	1	2	3	3	3
4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	5	3	2	3	3	3
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	1	4	1	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	1	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	1	2	2	2
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	2	3	2	3	3	2	2
4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	1	3	3	2	3
5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	2	4	1	3	3	3	3
4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	1	2	2	2	2
5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	2	2	2	2	2
5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	1	3	3	3	3
5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	1	3	3	3	3
5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	2	4	1	3	3	3	4
4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	2	5	2	3	3	3	4
5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	3	4
5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	3	3	2	3
5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	2	3	2	2	3
5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	2	2	1	1	2

5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	2	2	2	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	2	3	3
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	1	2	2	2	1
5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	3	1	1	1	2	3
4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	2	4	1	1	1	2	2
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	2
4	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	1	2	2	2	2
5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	3	3	3	3	3
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2
5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3
5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3
4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	2	2	2	3
4	3	4	4	4	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	2	2	1	1
4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	2	2	1	1	1
4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	2	1	2	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	2	2	2	2
5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	2	2	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3
4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	4	2	2	1	1	3
5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	2	5	3	3	3	3	3
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	3	3	1

5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	2	3	3
4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	3	3	3
4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	3	2	2	2	2
4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	2	4	2	3	2	2	2
4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2
4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	2	4	3	2	2	1	2
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3
4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	2	3	2	2	1	1	1
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5	5	5	1	3	3	1	1	2	2
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	2	3	1	1	2
4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	2	3	2	4	3	3	3
4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	2	3	3	3
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3
4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	1	2	1	1	1
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3
4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	2	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	3	2	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	3	2	2	3	2
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	5	5	4	5	2	4	3	2	2	3	2

4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	2	2	3	2
4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	2	3	2
4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	2	3	2
4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	2	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3
4	5	3	4	4	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3
4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	2	5	3	2	3	3	3
4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3
4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	1	2	3	3	3
4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	4
4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	3	3
4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	2	3	3	3	2
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	2	3	2	2	2	2	1
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	3
4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	2	2	2	3
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	2	4	1	2	3	2	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2
4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	2	5	3	3	3	3	3
4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	3	2	2	1	2
4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	2	4	2	2	2	2	2

4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	2	4	2	2	2	2	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3
4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	5	3	5	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	3	3	4	3
4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	2	4	3	3	3	4	2
4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3
4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	3	3	2	3	3
4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3
4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3
4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	2	2	2	3	3
4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	1	2	2	2	2
4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2	2	2
444	**448**	**425**	**457**	**453**	**431**	**457**	**466**	**459**	**467**	**469**	**464**	**473**	**482**	**466**	**452**	**274**	**455**	**258**	**259**	**258**	**264**	**267**

Lampiran 28 Data Mentah Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)

No. Resp.	No. Item																										X_t	X_t^2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	70	4900
2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	72	5184
3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	1	4	2	83	6889
4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	1	3	4	3	2	3	1	1	2	4	1	75	5625
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1	70	4900
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	84	7056
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	1	2	2	3	2	5	2	87	7569
8	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	5	2	80	6400
9	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	1	1	1	2	3	3	4	4	5	1	1	5	5	1	84	7056
10	4	4	5	3	3	3	3	3	4	2	5	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	5	1	77	5929
11	5	4	5	5	4	4	4	4	5	2	5	5	1	1	1	2	5	3	4	4	3	2	1	3	5	1	88	7744
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	1	77	5929
13	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	1	1	2	5	1	79	6241
14	5	4	5	5	3	3	3	3	3	1	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	4	1	76	5776
15	5	3	4	4	5	4	4	4	5	2	5	4	2	2	2	2	4	5	3	4	3	1	1	2	5	2	87	7569
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	5	5	3	2	4	3	1	85	7225
17	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	1	2	1	1	4	5	4	3	3	1	1	3	5	2	80	6400
18	5	4	4	4	4	3	4	4	5	2	5	5	2	2	2	2	3	5	3	3	5	3	1	5	5	2	92	8464
19	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	1	2	2	1	3	4	4	3	3	1	1	3	5	1	88	7744
20	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	1	78	6084
21	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	1	3	3	4	1	86	7396

22	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	3	3	3	3	5	3	3	2	1	1	2	4	2	93	8649
23	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	5	2	78	6084
24	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	1	1	1	4	4	4	4	4	2	3	2	5	1	87	7569
25	5	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	1	1	2	5	1	88	7744
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	4	5	1	72	5184
27	4	5	4	4	5	3	4	4	3	1	5	5	2	2	2	3	5	4	4	4	4	1	1	3	5	1	88	7744
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	1	1	1	1	3	4	3	3	3	1	1	4	5	1	70	4900
29	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	3	1	1	2	2	4	4	3	3	3	1	1	3	3	2	80	6400
30	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	5	3	3	3	1	1	3	5	1	86	7396
31	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	3	4	2	2	3	5	3	84	7056
32	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	1	2	3	5	2	93	8649
33	4	3	4	4	5	4	5	5	3	2	5	5	2	2	2	2	3	5	4	2	5	3	2	4	5	3	93	8649
34	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	1	1	2	5	1	83	6889
35	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	2	2	2	2	3	5	3	3	3	2	2	4	5	1	87	7569
36	4	3	4	4	4	2	5	4	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	5	1	78	6084
37	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	1	1	1	1	4	3	3	3	3	1	1	3	5	1	79	6241
38	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	5	1	81	6561
39	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	4	5	1	79	6241
40	5	5	4	4	4	4	2	2	2	1	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	1	1	3	5	1	78	6084
41	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	2	2	2	4	3	3	3	3	1	1	3	5	1	91	8281
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	1	1	1	3	5	4	4	3	2	2	3	5	1	83	6889
43	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	5	1	74	5476
44	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	5	1	81	6561

45	5	4	4	5	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	5	3	3	3	1	1	3	5	1	78	6084
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	5	3	1	1	1	1	3	3	3	3	4	2	2	4	5	2	78	6084
47	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	1	1	2	3	1	90	8100
48	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	1	3	4	1	78	6084
49	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	1	1	1	3	3	4	4	4	4	1	2	3	5	2	81	6561
50	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	3	5	1	87	7569
51	4	4	4	5	4	3	3	3	3	1	4	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	1	3	5	1	78	6084
52	4	5	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	5	1	84	7056
53	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	2	2	2	2	2	4	4	3	3	1	2	2	3	1	80	6400
54	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	4	5	1	83	6889
55	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	5	5	5	5	1	1	5	4	1	90	8100
56	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	2	3	3	3	1	82	6724
57	4	5	4	5	4	4	5	4	3	2	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	5	1	85	7225
58	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	5	1	85	7225
59	4	5	4	5	4	4	3	4	4	2	5	3	3	1	1	1	4	5	3	4	3	1	1	3	5	1	83	6889
60	4	3	5	5	5	3	3	3	3	1	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	3	1	1	4	4	1	80	6400
61	4	3	5	4	4	4	4	3	3	2	5	3	2	1	2	1	4	4	4	4	3	1	1	3	3	1	78	6084
62	4	4	4	5	3	3	3	4	4	1	4	4	5	2	1	1	3	5	4	4	4	1	1	4	5	1	84	7056
63	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	1	1	1	3	4	4	4	4	1	1	4	5	1	81	6561
64	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	1	1	3	5	1	78	6084
65	5	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	1	1	1	2	3	4	4	4	4	2	2	4	5	1	78	6084
66	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	4	1	1	1	1	1	3	4	4	4	4	1	1	3	5	1	84	7056
67	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	3	1	1	1	1	4	4	3	3	3	1	1	3	5	1	81	6561

68	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	1	1	3	5	1	81	6561
69	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	5	1	73	5329
70	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	1	1	1	1	4	4	4	3	3	1	1	3	5	1	72	5184
71	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1	3	4	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	72	5184
72	4	4	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	1	4	5	1	81	6561
73	4	4	4	4	3	4	4	5	5	1	5	5	2	2	2	2	3	4	4	4	4	1	1	4	5	1	87	7569
74	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	2	4	5	1	84	7056
75	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	2	2	2	5	1	87	7569
76	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	1	1	3	5	2	75	5625
77	4	5	4	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	5	3	2	3	1	1	3	4	3	72	5184
78	4	5	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	2	2	3	5	3	3	3	1	1	3	4	1	81	6561
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	72	5184
80	4	4	4	4	4	3	3	3	2	1	4	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	1	1	3	5	2	82	6724
81	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2	3	1	3	79	6241
82	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	1	1	1	1	3	5	4	3	3	1	1	3	5	2	75	5625
83	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	5	3	77	5929
84	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	4	5	1	1	1	5	3	3	3	3	3	2	1	3	5	2	75	5625
85	5	4	5	3	3	3	3	3	3	1	4	4	2	2	2	2	3	5	3	3	3	1	1	3	5	1	77	5929
86	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1	1	3	5	3	3	3	1	1	3	5	1	71	5041
87	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	4	5	3	75	5625
88	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	1	1	1	1	3	4	4	4	3	1	1	4	4	1	72	5184
89	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	1	1	3	5	2	92	8464
90	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	5	1	86	7396

91	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	5	1	75	5625
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	3	4	1	75	5625
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	1	5	4	2	75	5625
94	4	4	4	5	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	4	1	73	5329
95	4	5	5	4	3	3	3	3	4	2	5	4	1	1	1	1	3	5	4	4	4	3	1	3	4	1	81	6561
96	4	4	4	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	4	1	80	6400
97	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	4	2	2	2	1	3	4	4	4	4	2	1	3	4	1	75	5625
98	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	1	1	1	4	4	4	3	3	1	1	3	3	2	76	5776
99	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	75	5625
100	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	1	1	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	75	5625
101	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	1	1	1	1	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	75	5625
102	4	5	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	75	5625
103	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	4	1	76	5776
104	4	5	4	4	5	5	3	4	3	1	4	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	74	5476
105	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	1	81	6561
∑	**438**	**419**	**403**	**405**	**383**	**374**	**384**	**369**	**364**	**251**	**429**	**377**	**225**	**205**	**202**	**209**	**326**	**401**	**351**	**341**	**342**	**153**	**149**	**317**	**468**	**144**	**8429**	**680169**

Lampiran 29 Data Mentah Variabel Y (Keputusan Pembelian) dengan Variabel X1 (Kualitas Produk)

No.	VARIABEL X	VARIABEL Y
1	78	86
2	75	88
3	91	92
4	83	91
5	75	88
6	76	94
7	77	88
8	84	93
9	83	92
10	91	96
11	91	95
12	84	97
13	85	92
14	92	94
15	95	107
16	87	91
17	83	100
18	94	103
19	91	108
20	88	94
21	87	99
22	88	108
23	84	96
24	83	92
25	88	99
26	75	87
27	99	108
28	80	84
29	94	100
30	89	103
31	97	103
32	100	102
33	97	106
34	80	83
35	91	106
36	84	98

37	81	82
38	85	99
39	80	98
40	87	91
41	93	104
42	104	106
43	80	84
44	94	102
45	93	96
46	100	101
47	102	108
48	94	105
49	98	99
50	90	107
51	83	86
52	80	85
53	80	90
54	88	103
55	82	95
56	80	80
57	82	91
58	83	86
59	95	96
60	101	102
61	80	83
62	98	104
63	95	99
64	92	94
65	102	104
66	103	111
67	87	88
68	86	87
69	80	86
70	88	91
71	87	87
72	88	93
73	89	91
74	103	104

75	101	105
76	82	86
77	83	84
78	98	103
79	88	92
80	95	95
81	95	90
82	99	91
83	90	96
84	80	89
85	101	97
86	103	90
87	89	92
88	86	87
89	104	111
90	90	108
91	89	100
92	87	97
93	84	83
94	83	83
95	98	111
96	86	89
97	95	95
98	90	94
99	94	95
100	93	95
101	91	83
102	89	87
103	89	83
104	88	94
105	76	83
JUMLAH	**9348**	**9969**

Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian

No. Resp	X	Y	X^2	Y^2	XY
1	78	86	6084	7396	6708
2	75	88	5625	7744	6600
3	91	92	8281	8464	8372
4	83	91	6889	8281	7553
5	75	88	5625	7744	6600
6	76	94	5776	8836	7144
7	77	88	5929	7744	6776
8	84	93	7056	8649	7812
9	83	92	6889	8464	7636
10	91	96	8281	9216	8736
11	91	95	8281	9025	8645
12	84	97	7056	9409	8148
13	85	92	7225	8464	7820
14	92	94	8464	8836	8648
15	95	107	9025	11449	10165
16	87	91	7569	8281	7917
17	83	100	6889	10000	8300
18	94	103	8836	10609	9682
19	91	108	8281	11664	9828
20	88	94	7744	8836	8272
21	87	99	7569	9801	8613
22	88	108	7744	11664	9504
23	84	96	7056	9216	8064
24	83	92	6889	8464	7636
25	88	99	7744	9801	8712
26	75	87	5625	7569	6525
27	99	108	9801	11664	10692
28	80	84	6400	7056	6720
29	94	100	8836	10000	9400
30	89	103	7921	10609	9167
31	97	103	9409	10609	9991
32	100	102	10000	10404	10200
33	97	106	9409	11236	10282
34	80	83	6400	6889	6640
35	91	106	8281	11236	9646
36	84	98	7056	9604	8232
37	81	82	6561	6724	6642

38	85	99	7225	9801	8415
39	80	98	6400	9604	7840
40	87	91	7569	8281	7917
41	93	104	8649	10816	9672
42	104	106	10816	11236	11024
43	80	84	6400	7056	6720
44	94	102	8836	10404	9588
45	93	96	8649	9216	8928
46	100	101	10000	10201	10100
47	102	108	10404	11664	11016
48	94	105	8836	11025	9870
49	98	99	9604	9801	9702
50	90	107	8100	11449	9630
51	83	86	6889	7396	7138
52	80	85	6400	7225	6800
53	80	90	6400	8100	7200
54	88	103	7744	10609	9064
55	82	95	6724	9025	7790
56	80	80	6400	6400	6400
57	82	91	6724	8281	7462
58	83	86	6889	7396	7138
59	95	96	9025	9216	9120
60	101	102	10201	10404	10302
61	80	83	6400	6889	6640
62	98	104	9604	10816	10192
63	95	99	9025	9801	9405
64	92	94	8464	8836	8648
65	102	104	10404	10816	10608
66	103	111	10609	12321	11433
67	87	88	7569	7744	7656
68	86	87	7396	7569	7482
69	80	86	6400	7396	6880
70	88	91	7744	8281	8008
71	87	87	7569	7569	7569
72	88	93	7744	8649	8184
73	89	91	7921	8281	8099
74	103	104	10609	10816	10712
75	101	105	10201	11025	10605
76	82	86	6724	7396	7052
77	83	84	6889	7056	6972
78	98	103	9604	10609	10094

79	88	92	7744	8464	8096
80	95	95	9025	9025	9025
81	95	90	9025	8100	8550
82	99	91	9801	8281	9009
83	90	96	8100	9216	8640
84	80	89	6400	7921	7120
85	101	97	10201	9409	9797
86	103	90	10609	8100	9270
87	89	92	7921	8464	8188
88	86	87	7396	7569	7482
89	104	111	10816	12321	11544
90	90	108	8100	11664	9720
91	89	100	7921	10000	8900
92	87	97	7569	9409	8439
93	84	83	7056	6889	6972
94	83	83	6889	6889	6889
95	98	111	9604	12321	10878
96	86	89	7396	7921	7654
97	95	95	9025	9025	9025
98	90	94	8100	8836	8460
99	94	95	8836	9025	8930
100	93	95	8649	9025	8835
101	91	83	8281	6889	7553
102	89	87	7921	7569	7743
103	89	83	7921	6889	7387
104	88	94	7744	8836	8272
105	76	83	5776	6889	6308
JUMLAH	**9348**	**9969**	**838092**	**953079**	**891789**

PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIANS DAN SIMPANGAN BAKU VARIABEL X DAN Y

1.Rata-rata (X)

$$X = \frac{\Sigma X}{n} = \frac{9348}{105} = 89.03$$

2.Varians (X)

$$S^2 = \frac{\Sigma(X-X)^2}{n-1} = \frac{5852.91}{104} = 56.28$$

3. Simpangan Baku (X)

$$S = S^2 = 56.28 = 7.50$$

1. Rata-rata (Y)

$$Y = \frac{\Sigma Y}{n} = \frac{9969}{105} = 94.94$$

2. Varians (Y)

$$S^2 = \frac{\Sigma(Y-Y)^2}{n-1} = \frac{14099.57}{104} = 135.57$$

3. Simpangan Baku (Y)

$$S = S^2 = 135.57 = 11.64$$

Lampiran 32 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X1 dengan Y

Y

No.	X	Y	$X - \bar{X}$	$Y - \bar{Y}$	$(X - \bar{X})^2$	$(Y - \bar{Y})^2$
1	78	86	-11.03	-8.94	121.63	79.97
2	75	88	-14.03	-6.94	196.80	48.20
3	91	92	1.97	-2.94	3.89	8.66
4	83	91	-6.03	-3.94	36.34	15.55
5	75	88	-14.03	-6.94	196.80	48.20
6	76	94	-13.03	-0.94	169.74	0.89
7	77	88	-12.03	-6.94	144.69	48.20
8	84	93	-5.03	-1.94	25.29	3.77
9	83	92	-6.03	-2.94	36.34	8.66
10	91	96	1.97	1.06	3.89	1.12
11	91	95	1.97	0.06	3.89	0.00
12	84	97	-5.03	2.06	25.29	4.23
13	85	92	-4.03	-2.94	16.23	8.66
14	92	94	2.97	-0.94	8.83	0.89
15	95	107	5.97	12.06	35.66	145.37
16	87	91	-2.03	-3.94	4.12	15.55
17	83	100	-6.03	5.06	36.34	25.57
18	94	103	4.97	8.06	24.72	64.92
19	91	108	1.97	13.06	3.89	170.49
20	88	94	-1.03	-0.94	1.06	0.89
21	87	99	-2.03	4.06	4.12	16.46
22	88	108	-1.03	13.06	1.06	170.49
23	84	96	-5.03	1.06	25.29	1.12
24	83	92	-6.03	-2.94	36.34	8.66
25	88	99	-1.03	4.06	1.06	16.46
26	75	87	-14.03	-7.94	196.80	63.09
27	99	108	9.97	13.06	99.43	170.49
28	80	84	-9.03	-10.94	81.52	119.75
29	94	100	4.97	5.06	24.72	25.57
30	89	103	-0.03	8.06	0.00	64.92
31	97	103	7.97	8.06	63.54	64.92
32	100	102	10.97	7.06	120.37	49.80
33	97	106	7.97	11.06	63.54	122.26
34	80	83	-9.03	-11.94	81.52	142.63
35	91	106	1.97	11.06	3.89	122.26
36	84	98	-5.03	3.06	25.29	9.35
37	81	82	-8.03	-12.94	64.46	167.52
38	85	99	-4.03	4.06	16.23	16.46
39	80	98	-9.03	3.06	81.52	9.35
40	87	91	-2.03	-3.94	4.12	15.55

41	93	104	3.97	9.06	15.77	82.03
42	104	106	14.97	11.06	224.14	122.26
43	80	84	-9.03	-10.94	81.52	119.75
44	94	102	4.97	7.06	24.72	49.80
45	93	96	3.97	1.06	15.77	1.12
46	100	101	10.97	6.06	120.37	36.69
47	102	108	12.97	13.06	168.26	170.49
48	94	105	4.97	10.06	24.72	101.15
49	98	99	8.97	4.06	80.49	16.46
50	90	107	0.97	12.06	0.94	145.37
51	83	86	-6.03	-8.94	36.34	79.97
52	80	85	-9.03	-9.94	81.52	98.86
53	80	90	-9.03	-4.94	81.52	24.43
54	88	103	-1.03	8.06	1.06	64.92
55	82	95	-7.03	0.06	49.40	0.00
56	80	80	-9.03	-14.94	81.52	223.29
57	82	91	-7.03	-3.94	49.40	15.55
58	83	86	-6.03	-8.94	36.34	79.97
59	95	96	5.97	1.06	35.66	1.12
60	101	102	11.97	7.06	143.32	49.80
61	80	83	-9.03	-11.94	81.52	142.63
62	98	104	8.97	9.06	80.49	82.03
63	95	99	5.97	4.06	35.66	16.46
64	92	94	2.97	-0.94	8.83	0.89
65	102	104	12.97	9.06	168.26	82.03
66	103	111	13.97	16.06	195.20	257.83
67	87	88	-2.03	-6.94	4.12	48.20
68	86	87	-3.03	87.00	9.17	7569.00
69	80	86	-9.03	-8.94	81.52	79.97
70	88	91	-1.03	-3.94	1.06	15.55
71	87	87	-2.03	-7.94	4.12	63.09
72	88	93	-1.03	-1.94	1.06	3.77
73	89	91	-0.03	-3.94	0.00	15.55
74	103	104	13.97	9.06	195.20	82.03
75	101	105	11.97	10.06	143.32	101.15
76	82	86	-7.03	-8.94	49.40	79.97
77	83	84	-6.03	-10.94	36.34	119.75
78	98	103	8.97	8.06	80.49	64.92
79	88	92	-1.03	-2.94	1.06	8.66
80	95	95	5.97	0.06	35.66	0.00
81	95	90	5.97	-4.94	35.66	24.43
82	99	91	9.97	-3.94	99.43	15.55
83	90	96	0.97	1.06	0.94	1.12

84	80	89	-9.03	-5.94	81.52	35.32
85	101	97	11.97	2.06	143.32	4.23
86	103	90	13.97	-4.94	195.20	24.43
87	89	92	-0.03	-2.94	0.00	8.66
88	86	87	-3.03	-7.94	9.17	63.09
89	104	111	14.97	16.06	224.14	257.83
90	90	108	0.97	13.06	0.94	170.49
91	89	100	-0.03	5.06	0.00	25.57
92	87	97	-2.03	2.06	4.12	4.23
93	84	83	-5.03	-11.94	25.29	142.63
94	83	83	-6.03	-11.94	36.34	142.63
95	98	111	8.97	16.06	80.49	257.83
96	86	89	-3.03	-5.94	9.17	35.32
97	95	95	5.97	0.06	35.66	0.00
98	90	94	0.97	-0.94	0.94	0.89
99	94	95	4.97	0.06	24.72	0.00
100	93	95	3.97	0.06	15.77	0.00
101	91	83	1.97	-11.94	3.89	142.63
102	89	87	-0.03	-7.94	0.00	63.09
103	89	83	-0.03	-11.94	0.00	142.63
104	88	94	-1.03	-0.94	1.06	0.89
105	76	83	-13.03	-11.94	169.74	142.63
Jumlah	**9348**	**9969**	9348.00	**94.9428571**	**5852.91**	**14099.57**

Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram
KEPUTUSAN PEMBELIAN

1. Menentukan Rentang

Rentang = Data terbesar - data terkecil
= 111 - 80
= 31

2. Banyaknya Interval Kelas (aturan sturges)

K = 1 + (3.3) Log n
= 1 + (3.3) log 65
= 1 + (3.3) 2.021189
= 7.67
= 7.67 (ditetapkan menjadi 8)

3. Panjang Kelas Interval

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}}$$

$$= \frac{31}{8} = 3.88$$ (ditetapkan menjadi 4)

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
80	-	83	79.5	83.5	9	8.6%
84	-	87	83.5	87.5	14	13.3%
88	-	91	87.5	91.5	17	16.2%
92	-	95	91.5	95.5	19	18.1%
96	-	99	95.5	99.5	15	14.3%
100	-	103	99.5	103.5	13	12.4%
104		107	103.5	107.5	11	10.5%
108	-	111	107.5	111.5	7	6.7%
Jumlah					105	100%

Lampiran 34 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram kualitas produk X1

1. Menentukan Rentang

Rentang = Data terbesar - data terkecil
= 106 - 75
= 31

2. Banyaknya Interval Kelas (aturan sturges)

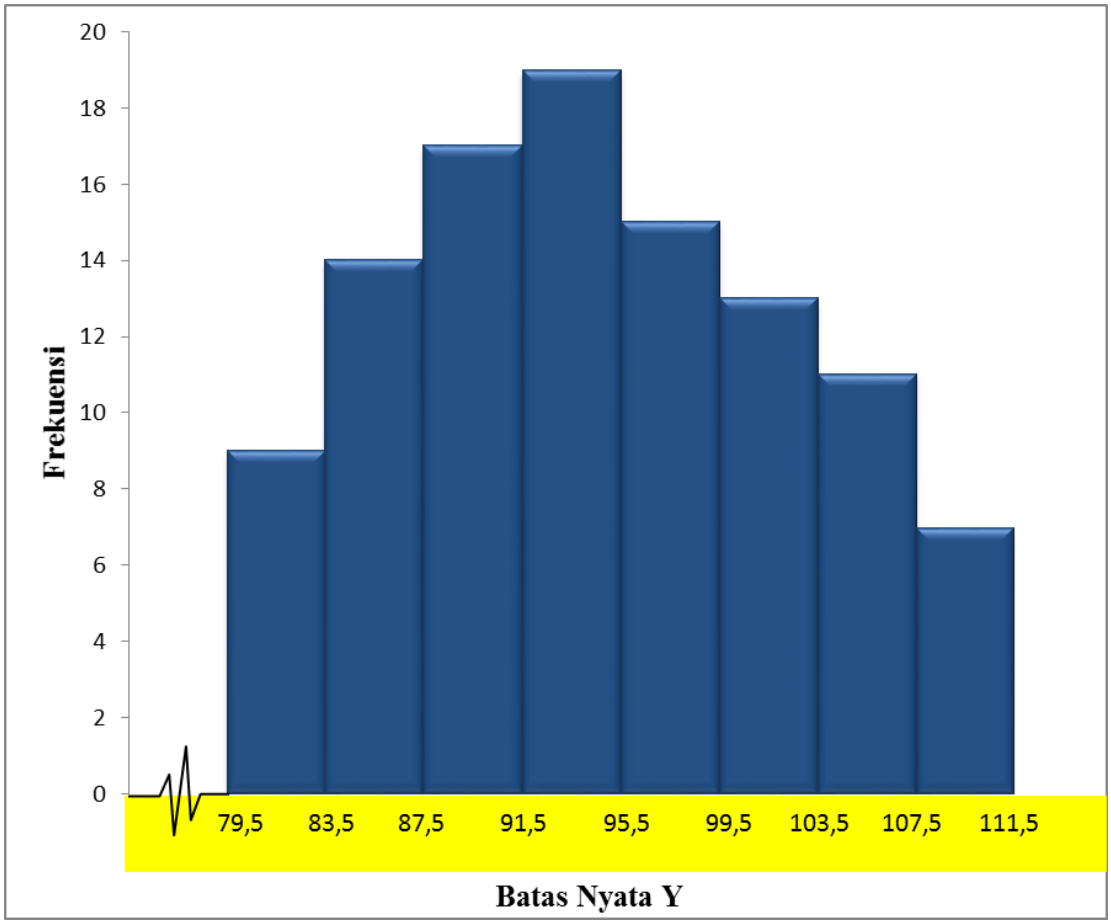
K = 1 + (3.3) Log n
= 1 + (3.3) log 105
= 1 + (3.3) 2.021189
= 7.67
= 7.67 (ditetapkan menjadi 8)

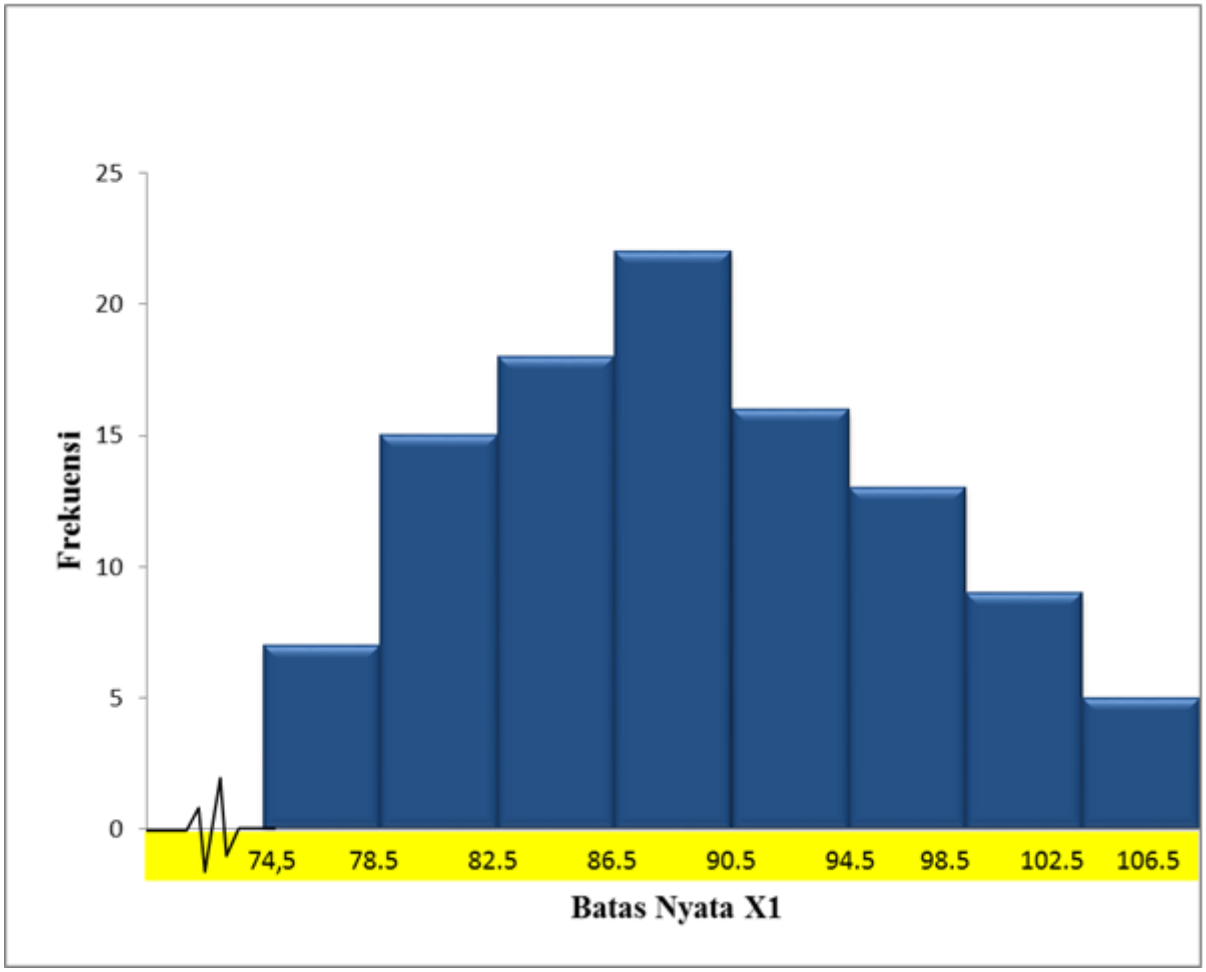
3. Panjang Kelas Interval (KI)

P = Rentang / Kelas
= 31 / 8 = 3.875 (ditetapkan menjadi 4)

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
75	-	78	74.5	78.5	7	6.7%
79	-	82	78.5	82.5	15	14.3%
83	-	86	82.5	86.5	18	17.1%
87	-	90	86.5	90.5	22	21.0%
91	-	94	90.5	94.5	16	15.2%
95		98	94.5	98.5	13	12.4%
99		102	98.5	102.5	9	8.6%
103	-	106	102.5	106.5	5	4.8%
Jumlah					105	100%

lampiran 35 Grafik Histogram Variabel Y




25
20
15
10
5
0
Frekuensi
74,5
78.5
82.5
86.5
90.5
94.5
98.5
102.5
106.5
Batas Nyata X1

$n = 105$

$\Sigma XY = 891789$

$\Sigma X = 9348$

$\Sigma Y = 9969$

$\Sigma X^2 = 838092$

$\Sigma Y^2 = 953079$

$$\bar{Y} = \frac{\Sigma Y}{n} = \frac{9969}{105} = 94.94$$

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{n} = \frac{9348}{105} = 89.03$$

$$\sum x^2 = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}$$

$$= 838092 - \frac{87385104}{105}$$

$$= 5852.91$$

$$\sum xy = \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n}$$

$$= 891789 - \frac{93190212}{105}$$

$$= 4263.17$$

$$\sum y^2 = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

$$= 953079 - \frac{99380961}{105}$$

$$= 6593.66$$

$$b = \frac{\Sigma xy}{\Sigma x^2}$$

$$= \frac{4263.1714}{5852.91}$$

$$= 0.7284$$

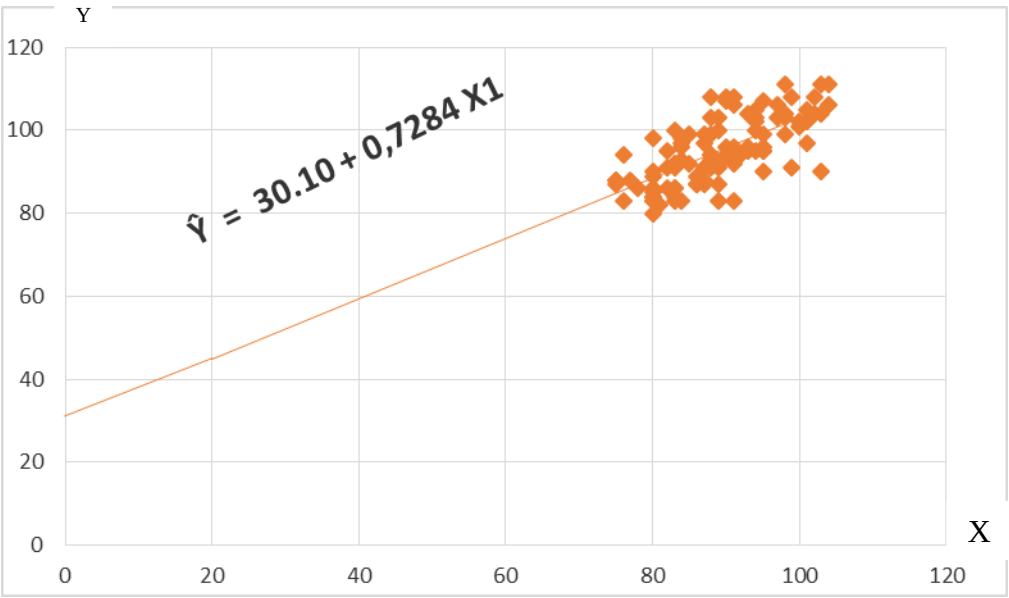
$$= \mathbf{0.7284}$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

$$= 94.94 - (0.73 \times 89.03)$$

$$= \mathbf{30.10}$$

Jadi Persamaan Regresi adalah $\hat{Y} = 30.10 + 0.7284X$


Y
120
100
80
60
40
20
0
0
20
40
60
80
100
120
X
Ŷ = 30.10 + 0,7284 X1

lampiran 39 Tabel untuk Menghitung Ŷ = a +bX1

n	X	Ŷ = 30.10 + 0.7284X					Y
1	78	30.10	+	0.73	.	78	86.91
2	75	30.10	+	0.73	.	75	84.72
3	91	30.10	+	0.73	.	91	96.38
4	83	30.10	+	0.73	.	83	90.55
5	75	30.10	+	0.73	.	75	84.72
6	76	30.10	+	0.73	.	76	85.45
7	77	30.10	+	0.73	.	77	86.18
8	84	30.10	+	0.73	.	84	91.28
9	83	30.10	+	0.73	.	83	90.55
10	91	30.10	+	0.73	.	91	96.38
11	91	30.10	+	0.73	.	91	96.38
12	84	30.10	+	0.73	.	84	91.28
13	85	30.10	+	0.73	.	85	92.01
14	92	30.10	+	0.73	.	92	97.11
15	95	30.10	+	0.73	.	95	99.29
16	87	30.10	+	0.73	.	87	93.47
17	83	30.10	+	0.73	.	83	90.55
18	94	30.10	+	0.73	.	94	98.56
19	91	30.10	+	0.73	.	91	96.38
20	88	30.10	+	0.73	.	88	94.19
21	87	30.10	+	0.73	.	87	93.47
22	88	30.10	+	0.73	.	88	94.19
23	84	30.10	+	0.73	.	84	91.28
24	83	30.10	+	0.73	.	83	90.55
25	88	30.10	+	0.73	.	88	94.19
26	75	30.10	+	0.73	.	75	84.72
27	99	30.10	+	0.73	.	99	102.21
28	80	30.10	+	0.73	.	80	88.37
29	94	30.10	+	0.73	.	94	98.56
30	89	30.10	+	0.73	.	89	94.92
31	97	30.10	+	0.73	.	97	100.75
32	100	30.10	+	0.73	.	100	102.93
33	97	30.10	+	0.73	.	97	100.75
34	80	30.10	+	0.73	.	80	88.37
35	91	30.10	+	0.73	.	91	96.38
36	84	30.10	+	0.73	.	84	91.28

37	81	30.10	+	0.73	.	81	89.09
38	85	30.10	+	0.73	.	85	92.01
39	80	30.10	+	0.73	.	80	88.37
40	87	30.10	+	0.73	.	87	93.47
41	93	30.10	+	0.73	.	93	97.84
42	104	30.10	+	0.73	.	104	105.85
43	80	30.10	+	0.73	.	80	88.37
44	94	30.10	+	0.73	.	94	98.56
45	93	30.10	+	0.73	.	93	97.84
46	100	30.10	+	0.73	.	100	102.93
47	102	30.10	+	0.73	.	102	104.39
48	94	30.10	+	0.73	.	94	98.56
49	98	30.10	+	0.73	.	98	101.48
50	90	30.10	+	0.73	.	90	95.65
51	83	30.10	+	0.73	.	83	90.55
52	80	30.10	+	0.73	.	80	88.37
53	80	30.10	+	0.73	.	80	88.37
54	88	30.10	+	0.73	.	88	94.19
55	82	30.10	+	0.73	.	82	89.82
56	80	30.10	+	0.73	.	80	88.37
57	82	30.10	+	0.73	.	82	89.82
58	83	30.10	+	0.73	.	83	90.55
59	95	30.10	+	0.73	.	95	99.29
60	101	30.10	+	0.73	.	101	103.66
61	80	30.10	+	0.73	.	80	88.37
62	98	30.10	+	0.73	.	98	101.48
63	95	30.10	+	0.73	.	95	99.29
64	92	30.10	+	0.73	.	92	97.11
65	102	30.10	+	0.73	.	102	104.39
66	103	30.10	+	0.73	.	103	105.12
67	87	30.10	+	0.73	.	87	93.47
68	86	30.10	+	0.73	.	86	92.74
69	80	30.10	+	0.73	.	80	88.37
70	88	30.10	+	0.73	.	88	94.19
71	87	30.10	+	0.73	.	87	93.47
72	88	30.10	+	0.73	.	88	94.19
73	89	30.10	+	0.73	.	89	94.92
74	103	30.10	+	0.73	.	103	105.12
75	101	30.10	+	0.73	.	101	103.66

76	82	30.10	+	0.73	.	82	89.82
77	83	30.10	+	0.73	.	83	90.55
78	98	30.10	+	0.73	.	98	101.48
79	88	30.10	+	0.73	.	88	94.19
80	95	30.10	+	0.73	.	95	99.29
81	95	30.10	+	0.73	.	95	99.29
82	99	30.10	+	0.73	.	99	102.21
83	90	30.10	+	0.73	.	90	95.65
84	80	30.10	+	0.73	.	80	88.37
85	101	30.10	+	0.73	.	101	103.66
86	103	30.10	+	0.73	.	103	105.12
87	89	30.10	+	0.73	.	89	94.92
88	86	30.10	+	0.73	.	86	92.74
89	104	30.10	+	0.73	.	104	105.85
90	90	30.10	+	0.73	.	90	95.65
91	89	30.10	+	0.73	.	89	94.92
92	87	30.10	+	0.73	.	87	93.47
93	84	30.10	+	0.73	.	84	91.28
94	83	30.10	+	0.73	.	83	90.55
95	98	30.10	+	0.73	.	98	101.48
96	86	30.10	+	0.73	.	86	92.74
97	95	30.10	+	0.73	.	95	99.29
98	90	30.10	+	0.73	.	90	95.65
99	94	30.10	+	0.73	.	94	98.56
100	93	30.10	+	0.73	.	93	97.84
101	91	30.10	+	0.73	.	91	96.38
102	89	30.10	+	0.73	.	89	94.92
103	89	30.10	+	0.73	.	89	94.92
104	88	30.10	+	0.73	.	88	94.19
105	76	30.10	+	0.73	.	76	85.45

TABEL PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIANS DAN SIMPANGAN BAKU
REGRESI Ŷ = 30.10 + 0.7284X

No.	X	Y	Y	(Y - Y)	(Y - Y) - (Y - Y)	[(Y - Y) - (Y - Y)]
1	75	88	84.72	3.28	3.28	10.73
2	75	88	84.72	3.28	3.28	10.73
3	75	87	84.72	2.28	2.28	5.18
4	76	94	85.45	8.55	8.55	73.05
5	76	83	85.45	-2.45	-2.45	6.02
6	77	88	86.18	1.82	1.82	3.31
7	78	86	86.91	-0.91	-0.91	0.83
8	80	84	88.37	-4.37	-4.37	19.07
9	80	83	88.37	-5.37	-5.37	28.80
10	80	98	88.37	9.63	9.63	92.80
11	80	84	88.37	-4.37	-4.37	19.07
12	80	85	88.37	-3.37	-3.37	11.33
13	80	90	88.37	1.63	1.63	2.67
14	80	80	88.37	-8.37	-8.37	70.00
15	80	83	88.37	-5.37	-5.37	28.80
16	80	86	88.37	-2.37	-2.37	5.60
17	80	89	88.37	0.63	0.63	0.40
18	81	82	89.09	-7.09	-7.09	50.34
19	82	95	89.82	5.18	5.18	26.80
20	82	91	89.82	1.18	1.18	1.38
21	82	86	89.82	-3.82	-3.82	14.62
22	83	91	90.55	0.45	0.45	0.20
23	83	92	90.55	1.45	1.45	2.10
24	83	100	90.55	9.45	9.45	89.27
25	83	92	90.55	1.45	1.45	2.10
26	83	86	90.55	-4.55	-4.55	20.72
27	83	86	90.55	-4.55	-4.55	20.72
28	83	84	90.55	-6.55	-6.55	42.93
29	83	83	90.55	-7.55	-7.55	57.03
30	84	93	91.28	1.72	1.72	2.96
31	84	97	91.28	5.72	5.72	32.72
32	84	96	91.28	4.72	4.72	22.28
33	84	98	91.28	6.72	6.72	45.16
34	84	83	91.28	-8.28	-8.28	68.56
35	85	92	92.01	-0.01	-0.01	0.00
36	85	99	92.01	6.99	6.99	48.88
37	86	87	92.74	-5.74	-5.74	32.91

38	86	87	92.74	-5.74	-5.74	32.91
39	86	89	92.74	-3.74	-3.74	13.96
40	87	91	93.47	-2.47	-2.47	6.08
41	87	99	93.47	5.53	5.53	30.63
42	87	91	93.47	-2.47	-2.47	6.08
43	87	88	93.47	-5.47	-5.47	29.87
44	87	87	93.47	-6.47	-6.47	41.80
45	87	97	93.47	3.53	3.53	12.49
46	88	94	94.19	-0.19	-0.19	0.04
47	88	108	94.19	13.81	13.81	190.61
48	88	99	94.19	4.81	4.81	23.10
49	88	103	94.19	8.81	8.81	77.55
50	88	91	94.19	-3.19	-3.19	10.20
51	88	93	94.19	-1.19	-1.19	1.42
52	88	92	94.19	-2.19	-2.19	4.81
53	88	94	94.19	-0.19	-0.19	0.04
54	89	103	94.92	8.08	8.08	65.25
55	89	91	94.92	-3.92	-3.92	15.38
56	89	92	94.92	-2.92	-2.92	8.54
57	89	100	94.92	5.08	5.08	25.79
58	89	87	94.92	-7.92	-7.92	62.76
59	89	83	94.92	-11.92	-11.92	142.14
60	90	107	95.65	11.35	11.35	128.81
61	90	96	95.65	0.35	0.35	0.12
62	90	108	95.65	12.35	12.35	152.51
63	90	94	95.65	-1.65	-1.65	2.72
64	91	92	96.38	-4.38	-4.38	19.17
65	91	96	96.38	-0.38	-0.38	0.14
66	91	95	96.38	-1.38	-1.38	1.90
67	91	108	96.38	11.62	11.62	135.05
68	91	106	96.38	9.62	9.62	92.57
69	91	83	96.38	-13.38	-13.38	178.99
70	92	94	97.11	-3.11	-3.11	9.65
71	92	94	97.11	-3.11	-3.11	9.65
72	93	104	97.84	6.16	6.16	38.00
73	93	96	97.84	-1.84	-1.84	3.37
74	93	95	97.84	-2.84	-2.84	8.04
75	94	103	98.56	4.44	4.44	19.68
76	94	100	98.56	1.44	1.44	2.06
77	94	102	98.56	3.44	3.44	11.81
78	94	105	98.56	6.44	6.44	41.42
79	94	95	98.56	-3.56	-3.56	12.70
80	95	107	99.29	7.71	7.71	59.41
81	95	96	99.29	-3.29	-3.29	10.84

82	95	99	99.29	-0.29	-0.29	0.09
83	95	95	99.29	-4.29	-4.29	18.42
84	95	90	99.29	-9.29	-9.29	86.35
85	95	95	99.29	-4.29	-4.29	18.42
86	97	103	100.75	2.25	2.25	5.07
87	97	106	100.75	5.25	5.25	27.57
88	98	99	101.48	-2.48	-2.48	6.14
89	98	104	101.48	2.52	2.52	6.36
90	98	103	101.48	1.52	1.52	2.32
91	98	111	101.48	9.52	9.52	90.68
92	99	108	102.21	5.79	5.79	33.57
93	99	91	102.21	-11.21	-11.21	125.57
94	100	102	102.93	-0.93	-0.93	0.87
95	100	101	102.93	-1.93	-1.93	3.74
96	101	102	103.66	-1.66	-1.66	2.76
97	101	105	103.66	1.34	1.34	1.79
98	101	97	103.66	-6.66	-6.66	44.39
99	102	108	104.39	3.61	3.61	13.02
100	102	104	104.39	-0.39	-0.39	0.15
101	103	111	105.12	5.88	5.88	34.58
102	103	104	105.12	-1.12	-1.12	1.25
103	103	90	105.12	-15.12	-15.12	228.60
104	104	106	105.85	0.15	0.15	0.02
105	104	111	105.85	5.15	5.15	26.55
Jumlah	**9348**	**9969**		**0.00**	**0.00**	**3488.43**

PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIAN, SIMPANGAN BAKU REGRESI $\hat{Y}$ = 30.10 + 0.7284X

1. Rata-rata = $\overline{Y - \hat{Y}}$ = $\frac{\Sigma(Y-\hat{Y})}{n}$

= $\frac{0.00}{105}$

= 0.000

2. Varians = S^2 = $\frac{\Sigma\{(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}\}^2}{n - 1}$

= $\frac{3488.43}{104}$

= 33.54

3. Simpangan Baku = S = $\sqrt{S^2}$

= $\sqrt{33.54}$

= 5.79

lampiran 42 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X1

No.	$(Y - \hat{Y})$	$(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}$	Zi	Zt	F(zi)	S(zi)	|F(zi) - S(zi)|
1	-15.12	-15.12	-2.611	0.4955	0.005	0.0095	0.0050
2	-13.38	-13.38	-2.310	0.4896	0.010	0.0190	0.0086
3	-11.92	-11.92	-2.058	0.4798	0.020	0.0286	0.0084
4	-11.21	-11.21	-1.936	0.4732	0.027	0.0381	0.0113
5	-9.29	-9.29	-1.604	0.4452	0.055	0.0476	0.0072
6	-8.37	-8.37	-1.445	0.4251	0.075	0.0571	0.0178
7	-8.28	-8.28	-1.430	0.4222	0.078	0.0667	0.0111
8	-7.92	-7.92	-1.367	0.4131	0.087	0.0762	0.0107
9	-7.55	-7.55	-1.304	0.4032	0.097	0.0857	0.0111
10	-7.09	-7.09	-1.224	0.3888	0.111	0.0952	0.0160
11	-6.66	-6.66	-1.150	0.3729	0.127	0.1048	0.0223
12	-6.55	-6.55	-1.131	0.3708	0.129	0.1143	0.0149
13	-6.47	-6.47	-1.117	0.3665	0.134	0.1238	0.0097
14	-5.74	-5.74	-0.991	0.3389	0.161	0.1333	0.0278
15	-5.74	-5.74	-0.991	0.3389	0.161	0.1429	0.0182
16	-5.47	-5.47	-0.944	0.3264	0.174	0.1524	0.0212
17	-5.37	-5.37	-0.927	0.3212	0.179	0.1619	0.0169
18	-5.37	-5.37	-0.927	0.3212	0.179	0.1714	0.0074
19	-4.55	-4.55	-0.786	0.2823	0.218	0.1810	0.0367
20	-4.55	-4.55	-0.786	0.2823	0.218	0.1905	0.0272
21	-4.38	-4.38	-0.756	0.2734	0.227	0.2000	0.0266
22	-4.37	-4.37	-0.755	0.2734	0.227	0.2095	0.0171
23	-4.37	-4.37	-0.755	0.2734	0.227	0.2190	0.0076
24	-4.29	-4.29	-0.741	0.2704	0.230	0.2286	0.0010
25	-4.29	-4.29	-0.741	0.2704	0.230	0.2381	0.0085
26	-3.92	-3.92	-0.677	0.2486	0.251	0.2476	0.0038
27	-3.82	-3.82	-0.660	0.2422	0.258	0.2571	0.0007
28	-3.74	-3.74	-0.646	0.2389	0.261	0.2667	0.0056
29	-3.56	-3.56	-0.615	0.2291	0.271	0.2762	0.0053
30	-3.37	-3.37	-0.582	0.2190	0.281	0.2857	0.0047
31	-3.29	-3.29	-0.568	0.2123	0.288	0.2952	0.0075
32	-3.19	-3.19	-0.551	0.2088	0.291	0.3048	0.0136
33	-3.11	-3.11	-0.537	0.2019	0.298	0.3143	0.0162

34	-3.11	-3.11	-0.537	0.2019	0.298	0.3238	0.0257
35	-2.92	-2.92	-0.504	0.1915	0.309	0.3333	0.0248
36	-2.84	-2.84	-0.490	0.1879	0.312	0.3429	0.0308
37	-2.48	-2.48	-0.428	0.1628	0.337	0.3524	0.0152
38	-2.47	-2.47	-0.426	0.1628	0.337	0.3619	0.0247
39	-2.47	-2.47	-0.426	0.1628	0.337	0.3714	0.0342
40	-2.45	-2.45	-0.423	0.1628	0.337	0.3810	0.0438
41	-2.37	-2.37	-0.409	0.1554	0.345	0.3905	0.0459
42	-2.19	-2.19	-0.378	0.1443	0.356	0.4000	0.0443
43	-1.93	-1.93	-0.333	0.1293	0.371	0.4095	0.0388
44	-1.84	-1.84	-0.318	0.1217	0.378	0.4190	0.0407
45	-1.66	-1.66	-0.287	0.1103	0.390	0.4286	0.0389
46	-1.65	-1.65	-0.285	0.1103	0.390	0.4381	0.0484
47	-1.38	-1.38	-0.238	0.0910	0.409	0.4476	0.0386
48	-1.19	-1.19	-0.205	0.0793	0.421	0.4571	0.0364
49	-1.12	-1.12	-0.193	0.0754	0.425	0.4667	0.0421
50	-0.93	-0.93	-0.161	0.0636	0.436	0.4762	0.0398
51	-0.91	-0.91	-0.157	0.0596	0.440	0.4857	0.0453
52	-0.39	-0.39	-0.067	0.0239	0.476	0.4952	0.0191
53	-0.38	-0.38	-0.066	0.0239	0.476	0.5048	0.0287
54	-0.29	-0.29	-0.050	0.0199	0.480	0.5143	0.0342
55	-0.19	-0.19	-0.033	0.0120	0.488	0.5238	0.0358
56	-0.19	-0.19	-0.033	0.0120	0.488	0.5333	0.0453
57	-0.01	-0.01	-0.002	0.0000	0.500	0.5429	0.0429
58	0.15	0.15	0.026	0.0080	0.508	0.5524	0.0444
59	0.35	0.35	0.060	0.0239	0.524	0.5619	0.0380
60	0.45	0.45	0.078	0.0279	0.528	0.5714	0.0435
61	0.63	0.63	0.109	0.0398	0.540	0.5810	0.0412
62	1.18	1.18	0.204	0.0793	0.579	0.5905	0.0112
63	1.34	1.34	0.231	0.0910	0.591	0.6000	0.0090
64	1.44	1.44	0.249	0.0948	0.595	0.6095	0.0147
65	1.45	1.45	0.250	0.0987	0.599	0.6190	0.0203
66	1.45	1.45	0.250	0.0987	0.599	0.6286	0.0299
67	1.52	1.52	0.262	0.1026	0.603	0.6381	0.0355
68	1.63	1.63	0.281	0.1103	0.610	0.6476	0.0373

69	1.72	1.72	0.297	0.1141	0.614	0.6571	0.0430
70	1.82	1.82	0.314	0.1217	0.622	0.6667	0.0450
71	2.25	2.25	0.388	0.1480	0.648	0.6762	0.0282
72	2.28	2.28	0.394	0.1517	0.652	0.6857	0.0340
73	2.52	2.52	0.435	0.1664	0.666	0.6952	0.0288
74	3.28	3.28	0.566	0.2123	0.712	0.7048	0.0075
75	3.28	3.28	0.566	0.2123	0.712	0.7143	0.0020
76	3.44	3.44	0.594	0.2224	0.722	0.7238	0.0014
77	3.53	3.53	0.610	0.2258	0.726	0.7333	0.0075
78	3.61	3.61	0.623	0.2324	0.732	0.7429	0.0105
79	4.44	4.44	0.767	0.2764	0.776	0.7524	0.0240
80	4.72	4.72	0.815	0.2910	0.791	0.7619	0.0291
81	4.81	4.81	0.831	0.2967	0.797	0.7714	0.0253
82	5.08	5.08	0.877	0.3078	0.808	0.7810	0.0268
83	5.15	5.15	0.889	0.3106	0.811	0.7905	0.0201
84	5.18	5.18	0.894	0.3133	0.813	0.8000	0.0133
85	5.25	5.25	0.906	0.3159	0.816	0.8095	0.0064
86	5.53	5.53	0.955	0.3289	0.829	0.8190	0.0099
87	5.72	5.72	0.988	0.3365	0.837	0.8286	0.0079
88	5.79	5.79	1.000	0.3389	0.839	0.8381	0.0008
89	5.88	5.88	1.015	0.3438	0.844	0.8476	0.0038
90	6.16	6.16	1.064	0.3554	0.855	0.8571	0.0017
91	6.44	6.44	1.112	0.3665	0.867	0.8667	0.0002
92	6.72	6.72	1.160	0.3770	0.877	0.8762	0.0008
93	6.99	6.99	1.207	0.3849	0.885	0.8857	0.0008
94	7.71	7.71	1.331	0.4082	0.908	0.8952	0.0130
95	8.08	8.08	1.395	0.4177	0.918	0.9048	0.0129
96	8.55	8.55	1.476	0.4292	0.929	0.9143	0.0149
97	8.81	8.81	1.521	0.4357	0.936	0.9238	0.0119
98	9.45	9.45	1.632	0.4484	0.948	0.9333	0.0151
99	9.52	9.52	1.644	0.4495	0.950	0.9429	0.0066
100	9.62	9.62	1.661	0.4515	0.952	0.9524	0.0009

101	9.63	9.63	1.663	0.4515	0.952	0.9619	0.0104
102	11.35	11.35	1.960	0.4744	0.974	0.9714	0.0030
103	11.62	11.62	2.006	0.4772	0.977	0.9810	0.0038
104	12.35	12.35	2.132	0.4834	0.983	0.9905	0.0071
105	13.81	13.81	2.384	0.4913	0.991	1.0000	0.0087

L_{tabel} untuk n = 105

Dari perhitungan, didapat nilai L_{hitung} terbesar = 0.0484

dengan taraf signifikan 0,05 adalah 0,0856. $L_{hitung} < L_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan data berdistribusi Normal.

LANGKAH PERHITUNGAN UJI NORMALITAS GALAT TAKSIRAN REGRESI $\hat{Y} = 30.10 + 0.7284X$

Disertai contoh perhitungan untuk no. 1 (pada tabel normalitas)

1. Kolom $Y - \hat{Y}$

   Data diurutkan dari data yang terkecil sampai yang terbesar

2. Kolom $(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}$

   Mengikuti kolom $Y - \hat{Y}$

3. Kolom Zi untuk i = 1

$$Zi = \frac{\{(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}\}}{S} = \frac{-15.12}{5.79} = -2.611$$

4. Kolom Zt

   Nilai Zt dikonsultasikan pada daftar F, misalnya :

   Cari -2.61 diperoleh Zt = 0.4955

   Untuk Zi= -2.611 , maka F(zi) = 0.5 - 0.4955 = 0.0045

5. Kolom F(zi)

   Jika Zi negatif, maka F(zi) = 0,5 - Zt

   Jika Zi positif, maka F(zi) = 0,5 + Zt

6. Kolom S(zi) $= \frac{\text{Nomor Responden}}{\text{Jumlah Responden}}$

   Kolom S(zi) $= \frac{1}{105} = 0.0095$

7. Kolom |F(zi) - S(zi)|

   Nilai mutlak antara F(zi) - S(zi)

   $= |0.0045 - 0.0095| = 0.0050$

   Merupakan harga mutlak dan selisih F(Zi) dan S(Zi)

Lampiran 44 Perhitungan JK (G) Y atas X_1

No.	K	N	X	Y	Y^2	XY	ΣY^2	(ΣY)	$(\Sigma Y)^2$	$\frac{(\Sigma Y)^2}{nK}$	$\left\{\Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{nK}\right\}$
1	1	3	75	88	7744	6600	23057	263	69169	23,056.33	0.67
2			75	88	7744	6600					
3			75	87	7569	6525					
4	2	2	76	94	8836	7144	15725	177	31329	15,664.50	60.50
5			76	83	6889	6308					
6	3	1	77	88	7744	6776					
7	4	1	78	86	7396	6708					
8	5	10	80	84	7056	6720	74536	862	743044	74,304.40	231.60
9			80	83	6889	6640					
10			80	98	9604	7840					
11			80	84	7056	6720					
12			80	85	7225	6800					
13			80	90	8100	7200					
14			80	80	6400	6400					
15			80	83	6889	6640					
16			80	86	7396	6880					
17			80	89	7921	7120					
18	6	1	81	82	6724	6642					
19	7	3	82	95	9025	7790	24702	272	73984	24,661.33	40.67
20			82	91	8281	7462					
21			82	86	7396	7052					
22	8	8	83	91	8281	7553	63946	714	509796	63,724.50	221.50
23			83	92	8464	7636					
24			83	100	10000	8300					
25			83	92	8464	7636					
26			83	86	7396	7138					
27			83	86	7396	7138					
28			83	84	7056	6972					
29			83	83	6889	6889					
30	9	5	84	93	8649	7812	43767	467	218089	43,617.80	149.20
31			84	97	9409	8148					
32			84	96	9216	8064					
33			84	98	9604	8232					
34			84	83	6889	6972					
35	10	2	85	92	8464	7820	18265	191	36481	18,240.50	24.50
36			85	99	9801	8415					
37	11	3	86	87	7569	7482	23059	263	69169	23,056.33	2.67

38			86	87	7569	7482					
39			86	89	7921	7654					
40	12	6	87	91	8281	7917	51085	553	305809	50,968.17	116.83
41			87	99	9801	8613					
42			87	91	8281	7917					
43			87	88	7744	7656					
44			87	87	7569	7569					
45			87	97	9409	8439					
46	13	8	88	94	8836	8272	75140	774	599076	74,884.50	255.50
47			88	108	11664	9504					
48			88	99	9801	8712					
49			88	103	10609	9064					
50			88	91	8281	8008					
51			88	93	8649	8184					
52			88	92	8464	8096					
53			88	94	8836	8272					
54	14	6	89	103	10609	9167	51812	556	309136	51,522.67	289.33
55			89	91	8281	8099					
56			89	92	8464	8188					
57			89	100	10000	8900					
58			89	87	7569	7743					
59			89	83	6889	7387					
60	15	4	90	107	11449	9630	41165	405	164025	41,006.25	158.75
61			90	96	9216	8640					
62			90	108	11664	9720					
63			90	94	8836	8460					
64	16	6	91	92	8464	8372	56494	580	336400	56,066.67	427.33
65			91	96	9216	8736					
66			91	95	9025	8645					
67			91	108	11664	9828					
68			91	106	11236	9646					
69			91	83	6889	7553					
70	17	2	92	94	8836	8648	17672	188	35344	17,672.00	0.00
71			92	94	8836	8648					
72	18	3	93	104	10816	9672	29057	295	87025	29,008.33	48.67
73			93	96	9216	8928					
74			93	95	9025	8835					
75	19	5	94	103	10609	9682	51063	505	255025	51,005.00	58.00
76			94	100	10000	9400					
77			94	102	10404	9588					
78			94	105	11025	9870					
79			94	95	9025	8930					
80	20	6	95	107	11449	10165	56616	582	338724	56,454.00	162.00

81			95	96	9216	9120					
82			95	99	9801	9405					
83			95	95	9025	9025					
84			95	90	8100	8550					
85			95	95	9025	9025					
86	21	2	97	103	10609	9991	21845	209	43681	21,840.50	4.50
87			97	106	11236	10282					
88	22	4	98	99	9801	9702	43547	417	173889	43,472.25	74.75
89			98	104	10816	10192					
90			98	103	10609	10094					
91			98	111	12321	10878					
92	23	2	99	108	11664	10692	19945	199	39601	19,800.50	144.50
93			99	91	8281	9009					
94		2	100	102	10404	10200	20605	203	41209	20,604.50	0.50
95			100	101	10201	10100					
96	24	3	101	102	10404	10302	30838	304	92416	30,805.33	32.67
97			101	105	11025	10605					
98			101	97	9409	9797					
99	25	2	102	108	11664	11016	22480	212	44944	22,472.00	8.00
100			102	104	10816	10608					
101	26	3	103	111	12321	11433	31237	305	93025	31,008.33	228.67
102			103	104	10816	10712					
103			103	90	8100	9270					
104	27	2	104	106	11236	11024	23557	217	47089	23,544.50	12.50
105			104	111	12321	11544					
Σ	**27**	**105**	**9348**	**9969**	**953079**	**891789**					**2,753.80**

lampiran 45 Perhitungan Uji Keberartian Regresi Y atas X1

1. Mencari Jumlah Kuadrat Total JK (T)

$$JK\ (T) = \Sigma Y^2 = 953079$$

2. Mencari jumlah kuadrat regresi a JK (a)

$$JK\ (a) = \frac{(\Sigma Y)^2}{n} = \frac{9969^2}{105} = 946485.34$$

3. Mencari jumlah kuadrat regresi b JK (b/a)

$$JK\ (b/a) = b.\ \Sigma xy = 0.728 \times 4263.1714 = 3105.23$$

4. Mencari jumlah kuadrat residu JK (S)

$$JK\ (S) = JK\ (T) - JK\ (a) - JK\ (b/a) = 953079 - 946485.34 - 3105.23 = 3488.43$$

5. Mencari Derajat Kebebasan

$dk_{(T)} = n = 105$

$dk(a) = 1$

$dk(b/a) = 1$

$dk_{(res)} = n - 2 = 103$

6. Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat

$$RJK_{(b/a)} = \frac{JK_{(b/a)}}{dk_{(b/a)}} = \frac{3105.23}{1} = 3105.23$$

$$RJK_{(res)} = \frac{JK_{(res)}}{dk_{(res)}} = \frac{3488.43}{103} = 33.87$$

7. Kriteria Pengujian

Terima Ho jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka regresi tidak berarti

Tolak Ho jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka regresi berarti

8. Pengujian

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{(b/a)}}{RJK_{(res)}} = \frac{3105.23}{33.87} = 91.69$$

9. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan F_{hitung} = 91.69

Berdasakan taraf signifikan 0.05, pada tabel distribusi F dengan menggunakan dk pembilang 1 dan dk penyebut n-2 =105-2 = 103 dihasilkan Ftabel sebesar = 3,91

sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi adalah **signifikan**

lampiran 46 Perhitungan Uji Kelinieran
Regresi Y atas X_1

1. Mencari Jumlah Kuadrat Error JK (G)

$$JK\ (G) = \sum \left\{ \Sigma Y_k^2 - \frac{\Sigma Y_k^2}{n_k} \right\}$$

$= 2753.80$ (Lihat tabel Perhitungan JK $G_{(galat)}$)

2. Mencari Jumlah Kuadrat Tuna cocok JK (TC)

JK (TC) = JK (S) - JK(G)
= 3488.43 – 2753.80
= 734.63

3. Mencari Derajat Kebebasan

$k = 27$

$dk_{(TC)} = k - 2 = 25$

$dk_{(G)} = n - k = 78$

4. Mencari rata-rata jumlah kuadrat

$$RJK_{(TC)} = \frac{734.63}{25} = 29.39$$

$$RJK_{(G)} = \frac{2753.80}{78} = 35.31$$

5. Kriteria Pengujian

Tolak Ho jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka regresi tidak linier

Terima Ho jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka regresi linier

6. Pengujian

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{(TC)}}{RJK_{(G)}} = \frac{29.39}{35.31} = 0.83$$

7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan $F_{hitung} = 0.83$

Berdasakan taraf signifikan 0,05, pada tabel distribusi F dengan Menggunakan dk pembilang 25 dan dk penyebut 78 dihasilkan Ftabel sebesar = 1,65 sehingga $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi adalah **linier**

lampiran 47 Tabel Anava untuk Uji keberartian dan Uji Kelinieran Regresi Y atas X1

TABEL ANAVA UNTUK UJI KEBERARTIAN DAN UJI KELINIERAN REGRESI

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}
Total	n	ΣY^2			
Regresi (a)	1	$\frac{(\Sigma Y)^2}{n}$			
Regresi (b/a)	1	$b \cdot \Sigma xy$	$\frac{b \cdot \Sigma xy}{1}$	$\frac{RJK(b/a)}{RJK(res)}$ *)	Fo > Ft Maka regresi Berarti
Residu	n - 2	Jk (S)	$\frac{JK(S)}{n-2}$		
Tuna Cocok	k - 2	JK (TC)	$\frac{JK\ (TC)}{k-2}$	$\frac{RJK(TC)}{RJK(G)}$ ns)	Fo < Ft Maka Regresi Linier
Galat Kekeliruan	n - k	JK (G)	$\frac{JK\ (G)}{n-k}$		

Keterangan : *) **Persamaan regresi berarti karena $F_{hitung} > F_{tabel}$**

ns) **Persamaan regresi linear karena $F_{hitung} < F_{tabel}$**

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}
Total	105	953079			
Regresi (a)	1	946485.34			
Regresi (b/a)	1	3105.23	3105.23	91.69 *)	3,91
Residu	103	3488.43	33.87		
Tuna Cocok	25	734.63	29.39	0.83 ns)	1,65
Galat Kekeliruan	78	2753.80	35.31		

Keterangan : *) **Persamaan regresi berarti karena F_{hitung} (91,69) > F_{tabel} (3,91)**

ns) **Persamaan regresi linear karena F_{hitung} (0,83) < F_{tabel} (1,65)**

PERHITUNGAN KOEFISIEN KORELASI
PRODUCT MOMENT

Mencari Koefisien Korelasi dengan Rumus *Product Moment*

Diketahui :

Σx^2 = 5852.91

Σy^2 = 6593.66

Σxy = 4263.17

$$r_{XY} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2) \cdot (\Sigma y)^2}}$$

$$r_{XY} = \frac{4263.17}{\sqrt{5852.91 \quad 6593.7}}$$

$$r_{XY} = \frac{4263.17}{6212.2548}$$

$$r_{XY} = 0.686$$

PERHITUNGAN UJI KEBERARTIAN KOEFISIEN KORELASI (Uji-t)

Koefisien Korelasi *Product Moment* (Uji-t)

$$t_h = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$= \frac{0.686\sqrt{103}}{\sqrt{1-0.471}}$$

$$= \frac{0.686 \times 10.1489}{\sqrt{0.529}}$$

$$= \frac{6.965}{0.7274}$$

$$= 9.575$$

Kesimpulan :
t_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 dengan dk (n-2) = (105- 2) = 103 sebesar 1,66

Kriteria pengujian :
Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel.}$
Ho diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel.}$

Dari hasil pengujian :
t_{hitung} (9.575) > t_{tabel} (1,66), maka terdapat hubungan yang positif dan **signifikan** antara variabel X1 dengan variabel Y

PERHITUNGAN KOEFISIEN DETERMINASI

Untuk mencari seberapa besar variasi variabel Y yang ditentukan oleh variabel X, maka digunakan Koefisien Determinasi dengan rumus :

$$KD = r_{XY}^2$$

$$= 0.686^2$$

$$= 0.4709$$

$$= 47.09\%$$

Dari hasil tersebut diinterpretasikan bahwa keputusan pembelian ditentukan oleh kualitas produk sebesar 47,09 %.

SKOR INDIKATOR DOMINAN VARIABEL Y
KEPUTUSAN PEMBELIAN

SKOR SUB INDIKATOR = $\frac{\text{Jumlah skor butir tiap soal sub indikator}}{\text{Banyaknya soal sub indikator}}$

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Jumlah Soal	Skor	Persentase
Pengenalan Kebutuhan	Internal	diri sendiri	3	=486+469+455 3 470.00	16.16%
	Eksternal	tetangga	2	=440+428 2 434	14.92%
Pencarian Informasi	Sumber pribadi	Keluarga	4	=421+439+445+430 4 433.75	14.91%
		Teman	4	=451+447+445+195 4 384.5	13%
	sumber kormesial	iklan	3	=450+457+250 3 385.6666667	13%
	sumber pengalaman	pernah menggunakan	3	=271+426+247 3 314.6666667	11%
Evaluasi Alternatif	memilih diantara dua produk atau lebih alternatif		2	=268+227 2 247.50	8.51%
Pembelian	membeli yang disukai	membeli di Aneka Buanan swalayan	2	=276+202 2 239.00	8.22%
Total Skor				**2909.08**	**100%**

Dari hasil perhitungan, ke-tujuh indikator tersebut memiliki kontribusi yang relatif seimbang.
Sub indikator keluarga dalam indikator teman memiliki pengaruh yang cukup besar dalam proses terjadinya keputusan pembelian

lampiran 52 Skor Indikator Dominan Variabel X1 (Kualitas Produk)

SKOR INDIKATOR DOMINAN VARIABEL X
KUALITAS PRODUK

SKOR INDIKATOR = $\frac{\text{Jumlah skor butir tiap soal indikator}}{\text{Banyaknya soal indikator}}$

Dimensi	Indikator	Jumlah Soal	Skor	Persentase
Servicebility	kecepatan	5 Soal	$\frac{444+448+425+457+453}{5}$ 445.4	6.76%
	keramahan	11 soal	$\frac{453+431+457+466+459+467+469+464+}{11}$ 4644.5	70%
durabel	masa pakai produk (daya tahan produk)	3 soal	$\frac{466+264+267}{3}$ 819	12.43%
reability	dapat menjalankan fungisnya		$\frac{452+455}{2}$ 679.5	10%
Total Skor			**5769.4**	**100%**

Dari hasil perhitungan 4 , ke-sembilan indikator tersebut memiliki kontribusi yang relatif seimbang.
Sub indikator keramahan dan masa pakai produk memiliki pengaruh yang cukup besar dalam (kualitas produk)

lampiran 53 Data Mentah Y (Keputusan Pembelian) dengan Variabel X2 (KualitasPelayanan)

No.	VARIABEL X	VARIABEL Y
1	70	86
2	72	88
3	83	92
4	75	91
5	70	88
6	84	94
7	87	88
8	80	93
9	84	92
10	77	96
11	88	95
12	77	97
13	79	92
14	76	94
15	87	107
16	85	91
17	80	100
18	92	103
19	88	108
20	78	94
21	86	99
22	93	108
23	78	96
24	87	92
25	88	99
26	72	87
27	88	108
28	70	84
29	80	100
30	86	103
31	84	103
32	93	102
33	93	106
34	83	83
35	87	106
36	78	98

37	79	82
38	81	99
39	79	98
40	78	91
41	91	104
42	83	106
43	74	84
44	81	102
45	78	96
46	78	101
47	90	108
48	78	105
49	81	99
50	87	107
51	78	86
52	84	85
53	80	90
54	83	103
55	90	95
56	82	80
57	85	91
58	85	86
59	83	96
60	80	102
61	78	83
62	84	104
63	81	99
64	78	94
65	78	104
66	84	111
67	81	88
68	81	87
69	73	86
70	72	91
71	72	87
72	81	93
73	87	91
74	84	104

75	87	105
76	75	86
77	72	84
78	81	103
79	72	92
80	82	95
81	79	90
82	75	91
83	77	96
84	75	89
85	77	97
86	71	90
87	75	92
88	72	87
89	92	111
90	86	108
91	75	100
92	75	97
93	75	83
94	73	83
95	81	111
96	80	89
97	75	95
98	76	94
99	75	95
100	75	95
101	75	83
102	75	87
103	76	83
104	74	94
105	81	83
JUMLAH	**8429**	**9969**

Lampiran 54 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Penelitian Variabel Y (Keputusan Pembelian) dengan Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)

No. Resp	X	Y	X^2	Y^2	XY
1	70	86	4900	7396	6020
2	72	88	5184	7744	6336
3	83	92	6889	8464	7636
4	75	91	5625	8281	6825
5	70	88	4900	7744	6160
6	84	94	7056	8836	7896
7	87	88	7569	7744	7656
8	80	93	6400	8649	7440
9	84	92	7056	8464	7728
10	77	96	5929	9216	7392
11	88	95	7744	9025	8360
12	77	97	5929	9409	7469
13	79	92	6241	8464	7268
14	76	94	5776	8836	7144
15	87	107	7569	11449	9309
16	85	91	7225	8281	7735
17	80	100	6400	10000	8000
18	92	103	8464	10609	9476
19	88	108	7744	11664	9504
20	78	94	6084	8836	7332
21	86	99	7396	9801	8514
22	93	108	8649	11664	10044
23	78	96	6084	9216	7488
24	87	92	7569	8464	8004
25	88	99	7744	9801	8712
26	72	87	5184	7569	6264
27	88	108	7744	11664	9504
28	70	84	4900	7056	5880
29	80	100	6400	10000	8000
30	86	103	7396	10609	8858
31	84	103	7056	10609	8652
32	93	102	8649	10404	9486
33	93	106	8649	11236	9858
34	83	83	6889	6889	6889
35	87	106	7569	11236	9222
36	78	98	6084	9604	7644
37	79	82	6241	6724	6478
38	81	99	6561	9801	8019
39	79	98	6241	9604	7742
40	78	91	6084	8281	7098
41	91	104	8281	10816	9464
42	83	106	6889	11236	8798

43	74	84	5476	7056	6216
44	81	102	6561	10404	8262
45	78	96	6084	9216	7488
46	78	101	6084	10201	7878
47	90	108	8100	11664	9720
48	78	105	6084	11025	8190
49	81	99	6561	9801	8019
50	87	107	7569	11449	9309
51	78	86	6084	7396	6708
52	84	85	7056	7225	7140
53	80	90	6400	8100	7200
54	83	103	6889	10609	8549
55	90	95	8100	9025	8550
56	82	80	6724	6400	6560
57	85	91	7225	8281	7735
58	85	86	7225	7396	7310
59	83	96	6889	9216	7968
60	80	102	6400	10404	8160
61	78	83	6084	6889	6474
62	84	104	7056	10816	8736
63	81	99	6561	9801	8019
64	78	94	6084	8836	7332
65	78	104	6084	10816	8112
66	84	111	7056	12321	9324
67	81	88	6561	7744	7128
68	81	87	6561	7569	7047
69	73	86	5329	7396	6278
70	72	91	5184	8281	6552
71	72	87	5184	7569	6264
72	81	93	6561	8649	7533
73	87	91	7569	8281	7917
74	84	104	7056	10816	8736
75	87	105	7569	11025	9135
76	75	86	5625	7396	6450
77	72	84	5184	7056	6048
78	81	103	6561	10609	8343
79	72	92	5184	8464	6624
80	82	95	6724	9025	7790
81	79	90	6241	8100	7110
82	75	91	5625	8281	6825
83	77	96	5929	9216	7392
84	75	89	5625	7921	6675
85	77	97	5929	9409	7469

86	71	90	5041	8100	6390
87	75	92	5625	8464	6900
88	72	87	5184	7569	6264
89	92	111	8464	12321	10212
90	86	108	7396	11664	9288
91	75	100	5625	10000	7500
92	75	97	5625	9409	7275
93	75	83	5625	6889	6225
94	73	83	5329	6889	6059
95	81	111	6561	12321	8991
96	80	89	6400	7921	7120
97	75	95	5625	9025	7125
98	76	94	5776	8836	7144
99	75	95	5625	9025	7125
100	75	95	5625	9025	7125
101	75	83	5625	6889	6225
102	75	87	5625	7569	6525
103	76	83	5776	6889	6308
104	74	94	5476	8836	6956
105	81	83	6561	6889	6723
JUMLAH	**8429**	**9969**	**680169**	**953079**	**803059**

lampiran 55 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X2 dan Y

1. Rata-rata (X)

$$X = \frac{\Sigma X}{n} = \frac{8429}{105} = 80.28$$

2. Varians (X)

$$S^2 = \frac{\Sigma(X-X)^2}{n-1} = \frac{3520.99}{104} = 33.86$$

3. Simpangan Baku (X)

$$S = S^2 = 33.86 = 5.82$$

1. Rata-rata (Y)

$$Y = \frac{\Sigma Y}{n} = \frac{9969}{105} = 94.94$$

2. Varians (Y)

$$S^2 = \frac{\Sigma(Y-Y)^2}{n-1} = \frac{14099.57}{104} = 135.57$$

3. Simpangan Baku (Y)

$$S = S^2 = 135.57 = 11.64$$

lampiran 56 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku, Variabel X2 dan Y

No.	X	Y	$X - \bar{X}$	$Y - \bar{Y}$	$(X - \bar{X})^2$	$(Y - \bar{Y})^2$
1	70	86	-10.28	-8.94	105.60	79.97
2	72	88	-8.28	-6.94	68.50	48.20
3	83	92	2.72	-2.94	7.42	8.66
4	75	91	-5.28	-3.94	27.84	15.55
5	70	88	-10.28	-6.94	105.60	48.20
6	84	94	3.72	-0.94	13.87	0.89
7	87	88	6.72	-6.94	45.21	48.20
8	80	93	-0.28	-1.94	0.08	3.77
9	84	92	3.72	-2.94	13.87	8.66
10	77	96	-3.28	1.06	10.73	1.12
11	88	95	7.72	0.06	59.66	0.00
12	77	97	-3.28	2.06	10.73	4.23
13	79	92	-1.28	-2.94	1.63	8.66
14	76	94	-4.28	-0.94	18.29	0.89
15	87	107	6.72	12.06	45.21	145.37
16	85	91	4.72	-3.94	22.31	15.55
17	80	100	-0.28	5.06	0.08	25.57
18	92	103	11.72	8.06	137.45	64.92
19	88	108	7.72	13.06	59.66	170.49
20	78	94	-2.28	-0.94	5.18	0.89
21	86	99	5.72	4.06	32.76	16.46
22	93	108	12.72	13.06	161.90	170.49
23	78	96	-2.28	1.06	5.18	1.12
24	87	92	6.72	-2.94	45.21	8.66
25	88	99	7.72	4.06	59.66	16.46
26	72	87	-8.28	-7.94	68.50	63.09
27	88	108	7.72	13.06	59.66	170.49
28	70	84	-10.28	-10.94	105.60	119.75
29	80	100	-0.28	5.06	0.08	25.57
30	86	103	5.72	8.06	32.76	64.92
31	84	103	3.72	8.06	13.87	64.92
32	93	102	12.72	7.06	161.90	49.80
33	93	106	12.72	11.06	161.90	122.26
34	83	83	2.72	-11.94	7.42	142.63
35	87	106	6.72	11.06	45.21	122.26
36	78	98	-2.28	3.06	5.18	9.35
37	79	82	-1.28	-12.94	1.63	167.52
38	81	99	0.72	4.06	0.52	16.46
39	79	98	-1.28	3.06	1.63	9.35
40	78	91	-2.28	-3.94	5.18	15.55

41	91	104	10.72	9.06	115.00	82.03
42	83	106	2.72	11.06	7.42	122.26
43	74	84	-6.28	-10.94	39.39	119.75
44	81	102	0.72	7.06	0.52	49.80
45	78	96	-2.28	1.06	5.18	1.12
46	78	101	-2.28	6.06	5.18	36.69
47	90	108	9.72	13.06	94.55	170.49
48	78	105	-2.28	10.06	5.18	101.15
49	81	99	0.72	4.06	0.52	16.46
50	87	107	6.72	12.06	45.21	145.37
51	78	86	-2.28	-8.94	5.18	79.97
52	84	85	3.72	-9.94	13.87	98.86
53	80	90	-0.28	-4.94	0.08	24.43
54	83	103	2.72	8.06	7.42	64.92
55	90	95	9.72	0.06	94.55	0.00
56	82	80	1.72	-14.94	2.97	223.29
57	85	91	4.72	-3.94	22.31	15.55
58	85	86	4.72	-8.94	22.31	79.97
59	83	96	2.72	1.06	7.42	1.12
60	80	102	-0.28	7.06	0.08	49.80
61	78	83	-2.28	-11.94	5.18	142.63
62	84	104	3.72	9.06	13.87	82.03
63	81	99	0.72	4.06	0.52	16.46
64	78	94	-2.28	-0.94	5.18	0.89
65	78	104	-2.28	9.06	5.18	82.03
66	84	111	3.72	16.06	13.87	257.83
67	81	88	0.72	-6.94	0.52	48.20
68	81	87	0.72	87.00	0.52	7569.00
69	73	86	-7.28	-8.94	52.94	79.97
70	72	91	-8.28	-3.94	68.50	15.55
71	72	87	-8.28	-7.94	68.50	63.09
72	81	93	0.72	-1.94	0.52	3.77
73	87	91	6.72	-3.94	45.21	15.55
74	84	104	3.72	9.06	13.87	82.03
75	87	105	6.72	10.06	45.21	101.15
76	75	86	-5.28	-8.94	27.84	79.97
77	72	84	-8.28	-10.94	68.50	119.75
78	81	103	0.72	8.06	0.52	64.92
79	72	92	-8.28	-2.94	68.50	8.66
80	82	95	1.72	0.06	2.97	0.00
81	79	90	-1.28	-4.94	1.63	24.43
82	75	91	-5.28	-3.94	27.84	15.55
83	77	96	-3.28	1.06	10.73	1.12

84	75	89	-5.28	-5.94	27.84	35.32
85	77	97	-3.28	2.06	10.73	4.23
86	71	90	-9.28	-4.94	86.05	24.43
87	75	92	-5.28	-2.94	27.84	8.66
88	72	87	-8.28	-7.94	68.50	63.09
89	92	111	11.72	16.06	137.45	257.83
90	86	108	5.72	13.06	32.76	170.49
91	75	100	-5.28	5.06	27.84	25.57
92	75	97	-5.28	2.06	27.84	4.23
93	75	83	-5.28	-11.94	27.84	142.63
94	73	83	-7.28	-11.94	52.94	142.63
95	81	111	0.72	16.06	0.52	257.83
96	80	89	-0.28	-5.94	0.08	35.32
97	75	95	-5.28	0.06	27.84	0.00
98	76	94	-4.28	-0.94	18.29	0.89
99	75	95	-5.28	0.06	27.84	0.00
100	75	95	-5.28	0.06	27.84	0.00
101	75	83	-5.28	-11.94	27.84	142.63
102	75	87	-5.28	-7.94	27.84	63.09
103	76	83	-4.28	-11.94	18.29	142.63
104	74	94	-6.28	-0.94	39.39	0.89
105	81	83	0.72	-11.94	0.52	142.63
Jumlah	**8429**	**9969**			**3520.99**	**14099.57**

Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram
KUALITAS PELAYANAN

1. Menentukan Rentang

Rentang = Data terbesar - data terkecil
= 93 - 70
= 23

2. Banyaknya Interval Kelas (aturan sturges)

K = 1 + (3.3) Log n
= 1 + (3.3) log 105
= 1 + (3.3) 2.021189
= 7.67
= 7.67 (ditetapkan menjadi 8)

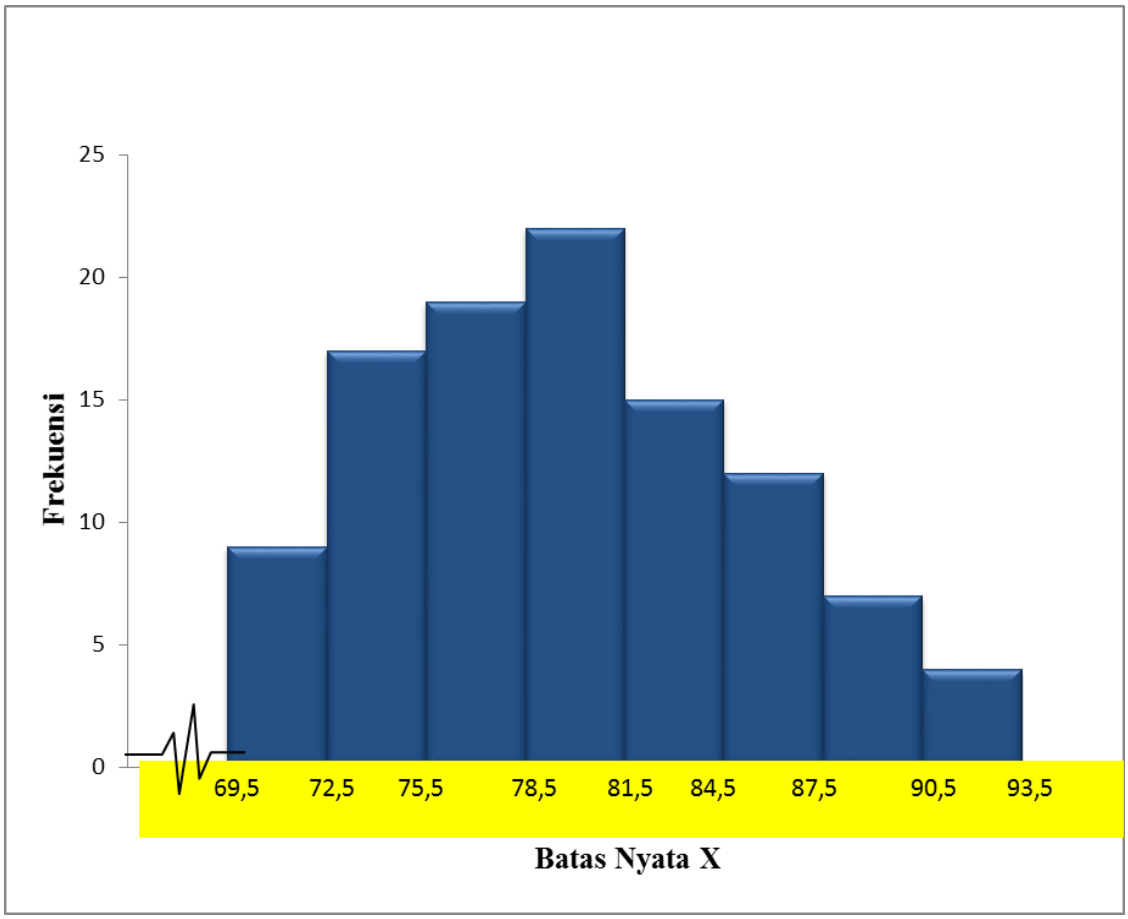
3. Panjang Kelas Interval (KI)

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}}$$

$$= \frac{23}{8} = 2.875$$ (ditetapkan menjadi 3)

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
70	-	72	69.5	72.5	9	8.6%
73	-	75	72.5	75.5	17	16.2%
76	-	78	75.5	78.5	19	18.1%
79	-	81	78.5	81.5	22	21.0%
82	-	84	81.5	84.5	15	14.3%
85		87	84.5	87.5	12	11.4%
88		90	87.5	90.5	7	6.7%
91	-	93	90.5	93.5	4	3.8%
Jumlah					105	100%

Lampiran 58 Grafik Histogram Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)



PERHITUNGAN PERSAMAAN REGRESI LINEAR SEDERHANA

$$\hat{Y} = a + bX$$

$n = 105$

$\Sigma XY = 803059$

$\Sigma X = 8429$

$\Sigma Y = 9969$

$\Sigma X^2 = 680169$

$\Sigma Y^2 = 953079$

$$\bar{Y} = \frac{\Sigma Y}{n} = \frac{9969}{105} = 94.94$$

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{n} = \frac{8429}{105} = 80.28$$

$$\sum x^2 = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}$$

$$= 680169 - \frac{71048041}{105}$$

$$= 3520.99$$

$$\sum xy = \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n}$$

$$= 803059 - \frac{84028701}{105}$$

$$= 2785.66$$

$$\sum y^2 = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

$$= 953079 - \frac{99380961}{105}$$

$$= 6593.66$$

$$b = \frac{\Sigma xy}{\Sigma x^2}$$

$$= \frac{2785.6571}{3520.99}$$

$$= 0.7912$$

$$= \mathbf{0.7912}$$

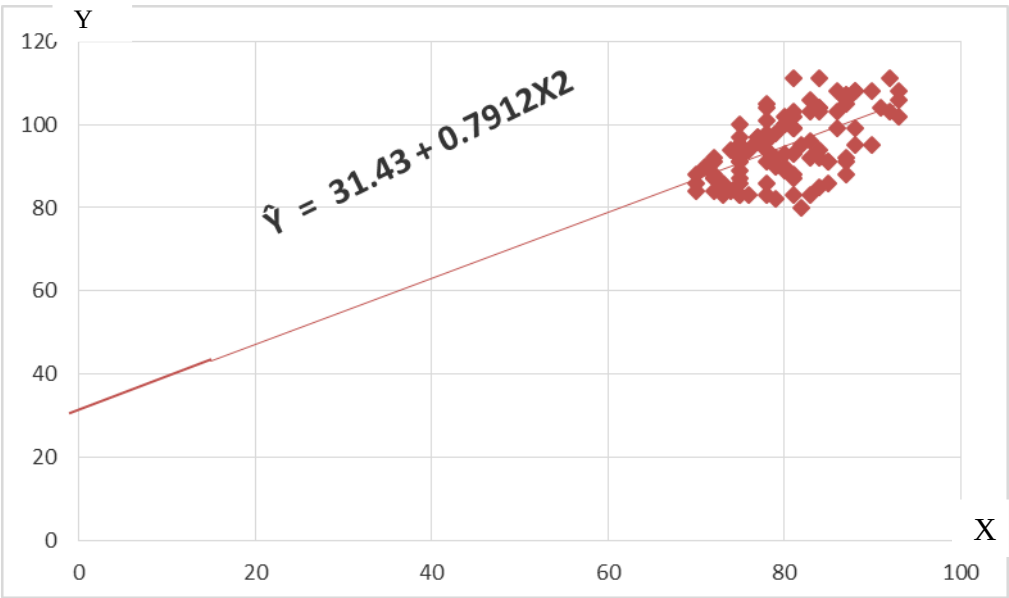
$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

$$= 94.94 - (0.79 \times 80.28)$$

$$= \mathbf{31.43}$$

Jadi Persamaan Regresi adalah $\hat{Y} = 31.43 + 0.7912X$

Lampiran 60 Grafik Persamaan Regresi X2



Lampiran 61Tabel Untuk Menghitung Y = a + bX2

N	X	Ŷ = 31.43 + 0,7912X2					Ŷ
1	70	31.43	+	0.79	.	70	86.81
2	72	31.43	+	0.79	.	72	88.40
3	83	31.43	+	0.79	.	83	97.10
4	75	31.43	+	0.79	.	75	90.77
5	70	31.43	+	0.79	.	70	86.81
6	84	31.43	+	0.79	.	84	97.89
7	87	31.43	+	0.79	.	87	100.26
8	80	31.43	+	0.79	.	80	94.72
9	84	31.43	+	0.79	.	84	97.89
10	77	31.43	+	0.79	.	77	92.35
11	88	31.43	+	0.79	.	88	101.05
12	77	31.43	+	0.79	.	77	92.35
13	79	31.43	+	0.79	.	79	93.93
14	76	31.43	+	0.79	.	76	91.56
15	87	31.43	+	0.79	.	87	100.26
16	85	31.43	+	0.79	.	85	98.68
17	80	31.43	+	0.79	.	80	94.72
18	92	31.43	+	0.79	.	92	104.22
19	88	31.43	+	0.79	.	88	101.05
20	78	31.43	+	0.79	.	78	93.14
21	86	31.43	+	0.79	.	86	99.47
22	93	31.43	+	0.79	.	93	105.01
23	78	31.43	+	0.79	.	78	93.14
24	87	31.43	+	0.79	.	87	100.26
25	88	31.43	+	0.79	.	88	101.05
26	72	31.43	+	0.79	.	72	88.40
27	88	31.43	+	0.79	.	88	101.05
28	70	31.43	+	0.79	.	70	86.81
29	80	31.43	+	0.79	.	80	94.72
30	86	31.43	+	0.79	.	86	99.47
31	84	31.43	+	0.79	.	84	97.89
32	93	31.43	+	0.79	.	93	105.01
33	93	31.43	+	0.79	.	93	105.01
34	83	31.43	+	0.79	.	83	97.10
35	87	31.43	+	0.79	.	87	100.26

36	78	31.43	+	0.79	.	78	93.14
37	79	31.43	+	0.79	.	79	93.93
38	81	31.43	+	0.79	.	81	95.52
39	79	31.43	+	0.79	.	79	93.93
40	78	31.43	+	0.79	.	78	93.14
41	91	31.43	+	0.79	.	91	103.43
42	83	31.43	+	0.79	.	83	97.10
43	74	31.43	+	0.79	.	74	89.98
44	81	31.43	+	0.79	.	81	95.52
45	78	31.43	+	0.79	.	78	93.14
46	78	31.43	+	0.79	.	78	93.14
47	90	31.43	+	0.79	.	90	102.64
48	78	31.43	+	0.79	.	78	93.14
49	81	31.43	+	0.79	.	81	95.52
50	87	31.43	+	0.79	.	87	100.26
51	78	31.43	+	0.79	.	78	93.14
52	84	31.43	+	0.79	.	84	97.89
53	80	31.43	+	0.79	.	80	94.72
54	83	31.43	+	0.79	.	83	97.10
55	90	31.43	+	0.79	.	90	102.64
56	82	31.43	+	0.79	.	82	96.31
57	85	31.43	+	0.79	.	85	98.68
58	85	31.43	+	0.79	.	85	98.68
59	83	31.43	+	0.79	.	83	97.10
60	80	31.43	+	0.79	.	80	94.72
61	78	31.43	+	0.79	.	78	93.14
62	84	31.43	+	0.79	.	84	97.89
63	81	31.43	+	0.79	.	81	95.52
64	78	31.43	+	0.79	.	78	93.14
65	78	31.43	+	0.79	.	78	93.14
66	84	31.43	+	0.79	.	84	97.89
67	81	31.43	+	0.79	.	81	95.52
68	81	31.43	+	0.79	.	81	95.52
69	73	31.43	+	0.79	.	73	89.19
70	72	31.43	+	0.79	.	72	88.40
71	72	31.43	+	0.79	.	72	88.40
72	81	31.43	+	0.79	.	81	95.52
73	87	31.43	+	0.79	.	87	100.26

74	84	31.43	+	0.79	.	84	97.89
75	87	31.43	+	0.79	.	87	100.26
76	75	31.43	+	0.79	.	75	90.77
77	72	31.43	+	0.79	.	72	88.40
78	81	31.43	+	0.79	.	81	95.52
79	72	31.43	+	0.79	.	72	88.40
80	82	31.43	+	0.79	.	82	96.31
81	79	31.43	+	0.79	.	79	93.93
82	75	31.43	+	0.79	.	75	90.77
83	77	31.43	+	0.79	.	77	92.35
84	75	31.43	+	0.79	.	75	90.77
85	77	31.43	+	0.79	.	77	92.35
86	71	31.43	+	0.79	.	71	87.60
87	75	31.43	+	0.79	.	75	90.77
88	72	31.43	+	0.79	.	72	88.40
89	92	31.43	+	0.79	.	92	104.22
90	86	31.43	+	0.79	.	86	99.47
91	75	31.43	+	0.79	.	75	90.77
92	75	31.43	+	0.79	.	75	90.77
93	75	31.43	+	0.79	.	75	90.77
94	73	31.43	+	0.79	.	73	89.19
95	81	31.43	+	0.79	.	81	95.52
96	80	31.43	+	0.79	.	80	94.72
97	75	31.43	+	0.79	.	75	90.77
98	76	31.43	+	0.79	.	76	91.56
99	75	31.43	+	0.79	.	75	90.77
100	75	31.43	+	0.79	.	75	90.77
101	75	31.43	+	0.79	.	75	90.77
102	75	31.43	+	0.79	.	75	90.77
103	76	31.43	+	0.79	.	76	91.56
104	74	31.43	+	0.79	.	74	89.98
105	81	31.43	+	0.79	.	81	95.52

$\hat{Y}$ = 31,43 + 0, 7912X2 Variabel X_2 (Kualitas Pelayanan)

TABEL PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIANS DAN SIMPANGAN BAKU REGRESI $\hat{Y}$ = 31.43 + 0,7912X2

No.	X	Y	Y	(Y - Y)	(Y - Y) - (Y - Y)	[(Y - Y) - (Y - Y)]
1	70	86	86.81	-0.81	-0.81	0.66
2	70	88	86.81	1.19	1.19	1.41
3	70	84	86.81	-2.81	-2.81	7.91
4	71	90	87.60	2.40	2.40	5.74
5	72	88	88.40	-0.40	-0.40	0.16
6	72	87	88.40	-1.40	-1.40	1.95
7	72	91	88.40	2.60	2.60	6.79
8	72	87	88.40	-1.40	-1.40	1.95
9	72	84	88.40	-4.40	-4.40	19.32
10	72	92	88.40	3.60	3.60	13.00
11	72	87	88.40	-1.40	-1.40	1.95
12	73	86	89.19	-3.19	-3.19	10.15
13	73	83	89.19	-6.19	-6.19	38.27
14	74	84	89.98	-5.98	-5.98	35.73
15	74	94	89.98	4.02	4.02	16.18
16	75	91	90.77	0.23	0.23	0.05
17	75	86	90.77	-4.77	-4.77	22.74
18	75	91	90.77	0.23	0.23	0.05
19	75	89	90.77	-1.77	-1.77	3.13
20	75	92	90.77	1.23	1.23	1.52
21	75	100	90.77	9.23	9.23	85.22
22	75	97	90.77	6.23	6.23	38.83
23	75	83	90.77	-7.77	-7.77	60.35
24	75	95	90.77	4.23	4.23	17.91
25	75	95	90.77	4.23	4.23	17.91
26	75	95	90.77	4.23	4.23	17.91
27	75	83	90.77	-7.77	-7.77	60.35
28	75	87	90.77	-3.77	-3.77	14.20
29	76	94	91.56	2.44	2.44	5.95
30	76	94	91.56	2.44	2.44	5.95
31	76	83	91.56	-8.56	-8.56	73.27
32	77	96	92.35	3.65	3.65	13.32

33	77	97	92.35	4.65	4.65	21.61
34	77	96	92.35	3.65	3.65	13.32
35	77	97	92.35	4.65	4.65	21.61
36	78	94	93.14	0.86	0.86	0.74
37	78	96	93.14	2.86	2.86	8.17
38	78	98	93.14	4.86	4.86	23.60
39	78	91	93.14	-2.14	-2.14	4.59
40	78	96	93.14	2.86	2.86	8.17
41	78	101	93.14	7.86	7.86	61.75
42	78	105	93.14	11.86	11.86	140.61
43	78	86	93.14	-7.14	-7.14	51.01
44	78	83	93.14	-10.14	-10.14	102.86
45	78	94	93.14	0.86	0.86	0.74
46	78	104	93.14	10.86	10.86	117.90
47	79	92	93.93	-1.93	-1.93	3.74
48	79	82	93.93	-11.93	-11.93	142.40
49	79	98	93.93	4.07	4.07	16.54
50	79	90	93.93	-3.93	-3.93	15.47
51	80	93	94.72	-1.72	-1.72	2.97
52	80	100	94.72	5.28	5.28	27.83
53	80	100	94.72	5.28	5.28	27.83
54	80	90	94.72	-4.72	-4.72	22.32
55	80	102	94.72	7.28	7.28	52.94
56	80	89	94.72	-5.72	-5.72	32.77
57	81	99	95.52	3.48	3.48	12.14
58	81	102	95.52	6.48	6.48	42.05
59	81	99	95.52	3.48	3.48	12.14
60	81	99	95.52	3.48	3.48	12.14
61	81	88	95.52	-7.52	-7.52	56.48
62	81	87	95.52	-8.52	-8.52	72.51
63	81	93	95.52	-2.52	-2.52	6.33
64	81	103	95.52	7.48	7.48	56.02
65	81	111	95.52	15.48	15.48	239.77
66	81	83	95.52	-12.52	-12.52	156.64
67	82	80	96.31	-16.31	-16.31	265.91
68	82	95	96.31	-1.31	-1.31	1.71
69	83	92	97.10	-5.10	-5.10	25.99

70	83	83	97.10	-14.10	-14.10	198.75
71	83	106	97.10	8.90	8.90	79.25
72	83	103	97.10	5.90	5.90	34.84
73	83	96	97.10	-1.10	-1.10	1.21
74	84	94	97.89	-3.89	-3.89	15.12
75	84	92	97.89	-5.89	-5.89	34.68
76	84	103	97.89	5.11	5.11	26.12
77	84	85	97.89	-12.89	-12.89	166.13
78	84	104	97.89	6.11	6.11	37.34
79	84	111	97.89	13.11	13.11	171.90
80	84	104	97.89	6.11	6.11	37.34
81	85	91	98.68	-7.68	-7.68	58.98
82	85	91	98.68	-7.68	-7.68	58.98
83	85	86	98.68	-12.68	-12.68	160.79
84	86	99	99.47	-0.47	-0.47	0.22
85	86	103	99.47	3.53	3.53	12.45
86	86	108	99.47	8.53	8.53	72.74
87	87	88	100.26	-12.26	-12.26	150.37
88	87	107	100.26	6.74	6.74	45.39
89	87	92	100.26	-8.26	-8.26	68.27
90	87	106	100.26	5.74	5.74	32.92
91	87	107	100.26	6.74	6.74	45.39
92	87	91	100.26	-9.26	-9.26	85.79
93	87	105	100.26	4.74	4.74	22.44
94	88	95	101.05	-6.05	-6.05	36.65
95	88	108	101.05	6.95	6.95	48.25
96	88	99	101.05	-2.05	-2.05	4.22
97	88	108	101.05	6.95	6.95	48.25
98	90	108	102.64	5.36	5.36	28.77
99	90	95	102.64	-7.64	-7.64	58.31
100	91	104	103.43	0.57	0.57	0.33
101	92	103	104.22	-1.22	-1.22	1.48
102	92	111	104.22	6.78	6.78	45.99
103	93	108	105.01	2.99	2.99	8.94
104	93	102	105.01	-3.01	-3.01	9.06
105	93	106	105.01	0.99	0.99	0.98
Jumlah	**8429**	**9969**		**0.00**	**0.00**	**4389.76**

PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIAN, SIMPANGAN BAKU
REGRESI $\hat{Y}$ = 31.43 + 0,7912X2

1. Rata-rata = $\overline{Y - \hat{Y}}$ = $\frac{\Sigma(\hat{Y}-Y)}{n}$

= $\frac{0.00}{105}$

= 0.000

2. Varians = S^2 = $\frac{\Sigma\{(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}\}^2}{n - 1}$

= $\frac{4389.76}{104}$

= 42.21

3. Simpangan Baku = S = $\sqrt{S^2}$

= $\sqrt{42.21}$

= 6.50

PERHITUNGAN NORMALITAS GALAT TAKSIRAN Y ATAS X

REGRESI $\hat{Y} = 31.43 + 0,7912X2$

No.	$(Y - \hat{Y})$	$(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}$	Zi	Zt	F(zi)	S(zi)	|F(zi) - S(zi)|
1	-16.31	-16.31	-2.510	0.4940	0.006	0.0095	0.0035
2	-14.10	-14.10	-2.170	0.4850	0.015	0.0190	0.0040
3	-12.89	-12.89	-1.984	0.4761	0.024	0.0286	0.0047
4	-12.68	-12.68	-1.952	0.4744	0.026	0.0381	0.0125
5	-12.52	-12.52	-1.927	0.4726	0.027	0.0476	0.0202
6	-12.26	-12.26	-1.887	0.4699	0.030	0.0571	0.0270
7	-11.93	-11.93	-1.836	0.4664	0.034	0.0667	0.0331
8	-10.14	-10.14	-1.561	0.4406	0.059	0.0762	0.0168
9	-9.26	-9.26	-1.425	0.4222	0.078	0.0857	0.0079
10	-8.56	-8.56	-1.318	0.4049	0.095	0.0952	0.0001
11	-8.52	-8.52	-1.311	0.4049	0.095	0.1048	0.0097
12	-8.26	-8.26	-1.271	0.3980	0.102	0.1143	0.0123
13	-7.77	-7.77	-1.196	0.3830	0.117	0.1238	0.0068
14	-7.77	-7.77	-1.196	0.3830	0.117	0.1333	0.0163
15	-7.68	-7.68	-1.182	0.3810	0.119	0.1429	0.0239
16	-7.68	-7.68	-1.182	0.3810	0.119	0.1524	0.0334
17	-7.64	-7.64	-1.176	0.3790	0.121	0.1619	0.0409
18	-7.52	-7.52	-1.157	0.3749	0.125	0.1714	0.0463
19	-7.14	-7.14	-1.099	0.3621	0.138	0.1810	0.0431
20	-6.19	-6.19	-0.953	0.3289	0.171	0.1905	0.0194
21	-6.05	-6.05	-0.931	0.3238	0.176	0.2000	0.0238
22	-5.98	-5.98	-0.920	0.3212	0.179	0.2095	0.0307
23	-5.89	-5.89	-0.907	0.3159	0.184	0.2190	0.0349
24	-5.72	-5.72	-0.880	0.3106	0.189	0.2286	0.0392
25	-5.10	-5.10	-0.785	0.2823	0.218	0.2381	0.0204
26	-4.77	-4.77	-0.734	0.2673	0.233	0.2476	0.0149
27	-4.72	-4.72	-0.727	0.2642	0.236	0.2571	0.0213
28	-4.40	-4.40	-0.677	0.2486	0.251	0.2667	0.0153

29	-3.93	-3.93	-0.605	0.2258	0.274	0.2762	0.0020
30	-3.89	-3.89	-0.599	0.2224	0.278	0.2857	0.0081
31	-3.77	-3.77	-0.580	0.2190	0.281	0.2952	0.0142
32	-3.19	-3.19	-0.491	0.1879	0.312	0.3048	0.0073
33	-3.01	-3.01	-0.463	0.1772	0.323	0.3143	0.0085
34	-2.81	-2.81	-0.433	0.1664	0.334	0.3238	0.0098
35	-2.52	-2.52	-0.388	0.1480	0.352	0.3333	0.0187
36	-2.14	-2.14	-0.329	0.1255	0.375	0.3429	0.0316
37	-2.05	-2.05	-0.316	0.1217	0.378	0.3524	0.0259
38	-1.93	-1.93	-0.297	0.1141	0.386	0.3619	0.0240
39	-1.77	-1.77	-0.272	0.1064	0.394	0.3714	0.0222
40	-1.72	-1.72	-0.265	0.1026	0.397	0.3810	0.0164
41	-1.40	-1.40	-0.215	0.0832	0.417	0.3905	0.0263
42	-1.40	-1.40	-0.215	0.0832	0.417	0.4000	0.0168
43	-1.40	-1.40	-0.215	0.0832	0.417	0.4095	0.0073
44	-1.31	-1.31	-0.202	0.0793	0.421	0.4190	0.0017
45	-1.22	-1.22	-0.188	0.0714	0.429	0.4286	0.0000
46	-1.10	-1.10	-0.169	0.0636	0.436	0.4381	0.0017
47	-0.81	-0.81	-0.125	0.0478	0.452	0.4476	0.0046
48	-0.47	-0.47	-0.072	0.0279	0.472	0.4571	0.0150
49	-0.40	-0.40	-0.062	0.0239	0.476	0.4667	0.0094
50	0.23	0.23	0.035	0.0120	0.512	0.4762	0.0358
51	0.23	0.23	0.035	0.0120	0.512	0.4857	0.0263
52	0.57	0.57	0.088	0.0319	0.532	0.4952	0.0367
53	0.86	0.86	0.132	0.0517	0.552	0.5048	0.0469
54	0.86	0.86	0.132	0.0517	0.552	0.5143	0.0374
55	0.99	0.99	0.152	0.0596	0.560	0.5238	0.0358
56	1.19	1.19	0.183	0.0714	0.571	0.5333	0.0381
57	1.23	1.23	0.189	0.0714	0.571	0.5429	0.0285
58	2.40	2.40	0.369	0.1406	0.641	0.5524	0.0782
59	2.44	2.44	0.376	0.1443	0.644	0.5619	0.0824
60	2.44	2.44	0.376	0.1443	0.644	0.5714	0.0729
61	2.60	2.60	0.400	0.1554	0.655	0.5810	0.0744
62	2.86	2.86	0.440	0.1700	0.670	0.5905	0.0795
63	2.86	2.86	0.440	0.1700	0.670	0.6000	0.0700
64	2.99	2.99	0.460	0.1772	0.677	0.6095	0.0677

65	3.48	3.48	0.536	0.2019	0.702	0.6190	0.0829
66	3.48	3.48	0.536	0.2019	0.702	0.6286	0.0733
67	3.48	3.48	0.536	0.2019	0.702	0.6381	0.0638
68	3.53	3.53	0.543	0.2054	0.705	0.6476	0.0578
69	3.60	3.60	0.554	0.2088	0.709	0.6571	0.0517
70	3.65	3.65	0.562	0.2123	0.712	0.6667	0.0456
71	3.65	3.65	0.562	0.2123	0.712	0.6762	0.0361
72	4.02	4.02	0.619	0.2291	0.729	0.6857	0.0434
73	4.07	4.07	0.626	0.2324	0.732	0.6952	0.0372
74	4.23	4.23	0.651	0.2422	0.742	0.7048	0.0374
75	4.23	4.23	0.651	0.2422	0.742	0.7143	0.0279
76	4.23	4.23	0.651	0.2422	0.742	0.7238	0.0184
77	4.65	4.65	0.716	0.2612	0.761	0.7333	0.0279
78	4.65	4.65	0.716	0.2612	0.761	0.7429	0.0183
79	4.74	4.74	0.730	0.2642	0.764	0.7524	0.0118
80	4.86	4.86	0.748	0.2704	0.770	0.7619	0.0085
81	5.11	5.11	0.787	0.2823	0.782	0.7714	0.0109
82	5.28	5.28	0.813	0.2910	0.791	0.7810	0.0100
83	5.28	5.28	0.813	0.2910	0.791	0.7905	0.0005
84	5.36	5.36	0.825	0.2939	0.794	0.8000	0.0061
85	5.74	5.74	0.884	0.3106	0.811	0.8095	0.0011
86	5.90	5.90	0.908	0.3159	0.816	0.8190	0.0031
87	6.11	6.11	0.940	0.3264	0.826	0.8286	0.0022
88	6.11	6.11	0.940	0.3264	0.826	0.8381	0.0117
89	6.23	6.23	0.959	0.3289	0.829	0.8476	0.0187
90	6.48	6.48	0.997	0.3389	0.839	0.8571	0.0182
91	6.74	6.74	1.037	0.3485	0.849	0.8667	0.0182
92	6.74	6.74	1.037	0.3485	0.849	0.8762	0.0277
93	6.78	6.78	1.044	0.3508	0.851	0.8857	0.0349
94	6.95	6.95	1.070	0.3554	0.855	0.8952	0.0398
95	6.95	6.95	1.070	0.3554	0.855	0.9048	0.0494
96	7.28	7.28	1.121	0.3686	0.869	0.9143	0.0457

97	7.48	7.48	1.151	0.3749	0.875	0.9238	0.0489
98	7.86	7.86	1.210	0.3849	0.885	0.9333	0.0484
99	8.53	8.53	1.313	0.4049	0.905	0.9429	0.0380
100	8.90	8.90	1.370	0.4131	0.913	0.9524	0.0393
101	9.23	9.23	1.421	0.4222	0.922	0.9619	0.0397
102	10.86	10.86	1.672	0.4525	0.953	0.9714	0.0189
103	11.86	11.86	1.825	0.4656	0.966	0.9810	0.0154
104	13.11	13.11	2.018	0.4778	0.978	0.9905	0.0127
105	15.48	15.48	2.383	0.4913	0.991	1.0000	0.0087

L_{tabel} untuk n =105

Dari perhitungan, didapat nilai L_{hitung} terbesar = 0.0829

dengan taraf signifikan 0,05 adalah 0,0854. $L_{hitung} < L_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan data berdistribusi Normal.

LANGKAH PERHITUNGAN UJI NORMALITAS GALAT TAKSIRAN

REGRESI $\hat{Y}$ = 31.43 + 0,7912X2

Disertai contoh perhitungan untuk no. 1 (pada tabel normalitas)

1. Kolom Y - $\hat{Y}$

   Data diurutkan dari data yang terkecil sampai yang terbesar

2. Kolom (Y - $\hat{Y}$) - $\overline{(Y - Y)}$ ^

   Mengikuti kolom Y - Y ^

3. Kolom Zi untuk i = 1

$$Zi = \frac{\{(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - Y)}\}^{\wedge}}{S} = \frac{-16.31}{6.50} = -2.510$$

4. Kolom Zt

   Nilai Zt dikonsultasikan pada daftar F, misalnya :

   Cari -2.51 diperoleh Zt = 0.4940

   Untuk Zi= -2.510 , maka F(zi) = 0.5 - 0.4940 = 0.0060

5. Kolom F(zi)

   Jika Zi negatif, maka F(zi) = 0,5 - Zt

   Jika Zi positif, maka F(zi) = 0,5 + Zt

6. Kolom S(zi) $= \frac{\text{Nomor Responden}}{\text{Jumlah Responden}}$

   Kolom S(zi) $= \frac{1}{105} = 0.0095$

7. Kolom |F(zi) - S(zi)|

   Nilai mutlak antara F(zi) - S(zi)

   = | 0.0060 — 0.0095 | = 0.0035

   Merupakan harga mutlak dan selisih F(Zi) dan S(Zi)

PERHITUNGAN JK (G)

No.	K	n	X	Y	Y^2	XY	ΣY^2	(ΣY)	$(\Sigma Y)^2$	$\frac{(\Sigma Y)^2}{nK}$	$\left\{ \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{nK} \right\}$
1	I	3	70	86	7396	6020	22196	258	66564	22,188.00	8.00
2			70	88	7744	6160					
3			70	84	7056	5880					
4		1	71	90	8100	6390					
5	II	7	72	88	7744	6336	54252	616	379456	54,208.00	44.00
6			72	87	7569	6264					
7			72	91	8281	6552					
8			72	87	7569	6264					
9			72	84	7056	6048					
10			72	92	8464	6624					
11			72	87	7569	6264					
12	III	2	73	86	7396	6278	14285	169	28561	14,280.50	4.50
13			73	83	6889	6059					
14	IV	2	74	84	7056	6216	15892	178	31684	15,842.00	50.00
15			74	94	8836	6956					
16	V	13	75	91	8281	6825	108174	1184	1401856	107,835.08	338.92
17			75	86	7396	6450					
18			75	91	8281	6825					
19			75	89	7921	6675					
20			75	92	8464	6900					
21			75	100	10000	7500					
22			75	97	9409	7275					
23			75	83	6889	6225					
24			75	95	9025	7125					
25			75	95	9025	7125					
26			75	95	9025	7125					
27			75	83	6889	6225					
28			75	87	7569	6525					
29	VI	3	76	94	8836	7144	24561	271	73441	24,480.33	80.67
30			76	94	8836	7144					
31			76	83	6889	6308					
32	VII	4	77	96	9216	7392	37250	386	148996	37,249.00	1.00
33			77	97	9409	7469					
34			77	96	9216	7392					
35			77	97	9409	7469					
36	VIII	11	78	94	8836	7332	100316	1048	1098304	99,845.82	470.18
37			78	96	9216	7488					
38			78	98	9604	7644					
39			78	91	8281	7098					
40			78	96	9216	7488					

41			78	101	10201	7878					
42			78	105	11025	8190					
43			78	86	7396	6708					
44			78	83	6889	6474					
45			78	94	8836	7332					
46			78	104	10816	8112					
47	IX	4	79	92	8464	7268	32892	362	131044	32,761.00	131.00
48			79	82	6724	6478					
49			79	98	9604	7742					
50			79	90	8100	7110					
51	X	6	80	93	8649	7440	55074	574	329476	54,912.67	161.33
52			80	100	10000	8000					
53			80	100	10000	8000					
54			80	90	8100	7200					
55			80	102	10404	8160					
56			80	89	7921	7120					
57	XI	10	81	99	9801	8019	93588	964	929296	92,929.60	658.40
58			81	102	10404	8262					
59			81	99	9801	8019					
60			81	99	9801	8019					
61			81	88	7744	7128					
62			81	87	7569	7047					
63			81	93	8649	7533					
64			81	103	10609	8343					
65			81	111	12321	8991					
66			81	83	6889	6723					
67	XII	2	82	80	6400	6560	15425	175	30625	15,312.50	112.50
68			82	95	9025	7790					
69	XII	5	83	92	8464	7636	46414	480	230400	46,080.00	334.00
70			83	83	6889	6889					
71			83	106	11236	8798					
72			83	103	10609	8549					
73			83	96	9216	7968					
74	XIV	7	84	94	8836	7896	69087	693	480249	68,607.00	480.00
75			84	92	8464	7728					
76			84	103	10609	8652					
77			84	85	7225	7140					
78			84	104	10816	8736					
79			84	111	12321	9324					
80			84	104	10816	8736					
81	XV	3	85	91	8281	7735	23958	268	71824	23,941.33	16.67
82			85	91	8281	7735					
83			85	86	7396	7310					
84	XVI	3	86	99	9801	8514	32074	310	96100	32,033.33	40.67
85			86	103	10609	8858					
86			86	108	11664	9288					
87	XVII	7	87	88	7744	7656	69648	696	484416	69,202.29	445.71
88			87	107	11449	9309					
89			87	92	8464	8004					
90			87	106	11236	9222					
91			87	107	11449	9309					
92			87	91	8281	7917					
93			87	105	11025	9135					
94	XVIII	4	88	95	9025	8360	42154	410	168100	42,025.00	129.00
95			88	108	11664	9504					
96			88	99	9801	8712					
97			88	108	11664	9504					
98	XIX	2	90	108	11664	9720	20689	203	41209	20,604.50	84.50
99			90	95	9025	8550					
100		1	91	104	10816	9464					
101	XX	2	92	103	10609	9476	22930	214	45796	22,898.00	32.00
102			92	111	12321	10212					
103	XXI	3	93	108	11664	10044	33304	316	99856	33,285.33	18.67
104			93	102	10404	9486					
105			93	106	11236	9858					
Σ	**21**	**105**	**8429**	**9969**	**953079**	**803059**					**3,641.72**

PERHITUNGAN UJI KEBERARTIAN REGRESI

1. Mencari Jumlah Kuadrat Total JK (T)

$$JK\ (T) = \Sigma Y^2 = 953079$$

2. Mencari jumlah kuadrat regresi a JK (a)

$$JK\ (a) = \frac{(\Sigma Y)^2}{n} = \frac{9969^2}{105} = 946485.34$$

3. Mencari jumlah kuadrat regresi b JK (b/a)

$$JK\ (b/a) = b.\ \Sigma xy = 0.791 \times 2785.6571 = 2203.89$$

4. Mencari jumlah kuadrat residu JK (S)

$$JK\ (S) = JK\ (T) - JK\ (a) - JK\ (b/a) = 953079 - 946485.34 - 2203.89 = 4389.76$$

5. Mencari Derajat Kebebasan

$dk_{(T)} = n = 105$

$dk(a) = 1$

$dk(b/a) = 1$

$dk_{(res)} = n - 2 = 103$

6. Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat

$$RJK_{(b/a)} = \frac{JK_{(b/a)}}{dk_{(b/a)}} = \frac{2203.89}{1} = 2203.89$$

$$RJK_{(res)} = \frac{JK_{(res)}}{dk_{(res)}} = \frac{4389.76}{103} = 42.62$$

7. Kriteria Pengujian

Terima Ho jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka regresi tidak berarti

Tolak Ho jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka regresi berarti

8. Pengujian

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{(b/a)}}{RJK_{(res)}} = \frac{2203.89}{42.62} = 51.71$$

9. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan F_{hitung} = 51.71

Berdasakan taraf signifikan 0.05, pada tabel distribusi F dengan menggunakan dk pembilang 1 dan dk penyebut n-2 =105-2 = 103 dihasilkan Ftabel sebesar = 3,91

sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi adalah **signifikan**

PERHITUNGAN UJI KELINIERAN REGRESI

1. Mencari Jumlah Kuadrat Error JK (G)

$$JK\ (G) = \sum \left\{ \Sigma Y_k^{\ 2} - \frac{\Sigma Y_k^{\ 2}}{n_k} \right\}$$

$= 3641.72$ (Lihat tabel Perhitungan JK $G_{(galat)}$)

2. Mencari Jumlah Kuadrat Tuna cocok JK (TC)

JK (TC) = JK (S) - JK(G)
= 4389.76 – 3641.72
= 748.05

3. Mencari Derajat Kebebasan

$k = 21$

$dk_{(TC)} = k - 2 = 19$

$dk_{(G)} = n - k = 84$

4. Mencari rata-rata jumlah kuadrat

$$RJK_{(TC)} = \frac{748.05}{19} = 39.37$$

$$RJK_{(G)} = \frac{3641.72}{84} = 43.35$$

5. Kriteria Pengujian

Tolak Ho jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka regresi tidak linier

Terima Ho jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka regresi linier

6. Pengujian

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{(TC)}}{RJK_{(G)}} = \frac{39.37}{43.35} = 0.91$$

7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan $F_{hitung} = 0.91$

Berdasakan taraf signifikan 0,05, pada tabel distribusi F dengan Menggunakan dk pembilang 19 dan dk penyebut 84 dihasilkan Ftabel sebesar = 1,70 sehingga $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi adalah **linier**

TABEL ANAVA UNTUK UJI KEBERARTIAN DAN UJI KELINIERAN REGRESI

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}
Total	n	ΣY^2			
Regresi (a)	1	$\frac{(\Sigma Y)^2}{n}$			Fo > Ft
Regresi (b/a)	1	$b \cdot \Sigma xy$	$\frac{b \cdot \Sigma xy}{1}$	$\frac{RJK(b/a)}{RJK(res)}$ *)	Maka regresi
Residu	n - 2	Jk (S)	$\frac{JK(S)}{n-2}$		Berarti
Tuna Cocok	k - 2	JK (TC)	$\frac{JK(TC)}{k-2}$	$\frac{RJK(TC)}{RJK(G)}$ ns)	Fo < Ft Maka Regresi Linier
Galat Kekeliruan	n - k	JK (G)	$\frac{JK(G)}{n-k}$		

Keterangan : *) **Persamaan regresi berarti karena $F_{hitung} > F_{tabel}$**

ns) **Persamaan regresi linear karena $F_{hitung} < F_{tabel}$**

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}
Total	105	953079			
Regresi (a)	1	946485.34			
Regresi (b/a)	1	2203.89	2203.89	51.71 *)	3.91
Residu	103	4389.76	42.62		
Tuna Cocok	19	748.05	39.37	0.91 ns)	1.70
Galat Kekeliruan	84	3641.72	43.35		

Keterangan : *) **Persamaan regresi berarti karena F_{hitung} (51,71) > F_{tabel} (3,91)**

ns) **Persamaan regresi linear karena F_{hitung} (0,91) < F_{tabel} (1,70)**

PERHITUNGAN KOEFISIEN KORELASI *PRODUCT MOMENT*

Mencari Koefisien Korelasi dengan Rumus *Product Moment*

Diketahui :

Σx^2 = 3520.99

Σy^2 = 6593.66

Σxy = 2785.66

$$r_{XY} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2) \cdot (\Sigma y)^2}}$$

$$r_{XY} = \frac{2785.66}{\sqrt{3520.99 \quad 6593.7}}$$

$$r_{XY} = \frac{2785.66}{4818.3196}$$

$$r_{XY} = 0.578$$

PERHITUNGAN UJI KEBERARTIAN KOEFISIEN KORELASI (Uji-t)

Koefisien Korelasi *Product Moment* (Uji-t)

$$t_h = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$= \frac{0.578\sqrt{103}}{\sqrt{1-0.334}}$$

$$= \frac{0.578 \times 10.1489}{\sqrt{0.666}}$$

$$= \frac{5.867}{0.8159}$$

$$= 7.191$$

Kesimpulan :

t_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 dengan dk (n-2) = (105- 2) = 103 sebesar 1,66

Kriteria pengujian :

Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel.}$

Ho diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel.}$

Dari hasil pengujian :

t_{hitung} (7.191) > t_{tabel} (1,66), maka terdapat hubungan yang **signifikan** antara variabel X2 dengan variabel Y

PERHITUNGAN KOEFISIEN DETERMINASI

Untuk mencari seberapa besar variasi variabel Y yang ditentukan oleh variabel X, maka digunakan Koefisien Determinasi dengan rumus :

$$KD = r_{XY}^2$$

$$= 0.578^2$$

$$= 0.3342$$

$$= 33.42\%$$

Dari hasil tersebut diinterpretasikan bahwa keputusan pembelian ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 33.42 %.

SKOR INDIKATOR DOMINAN VARIABEL X
KUALITAS PELAYANAN

SKOR INDIKATOR = $\frac{\text{Jumlah skor butir tiap soal indikator}}{\text{Banyaknya soal indikator}}$

Dimensi	Indikator	Jumlah Soal	Skor	Persentase
keandalan	jasa yang di janjikan		=438+419+326+342 3 508.3	28.07%
daya tanggap	kesediaan karyawan membantu		=403+405 2 404	22%
jaminan	kesopanan		=383+374+384+251+225+153+317 7 298.1428571	16%
empati	perhatian kepada pelanggan		=369+377+205+202+401+351+34 7 320.8571429	17.72%
bukti fisik	perhatian kepada pelanggan		=429+209+149+468+144 5 **279.8**	15.45%
total Skor			**1513.0**	**100%**

Dari hasil perhitungan, ke-lima indikator tersebut memiliki kontribusi yang relatif seimbang.
indikator jasa yang di janjiakan dan dalam indikator kesediaan karyawan membantu pelanggan memiliki pengaruh yang cukup besar (kualitas pelayanan)

Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan, 1, 5, dan 10 %

N	Siginifikasi			N	Siginifikasi		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	**197**	155	138
15	15	14	14	290	**202**	158	140
20	19	19	19	300	**207**	161	143
25	24	23	23	320	**216**	167	147
30	29	28	28	340	**225**	172	151
35	33	32	32	360	**234**	177	155
40	38	36	36	380	**242**	182	158
45	42	40	39	400	**250**	186	162
50	47	44	42	420	**257**	191	165
55	51	48	46	440	**265**	195	168
60	55	51	49	460	**272**	198	171
65	59	55	53	480	**279**	202	173
70	63	58	56	500	**285**	205	176
75	67	62	59	550	**301**	213	182
80	71	65	62	600	**315**	221	187
85	75	68	65	650	**329**	227	191
90	79	72	68	700	**341**	233	195
95	83	75	71	750	**352**	238	199
100	87	78	73	800	**363**	243	202
110	94	84	78	850	**373**	247	205
120	102	89	83	900	**382**	251	208
130	109	95	88	950	**391**	255	211
140	116	100	92	1000	**399**	258	213
150	122	105	97	1100	**414**	265	217
160	129	110	101	1200	**427**	270	221
170	135	114	105	1300	**440**	275	224
180	142	119	108	1400	**450**	279	227
190	148	123	112	1500	**460**	283	229
200	154	127	115	1600	**469**	286	232
210	160	131	118	1700	**477**	289	234
220	165	135	122	1800	**485**	292	235
230	171	139	125	1900	**492**	294	237
240	176	142	127	2000	**498**	297	238
250	182	146	130	2200	**510**	301	241
260	187	149	133	2400	**520**	304	243
270	192	152	135	2600	**529**	307	245

Tabel Nilai – Nilai r *Product Moment* dari *Pearson*

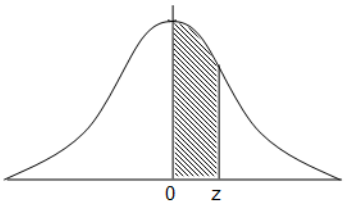
N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	26	0,388	0,496	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	29	0,367	0,470	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	30	0,361	0,463	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	31	0,355	0,456	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	34	0,339	0,436	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	35	0,334	0,430	100	0,194	0,256
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	37	0,325	0,418	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	39	0,316	0,408	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	40	0,312	0,403	300	0,113	0,148
18	0,463	0,590	41	0,308	0,398	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	43	0,301	0,389	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	44	0,297	0,384	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	45	0,294	0,380	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	46	0,291	0,376	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368			
			49	0,281	0,364			
			50	0,279	0,361			

Sumber : Conover, W.J., *Practical Nonparametric Statistics*, John Wiley & Sons, Inc., 1973

Ukuran Sampel	Taraf Nyata (α)				
	0,01	0,05	0,10	0,15	0,20
n = 4	0,417	0,381	0,352	0,319	0,300
5	0,405	0,337	0,315	0,299	0,285
6	0,364	0,319	0,294	0,277	0,265
7	0,348	0,300	0,276	0,258	0,247
8	0,331	0,285	0,261	0,244	0,233
9	0,311	0,271	0,249	0,233	0,223
10	0,294	0,258	0,239	0,224	0,215
11	0,284	0,249	0,230	0,217	0,206
12	0,275	0,242	0,223	0,212	0,199
13	0,268	0,234	0,214	0,202	0,190
14	0,261	0,227	0,207	0,194	0,183
15	0,257	0,220	0,201	0,187	0,177
16	0,250	0,213	0,195	0,182	0,173
17	0,245	0,206	0,289	0,177	0,169
18	0,239	0,200	0,184	0,173	0,166
19	0,235	0,195	0,179	0,169	0,163
20	0,231	0,190	0,174	0,166	0,160
25	0,200	0,173	0,158	0,147	0,142
30	0,187	0,161	0,144	0,136	0,131
n > 30	$\frac{1,031}{\sqrt{n}}$	$\frac{0,886}{\sqrt{n}}$	$\frac{0,805}{\sqrt{n}}$	$\frac{0,768}{\sqrt{n}}$	$\frac{0,736}{\sqrt{n}}$

Sumber : Conover, W.J., *Practical Nonparametric Statistics*, John Wiley & Sons, Inc., 1973

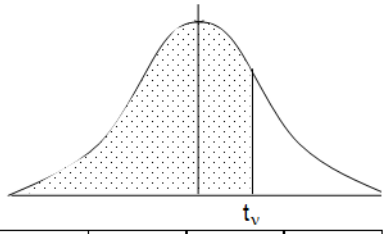
Tabel Kurva Normal Persentase
Daerah Kurva Normal
dari 0 sampai z



Z	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0,0	0000	0040	0080	0120	0160	0199	0239	0279	0319	0359
0,1	0398	0438	0478	0517	0557	0596	0636	0675	0714	0753
0,2	0793	0832	0871	0910	0948	0987	1026	1064	1103	1141
0,3	1179	1217	1255	1293	1331	1368	1406	1443	1480	1517
0,4	1554	1591	1628	1664	1700	1736	1772	1808	1844	1879
0,5	1915	1950	1985	2019	2054	2088	2123	2157	2190	2224
0,6	2258	2291	2324	2357	2389	2422	2454	2486	2518	2549
0,7	2580	2612	2642	2673	2704	2734	2764	2794	2823	2852
0,8	2881	2910	2939	2967	2996	3023	3051	3078	3106	3133
0,9	3159	3186	3212	3238	3264	3289	3315	3340	3365	3389
1,0	3413	3438	3461	3485	3508	3531	3554	3577	3599	3621
1,1	3643	3665	3686	3708	3729	3749	3770	3790	3810	3830
1,2	3849	3869	3888	3907	3925	3944	3962	3980	3997	4015
1,3	4032	4049	4066	4082	4099	4115	4131	4147	4162	4177
1,4	4192	4207	4222	4236	4251	4265	4279	4292	4306	4319
1,5	4332	4345	4357	4370	4382	4394	4406	4418	4429	4441
1,6	4452	4463	4474	4484	4495	4505	4515	4525	4535	4545
1,7	4554	4564	4573	4582	4591	4599	4608	4616	4625	4633
1,8	4641	4649	4656	4664	4671	4678	4688	4693	4699	4706
1,9	4713	4719	4726	4732	4738	4744	4750	4756	4761	4767
2,0	4772	4778	4783	4788	4793	4798	4803	4808	4812	4817
2,1	4821	4826	4830	4834	4838	4842	4846	4850	4854	4857
2,2	4861	4864	4868	4871	4875	4878	4881	4884	4887	4899
2,3	4893	4896	4898	4901	4904	4906	4909	4911	4913	4936
2,4	4918	4920	4922	4925	4927	4929	4931	4932	4934	4936
2,5	4938	4940	4941	4943	4945	4946	4948	4949	4951	4952
2,6	4953	4955	4956	4957	4959	4960	4961	4962	4963	4964
2,7	4965	4956	4967	4968	4969	4970	4971	4972	4973	4974
2,8	4974	4975	4976	4977	4977	4978	4979	4979	4980	4981
2,9	4981	4382	4982	4983	4984	4984	4985	4985	4986	4986
3,0	4987	4987	4987	4988	4988	4989	4989	4989	4990	4990
3,1	4990	4991	4991	4991	4992	4992	4992	4992	4993	4993
3,2	4993	4993	4994	4994	4994	4994	4994	4995	4995	4995
3,3	4995	4995	4995	4996	4996	4996	4996	4996	4996	4997
3,4	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4998
3,5	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998
3,6	4998	4998	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999
3,7	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999
3,8	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999
3,9	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000

Sumber : Theory and Problems of Statistics, Spiegel, M.R., Ph.D., Schoum Publishing Co., New York, 1961

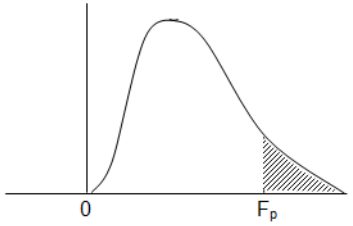
Nilai Persentil untuk Distribusi t
ν = dk
(Bilangan Dalam Badan Daftar Menyatakan t_p)



ν	$t_{0,995}$	$t_{0,99}$	$t_{0,975}$	$t_{0,95}$	$t_{0,90}$	$t_{0,80}$	$t_{0,75}$	$t_{0,70}$	$t_{0,60}$	$t_{0,55}$
1	63,66	31,82	12,71	6,31	3,08	1,376	1,000	0,727	0,325	0,518
2	9,92	6,96	4,30	2,92	1,89	1,061	0,816	0,617	0,289	0,142
3	5,84	4,54	3,18	2,35	1,64	0,978	0,765	0,584	0,277	0,137
4	4,60	3,75	2,78	2,13	1,53	0,941	0,744	0,569	0,271	0,134
5	4,03	3,36	2,57	2,02	1,48	0,920	0,727	0,559	0,267	0,132
6	3,71	3,14	2,45	1,94	1,44	0,906	0,718	0,553	0,265	0,131
7	3,50	3,00	2,36	1,90	1,42	0,896	0,711	0,519	0,263	0,130
8	3,36	2,90	2,31	1,86	1,40	0,889	0,706	0,516	0,262	0,130
9	3,25	2,82	2,26	1,83	1,38	0,883	0,703	0,513	0,261	0,129
10	3,17	2,76	2,23	1,81	1,37	0,879	0,700	0,542	0,260	0,129
11	3,11	2,72	2,20	1,80	1,36	0,876	0,697	0,540	0,260	0,129
12	3,06	2,68	2,18	1,78	1,36	0,873	0,695	0,539	0,259	0,128
13	3,01	2,65	2,16	1,77	1,35	0,870	0,694	0,538	0,259	0,128
14	2,98	2,62	2,14	1,76	1,34	0,888	0,692	0,537	0,258	0,128
15	2,95	2,60	2,13	1,75	1,34	0,866	0,691	0,536	0,258	0,128
16	2,92	2,58	2,12	1,75	1,34	0,865	0,690	0,535	0,258	0,128
17	2,90	2,57	2,11	1,74	1,33	0,863	0,890	0,534	0,257	0,128
18	2,88	2,55	2,10	1,73	1,33	0,862	0,688	0,534	0,257	0,127
19	2,86	2,54	2,09	1,73	1,33	0,861	0,688	0,532	0,257	0,127
20	2,84	2,53	2,09	1,72	1,32	0,860	0,687	0,533	0,257	0,127
21	0,83	2,52	2,08	1,72	1,32	0,859	0,686	0,532	0,257	0,127
22	2,82	2,51	2,07	1,72	1,32	0,858	0,686	0,532	0,256	0,127
23	2,81	2,50	2,07	1,71	1,32	0,858	0,685	0,532	0,256	0,127
24	2,80	2,49	2,06	1,71	1,32	0,857	0,685	0,531	0,256	0,127
25	2,79	2,48	2,06	1,71	1,32	0,856	0,684	0,531	0,256	0,127
26	2,78	2,48	2,06	1,71	1,32	0,856	0,684	0,531	0,256	0,127
27	2,77	2,47	2,05	1,70	1,31	0,855	0,684	0,531	0,256	0,127
28	2,76	2,47	2,05	1,70	1,31	0,855	0,683	0,530	0,256	0,127
29	2,76	2,46	2,04	1,70	1,31	0,854	0,683	0,530	0,256	0,127
30	2,75	2,46	2,04	1,70	1,31	0,854	0,683	0,530	0,256	0,127
40	2,70	2,42	2,02	1,68	1,30	0,854	0,681	0,529	0,255	0,126
60	2,66	2,39	2,00	1,67	1,30	0,848	0,679	0,527	0,254	0,126
120	2,62	2,36	1,98	1,66	1,29	0,845	0,677	0,526	0,254	0,126
∞	2,58	2,33	1,96	1,645	1,28	0,842	0,674	0,521	0,253	0,126

Sumber : Statistical Tables for Biological, Agricultural and Medical Research, Fisher, R.Y., dan Yates F Table III. Oliver & Boyd, Ltd., Ediaburgh

Nilai Persentil untuk Distribusi F
(Bilangan dalam Badan Daftar menyatakan F_p;
Baris atas untuk p = 0,05 dan Baris bawah untuk p = 0,01)



ν_2 = dk	ν_1 = dk pembilang																							
penyebut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	246	248	249	250	251	252	253	253	254	254	254
	4052	4999	5403	5625	5764	5859	5928	5981	6022	6056	6082	6106	6142	6169	6208	6234	6258	6286	6302	6323	6334	6352	6361	6366
2	18,51	19,00	19,16	19,25	19,30	19,33	19,36	19,37	19,38	19,39	19,40	19,41	19,42	19,43	19,44	19,45	19,46	19,47	19,47	19,48	19,49	19,49	19,50	19,50
	98,49	99,01	99,17	99,25	99,30	99,33	99,34	99,36	99,38	99,40	99,41	99,42	99,43	99,44	99,45	99,46	99,47	99,48	99,48	99,49	99,49	99,49	99,50	99,50
3	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,88	8,84	8,81	8,78	8,76	8,74	8,71	8,69	8,66	8,64	8,62	8,60	8,58	8,57	8,56	8,54	8,54	8,53
	34,12	30,81	29,46	28,71	28,24	27,91	27,67	27,49	27,34	27,23	27,13	27,05	26,92	26,83	26,69	26,60	26,50	26,41	26,30	26,27	26,23	26,18	26,14	26,12
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,93	5,91	5,87	5,84	5,80	5,77	5,74	5,71	5,70	5,68	5,66	5,65	5,64	5,63
	21,20	18,00	16,69	15,98	15,52	15,21	14,98	14,80	14,66	14,54	14,45	14,37	14,24	14,15	14,02	13,93	13,83	13,74	13,69	13,61	13,57	13,52	13,48	13,46
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,78	4,74	4,70	4,68	4,64	4,60	4,56	4,53	4,50	4,46	4,44	4,42	4,40	4,38	4,37	4,36
	16,26	13,27	12,06	11,39	10,97	10,67	10,45	10,27	10,15	10,05	9,96	9,89	9,77	9,68	9,55	9,47	9,38	9,29	9,24	9,17	9,13	9,07	9,04	9,02
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,03	4,00	4,96	3,92	3,87	3,81	3,81	3,77	3,75	3,72	3,71	3,69	3,68	3,67
	13,74	10,92	9,78	9,15	8,75	8,47	8,26	8,10	7,98	7,87	7,79	7,72	7,60	7,52	7,39	7,31	7,23	7,14	7,09	7,02	6,99	6,94	6,90	6,88
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,63	3,60	3,57	3,52	3,49	3,44	3,41	3,38	3,34	3,32	3,29	3,28	3,25	3,24	3,23
	12,25	9,55	8,45	7,85	7,46	7,19	7,00	6,81	6,71	6,62	6,54	6,47	6,35	6,27	6,15	6,07	5,98	5,90	5,85	5,78	5,75	5,70	5,67	5,65
8	5,32	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,63	3,60	3,57	3,52	3,49	3,44	3,41	3,38	3,34	3,32	3,29	3,28	3,25	3,24	3,23
	11,26	8,65	7,59	7,01	6,63	6,37	6,19	6,03	5,91	5,82	5,00	5,74	5,67	5,56	5,48	5,36	5,28	5,20	5,11	5,06	4,96	4,91	4,88	4,86
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,13	3,10	3,07	3,02	2,98	2,93	2,90	2,86	2,82	2,80	2,77	2,76	2,73	2,72	2,71
	10,56	8,02	6,99	6,42	6,06	5,80	5,62	5,17	5,35	5,26	5,18	5,11	5,00	5,92	4,80	4,53	4,64	4,56	4,51	4,45	4,41	4,36	4,33	4,31
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,97	2,94	2,91	2,86	2,82	2,77	2,74	2,70	2,67	2,64	2,61	2,59	2,56	2,55	2,54
	10,04	7,56	6,55	5,99	5,64	5,39	5,21	5,06	4,95	4,85	4,78	4,71	4,60	4,52	4,41	4,33	4,25	4,17	4,12	4,05	4,01	3,96	3,93	3,91

Lanjutan Distribusi F

ν_2 = dk penyebut	ν_1 = dk pembilang 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,86	2,82	2,79	2,74	2,70	2,65	2,61	2,57	2,53	2,50	2,47	2,45	2,42	2,41	2,40
	9,65	7,20	6,22	5,67	5,32	5,07	4,88	4,74	4,63	4,54	4,46	4,40	4,29	4,21	4,10	4,02	3,94	3,86	3,80	3,74	3,70	3,66	3,62	3,60
12	4,75	3,88	3,49	3,26	3,11	3,00	2,92	2,85	2,80	2,76	2,72	2,69	2,64	2,60	2,54	2,50	2,46	2,42	2,40	2,36	2,35	2,32	2,31	2,30
	9,33	6,93	5,95	5,41	5,06	4,82	4,65	4,50	4,39	4,30	4,22	4,16	4,05	3,98	3,86	3,78	3,70	3,61	3,56	3,49	3,46	3,41	3,38	3,36
13	4,67	3,80	3,41	3,18	3,02	2,92	2,84	2,77	2,72	2,67	2,63	2,60	2,55	2,51	2,46	2,42	2,38	2,34	2,32	2,28	2,26	2,24	2,31	2,30
	9,07	6,70	5,74	5,20	4,86	4,62	4,44	4,30	4,19	4,10	4,02	3,96	3,85	3,78	3,67	3,59	3,51	3,42	3,37	3,30	3,27	3,21	3,18	3,16
14	4,67	3,80	3,41	3,18	3,02	2,92	2,84	2,77	2,72	2,67	2,63	2,60	2,55	2,51	2,46	2,42	2,38	2,34	2,32	2,28	2,26	2,24	2,22	2,21
	8,86	6,51	5,56	5,03	4,69	4,46	4,28	4,14	4,03	3,94	3,86	3,80	3,70	3,62	3,51	3,43	3,34	3,26	3,21	3,14	3,11	3,06	3,02	3,00
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,70	2,64	2,59	2,55	2,51	2,48	2,43	2,39	2,33	2,29	2,25	2,21	2,18	2,15	2,12	2,10	2,06	2,07
	8,68	6,36	5,42	4,89	4,56	4,32	4,14	4,00	3,89	3,80	3,73	3,67	3,56	3,48	3,36	3,29	3,20	3,12	3,07	3,00	2,97	2,92	2,89	2,87
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,45	2,42	2,37	2,33	2,28	2,24	2,20	2,16	2,13	2,09	2,07	2,04	2,02	2,01
	8,53	6,23	5,29	4,77	4,44	4,20	4,03	3,89	3,78	3,69	3,61	3,55	3,45	3,37	3,25	3,18	3,10	3,01	2,96	2,89	2,86	2,80	2,77	2,75
17	4,45	3,56	3,20	2,96	2,81	2,70	2,62	2,55	2,50	2,45	2,41	2,38	2,33	2,29	2,23	2,19	2,15	2,11	2,08	2,04	2,02	1,99	1,97	1,96
	8,40	6,11	5,18	4,67	4,34	4,10	3,93	3,79	3,68	3,59	3,52	3,45	3,35	3,27	3,16	3,08	3,00	2,92	2,86	2,79	2,76	2,70	2,67	2,65
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,37	2,34	2,29	2,25	2,19	2,15	2,11	2,07	2,04	2,00	1,98	1,95	1,93	1,92
	8,28	6,01	5,09	4,58	4,25	4,01	3,85	3,71	3,60	3,51	3,44	3,37	3,27	3,19	3,07	3,00	2,91	2,83	2,78	2,71	2,68	2,62	2,59	2,57
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,55	2,48	2,43	2,38	2,34	2,31	2,26	2,21	2,15	2,11	2,07	2,02	2,00	1,96	1,94	1,91	1,90	1,88
	8,18	5,93	5,01	4,50	4,17	3,94	3,77	3,63	3,52	3,43	3,36	3,30	3,19	3,12	3,00	2,92	2,84	2,76	2,70	2,63	2,60	2,54	2,51	2,49
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,52	2,45	2,40	2,35	2,31	2,26	2,23	2,18	2,12	2,08	2,08	1,99	1,96	1,92	1,90	1,87	1,85	1,84
	8,10	5,85	4,94	4,43	4,10	3,87	3,71	3,56	3,45	3,37	3,30	3,23	3,13	3,05	2,94	2,86	2,77	2,69	2,63	2,56	2,53	2,47	2,44	2,42
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,28	2,25	2,20	2,15	2,09	2,05	2,00	1,96	1,93	1,89	1,87	1,84	1,82	1,81
	8,02	5,78	4,87	4,37	4,04	3,81	3,65	3,51	3,40	3,31	3,24	3,17	3,07	2,99	2,88	2,80	2,72	2,63	2,58	2,51	2,47	2,42	2,38	2,36
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,47	2,40	2,35	2,30	2,26	2,23	2,18	2,13	2,07	2,03	1,98	1,93	1,91	1,87	1,84	1,81	1,80	1,78
	7,94	5,72	4,82	4,31	3,99	3,76	3,59	3,45	3,35	3,26	3,18	3,12	3,02	2,94	2,83	2,75	2,67	2,58	2,53	2,46	2,42	2,37	2,33	2,31
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,45	2,38	2,32	2,28	2,24	2,20	2,14	2,10	2,04	2,00	1,96	1,91	1,88	1,84	1,82	1,79	1,77	1,76
	7,88	5,66	4,76	4,26	3,94	3,71	3,54	3,41	3,30	3,21	3,14	3,07	2,97	2,89	2,78	2,70	2,62	2,53	2,48	2,41	2,37	2,32	2,28	2,26
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,43	2,36	2,30	2,26	2,22	2,18	2,13	2,09	2,02	1,98	1,94	1,89	1,86	1,82	1,80	1,76	1,74	1,73
	7,82	5,61	4,72	4,22	3,90	3,67	3,50	3,36	3,25	3,17	3,09	3,03	2,93	2,85	2,74	2,66	2,58	2,49	2,44	2,36	2,33	2,27	2,23	2,21
25	4,24	3,38	2,99	2,76	2,60	2,49	2,41	2,34	2,28	2,24	2,20	2,16	2,11	2,06	2,00	1,96	1,92	1,87	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72	1,71
	7,77	5,57	4,68	4,18	3,86	3,63	3,46	3,32	3,21	3,13	3,05	2,99	2,89	2,81	2,70	2,62	2,54	2,45	2,40	2,32	2,29	2,23	2,19	2,17

Lanjutan Distribusi F

v_2 = dk penyebut	v_1 = dk pembilang 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞
26	4,22	3,37	2,89	2,74	2,59	2,47	2,39	2,32	2,27	2,22	2,18	2,15	2,10	2,05	1,99	1,95	1,90	1,85	1,82	1,78	1,76	1,72	1,70	1,69
	7,72	5,53	4,64	4,14	3,82	3,59	3,42	3,29	3,17	3,09	3,02	2,96	2,86	2,77	2,66	2,58	2,50	2,41	2,36	2,28	2,25	2,19	2,15	2,13
27	4,21	3,35	2,96	2,73	2,57	2,46	2,37	2,30	2,25	2,20	2,16	2,13	2,08	2,03	1,97	1,93	1,88	1,84	1,80	1,76	1,74	1,71	1,68	1,67
	7,68	5,49	4,60	4,11	3,79	3,56	3,39	3,26	3,14	3,06	2,98	2,93	2,83	2,74	2,63	2,55	2,47	2,38	2,33	2,25	2,21	2,16	2,12	2,10
28	4,20	3,34	2,95	2,71	2,56	2,44	2,36	2,29	3,24	2,19	2,15	2,12	2,06	2,02	1,96	1,91	1,87	1,81	1,78	1,75	1,72	1,69	1,67	1,65
	7,64	5,45	4,57	4,07	3,76	3,53	3,36	3,23	3,11	3,03	2,95	2,90	2,80	2,71	2,60	2,52	2,44	2,35	2,30	2,22	2,18	2,13	2,09	2,06
29	4,18	3,33	2,93	2,70	2,54	2,43	2,35	2,28	2,22	2,18	2,14	2,10	2,05	2,00	1,94	1,90	1,85	1,80	1,77	1,73	1,71	1,68	1,65	1,64
	7,60	5,52	4,54	4,04	3,73	3,50	3,33	3,20	3,08	3,00	2,92	2,87	2,77	2,68	2,57	2,49	2,41	2,32	2,27	2,19	2,15	2,10	2,06	2,03
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,34	2,27	2,21	2,16	2,12	2,09	2,04	1,99	1,93	1,89	1,84	1,79	1,76	1,72	1,69	1,66	1,64	1,62
	7,56	5,39	4,51	4,02	3,70	3,47	3,30	3,17	3,06	2,98	2,90	2,84	2,74	2,66	2,55	2,47	2,38	2,29	2,24	2,16	2,13	2,07	2,03	2,01
32	4,15	3,30	2,90	2,67	2,51	2,40	2,32	2,25	2,19	2,14	2,10	2,07	2,02	1,97	1,91	1,86	1,82	1,76	1,74	1,69	1,67	1,64	1,61	1,59
	7,50	5,34	4,46	3,97	3,66	3,42	3,25	3,12	3,01	2,94	2,86	2,80	2,70	2,62	2,51	2,42	2,34	2,25	2,20	2,12	2,08	2,02	1,98	1,96
34	4,13	3,28	2,88	2,65	2,49	2,38	2,30	2,23	2,17	2,12	2,08	2,05	2,00	1,95	1,89	1,84	1,80	1,74	1,71	1,67	1,64	1,61	1,59	1,57
	7,44	5,29	4,42	3,93	3,61	3,38	3,21	3,08	2,97	2,89	2,82	2,76	2,66	2,58	2,47	2,38	2,30	2,21	2,15	2,08	2,04	1,98	1,94	1,91
36	4,11	3,26	2,80	2,63	2,48	2,36	2,28	2,21	2,15	2,10	2,06	2,03	1,89	1,93	1,87	1,82	1,78	1,72	1,69	1,65	1,62	1,59	1,56	1,55
	7,39	5,25	4,38	3,89	3,58	3,35	3,18	3,04	2,94	2,86	2,78	2,72	2,62	2,54	2,43	2,35	2,26	2,17	2,12	2,04	2,00	1,94	1,90	1,87
38	4,10	3,25	2,85	2,62	2,46	2,35	2,26	2,19	2,14	2,09	2,05	2,02	1,96	1,92	1,85	1,80	1,76	1,71	1,67	1,63	1,60	1,57	1,54	1,53
	7,35	5,21	4,34	3,86	3,54	3,32	3,15	3,02	2,91	2,82	2,75	2,69	2,59	2,51	2,40	2,32	2,22	2,14	2,08	2,00	1,97	1,90	1,86	1,84
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,07	2,04	2,00	1,95	1,90	1,84	1,79	1,74	1,69	1,66	1,61	1,59	1,55	1,53	1,51
	7,31	5,18	4,31	3,83	3,51	3,29	3,12	2,99	2,88	2,80	2,73	2,66	256.00	2,49	2,37	2,29	2,20	2,11	2,05	1,97	1,94	1,88	1,84	1,81
42	4,07	3,22	2,83	2,59	2,44	2,32	2,24	2,17	2,11	2,06	2,02	1,99	1,94	1,89	1,82	1,78	1,73	1,68	1,64	1,60	1,57	1,54	1,51	1,49
	7,27	5,15	4,29	3,80	3,49	3,26	3,10	2,96	2,86	2,77	2,70	2,64	2,54	2,46	2,35	2,26	2,17	2,08	2,02	1,94	1,91	1,85	1,80	1,78
44	4,06	3,21	2,82	2,58	2,43	2,31	2,23	2,16	2,10	2,05	2,01	1,98	1,92	1,88	1,81	1,76	1,72	1,66	1,63	1,58	1,56	1,52	1,50	1,48
	7,24	5,12	4,26	3,78	3,46	3,24	3,07	2,94	2,84	2,75	2,68	2,62	2,52	2,44	2,32	2,24	2,15	2,06	2,00	1,92	1,88	1,82	1,78	1,75
46	4,05	3,20	2,81	2,57	2,42	2,30	2,22	2,14	2,09	2,04	2,00	1,97	1,91	1,87	1,80	1,75	1,71	1,65	1,62	1,57	1,54	1,51	1,48	1,46
	7,21	5,10	4,24	3,76	3,44	3,22	3,05	2,92	2,82	2,73	2,66	2,60	2,50	2,42	2,30	2,22	2,13	2,04	1,98	1,90	1,86	1,80	1,76	1,72
48	4,04	3,19	2,80	2,56	2,41	2,30	2,21	2,14	2,08	2,03	1,99	1,96	1,90	1,86	1,79	1,74	1,70	1,64	1,61	1,56	1,53	1,50	1,47	1,45
	7,19	5,08	4,22	3,74	3,42	3,20	3,04	2,90	2,80	2,71	2,64	2,58	2,48	2,40	2,28	2,20	2,11	2,02	1,96	1,88	1,84	1,78	1,73	1,70
50	4,03	3,18	2,79	2,56	2,10	2,29	2,20	2,13	2,07	2,02	1,98	1,95	1,90	1,85	1,78	1,74	1,69	1,63	1,60	1,55	1,52	1,48	1,46	1,44
	7,17	5,06	4,20	3,72	3,44	3,18	3,02	2,88	2,78	2,70	2,62	2,56	2,16	2,39	2,26	2,18	2,10	2,00	1,91	1,86	1,82	1,76	1,71	1,68

Lanjutan Distribusi F

ν_2 = dk penyebut	ν_1 = dk pembilang 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞
55	4,02	3,17	2,78	2,51	3,38	2,27	2,18	2,11	2,05	2,00	1,97	1,93	1,88	1,83	1,76	1,72	1,67	1,61	1,58	1,52	1,50	1,46	1,43	1,41
	7,12	5,01	4,16	3,68	3,37	3,15	2,98	2,85	2,75	2,66	2,59	2,53	2,43	2,35	2,23	2,15	2,00	1,96	1,90	1,82	1,78	1,71	1,66	1,64
60	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,25	2,17	2,10	2,01	1,99	1,95	1,92	1,86	1,81	1,75	1,70	1,65	1,59	1,56	1,50	1,18	1,44	1,41	1,39
	7,08	4,98	4,13	3,63	3,31	3,12	2,95	2,82	2,72	2,03	2,36	2,30	2,10	2,32	2,20	2,12	2,03	1,93	1,87	1,79	1,71	1,68	1,63	1,60
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36	2,21	2,15	2,08	2,02	1,98	1,94	1,90	1,85	1,80	1,73	1,68	1,63	1,57	1,51	1,49	1,46	1,42	1,39	1,37
	7,01	4,95	4,10	3,62	3,31	3,09	2,93	2,79	2,70	2,61	2,51	2,47	2,37	2,30	2,18	2,09	2,00	1,90	1,81	1,76	1,71	1,61	1,60	1,56
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,32	2,11	2,07	2,01	1,97	1,93	1,89	1,81	1,79	1,72	1,67	1,62	1,56	1,53	1,47	1,45	1,40	1,37	1,35
	7,01	4,92	4,08	3,60	3,29	3,07	2,91	2,77	2,67	2,59	2,51	2,45	2,35	2,28	2,15	2,07	1,98	1,88	1,82	1,74	1,69	1,63	1,56	1,53
80	3,96	3,11	2,72	2,18	2,33	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95	1,91	1,88	1,82	1,77	1,70	1,65	1,60	1,51	1,51	1,45	1,42	1,38	1,35	1,32
	6,96	4,86	4,04	3,58	3,25	3,01	2,87	2,71	2,61	2,55	2,18	2,11	2,32	2,21	2,11	2,03	1,94	1,84	1,78	1,70	1,65	1,57	1,52	1,49
100	3,91	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,79	1,75	1,68	1,63	1,57	1,51	1,18	1,12	1,39	1,34	1,30	1,28
	6,90	4,82	3,98	3,51	3,20	2,99	2,82	2,69	2,59	2,51	2,13	2,36	2,26	2,19	2,06	1,98	1,89	1,79	1,73	1,64	1,59	1,51	1,46	1,43
125	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,77	1,72	1,65	1,60	1,55	1,49	1,45	1,39	1,36	1,31	1,27	1,25
	6,81	4,78	3,94	3,17	3,17	2,95	2,79	2,65	2,56	2,17	2,40	2,33	2,23	2,15	2,03	1,94	1,85	1,75	1,68	1,59	1,54	1,46	1,40	1,37
150	3,91	3,06	2,67	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,82	1,76	1,71	1,64	1,59	1,51	1,47	1,44	1,37	1,34	1,29	1,25	1,22
	6,81	4,75	3,91	3,14	3,13	2,92	2,76	2,62	2,53	2,44	2,37	2,30	2,20	2,12	2,00	1,91	1,83	1,72	1,66	1,56	1,51	1,43	1,37	1,33
200	3,86	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,74	1,69	1,62	1,57	1,52	1,45	1,42	1,35	1,32	1,26	1,22	1,19
	6,79	4,74	3,88	3,41	3,11	2,90	2,73	2,60	2,50	2,41	2,34	2,28	2,17	2,09	1,97	1,88	1,79	1,69	1,62	1,53	1,48	1,39	1,33	1,28
400	3,86	3,02	2,62	2,39	2,23	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85	1,81	1,78	1,72	1,67	1,60	1,54	1,49	1,42	1,38	1,32	1,28	1,22	1,16	1,13
	6,70	4,66	3,83	3,36	3,06	2,85	2,69	2,55	2,46	2,37	2,29	2,23	2,12	2,04	1,92	1,84	1,74	1,64	1,57	1,47	1,42	1,32	1,24	1,19
1000	3,85	3,00	2,61	2,38	2,22	2,10	2,02	1,95	1,89	1,84	1,80	1,76	1,70	1,65	1,58	1,53	1,47	1,41	1,36	1,30	1,26	1,19	1,13	1,08
	6,68	1,62	3,80	3,34	3,04	2,82	2,66	2,53	2,13	2,34	2,26	2,20	2,09	2,01	1,89	1,81	1,71	1,61	1,54	1,44	1,38	1,28	1,19	1,11
∞	3,84	2,99	2,60	2,37	2,21	2,09	2,01	1,94	1,88	1,83	1,79	1,75	1,69	1,64	1,57	1,52	1,46	1,40	1,35	1,28	1,24	1,17	1,11	1,00
	6,64	4,60	3,78	3,32	3,02	2,80	2,64	2,51	2,41	2,32	2,24	2,18	2,07	1,99	1,87	1,79	1,69	1,59	1,52	1,41	1,36	1,25	1,15	1,00

Sumber : Elementary Statistics, Hoel, P.G., John Wiley & Sons, Inc., New York, 1960
Izin Khusus pada penulis

DAFTAR NAMA RESPONDEN Uji Coba

WARGA RW 001 KEL.CIREUNDEU KEC.CIPUTAT TIMUR DI TANGGERANG SELATAN

DAFTAR NAMA RESPONDEN UJI COBA WARGA RT 004 RW.001 KEL. CIREUNDEU KEC.CIPUTAT TIMUR TANGGERANG SELATAN

No	Nama
1	Doni
2	Eka
3	Ramli
4	Tari
5	Windi
6	Nurul
7	Gina
8	Vivi
9	Lina
10	Lia kartika
11	Rio
12	Dinda
13	Riska
14	Viola
15	Hania
16	Atika
17	Ali munir
18	Rahmi
19	Erica
20	Emi
21	Fania
22	Eko
23	Susi
24	Monica
25	Ayu
26	Anita
27	Juned
28	Febrian
29	Aurel
30	Bima

Ketua RW. 001

(H. Udin Sahludin. SE)

DAFTAR NAMA RESPONDEN FINAL

WARGA RW 001 KEL.CIREUNDEU KEC.CIPUTAT TIMUR DI TANGGERANG SELATAN

No	Nama
1	Erna
2	Secha
3	Alamsyah
4	Sammi
5	Renaldi
6	Irly
7	Evan
8	Djoni
9	Nadia
10	Berry
11	Ali
12	Ahmad nur
13	Rodiah
14	Kasidin
15	Ahmad rojali
16	Fauzan
17	Muhammad hasbi

18	**Mira**
19	**Fahmi**
20	**Welly**
21	**Desi**
22	**Fina**
23	**Zulfikar**
24	**Rayhan**
25	**Galang**
26	**Muhammad husaen**
27	**Rini kartika**
28	**Taufik**
29	**Siti rodiah**
30	**Muslimah**
31	**Rizki.H**
32	**Fajar**
33	**Sidiq**
34	**Rohilah**
35	**Zainab**
36	**Nurul Fatimah**
37	**Amir**
38	**Siti**
39	**Johan**

40	**Mila**
41	**Arafah**
42	**Izan**
43	**Akbar**
44	**Firdo**
45	**Amin**
46	**Tina**
47	**Ainun**
48	**Zulaika**
49	**Vina**
50	**Fahrul**
51	**Adam**
52	**Muklis**
53	**Febri**
54	**Junaidi**
55	**Arif**
56	**Muhammad rido**
57	**Aminah**
58	**Khairul**
59	**Ajeng**
60	**Fitriah**
61	**Jihan**

62	**Susi**
63	**Laila**
64	**Khodir**
65	**Abdullah**
66	**Mansur**
67	**Wiwit**
68	**Siska**
69	**Fadli**
70	**Radit**
71	**Andika**
72	**Fauzan**
73	**Risma**
74	**Niko**
75	**Imam**
76	**Putri**
77	**Raka**
78	**Dina**
79	**Bagas**
80	**Mia**
81	**Lisa**
82	**Yunus**
83	**Albert**

84	**Romi**
85	**Muhamma jafar**
86	**Romlah**
87	**Tiara**
88	**Gina**
89	**Ayu**
90	**Robet**
91	**Maya**
92	**Aini**
93	**Fikar**
94	**Nida**
95	**Lisa**
96	**Fino**
97	**Rara**
98	**Rina**
99	**Kiki**
100	**Amil**
101	**Zakia**
102	**Raka**
103	**Nilawati**
104	**Anggi**
105	**Anissa**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Muhammad Miura , lahir di Jakarta 22 Agustus 1995 yang merupakan anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Jufri hasibuan dan Ibu Elvina. Peneliti mulai menempuh pendidikan di TK kartika pada tahun 2000-2001 dan melanjutkan sekolah di SDN 03 Tenggal parang pada tahun 2001-2007. Setelah itu menempuh pendidikan di SMPN 1 Bukittinggi pada tahun 2007-2010 dan melanjutkan sekolah di SMAN 1 Tilatang kamang pada tahun 2010-2013. . Hingga menjalani pendidikan di Universitas Negeri Jakarta pada Fakultas Ekonomi Program Studi Pendidikan Tata Niaga sejak tahun 2013. Peneliti memiliki pengalaman berorganisasi, yaitu menjadi anggota Paskibraka SMA 1 TILATANG KAMANG Bukitinggi pada tahun 2007- 2009. Kemudian pernah menjadi anggota basket SMAN I TILATANG KAMANG pada tahun 2010-2011 dan pernah terpilih menjadi anggota paskibraka tinggkat Bupati pada tahun 2011- 2012. Pada tahun 2014-2015 pernah menjadi Tim Basket FE UNJ. O. Pada masa perkuliahan peneliti pernah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. SINARMAS ASSET MANAGEMENT pada bagian management copotarate pada Juni-Juli 2016 dan Praktik Keterampilan Mengajar di SMKN 8 Jakarta pada bulan agustus sampai bulan September 2016.