

# LAMPIRAN



item_8	Pearson Correlation	-,047	,134	,029	,010	,058	,149	,057	1	,139	,060	-,171	,130	-,114	,358**
	Sig. (2-tailed)	,640	,185	,772	,925	,567	,138	,575		,167	,550	,089	,198	,258	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item_9	Pearson Correlation	-,086	,131	,007	-,153	-,151	-,018	-,056	,139	1	,075	,033	,187	,102	,242*
	Sig. (2-tailed)	,396	,193	,948	,130	,135	,859	,578	,167		,457	,745	,062	,315	,015
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item_10	Pearson Correlation	-,092	,034	-,120	,007	-,054	,051	,092	,060	,075	1	-,182	,147	-,198*	,174
	Sig. (2-tailed)	,361	,740	,233	,942	,591	,612	,360	,550	,457		,070	,145	,049	,084
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item_11	Pearson Correlation	,114	-,154	-,124	-,048	-,211*	,044	,130	-,171	,033	-,182	1	-,165	,658**	,176
	Sig. (2-tailed)	,260	,127	,219	,637	,035	,665	,198	,089	,745	,070		,101	,000	,080
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item_12	Pearson Correlation	-,116	,299**	,113	-,106	,090	,152	-,038	,130	,187	,147	-,165	1	,058	,379**
	Sig. (2-tailed)	,249	,003	,262	,295	,373	,130	,707	,198	,062	,145	,101		,569	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item_13	Pearson Correlation	,072	-,099	-,166	-,067	,019	,023	-,058	-,114	,102	-,198*	,658**	,058	1	,238*
	Sig. (2-tailed)	,479	,325	,098	,505	,854	,816	,566	,258	,315	,049	,000	,569		,017
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	,477**	,491**	,375**	,351**	,369**	,499**	,279**	,358**	,242*	,174	,176	,379**	,238*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,005	,000	,015	,084	,080	,000	,017	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Reliabilitas Kualitas Pelayanan

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,631	14

## Validitas Keberagaman Menu

### Correlations

		item_1	item_2	item_3	total
item_1	Pearson Correlation	1	-,033	,000	,484**
	Sig. (2-tailed)		,745	1,000	,000
	N	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	-,033	1	,230*	,695**
	Sig. (2-tailed)	,745		,021	,000
	N	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	,000	,230*	1	,660**
	Sig. (2-tailed)	1,000	,021		,000
	N	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	,484**	,695**	,660**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

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

## Reliabilitas Keberagaman Menu

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,708	4

## Validitas Harga

**Correlations**

		item_1	item_2	item_3	total
item_1	Pearson Correlation	1	-,087	-,003	,482**
	Sig. (2-tailed)		,391	,979	,000
	N	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	-,087	1	,222*	,635**
	Sig. (2-tailed)	,391		,027	,000
	N	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	-,003	,222*	1	,689**
	Sig. (2-tailed)	,979	,027		,000
	N	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	,482**	,635**	,689**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

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

## Reliabilitas Harga

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,704	4

## Validitas Keputusan Pembelian

		item_1	item_2	item_3	item_4	total
item_1	Pearson Correlation	1	,324**	,284**	,234*	,643**
	Sig. (2-tailed)		,001	,004	,019	,000
	N	100	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	,324**	1	,485**	,202 <sup>†</sup>	,742**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,044	,000
	N	100	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	,284**	,485**	1	,278**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,005	,000
	N	100	100	100	100	100
item_4	Pearson Correlation	,234*	,202 <sup>†</sup>	,278**	1	,585**
	Sig. (2-tailed)	,019	,044	,005		,000
	N	100	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	,643**	,742**	,782**	,585**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

## Reliabilitas Keputusan Pembelian

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,774	5

## Uji Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,515 <sup>a</sup>	,265	,258	1,351

a. Predictors: (Constant), X1

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	64,588	1	64,588	35,367	,000 <sup>b</sup>
	Residual	178,972	98	1,826		
	Total	243,560	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,980	2,586		-,766	,446
	X1	,334	,056	,515	5,947	,000

a. Dependent Variable: Y

## Uji Korelasi Keberagaman Menu terhadap keputusan pembelian

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,610 <sup>a</sup>	,372	,366	1,249

a. Predictors: (Constant), X2

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90,707	1	90,707	58,156	,000 <sup>b</sup>
	Residual	152,853	98	1,560		
	Total	243,560	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,498	1,302		2,687	,008
	X2	,961	,126	,610	7,626	,000

a. Dependent Variable: Y

### Uji Korelasi Harga Terhadap Keputusan Pembelian

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,641 <sup>a</sup>	,411	,405	1,210

a. Predictors: (Constant), X3

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	100,080	1	100,080	68,356	,000 <sup>b</sup>
	Residual	143,480	98	1,464		
	Total	243,560	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,381	1,336		1,782	,078
	X3	1,064	,129	,641	8,268	,000

a. Dependent Variable: Y

### Uji Korelasi Kualitas Pelayanan, Keberagaman Menu, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,738 <sup>a</sup>	,545	,531	1,075

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132,708	3	44,236	38,309	,000 <sup>b</sup>
	Residual	110,852	96	1,155		
	Total	243,560	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,916	2,120		-2,791	,006
	X1	,192	,048	,296	3,973	,000
	X2	,441	,147	,280	2,994	,004
	X3	,573	,157	,345	3,645	,000

a. Dependent Variable: Y

**Tabulasi Silang antara Kategorisasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian**

**Kualitas Pelayanan \* Keputusan Pembelian Crosstabulation**

			Keputusan Pembelian			Total
			2	3	4	
Kualitas Pelayanan	cukup	Count	4	22	0	26
		% within Kualitas Pelayanan	15.4%	84.6%	0.0%	100.0%
	baik	Count	8	41	25	74
		% within Kualitas Pelayanan	10.8%	55.4%	33.8%	100.0%
Total		Count	12	63	25	100
		% within Kualitas Pelayanan	12.0%	63.0%	25.0%	100.0%

## Tabulasi Silang antara Kategorisasi Keberagaman Menu Terhadap Keputusan Pembelian

Keberagaman Menu \* Keputusan Pembelian Crosstabulation

			Keputusan Pembelian			Total
			2	3	4	
Keberagaman Menu	cukup	Count	12	43	3	58
		% within Keberagaman Menu	20.7%	74.1%	5.2%	100.0%
	baik	Count	0	19	22	41
		% within Keberagaman Menu	0.0%	46.3%	53.7%	100.0%
	sangat baik	Count	0	1	0	1
		% within Keberagaman Menu	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
Total		Count	12	63	25	100
		% within Keberagaman Menu	12.0%	63.0%	25.0%	100.0%

## Tabulasi Silang antara Kategorisasi Harga Terhadap Keputusan Pembelian

Harga \* Keputusan Pembelian Crosstabulation

			Keputusan Pembelian			Total	
			2	3	4		
Harga	cukup	Count	12	40	0	52	
		% within Harga	23.1%	76.9%	0.0%	100.0%	
	baik	Count	0	23	25	48	
		% within Harga	0.0%	47.9%	52.1%	100.0%	
	Total		Count	12	63	25	100
			% within Harga	12.0%	63.0%	25.0%	100.0%

No. Responden :			
-----------------	--	--	--

## **KUESIONER PENELITIAN**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEBERAGAMAN MENU, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ANGKRINGAN ARIESTA KECAMATAN SEMARANG BARAT KOTA SEMARANG**

Sehubungan dengan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keberagaman Menu, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Angkringan Ariesta Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang, maka dengan hormat saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya buat sebagai salah satu sumber data dalam penelitian ini. Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata – mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1), Program studi Administrasi Bisnis, Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Perkenalkan Saya :

Nama : Rafi Oktavianto

NIM : 14020213140077

Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) / Administrasi Bisnis

Mohon Bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi daftar pertanyaan apa adanya. Terimakasih saya ucapkan atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini.

Hormat Saya,

Rafi Oktavianto

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah daftar pertanyaan dengan teliti sebelum saudara menjawab.
2. Berilah tanda silang (x) pada kolom yang disediakan.
3. Berilah tanda silang (x) pada huruf pilihan jawaban yang dipilih.
4. Isilah jawaban tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya dan sesuai dengan pendapat pribadi saudara.

---

### I. Identitas Responden

Isilah data pribadi anda dibawah ini :

1. Nama : .....
2. Jenis kelamin :  Laki-laki       Perempuan
3. Umur : .....
4. Alamat : .....
5. Pendidikan terakhir :  Tamat SLTP       Akademi/Diploma  
 Tamat SLTA       Sarjana  
 PascaSarjana  
 Lainnya .....
6. Pekerjaan : 1. Pegawai Negeri/TNI  
2. Pegawai Swasta  
3. Wiraswasta/Pengusaha  
4. Pelajar/Mahasiswa  
5. Lainnya.....
7. Penghasilan/  
Uang saku perbulan : 1. ≤Rp. 500.000  
2. >Rp. 500.000 – Rp.1.000.000  
3. >Rp. 1000.000–Rp.2.000.000  
4. >Rp. 2.000.000 –Rp.3.000.000  
5. >Rp. 3.000.000 – Rp.4.000.000  
6. >Rp. 4.000.000
8. Sumber Informasi  
Mengenai Angkringan  
Ariesta Diperoleh  
Dari : 1. Diri Sendiri

- 2. Keluarga
  - 3. Teman
  - 4. Lainnya.....
9. Status Perkawinan : 1. Belum Kawin
- 2. Kawin
  - 3. Duda
  - 4. Janda
  - 5. Lainnya.....
10. Berkunjung Dengan : 1. Teman
- 2. Keluarga
  - 3. Saudara
  - 4. Lainnya.....

**II. Daftar Pertanyaan**

**1. Kualitas Pelayanan ( X1 )**

***Tangibles ( Bukti Fisik / Wujud )***

1) Menurut saudara, apakah kualitas penyediaan tempat pada Angkringan Ariesta sudah baik?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Netral
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Alasan : .....

2) Menurut Saudara, bagaimana kebersihan sekitar pada Angkringan Ariesta ?

- a. Sangat Bersih
- b. Bersih
- c. Netral
- d. Tidak Bersih
- e. Sangat Tidak Bersih

Alasan : .....

3) Menurut Saudara, bagaimana Penerangan Sekitar pada Angkringan Ariesta?

- a. Sangat Terang
- b. Terang
- c. Netral
- d. Tidak Terang
- e. Sangat Tidak Terang

Alasan : .....

4) Menurut Saudara, apakah Angkringan Ariesta memiliki area parkir yang memadai?

- a. Sangat Memadai
- b. Memadai
- c. Netral
- d. Tidak Memadai
- e. Sangat Tidak Memadai

Alasan : .....

**Reliability ( Keandalan )**

5) Menurut Saudara, bagaimana mengenai kemudahan dalam prosedur pemesanan di Angkringan Ariesta?

- a. Sangat Mudah
- b. Mudah
- c. Netral
- d. Tidak Mudah
- e. Sangat Tidak Mudah

Alasan : .....

6) Menurut Saudara, bagaimana kebersihan makanan pada Angkringan Ariesta ?

- a. Sangat Bersih
- b. Bersih
- c. Netral
- d. Tidak Bersih
- e. Sangat Tidak Bersih

Alasan: .....

**Responsiveness ( DayaTanggap )**

7) Menurut Saudara, bagaimana kesediaan karyawan Angkringan Ariesta dalam melayani kebutuhan konsumen ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Netral
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Alasan : .....

8) Menurut Saudara, bagaimana kesediaan karyawan Angkringan Ariesta dalam melayani setiap keluhan konsumen ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Netral
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Alasan : .....

***Assurance ( Jaminan )***

9) Menurut Saudara, apakah karyawan bersikap ramah dan sopan kepada setiap konsumen ?

- a. Sangat Ramah
- b. Ramah
- c. Netral
- d. Tidak Ramah
- e. Sangat Tidak Ramah

Alasan : .....

10) Menurut Saudara, apakah karyawan memiliki kejujuran dalam pelayanan ?

- a. Sangat Jujur
- b. Jujur
- c. Netral
- d. Tidak Jujur
- e. Sangat Tidak Jujur

Alasan : .....

11) Menurut Saudara, bagaimana keamanan saat menikmati jasa di Angkringan Ariesta ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Netral
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Alasan : .....

***Empathy ( Empati )***

12) Menurut Saudara, apakah karyawan Angkringan Ariesta memahami setiap kebutuhan Saudara?

- a. Sangat Memahami
- b. Memahami
- c. Netral
- d. Tidak Memahami
- e. Sangat Tidak Memahami



Alasan : .....

13) Menurut Saudara, apakah karyawan Angkringan Ariesta mengenal Saudara sebagai pelanggan secara Individual ?

- a. Sangat mengenal                      c. Netral                                      e. Sangat Tidak Mengenal  
b. Mengenal                                      d. Tidak Mengenal

Alasan : .....

**2. Keragaman Menu ( X2 )**

1) Menurut Saudara, apakah Angkringan Ariesta menyajikan menu yang bervariasi ?

- a. Sangat Bervariasi                      c. Netral                                      d. Sangat Tidak Bervariasi  
b. Bervariasi                                      d. Tidak Bervariasi

Alasan : .....

2) Menurut Saudara, dibandingkan dengan Angkringan lain yang sejenis lainnya, apakah variasi menu di Angkringan Ariesta lebih baik ?

- a. Sangat Baik                                      c. Netral                                      d. Sangat Tidak Baik  
b. Baik    d. Tidak Baik

Alasan : .....

3) Menurut Saudara, Apakah menu yang ditawarkan oleh Angkringan Ariesta telah mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen ?

- a. Sangat Mampu                                      c. Netral                                      d. Sangat Tidak Mampu  
b. Mampu    d. Tidak Mampu

Alasan : .....



- b. Butuh Sedikit Waktu      d. Lama

Alasan : .....

3) Apakah Saudara puas menikmati jasa di Angkringan Ariesta?

- a. Sangat Puas      c. Cukup Puas/Netral      d. Sangat Tidak Puas
- b. Puas      d. Tidak Puas

Alasan : .....

4) Apakah Saudara berkeinginan untuk merekomendasikan Angkringan Ariesta kepada orang lain ?

- a. Sangat Ingin      c. Netral      d. Sangat Tidak Ingin
- b. Ingin      d. Tidak Ingin

————— **Terimakasih Atas Kerjasamanya** —————

# NASI BUNGKUS & GORENGAN ARIESTA

Semarang, 12 Desember 2018

Hal : Surat Keterangan Penelitian

Kepada Yth.

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro  
Semarang**

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini, Owner Angkringan Ariesta Semarang Barat menerangkan bahwa:

Nama : Rafi Oktvianto  
Nomor Induk Mahasiswa : 14020213140077  
Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 15 Oktober 1994  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Alamat : Jl.Kumudasmoro Tengah III Rt.2 Rw.8 No.11 Semarang Barat

Adalah benar melakukan penelitian di Angkringan Ariesta Semarang Barat guna penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keberagaman Menu, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Angkringan Ariesta”**.

Demikian surat ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi mahasiswa. Terimakasih atas perhatian dan kerja samanya.

Hormat kami,

**Bambang Suherman  
Owner Angkringan Ariesta**

