



**LAMPIRAN**



**LAMPIRAN**



**LAMPIRAN**

**Lampiran 1**  
**Pengisian Kuesioner Pra-Survei**

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewita Wulandari

NIM : 2015-11-033

Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul

Jurusan : Manajemen

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang sedang saya lakukan, saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Hoka-Hoka Bento di Wilayah Cengkareng, Jakarta Barat”

Penelitian ini akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Jika saudara/I bersedia, maka saya mohon kesediaan untuk menandatangani lembar persetujuan yang saya lampirkan.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Dewita Wulandari

**Pernyataan Pra Survei**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
  - a. Perempuan
  - b. Laki-laki

**Daftar Pernyataan**

No	Pernyataan	Jawaban	
		S	TS
	<b>Kualitas Pelayanan</b>		
1	Karyawan Hoka-hoka Bento memberikan pelayanan dengan professional atau sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen		
	<b>Kualitas Produk</b>		
2	Menu makanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen		
	<b>Harga</b>		
3	Harga sesuai dengan porsi makanan		
	<b>Minat Beli</b>		
4	Saya merasa lebih senang membeli produk Hoka-Hoka Bento dibandingkan merek lain		

Sumber: diolah peneliti, 2020

## Lampiran 2

### Pengisian Kuesioner Penelitian

Responden Yth,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewita Wulandari

NIM : 2015-11-033

Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul

Jurusan : Managemen

Dalam rangka penulisan tugas akhir (skripsi), dengan adanya penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli konsumen Hoka-Hoka Bento di wulayah Cengkareng, Jakarta Barat” untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan saya. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan saudara menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan Terima kasih.

Hormat Saya

Dewita Wulandari

**DATA UMUM RESPONDEN**

Petunjuk Pengisian :

Pilihlah jawaban dari pertanyaan dibawah ini dengan cara memberikan centang (seluruh data ini dirahasiakan dan akan dipergunakan untuk kepentingan penyusunan skripsi).

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-Laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. 17-24 tahun
  - b. 25-34 tahun
  - c. 35-44 tahun
  - d. >45 tahun
3. Pendidikan terakhir
  - a. SMP
  - b. SMA
  - c. S1
  - d. S2
4. Pekerjaan
  - a. Pelajar/mahasiswa
  - b. Wiraswasta
  - c. PNS
  - d. Lainnya
5. Frekuensi berkunjung selama sebulan
  - a. Berkunjung 1 kali
  - b. Berkunjung 2-5 kali
  - c. Berkunjung 5-10 kali
  - d. Berkunjung >10 kali

Keterangan:

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (R)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

**PERNYATAAN**

No	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>Pernyataan tentang variabel Kualitas Pelayanan</b>						
1	Karyawan Hoka-Hoka Bento berpenampilan bersih dan rapih					
2	Karyawan Hoka-Hoka Bento memberikan pelayanan dengan professional atau sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen					
3	Karyawan Hoka-Hoka Bento memberikan perhatian kepada konsumen sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen					
4	Karyawan Hoka-Hoka Bento memberikan kesediaan untuk selalu membantu konsumen					
5	Pelayanan dapat diandalkan sesuai dengan harapan konsumen					
6	Karyawan Hoka-Hoka Bento mampu menjawab pertanyaan konsumen mengenai menu yang tersedia					
7	Karyawan Hoka-Hoka Bento memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada konsumen					
8	Karyawan Hoka-Hoka Bento selalu bersikap sopan dan ramah kepada konsumen					
9	Konsumen merasa aman dan nyaman pada saat berada di restoran Hoka-Hoka Bento					
<b>Pernyataan tentang Kualitas Produk</b>						
10	Rasa ayam yang diberikan Hoka-Hoka Bento enak					
11	Menu makanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen					
12	Hoka-Hoka Bento memberikan jenis menu makanan yang beragam					
13	Porsi makanan yang diberikan Hoka-Hoka Bento sesuai dengan standar konsumen					
14	Tampilan produk yang menarik sehingga konsumen tertarik					
15	Makanan yang disajikan Hoka-Hoka Bento sesuai/padu dengan rasa hidangan yang disajikan dan terlihat menarik					
<b>Pernyataan tentang variabel Harga</b>						
16	Harga makanan Hoka-Hoka Bento sesuai dengan porsi makanan yang diberikan					
17	Harga produk Hoka-Hoka Bento yang terjangkau					

	untuk seluruh kalangan					
18	Harga produk Hoka-Hoka Bento lebih murah dengan pesaing lain					
19	Harga produk Hoka-Hoka Bento sesuai dengan kualitas produk					
20	Harga makanan Hoka-Hoka Bento sesuai dengan rasanya					
21	Harga yang ditawarkan produk Hoka-Hoka Bento sesuai dengan kebutuhan makanan pengganti					
<b>Pernyataan tentang variabel Minat Beli</b>						
22	Hoka-Hoka Bento menjadi pilihan utama konsumen saat membeli produk makanan cepat saji					
23	Konsumen merasa lebih senang membeli produk Hoka-Hoka Bento dibandingkan merk lain					
24	Setelah melihat iklan Hoka-Hoka Bento saya ingin membeli Hoka-Hoka Bento					
25	Berniat membeli karena produk Hoka-Hoka Bento berkualitas					
26	Berniat membeli karena mendapat rekomendasi dari orang lain					
27	Berniat membeli karena ada produk terbaru yang menarik					
28	Saya ingin merekomendasikan Hoka-Hoka Bento kepada orang lain					

## Lampiran 3

**Data Tabulasi Berdasarkan Karakteristik 100 (seratus) Responden  
konsumen Hoka-Hoka Bento di Wilayah Cengkareng, Jakarta Barat**

**Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Perempuan</b>	<b>47</b>
<b>Laki-laki</b>	<b>53</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>
<b>17-24 tahun</b>	<b>76</b>
<b>25-34 tahun</b>	<b>19</b>
<b>35-44 tahun</b>	<b>3</b>
<b>&gt;45 tahun</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>
<b>SMP</b>	<b>2</b>
<b>SMA</b>	<b>54</b>
<b>S1</b>	<b>39</b>
<b>S2</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Pelajar/mahasiswa</b>	<b>48</b>
<b>Wiraswasta</b>	<b>19</b>
<b>PNS</b>	<b>33</b>
<b>Lainnya</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Frekuensi Berkunjung Selama Sebulan**

<b>Berkunjung selama sebulan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Frekuensi berkunjung 1 kali</b>	<b>30</b>
<b>Frekuensi berkunjung 2-5 kali</b>	<b>55</b>
<b>Frekuensi berkunjung selama 5-10 kali</b>	<b>10</b>
<b>Frekuensi berkunjung selama &gt;10 kali</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

## Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

### Correlations X1

		Correlations									
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	total_X1
X1_1	Pearson Correlation	1	,225*	,367**	,446**	,502**	,586**	,498**	,411**	,374**	,726**
	Sig. (2-tailed)		,025	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_2	Pearson Correlation	,225*	1	,115	,070	,057	,351**	,196	,121	,118	,386**
	Sig. (2-tailed)	,025		,254	,489	,574	,000	,051	,232	,243	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_3	Pearson Correlation	,367**	,115	1	,334**	,296**	,376**	,324**	,261**	,407**	,579**
	Sig. (2-tailed)	,000	,254		,001	,003	,000	,001	,009	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_4	Pearson Correlation	,446**	,070	,334**	1	,440**	,536**	,170	,488**	,479**	,658**
	Sig. (2-tailed)	,000	,489	,001		,000	,000	,092	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_5	Pearson Correlation	,502**	,057	,296**	,440**	1	,536**	,444**		,422**	,669**
	Sig. (2-tailed)	,000	,574	,003	,000		,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_6	Pearson Correlation	,586**	,351**	,376**	,536**	,536**	1	,544**	,546**	,478**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_7	Pearson Correlation	,498**	,196	,324**	,170	,444**	,544**	1	,406**	,282**	,663**
	Sig. (2-tailed)	,000	,051	,001	,092	,000	,000		,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_8	Pearson Correlation	,411**	,121	,261**	,488**	,322**	,546**	,406**	1	,577**	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000	,232	,009	,000	,001	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_9	Pearson Correlation	,374**	,118	,407**	,479**	,422**	,478**	,282**	,577**	1	,705**
	Sig. (2-tailed)	,000	,243	,000	,000	,000	,000	,005	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
total_X1	Pearson Correlation	,726**	,386**	,579**	,658**	,669**	,836**	,663**	,707**	,705**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Correlations X2

		Correlations						
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	total_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	,530**	,499**	,468**	,539**	,147	,759**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,144	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2_2	Pearson Correlation	,530**	1	,322**	,414**	,471**	,217*	,705**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000	,030	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2_3	Pearson Correlation	,499**	,322**	1	,612**	,450**	,106	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000	,292	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2_4	Pearson Correlation	,468**	,414**	,612**	1	,447**	,066	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,515	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2_5	Pearson Correlation	,539**	,471**	,450**	,447**	1	,160	,751**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,113	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2_6	Pearson Correlation	,147	,217*	,106	,066	,160	1	,430**
	Sig. (2-tailed)	,144	,030	,292	,515	,113		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
total_X2	Pearson Correlation	,759**	,705**	,731**	,733**	,751**	,430**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	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).

## Correlations X3

		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	total_X3
X3_1	Pearson Correlation	1	,504**	,139	,123	,186	,142	,531**
	Sig. (2-tailed)		,000	,169	,222	,063	,158	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3_2	Pearson Correlation	,504**	1	,119	,079	,136	,213*	,522**
	Sig. (2-tailed)	,000		,237	,433	,179	,033	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3_3	Pearson Correlation	,139	,119	1	,334**	,295**	,377**	,608**
	Sig. (2-tailed)	,169	,237		,001	,003	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3_4	Pearson Correlation	,123	,079	,334**	1	,430**	,545**	,674**
	Sig. (2-tailed)	,222	,433	,001		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3_5	Pearson Correlation	,186	,136	,295**	,430**	1	,510**	,685**
	Sig. (2-tailed)	,063	,179	,003	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3_6	Pearson Correlation	,142	,213*	,377**	,545**	,510**	1	,755**
	Sig. (2-tailed)	,158	,033	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
total_X3	Pearson Correlation	,531**	,522**	,608**	,674**	,685**	,755**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	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).

Double-click to activate

## Correlations Y

## Correlations

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	total_Y
Y_1	Pearson Correlation	1	,446**	,285**	,360**	,527**	,538**	,215*	,738**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,000	,000	,000	,032	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_2	Pearson Correlation	,446**	1	,416**	,284**	,273**	,574**	,224*	,678**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,004	,006	,000	,025	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_3	Pearson Correlation	,285**	,416**	1	,379**	,215*	,404**	,338**	,605**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,000	,031	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_4	Pearson Correlation	,360**	,284**	,379**	1	,290**	,459**	,379**	,653**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000		,003	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_5	Pearson Correlation	,527**	,273**	,215*	,290**	1	,411**	,164	,648**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,031	,003		,000	,104	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_6	Pearson Correlation	,538**	,574**	,404**	,459**	,411**	1	,477**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_7	Pearson Correlation	,215*	,224*	,338**	,379**	,164	,477**	1	,569**
	Sig. (2-tailed)	,032	,025	,001	,000	,104	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
total_Y	Pearson Correlation	,738**	,678**	,605**	,653**	,648**	,823**	,569**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	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).

## Lampiran 5

### Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden

#### 1. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,834	9

#### 2. Kualitas Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,766	6

#### 3. Harga

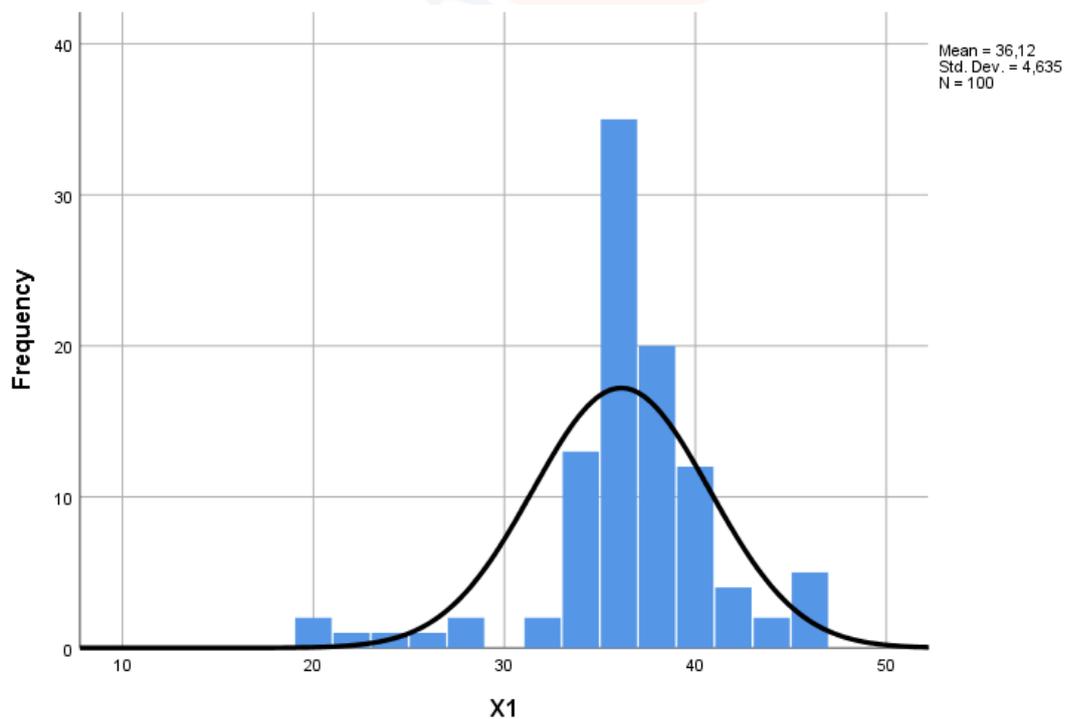
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,700	6

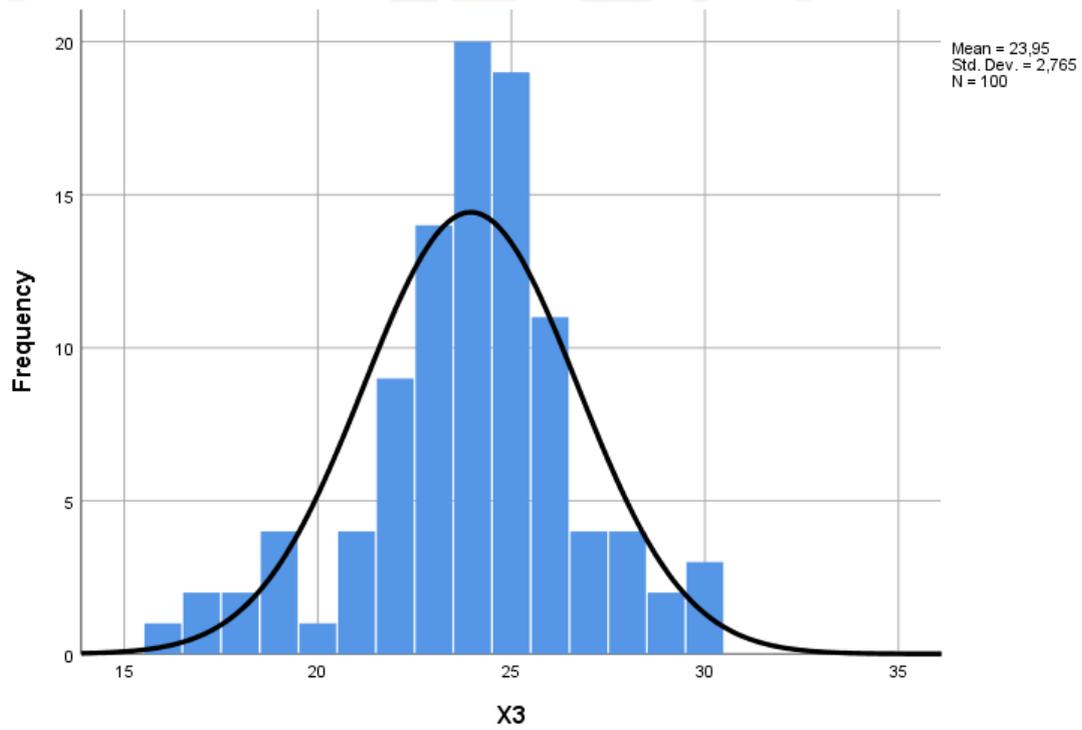
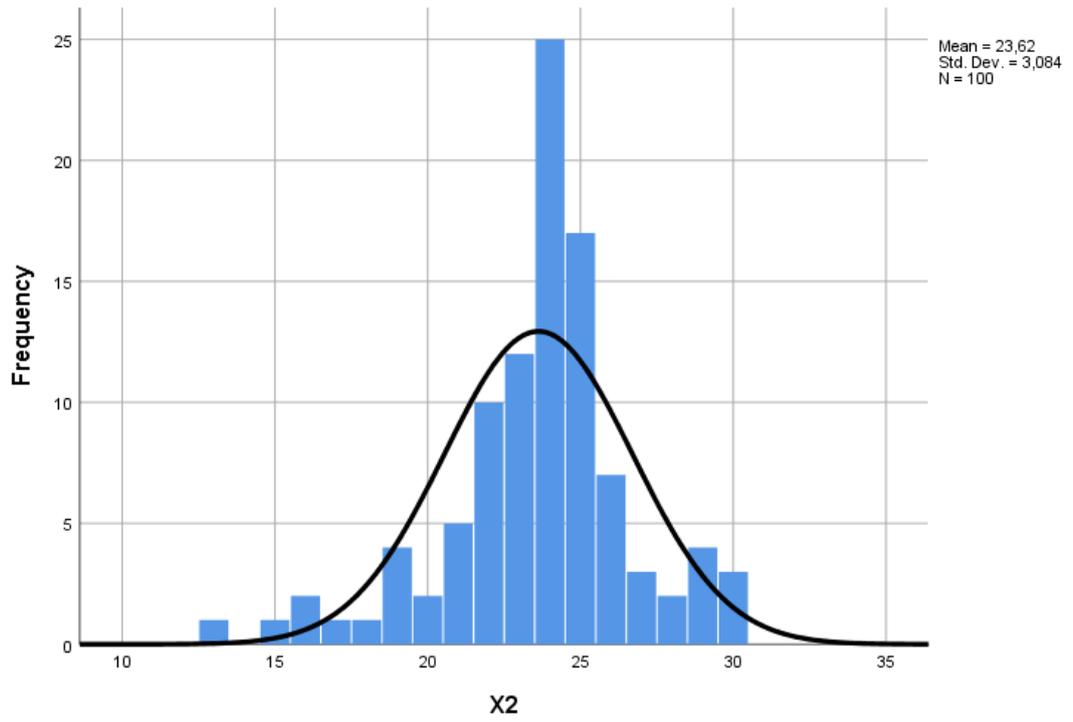
#### 4. Minat Beli

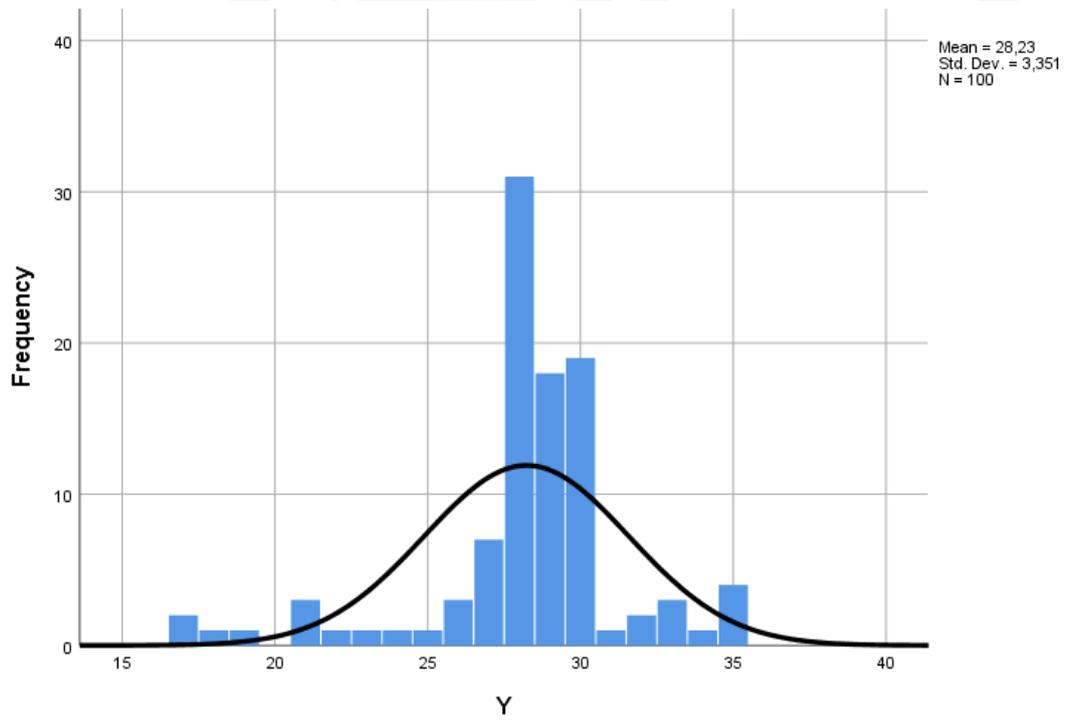
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,792	6

**LAMPIRAN 6**  
**Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,99653166
Most Extreme Differences	Absolute	,085
	Positive	,072
	Negative	-,085
Test Statistic		,085
Exact Sig. (2-tailed)		,443
Point Probability		,000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		







**LAMPIRAN 7**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,847	1,897		2,556	,012		
	X1	,353	,062	,488	5,703	,000	,505	1,982
	X2	,334	,106	,308	3,139	,002	,385	2,595
	X3	,114	,109	,094	1,048	,297	,456	2,193

a. Dependent Variable: Y

**LAMPIRAN 8**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,458	1,225		3,640	,000
	X1	-,009	,040	-,032	-,233	,816
	X2	-,117	,069	-,269	-1,708	,091
	X3	,005	,070	,010	,071	,943

a. Dependent Variable: Abs\_Res

**LAMPIRAN 9**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,803 <sup>a</sup>	,645	,634	2,027	1,897

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

b. Dependent Variable: Y

## LAMPIRAN 10

## Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	4.847	1.897
	Kualitas Pelayanan	.353	.062
	Kualitas Produk	.334	.106
	Harga	.114	.109

a. Dependent Variable: Minat Beli

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	717,082	3	239,027	58,148	,000 <sup>b</sup>
	Residual	394,628	96	4,111		
	Total	1111,710	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)	4,847	1,897		2,556	,012
	X1	,353	,062	,488	5,703	,000
	X2	,334	,106	,308	3,139	,002
	X3	,114	,109	,094	1,048	,297

a. Dependent Variable: Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,803 <sup>a</sup>	,645	,634	2,027

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