

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo sedang mengerjakan penyusunan skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA KONSUMEN *ONLINE SHOP* MAHASISWA PRODI MANAJEMEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO)”**

saya mengharapkan saudara/i untuk meluangkan waktu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini.

Keberhasilan saya dalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari partisipasi anda semua. Jawaban yang saudara/i akan saya jamin kerahasiaannya, karena semata-mata hanya untuk kepentingan akademik.

Atas kesediaan dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

I. Identitas Responden

Nama :

1. Jenis kelamin : Pria Wanita

2. Umur : ≤ 20 tahun > 21 - ≤ 30 tahun

3. Frekuensi Pembelian : 2 – 4 kali 5 – 7 kali > 7

4. Jenis Produk Yang Sering Dibeli : Produk Fashion

Produk Kecantikan

Makanan

Lain lain

II. Memberikan Jawaban Dari Pertanyaan Yang Tersedia

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini saudara/i dipersilahkan untuk memberikan jawaban dengan mengisi tanda centang (✓) pada skala 1-5 dalam kolom jawaban yang sudah tersedia dengan pilihan sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

A. Kualitas Produk (X1)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Anda merasa bahan baku produk yang dijual sesuai spesifikasi yang ditampilkan oleh <i>online shop</i>					
2.	Anda merasa bahan baku produk memiliki kualitas seperti yang anda harapkan					
3.	Anda merasa produk yang anda beli dari <i>online shop</i> tidak memiliki efek samping saat digunakan					
4.	Anda merasa produk yang anda beli dari <i>online shop</i> lebih tahan lama					

B. Kemudahan Transaksi (X2)

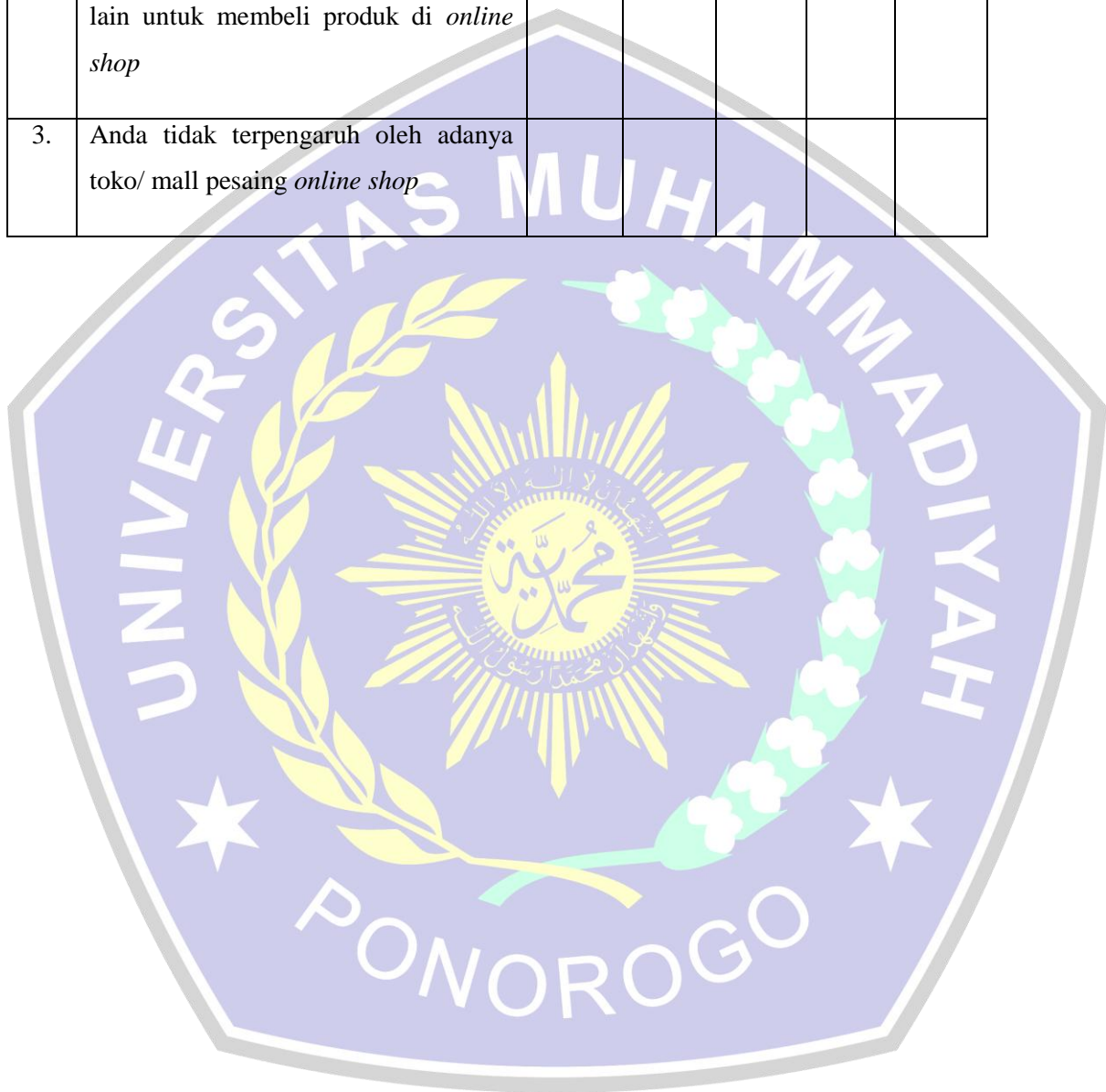
No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Anda merasa prosedur pemesanan saat pembelian produk di <i>online shop</i> lebih mudah					
2.	Anda merasa lebih mudah melakukan pencarian produk yang anda inginkan di <i>online shop</i>					
3.	Anda merasa pengiriman saat berbelanja di <i>online shop</i> lebih mudah					

C. Kepuasan Konsumen (Z)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Anda merasa pelayanan di <i>online shop</i> sesuai dengan keinginan anda					
2.	Anda merasa dilayani dengan cepat dan tepat					
3.	Anda diperhatikan dengan baik oleh toko <i>online</i> yang anda akses					
4.	Anda merasa mendapatkan informasi dengan cepat saat membeli produk di <i>online shop</i>					
5.	Secara keseluruhan anda merasa <i>online shop</i> lebih baik dari toko biasa					

D. Loyalitas Konsumen (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Anda selalu melakukan pembelian <i>online</i> secara berulang					
2.	Anda merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli produk di <i>online shop</i>					
3.	Anda tidak terpengaruh oleh adanya toko/ mall pesaing <i>online shop</i>					



HASIL PENGUJIAN DATA SPSS

1. Uji Validitas

a. Kualitas Produk

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.478**	.359**	.402**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	90	90	90	90	90
X1.2	Pearson Correlation	.478**	1	.281**	.258*	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.014	.000
	N	90	90	90	90	90
X1.3	Pearson Correlation	.359**	.281**	1	.323**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.001	.007		.002	.000
	N	90	90	90	90	90
X1.4	Pearson Correlation	.402**	.258*	.323**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.014	.002		.000
	N	90	90	90	90	90
X1	Pearson Correlation	.793**	.690**	.682**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

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

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

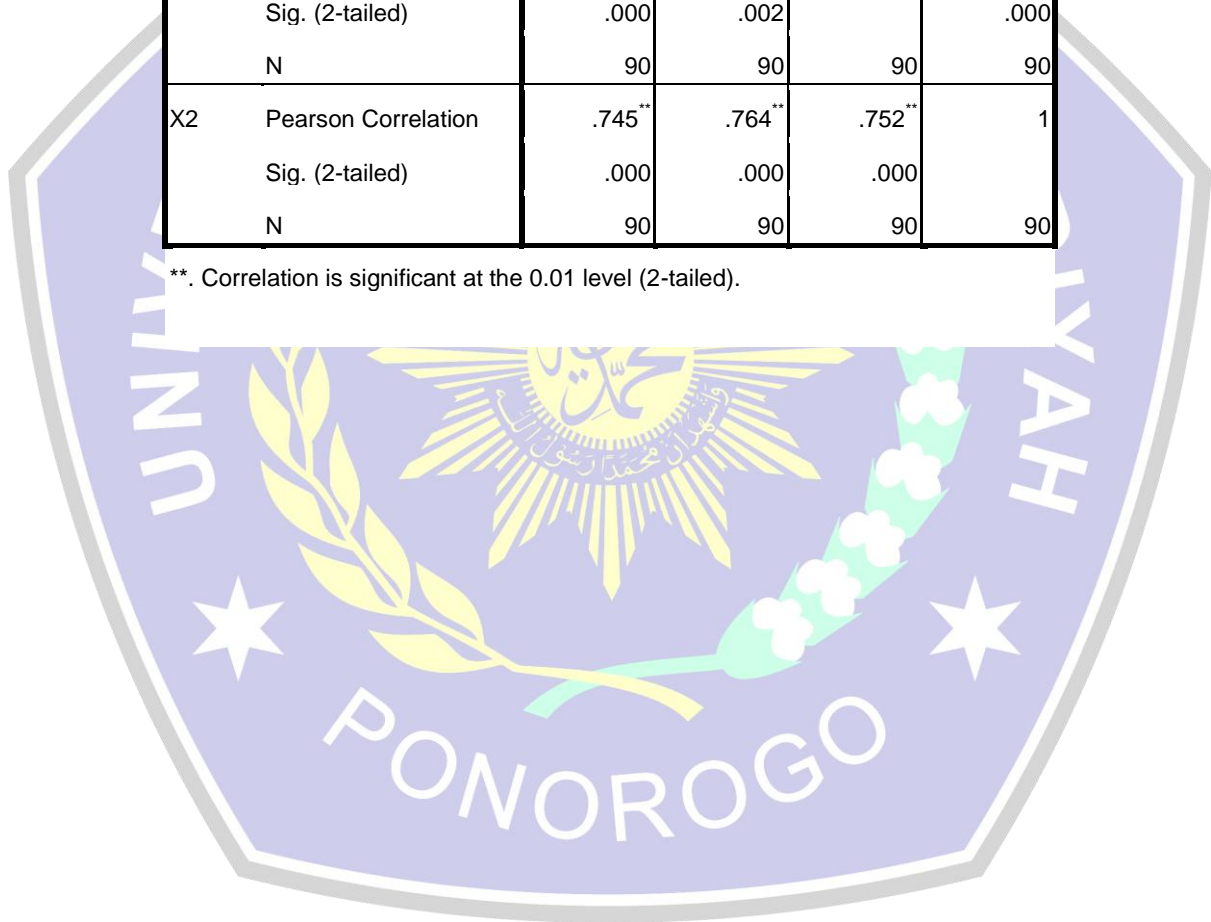
ONOROGO

b. Kemudahan Transaksi

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.365**	.370**	.745**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90
X2.2	Pearson Correlation	.365**	1	.324**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000
	N	90	90	90	90
X2.3	Pearson Correlation	.370**	.324**	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000
	N	90	90	90	90
X2	Pearson Correlation	.745**	.764**	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90

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



c. Kepuasan Konsumen

Correlations

		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z
Z1	Pearson Correlation	1	.161	.306**	.221*	.239*	.628**
	Sig. (2-tailed)		.129	.003	.036	.023	.000
	N	90	90	90	90	90	90
Z2	Pearson Correlation	.161	1	.336**	.084	.302**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.129		.001	.433	.004	.000
	N	90	90	90	90	90	90
Z3	Pearson Correlation	.306**	.336**	1	.092	.272**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001		.388	.009	.000
	N	90	90	90	90	90	90
Z4	Pearson Correlation	.221*	.084	.092	1	.350**	.541**
	Sig. (2-tailed)	.036	.433	.388		.001	.000
	N	90	90	90	90	90	90
Z5	Pearson Correlation	.239*	.302**	.272**	.350**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.023	.004	.009	.001		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Z	Pearson Correlation	.628**	.568**	.675**	.541**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

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



d. Loyalitas Konsumen

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.368**	.377**	.744**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90
Y2	Pearson Correlation	.368**	1	.325**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000
	N	90	90	90	90
Y3	Pearson Correlation	.377**	.325**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000
	N	90	90	90	90
Y	Pearson Correlation	.744**	.764**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90

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

2. Uji Reliabilitas

a. Kualitas Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.684	4

b. Kemudahan Transaksi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.617	3

c. Kepuasan Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.609	5

d. Loyallitas Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.620	3

3. Regresi Linier Berganda

a. Pengaruh Kualitas Produk dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.696 ^a	.484	.472	1.76576

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	254.530	2	127.265	40.817	.000 ^a
	Residual	271.258	87	3.118		
	Total	525.789	89			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.763	1.253		6.195	.000
	X1	.622	.111	.594	5.578	.000
	X2	.180	.140	.137	1.284	.202

a. Dependent Variable: Y1

b. Pengaruh Kualitas Produk dan Kemudahan Transaksi Terhadap Loyalitas Konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.783 ^a	.613	.604	1.09098

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	164.271	2	82.136	69.008	.000 ^a
	Residual	103.551	87	1.190		
	Total	267.822	89			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.072	.774		2.676	.009
	X1	.433	.069	.580	6.286	.000
	X2	.245	.086	.261	2.832	.006

a. Dependent Variable: Y2

c. Pengaruh Kualitas Produk dan Kemudahan Transaksi Terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi Kepuasan Konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 ^a	.697	.686	.97152

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

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	186.651	3	62.217	65.918	.000 ^a
	Residual	81.172	86	.944		
	Total	267.822	89			

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

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.158	.828		-.191	.849
	X1	.254	.071	.341	3.559	.001
	X2	.193	.078	.206	2.486	.015
	Z	.287	.059	.402	4.869	.000

a. Dependent Variable: Y

