



Lampiran 01. Ulasan Negatif Dari Konsumen Pada Aplikasi Grab

✕ Nilai dan Ulasan

↑↓ Terbaru

Jenis pesanan ▾

Foto

Ditu

W widiani



★☆☆☆☆ • 21 hari yang lalu

hallo ini ngk ada sumpit + sendok ya gimna dong
cara maknya

Yang dipesan: Lemon Splash x2, Nasi Goreng Level 5 (Cabai 5...

👍 Cukup membantu?

A Antok
51 Ulasan



★☆☆☆☆ • 22 hari yang lalu

Pesanan kaarage tidak ada, padahal pesan 2 porsi

Yang dipesan: Keyca x4, Hakau, Chicken Karage x2, Lumpia Ay...

👍 Cukup membantu?

A agnes a.



★★★☆☆ • 22 hari yang lalu

saya nemu kawat di ceker merconnya..pdhl yg makan
anak saya loh...untung ga ketelen

Yang dipesan: Ceker, Kober Mie Manis Cabai 1 x2

👍 Cukup membantu?

✕ Nilai dan Ulasan

↑↓ Terbaru

Jenis pesanan ▾

Foto

Ditu

M Made d. ⋮

★☆☆☆☆ • 30 hari yang lalu

mie nya kok ga ada pedesnya udh yang level M dan udang rambutannya agak gosong!

Yang dipesan: Kober Mie Manis Level L. (Cabai 15), Lumpia Ud...

👍 Cukup membantu?

B Bagus A. ⋮
6 Ulasan

★☆☆☆☆ • 1 bulan lalu

Pesen lvl 5 malah yng ga ada lvlnya dteng

Yang dipesan: Udang Keju x2, Kober Mie Manis Level S. (Cabai...

👍 Cukup membantu?

A Aha P. ⋮
4 Ulasan

★☆☆☆☆ • 1 bulan lalu

pesan cabe 1 = 2, cabe 5 = 2, yg datang tanpa cabe semua, makin gak jelas pelayanan kober skrg

Yang dipesan: Udang Rambutan x2, Kober Mie Manis Level S. (...)

👍 Cukup membantu?

Lampiran 02. Dokumentasi Wawancara



Lampiran 03. Kuesioner Penelitian

Singaraja, 26 November 2024

Lampiran : 4 lembar
Perihal : Pengisian Kuesioner

Kepada Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Manajemen, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Komang Bintang Mutiara Sari
Program Studi : S1 Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Pendidikan Ganesha

Memohon kesediaan dari Bapak/Ibu, Saudara/Saudari untuk sekiranya dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, berkaitan dengan penyusunan skripsi yang saya lakukan. Topik yang diangkat dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Konsumen Mie Kober di Kota Singaraja). Data yang Bapak/Ibu, Saudara/Saudari berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Atas kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari yang bersedia berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 26 November 2024

Ni Komang Bintang Mutiara Sari
CP. 085646904162

- Apakah Anda pernah membeli Mie Kober Singaraja sebelumnya?

Ya	Tidak
----	-------

Jika Anda menjawab Ya, silahkan melanjutkan mengisi kuesioner.

A. Identitas Responden

Beri tanda (✓) pada kotak jawaban



1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Jenis kelamin : ☐ Laki laki ☐ Perempuan
5. Pendapatan: ☐ Rp. < 2.500.000
☐ Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000
☐ Rp. > 5.000.000
6. Pekerjaan: ☐ PNS/ TNI/ POLRI ☐ Petani/ Nelayan
☐ BUMN/BUMD ☐ Siswa/Mahasiswa
☐ Swasta
7. Pendidikan terakhir : ☐ SD-SMA/ Sederajat ☐ Magister (S2)
☐ Diploma ☐ Doktor (S3)
☐ Sarjana (S1)

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan apa yang ada di lembar pernyataan kuesioner dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

C. Pernyataan

Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Fasilitas yang disediakan Mie Kober seperti meja, kursi dan area makan terasa nyaman untuk digunakan					
2	Pesanan saya selalu disajikan tepat waktu di Mie Kober					
3	Karyawan Mie Kober mampu menangani keluhan dengan cepat					
4	Karyawan Mie Kober selalu melayani dengan profesional					
5	Karyawan Mie Kober selalu memperhatikan kebutuhan saya saat berkunjung					

Kualitas Produk

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Mie Kober selalu konsisten dalam menyediakan tingkat kepedasan sesuai pesanan					
2	Mie Kober selalu sesuai dengan standar kualitas yang dijanjikan					
3	Mie Kober tetap enak dikonsumsi meskipun disimpan dalam jangka waktu tertentu setelah dibeli					
4	Penyajian Mie Kober terlihat menarik dan menggugah selera					
5	Mie Kober memberikan kesan sebagai produk berkualitas tinggi					

Minat Beli Ulang

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya berencana untuk kembali mengunjungi Mie Kober dalam waktu dekat					
2	Saya akan merekomendasikan Mie Kober kepada teman atau keluarga					
3	Saya lebih memilih makan di Mie Kober daripada di restoran mie lainnya					
4	Saya tertarik mencoba menu baru yang ditawarkan oleh Mie Kober					



Lampiran 04. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Penelitian

N=30

Variabel Minat Beli Ulang (Y)

No.	Minat Beli Ulang (Y)				Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	5	4	3	3	15
2	5	3	3	5	16
3	5	5	4	5	19
4	5	5	5	5	20
5	4	4	4	3	15
6	4	4	5	5	18
7	4	4	4	5	17
8	4	5	3	5	17
9	5	5	3	3	16
10	4	3	3	3	13
11	5	5	5	5	20
12	5	5	4	5	19
13	4	5	4	5	18
14	4	4	4	4	16
15	4	3	3	4	14
16	3	3	3	5	14
17	3	4	3	4	14
18	5	5	5	5	20
19	4	4	3	4	15
20	5	5	4	5	19
21	4	4	4	4	16
22	5	4	4	5	18
23	5	4	5	5	19
24	4	4	4	4	16
25	5	5	4	5	19
26	5	5	4	5	19
27	4	4	4	5	17
28	4	4	5	5	18
29	5	4	3	5	17
30	5	4	3	4	16

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Kualitas Pelayanan (X1)					Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	5	5	5	4	4	23
2	5	5	4	3	3	20
3	5	5	4	5	5	24
4	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	5	22
6	5	5	5	5	5	25
7	5	4	4	5	5	23
8	3	3	3	3	4	16
9	4	4	4	4	3	19
10	4	3	3	3	3	16
11	5	4	5	5	5	24
12	4	5	5	5	5	24
13	4	4	4	3	3	18
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	3	3	18
16	5	4	3	4	3	19
17	4	4	4	5	5	22
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	3	5	20
20	4	5	5	5	4	23
21	4	4	5	5	5	23
22	4	4	5	4	5	22
23	5	5	4	5	5	24
24	4	4	4	5	5	22
25	4	5	4	4	4	21
26	5	5	4	4	4	22
27	5	5	5	4	4	23
28	5	5	5	4	5	24
29	3	4	4	4	4	19
30	2	3	4	4	5	18

Variabel Kualitas Produk (X2)

No.	Kualitas Produk (X2)					Total Y
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	4	4	5	4	21
2	4	4	3	4	4	19
3	4	4	4	5	5	22
4	4	4	5	5	5	23
5	3	4	3	4	5	19
6	4	4	4	5	5	22
7	4	4	4	4	5	21
8	4	3	3	3	4	17
9	3	3	4	4	4	18
10	4	3	3	3	3	16
11	5	4	5	4	5	23
12	4	5	4	4	4	21
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	3	3	3	4	4	17
16	4	3	3	5	4	19
17	4	4	4	5	5	22
18	4	4	4	4	5	21
19	4	4	4	4	4	20
20	5	4	4	5	5	23
21	3	4	4	4	4	19
22	4	3	3	4	4	18
23	5	5	5	5	5	25
24	4	4	4	5	4	21
25	4	4	4	4	5	21
26	5	4	4	5	5	23
27	4	3	3	5	5	20
28	4	4	3	4	5	20
29	4	3	5	5	5	22
30	4	4	4	4	5	21

Lampiran 05. Tabulasi Penelitian, N=140

Variabel Minat Beli Ulang (Y)

No.	Minat Beli Ulang (Y)				Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	2	2	3	1	8
2	1	2	2	2	7
3	2	1	3	3	9
4	1	2	3	2	8
5	1	2	3	2	8
6	4	5	4	5	18
7	5	3	3	2	13
8	3	3	3	3	12
9	3	2	2	3	10
10	2	2	2	1	7
11	2	2	1	2	7
12	4	5	4	4	17
13	1	1	1	1	4
14	2	2	1	3	8
15	3	2	3	3	11
16	3	4	4	4	15
17	3	3	2	2	10
18	2	2	1	2	7
19	3	3	3	3	12
20	1	1	2	2	6
21	5	5	5	5	20
22	5	5	4	5	19
23	3	4	4	3	14
24	3	4	5	3	15
25	4	4	2	2	12
26	4	4	4	4	16
27	1	2	1	1	5
28	4	4	4	4	16
29	3	3	2	4	12
30	3	3	2	2	10
31	4	5	4	5	18
32	4	4	3	4	15
33	4	4	3	4	15
34	3	3	2	4	12
35	5	5	5	5	20
36	4	4	4	4	16
37	4	3	3	4	14

No.	Minat Beli Ulang (Y)				Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
38	3	4	3	4	14
39	2	2	3	3	10
40	5	5	5	4	19
41	3	3	3	3	12
42	5	5	5	5	20
43	3	3	3	3	12
44	4	4	4	4	16
45	4	3	3	3	13
46	4	4	4	4	16
47	2	2	2	3	9
48	4	5	5	5	19
49	5	5	5	5	20
50	3	3	2	3	11
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	5	3	3	4	15
54	4	4	4	4	16
55	4	4	5	5	18
56	4	5	5	4	18
57	3	3	2	1	9
58	4	4	4	5	17
59	3	4	4	4	15
60	4	5	3	5	17
61	5	3	3	3	14
62	2	3	1	2	8
63	3	3	3	3	12
64	5	5	4	5	19
65	3	4	3	5	15
66	4	4	2	3	13
67	5	5	5	5	20
68	3	3	2	3	11
69	5	5	5	5	20
70	5	5	3	5	18
71	4	5	3	4	16
72	4	4	3	5	16
73	4	4	3	4	15
74	3	4	3	4	14
75	3	3	3	4	13
76	2	2	2	2	8
77	2	2	1	3	8
78	2	2	3	3	10
79	2	2	2	2	8

No.	Minat Beli Ulang (Y)				Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
80	4	5	4	4	17
81	4	5	5	5	19
82	2	1	1	1	5
83	2	2	2	2	8
84	4	4	4	4	16
85	4	4	3	4	15
86	3	3	3	3	12
87	3	3	2	3	11
88	2	3	2	3	10
89	3	3	2	4	12
90	5	5	4	4	18
91	4	4	4	4	16
92	4	4	3	4	15
93	4	4	4	4	16
94	4	3	4	4	15
95	2	3	3	3	11
96	3	4	3	4	14
97	4	4	4	4	16
98	2	4	3	4	13
99	5	5	5	5	20
100	4	4	3	4	15
101	3	3	2	3	11
102	3	3	3	3	12
103	3	4	3	4	14
104	4	4	3	3	14
105	4	4	2	3	13
106	5	3	3	5	16
107	2	3	2	3	10
108	4	4	4	4	16
109	3	4	3	4	14
110	2	2	2	2	8
111	4	4	3	4	15
112	4	4	3	3	14
113	3	3	3	3	12
114	3	4	3	3	13
115	2	2	2	3	9
116	4	4	4	4	16
117	5	3	4	3	15
118	4	4	4	4	16
119	4	4	4	4	16
120	4	4	4	4	16
121	5	5	4	4	18

No.	Minat Beli Ulang (Y)				Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
122	5	5	4	4	18
123	4	4	3	3	14
124	5	5	4	4	18
125	4	4	3	4	15
126	3	3	4	3	13
127	1	2	1	3	7
128	2	2	1	3	8
129	4	4	4	4	16
130	5	2	3	2	12
131	4	4	4	4	16
132	5	5	5	5	20
133	5	3	3	3	14
134	5	4	3	3	15
135	5	5	5	5	20
136	3	3	5	4	15
137	5	5	5	5	20
138	2	4	5	4	15
139	5	5	2	1	13
140	4	4	4	2	14

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Kualitas Pelayanan (X1)					Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	3	2	2	1	2	10
2	1	2	3	3	2	11
3	1	3	3	2	2	11
4	1	2	2	1	2	8
5	1	2	3	3	1	10
6	4	4	4	4	4	20
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	2	3	2	13
10	2	2	3	1	2	10
11	3	2	2	2	3	12
12	3	5	4	4	4	20
13	3	2	2	3	2	12
14	3	2	2	2	3	12
15	2	2	2	3	3	12
16	4	3	3	3	3	16
17	3	2	2	3	2	12

No.	Kualitas Pelayanan (X1)					Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
18	2	3	2	1	2	10
19	3	3	2	2	3	13
20	1	3	2	2	3	11
21	5	4	4	4	4	21
22	4	4	4	4	4	20
23	5	4	4	5	5	23
24	3	2	3	3	2	13
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	3	3	3	17
27	4	4	4	4	3	19
28	4	4	4	4	3	19
29	5	5	5	5	4	24
30	4	4	3	3	3	17
31	5	4	5	5	5	24
32	4	4	4	4	4	20
33	4	3	4	4	4	19
34	3	3	3	2	3	14
35	5	5	5	5	5	25
36	4	4	4	4	4	20
37	4	3	3	3	3	16
38	3	3	2	2	4	14
39	4	4	3	4	4	19
40	5	5	4	4	5	23
41	3	3	3	3	3	15
42	4	4	3	4	4	19
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	5	4	3	4	2	18
46	4	4	4	4	3	19
47	4	2	3	4	3	16
48	4	5	4	5	4	22
49	5	5	5	5	5	25
50	3	4	4	4	4	19
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	4	3	3	2	3	15
54	5	2	2	3	3	15
55	4	4	4	5	4	21
56	4	5	4	4	5	22
57	3	2	1	2	3	11
58	4	5	4	4	4	21
59	3	4	3	2	3	15

No.	Kualitas Pelayanan (X1)					Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
60	3	3	3	3	4	16
61	3	3	3	3	3	15
62	3	4	2	3	2	14
63	4	4	4	4	4	20
64	5	4	4	4	4	21
65	4	3	3	4	4	18
66	4	4	4	4	4	20
67	5	5	5	5	5	25
68	4	3	2	3	3	15
69	5	4	5	5	5	24
70	4	3	4	4	5	20
71	1	2	3	3	3	12
72	4	5	4	5	4	22
73	4	4	3	3	4	18
74	5	4	4	4	4	21
75	4	4	4	4	3	19
76	1	2	1	2	3	9
77	3	3	3	2	2	13
78	2	3	1	3	3	12
79	2	2	2	2	2	10
80	5	5	4	5	5	24
81	5	5	4	5	5	24
82	4	3	4	4	4	19
83	2	2	2	2	2	10
84	5	5	5	5	5	25
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	3	4	3	18
87	3	3	3	4	3	16
88	3	2	3	4	3	15
89	3	3	2	3	3	14
90	3	3	3	3	4	16
91	4	4	3	3	3	17
92	4	3	4	4	4	19
93	4	4	4	3	4	19
94	3	4	2	3	4	16
95	3	3	2	3	3	14
96	4	5	3	5	4	21
97	4	3	3	4	4	18
98	5	4	4	4	5	22
99	5	5	5	5	5	25
100	4	3	3	3	4	17
101	4	3	2	3	3	15

No.	Kualitas Pelayanan (X1)					Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
102	4	4	4	4	4	20
103	4	4	3	3	4	18
104	2	2	2	5	5	16
105	4	4	3	4	4	19
106	4	5	4	5	4	22
107	3	2	3	3	3	14
108	3	4	4	4	4	19
109	5	3	3	3	3	17
110	3	2	4	4	4	17
111	4	4	4	4	4	20
112	2	2	2	2	1	9
113	4	4	4	4	4	20
114	4	4	4	4	4	20
115	3	3	2	3	3	14
116	3	4	4	4	4	19
117	4	5	4	3	3	19
118	4	4	5	5	5	23
119	4	4	4	4	4	20
120	4	4	5	4	5	22
121	5	4	4	4	5	22
122	5	4	4	5	4	22
123	4	4	4	4	4	20
124	4	3	4	4	5	20
125	4	4	4	5	4	21
126	5	3	4	4	4	20
127	4	4	3	3	3	17
128	5	3	3	3	4	18
129	3	3	3	4	4	17
130	4	4	5	4	4	21
131	1	1	1	1	1	5
132	5	5	5	5	5	25
133	3	1	1	1	2	8
134	5	4	3	3	3	18
135	1	1	1	1	1	5
136	4	4	4	4	4	20
137	4	5	5	5	5	24
138	3	2	5	5	5	20
139	5	5	5	5	5	25
140	4	3	3	5	5	20

Variabel Kualitas Produk (X2)

No.	Kualitas Produk (X2)					Total Y
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	2	1	2	2	2	9
2	1	2	3	2	1	9
3	1	1	2	3	3	10
4	1	1	2	1	2	7
5	2	2	3	1	1	9
6	4	4	3	5	4	20
7	3	3	3	2	3	14
8	3	3	3	3	3	15
9	2	3	3	2	2	12
10	2	2	2	1	1	8
11	3	2	1	2	2	10
12	5	4	4	4	4	21
13	1	2	2	2	2	9
14	2	1	2	3	2	10
15	1	2	3	3	2	11
16	3	3	3	3	3	15
17	3	2	2	3	3	13
18	3	2	2	2	1	10
19	1	2	2	2	3	10
20	2	1	3	3	2	11
21	5	5	4	5	5	24
22	3	4	3	4	4	18
23	4	4	4	5	4	21
24	4	4	3	3	3	17
25	3	3	3	3	3	15
26	3	3	2	4	3	15
27	2	3	2	3	3	13
28	3	4	3	4	4	18
29	3	3	2	4	4	16
30	2	4	2	3	3	14
31	5	5	4	5	5	24
32	3	3	4	4	3	17
33	4	4	3	4	4	19
34	2	1	2	3	2	10
35	4	5	5	5	5	24
36	4	4	4	5	4	21
37	5	4	1	4	4	18
38	1	2	3	3	3	12

No.	Kualitas Produk (X2)					Total Y
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
39	3	3	2	3	3	14
40	4	5	3	5	5	22
41	3	3	3	3	3	15
42	3	4	4	5	4	20
43	3	4	3	4	4	18
44	4	4	4	4	4	20
45	3	3	2	4	3	15
46	4	4	4	4	4	20
47	4	3	2	4	3	16
48	4	5	5	4	5	23
49	5	5	5	5	5	25
50	4	3	2	3	3	15
51	3	5	5	4	5	22
52	4	4	4	5	4	21
53	3	4	3	4	2	16
54	4	4	4	4	4	20
55	4	5	4	5	5	23
56	4	4	4	5	5	22
57	3	3	2	3	1	12
58	4	5	5	4	4	22
59	2	2	5	3	3	15
60	4	5	4	4	5	22
61	3	3	3	3	3	15
62	2	3	2	2	2	11
63	3	4	3	3	3	16
64	3	3	3	4	3	16
65	4	4	3	4	4	19
66	4	3	3	4	3	17
67	5	5	5	5	5	25
68	2	3	2	4	3	14
69	5	5	5	5	5	25
70	2	4	1	4	4	15
71	4	5	4	3	5	21
72	4	4	3	4	4	19
73	5	4	4	5	3	21
74	3	3	2	4	4	16
75	3	4	3	4	3	17
76	2	2	1	2	2	9
77	1	2	3	1	3	10
78	1	2	3	3	1	10
79	2	2	2	2	2	10
80	4	4	4	4	4	20

No.	Kualitas Produk (X2)					Total Y
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
81	5	5	4	4	4	22
82	3	4	3	3	3	16
83	2	2	2	2	2	10
84	5	5	4	5	5	24
85	3	4	3	4	5	19
86	4	4	3	4	4	19
87	4	4	2	3	3	16
88	2	3	2	3	3	13
89	2	3	2	3	3	13
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	4	4	20
92	4	4	3	4	3	18
93	4	4	3	3	4	18
94	4	3	4	3	3	17
95	3	3	2	3	2	13
96	5	5	3	3	4	20
97	4	4	3	4	4	19
98	5	4	1	4	4	18
99	5	5	5	5	5	25
100	2	3	2	4	4	15
101	4	3	2	3	3	15
102	3	3	3	4	4	17
103	4	4	3	3	3	17
104	5	4	3	5	4	21
105	3	3	3	4	4	17
106	5	5	4	4	5	23
107	4	3	4	3	3	17
108	4	4	4	4	4	20
109	2	3	2	4	4	15
110	4	4	2	3	3	16
111	4	4	3	4	4	19
112	1	1	3	3	3	11
113	3	3	3	3	3	15
114	4	4	3	4	4	19
115	4	4	4	4	3	19
116	4	4	3	4	4	19
117	3	4	3	3	3	16
118	5	4	3	4	4	20
119	4	4	4	4	4	20
120	3	4	3	4	4	18
121	5	4	4	5	4	22
122	5	5	4	4	4	22

No.	Kualitas Produk (X2)					Total Y
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
123	4	4	3	4	4	19
124	3	4	3	5	4	19
125	3	4	3	4	4	18
126	4	3	4	4	3	18
127	4	3	3	3	3	16
128	1	4	2	4	3	14
129	3	4	2	3	4	16
130	2	2	2	2	2	10
131	3	4	4	4	5	20
132	4	4	4	4	3	19
133	3	3	4	3	4	17
134	5	5	5	5	5	25
135	1	1	1	1	1	5
136	4	4	3	3	3	17
137	3	3	5	5	5	21
138	1	1	1	1	1	5
139	1	1	1	1	1	5
140	2	1	2	2	1	8



Lampiran 06. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Minat Beli Ulang (Y)

		Correlations				
		y.1	y.2	y.3	y.4	total_y
y.1	Pearson Correlation	1	.484**	.234	.188	.633**
	Sig. (2-tailed)		.007	.214	.319	.000
	N	30	30	30	30	30
y.2	Pearson Correlation	.484**	1	.419*	.313	.762**
	Sig. (2-tailed)	.007		.021	.093	.000
	N	30	30	30	30	30
y.3	Pearson Correlation	.234	.419*	1	.474**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.214	.021		.008	.000
	N	30	30	30	30	30
y.4	Pearson Correlation	.188	.313	.474**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.319	.093	.008		.000
	N	30	30	30	30	30
total_y	Pearson Correlation	.633**	.762**	.762**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.685	4

Kualitas Pelayanan (X1)

		Correlations					
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	total_x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.687**	.308	.269	.035	.626**
	Sig. (2-tailed)		.000	.098	.150	.853	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x1.2	Pearson Correlation	.687**	1	.584**	.362*	.153	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.050	.419	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x1.3	Pearson Correlation	.308	.584**	1	.478**	.478**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.098	.001		.008	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x1.4	Pearson Correlation	.269	.362*	.478**	1	.696**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.150	.050	.008		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x1.5	Pearson Correlation	.035	.153	.478**	.696**	1	.679**
	Sig. (2-tailed)	.853	.419	.007	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
total_x1	Pearson Correlation	.626**	.746**	.768**	.795**	.679**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.765	5



Kualitas Produk (X2)

		Correlations					
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	total_x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.358	.405*	.325	.344	.668**
	Sig. (2-tailed)		.052	.026	.080	.063	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.2	Pearson Correlation	.358	1	.483**	.206	.328	.661**
	Sig. (2-tailed)	.052		.007	.274	.077	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.3	Pearson Correlation	.405*	.483**	1	.410*	.419*	.783**
	Sig. (2-tailed)	.026	.007		.025	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.4	Pearson Correlation	.325	.206	.410*	1	.497**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.080	.274	.025		.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.5	Pearson Correlation	.344	.328	.419*	.497**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.063	.077	.021	.005		.000
	N	30	30	30	30	30	30
total_x2	Pearson Correlation	.668**	.661**	.783**	.698**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

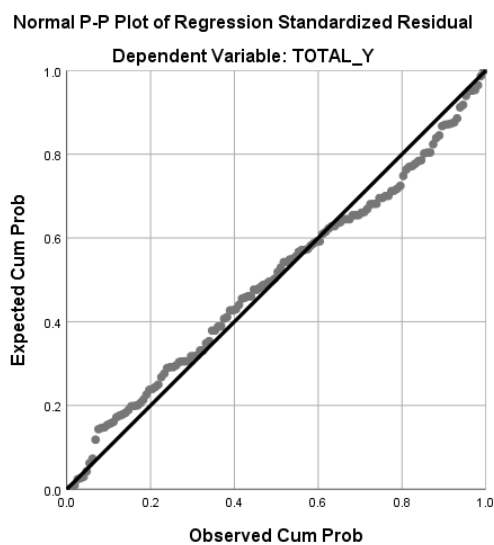
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.753	5



Lampiran 07. Hasil Pengujian Asumsi

Uji Normalitas

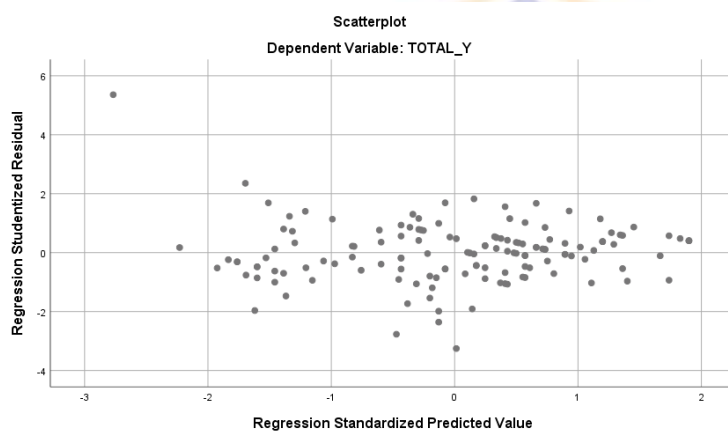


<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		140
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	-.0714286
	<i>Std. Deviation</i>	2.68818441
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.070
	<i>Positive</i>	.066
	<i>Negative</i>	-.070
<i>Test Statistic</i>		.070
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.088 ^c

Uji Multikolinearitas

<i>Coefficients^a</i>		
Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,573	1,745
Kualitas Produk (X_2)	0,573	1,745

Uji Heteroskedastisitas



Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.287	.652		5.042	.000
	Kualitas Pelayanan (X ₁)	.000	.045	.001	.006	.995
	Kualitas Produk (X ₂)	-.081	.043	-.206	-1.869	.064

Lampiran 08. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda

<i>Coefficients^a</i>					
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.843	.968		2.936
	Kualitas Pelayanan (X ₁)	.197	.067	.230	2.925
	Kualitas Produk (X ₂)	.447	.064	.546	6.949

Lampiran 09. Hasil Pengujian Hipotesis

Uji-t

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	α= 5%	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	2,925	1,655	0,004	0,05	Signifikan
Kualitas Produk (X ₂)	6,949	1,655	0,000	0,05	Signifikan

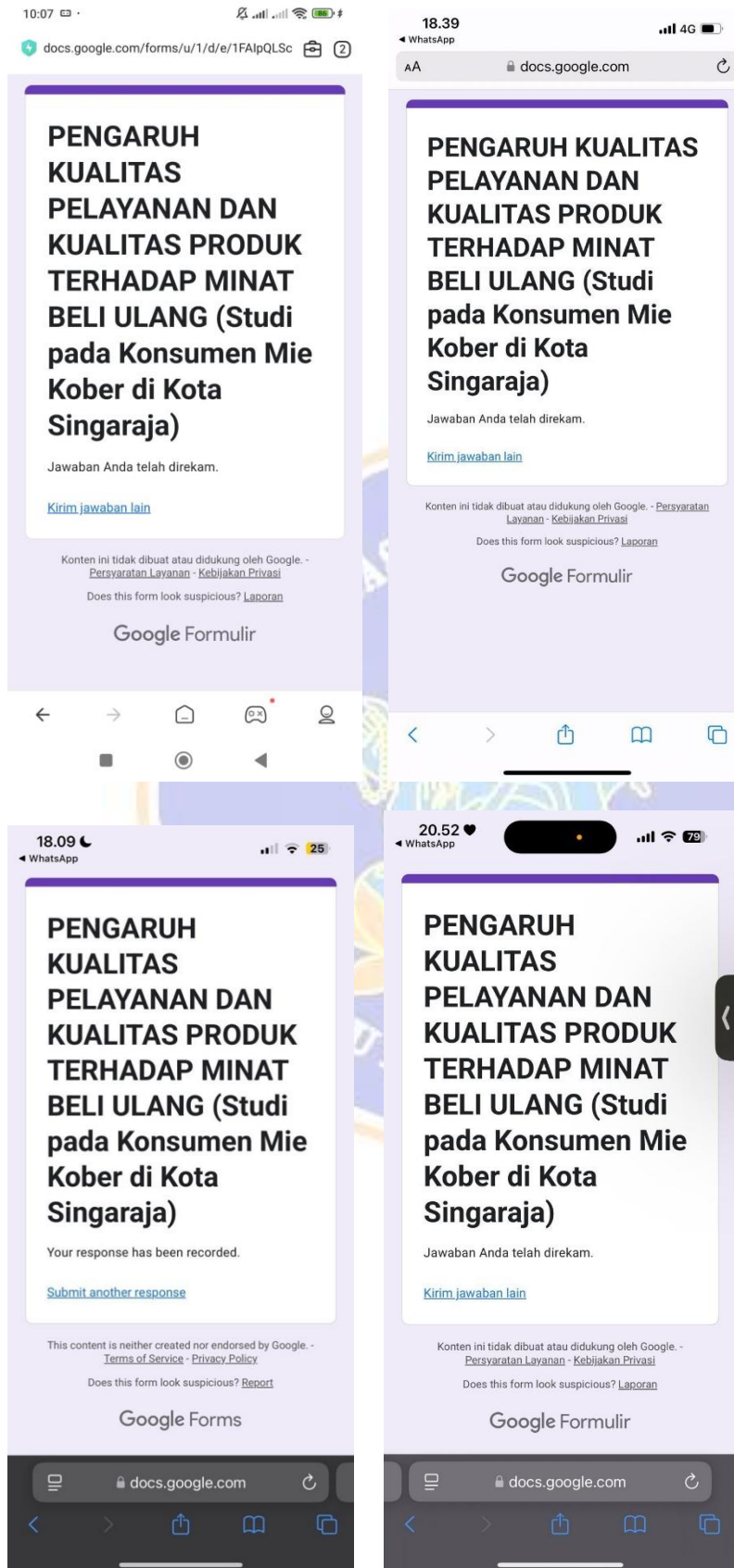
Uji-F

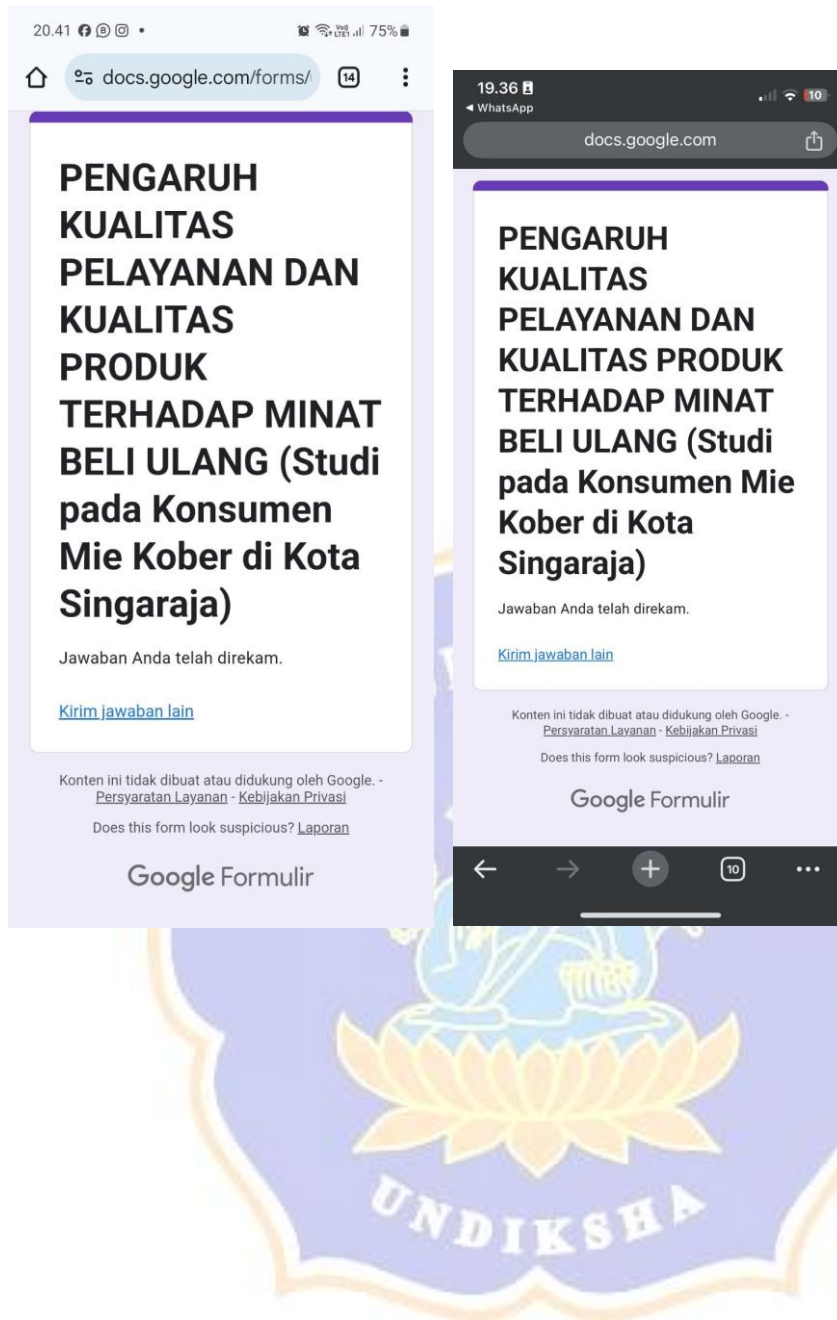
<i>ANOVA^a</i>					
Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	1056.701	2	528.351	.000 ^b
	<i>Residual</i>	995.092	137	7.263	
	<i>Total</i>	2051.793	139		

Lampiran 10. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

<i>Model Summary^b</i>				
Model	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.718 ^a	.515	.508	2.695

Lampiran 11. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner





RIWAYAT HIDUP



Ni Komang Bintang Mutiara Sari lahir di Sangsit pada tanggal 15 November 2002. Penulis lahir dari pasangan suami istri Ketut Sariana dan Ketut Sari Murtini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jalan Nyoman Sweta, Desa Sangsit, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Sangsit dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Singaraja dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2021 penulis lulus dari SMA Negeri 1 Singaraja dan melanjutkan ke Universitas Pendidikan Ganesha, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen. Pada Semester akhir tahun 2025 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Konsumen Mie Kober di Kota Singaraja)”.

