

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN

Kepada

Yth. Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha, Program Pascasarjana, Program Studi Ilmu Manajemen, dengan ini saya melakukan penelitian yang berjudul “**Peran *brand image* Memediasi Pengaruh WOM dan *product quality* terhadap keputusan pembelian *Hand and Body Lotion Citra*”**. Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Saudara/I untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Saudara/i yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini diucapkan terima kasih.

Singaraja, 10 Februari 2026

Peneliti

Ni Nengah Kariani

NIM. 2429131073

1. Identitas Responden

(Beri tanda √ pada kotak jawaban)

- 1) Nama :
- 2) Alamat :
- 3) Usia :
- 4) Jenis Kelamin :
- 5) Apakah anda pernah mengetahui dan menggunakan produk *Hand and body lotion Citra*?

☐ Ya

☐ Tidak

Jika anda menjawab Ya, silakan lanjutkan mengisi kuesioner dan jika anda menjawab Tidak, silakan berhenti mengisi kuesioner.

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

3. Pernyataan Keputusan Pembelian

No.	Pernyataan <i>Purchase Intention</i>	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya merasa yakin melakukan pembelian produk <i>hand and body</i> Citra					
2	Saya merasa yakin melakukan pembelian merek Citra					
3	Saya mudah menemukan produk <i>hand and body</i> Citra di toko di dekat rumah					
4	Saya akan membeli <i>hand and body lotion</i> Citra saat produk sudah					

	habis					
5	Saya akan membeli <i>hand and body</i> Citra lebih dari 1 (satu)					



4. Pernyataan WOM

No.	Pernyataan WOM	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya akan memberikan ulasan positif pada <i>hand and body lotion</i> Citra kepada orang lain					
2	Saya akan memberikan rekomendasi kepada orang lain mengenai <i>hand and body</i> Citra					
3	Saya akan memberikan dorongan untuk melakukan pembelian <i>hand and body lotion</i> kepada orang lain					

5. Pernyataan *product quality*

No.	Pernyataan <i>product quality</i>	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	saya merasa produk <i>hand and body lotion</i> Citra memiliki manfaat bagi kulit					
2	Saya Merasa produk <i>hand and body lotion</i> Citra memiliki fungsi sesuai harapan					
3	Saya merasa produk <i>hand and body lotion</i> Citra memiliki daya tahan yang baik					
4	Saya merasa produk <i>hand and body lotion</i> Citra memiliki desain yang menarik					
5	Saya merasa produk <i>hand and body</i> Citra memiliki ciri yang khas daripada produk lain					

6. Pernyataan *brand image*

No.	Pernyataan <i>brand image</i>	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya merasa produk <i>hand and body lotion</i> Citra paling unggul dari produk lain					
2	Saya merasa produk <i>hand and body lotion</i> Citra mudah diingat					
3	Saya merasa <i>produk hand and body</i> citra memiliki keunikan yang dapat dibedakan dengan produk lain					



Lampiran 02. Tabulasi Data Responden

X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	M1	M2	M3	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4
2	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	5	2	2
2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
2	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3
1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
1	3	1	2	2	3	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1
2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
3	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5
5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5
1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	3	3
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5
2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3
2	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2
3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	3	2	3
3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3
2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	4	4	4
5	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4
2	2	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5
4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
2	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	2	2	2	2	3	5	5	5	3	4	3	3	4
4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4
4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3
4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5
5	4	3	4	4	3	5	3	5	3	5	4	3	4	3	5
5	4	3	2	3	2	3	3	4	2	5	1	2	1	2	1
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3
4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4
5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	1	5	4	4	5	4
2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3
5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4
5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	2	4	5	4
1	5	1	2	2	1	1	1	3	3	5	5	5	4	3	3
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3
1	1	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
2	2	3	5	3	4	2	3	5	5	4	1	1	1	1	4
5	3	5	1	1	1	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4
4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5
5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4
5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	4	4	5
4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4
5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4
4	3	5	4	2	5	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4
5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	2	5	3
4	3	5	5	3	4	2	4	4	5	4	4	5	3	5	4
4	4	5	4	2	5	3	4	4	3	5	4	5	3	5	4
4	3	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	5	3
5	5	4	5	5	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4	5
4	3	3	4	5	2	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4
5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4
5	5	4	4	2	3	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4
5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4
4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4
4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4
4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4
4	2	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2
4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
3	2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	2	3	3	4	3
5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
3	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5
4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5
5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4
5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4
4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5
3	2	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	2	2	3
2	5	4	3	2	4	4	3	2	2	2	2	2	5	4	3
2	5	4	3	2	5	4	3	3	2	3	3	2	5	4	3
2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4
3	2	3	3	2	5	4	4	2	4	4	2	3	2	5	4

LAMPIRAN 03. Hasil Olah data

1. Olah Data Outer Model

Validitas Konvergen

Variabel	brand image	Keputusan Pembelian	product quality	word of mouth
M1	0,877			
M2	0,904			
M3	0,896			
X1.1				0,908
X1.2				0,859
X1.3				0,879
X2.1			0,902	
X2.2			0,845	
X2.3			0,824	
X2.4			0,847	
X2.5			0,849	
Y1		0,896		
Y2		0,882		
Y3		0,764		
Y4		0,852		
Y5		0,816		

Discriminant Validity

Variabel	brand image	Keputusan Pembelian	product quality	word of mouth
brand image	0,892			
Keputusan Pembelian	0,783	0,843		
product quality	0,745	0,740	0,854	

word of mouth	0,747	0,760	0,700	0,882
---------------	-------	-------	-------	--------------

Composit Reability

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
brand image	0,872	0,921	0,796
Keputusan Pembelian	0,898	0,925	0,711
product quality	0,907	0,931	0,729
word of mouth	0,858	0,913	0,778

2. Olah Data *Inner Model*

R-Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
brand image	0,654	0,648
Keputusan Pembelian	0,708	0,700

F-Square

Variabel	brand image	Keputusan Pembelian	product quality	word of mouth
brand image		0,156		
Keputusan Pembelian				
product quality	0,279	0,085		
word of mouth	0,287	0,134		

Q-Square

Variabel	Q ² (=1-SSE/SSO)	Keterangan
brand image	0,636	Memiliki nilai predictive relevance
Keputusan Pembelian	0,637	Memiliki nilai predictive relevance

Direct Effect

Indirect Effect

GOF

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.057	0.057
d_ULS	0.449	0.449
d_G	0.379	0.379
Chi-square	230.946	230.946
NFI	0.842	0.842

Pengujian Hipotesis

Variabel	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values
product quality -> Keputusan Pembelian	0,249	2,222	0,026
word of mouth -> Keputusan Pembelian	0,315	2,416	0,016

brand image -> Keputusan Pembelian	0,363	2,590	0,010
product quality -> brand image	0,435	3,989	0,000
word of mouth -> brand image	0,442	4,196	0,000
product quality -> brand image -> Keputusan Pembelian	0,158	2,398	0,017
word of mouth -> brand image -> Keputusan Pembelian	0,160	2,027	0,043

