



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu,

Saudara/i Hal:

Pengisian kuesioner

Dengan Hormat,

Dengan tujuan sebagai syarat menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha Program studi Manajemen, dengan ini saya Whilma Modesta Br Sitepu bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas produk dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian kembali lipstick wardah (studi pada Jemaat Sabda bayu Gereja Kristen protestan di Bali)”** Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/ibu, saudara/saudari untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Jawaban yang diberikan akan digunakan sebagai data penelitian dan dijamin kerahasiaanya, serta hanya diperuntukan bagi kepentingan ilmiah. Atas kesediaan Bapak/ibu, saudara/saudari yang berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 21 Juli

2025 Peneliti

Whilma Modesta Br
Sitepu

Apakah anda pernah menggunakan lipstik Wardah?

☐ Iya ☐ Tidak

A. Identitas Responden

Beri tanda centang (✓) pada kotak jawaban berikut ini:

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Pendapatan : ☐ < Rp 2.500.000
☐ < Rp 2.500.000 < Rp 5.000.000
☐ < Rp 5.000.000
5. Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Swasta
☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Petani/Nelayan
☐ BUMN/BUMD ☐ Tidak
☐ Bekerja Lainnya: ____
6. Pendidikan : ☐ SMA/Sederajat ☐ Magister (S2)
☐ Diploma ☐ Doktor (S3)
☐ Sarjana (S1)

B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Silakan Bapak/Tbu/Saudara/i memilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapat dan pengalaman Anda terhadap pernyataan-pernyataan yang tercantum dalam kuisisioner ini, dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia di setiap pernyataan.

Keterangan Skala Penilaian:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A. Draf Pernyataan

Kualitas Produk

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Kemasan produk lipstik Wardah menarik dan mudah digunakan					
2.	Produk lipstik Wardah menggunakan bahan yang aman bagi kulit					
3.	Produk lipstik Wardah memiliki daya tahan yang baik					
4.	Produk lipstik Wardah nyaman digunakan dan sesuai kebutuhan saya					

Word of mouth

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya mendapatkan rekomendasi positif dari jemaat Gereja terkait produk lipstik Wardah					
2.	Saya percaya pada informasi produk lipstik Wardah yang disampaikan oleh orang terdekat					
3.	Rekomendasi jemaat Gereja mendorong saya mencoba produk lipstik Wardah					
4.	Saya cenderung berbagi pengalaman saya menggunakan lipstik Wardah kepada orang lain.					

Keputusan pembelian kembali

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya akan merekomendasikan produk lipstik Wardah kepada orang lain					
2.	Saya memutuskan membeli kembali lipstik Wardah karena sesuai dengan kebutuhan saya					
3.	Saya merasa puas sehingga ingin melakukan pembelian kembali lipstik Wardah					
4.	Saya berencana untuk membeli kembali produk lipstik Wardah di masa mendatang.					

Lampiran 2. Tabulasi Data Kecil

1. Variabel Kualitas Produk

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
1.	4	4	3	5	16
2.	5	5	5	5	20
3.	5	5	5	5	20
4.	4	4	3	4	15
5.	5	4	4	5	18
6.	4	4	4	4	16
7.	5	4	4	4	17
8.	4	4	4	4	16
9.	5	5	4	5	19
10.	5	4	4	4	17
11.	4	4	3	3	14
12.	4	4	4	4	16
13.	5	5	4	4	18
14.	4	4	4	4	16
15.	4	4	3	4	15
16.	5	4	4	5	18
17.	4	5	4	5	18
18.	3	4	3	4	14
19.	4	5	5	4	18
20.	3	4	3	3	13
21.	5	5	4	4	18
22.	4	4	4	5	17
23.	3	4	3	2	12
24.	5	5	5	5	20

25	3	3	3	3	12
26	1	2	3	4	10
27	5	4	4	4	17
28	3	3	3	3	12
29	4	4	4	3	15
30	4	4	4	4	16

2. Variabel *Word of mouth*

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

3. Variabel Keputusan pembelian kembali

No	Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4	TOTAL
1.	4	4	4	4	16
2.	5	5	5	5	20
3.	5	5	5	5	20
4.	4	3	3	5	15
5.	5	5	4	5	19
6.	4	4	4	4	18
7.	4	4	4	5	17
8.	4	5	5	5	19
9.	4	4	4	4	16
10.	5	4	5	5	19
11.	3	3	3	3	12
12.	4	4	4	4	16
13.	5	4	4	5	18
14.	4	4	4	5	17
15.	4	3	3	3	13
16.	5	5	5	5	20
17.	4	5	4	4	17
18.	4	4	4	4	16
19.	5	5	5	5	20
20.	3	3	3	3	12
21.	4	5	4	3	16
22.	5	5	5	5	20
23.	3	3	3	3	12
24.	5	4	5	5	19
25.	3	3	3	3	12
26.	1	2	3	4	10
27.	4	4	4	4	16
28.	3	3	3	3	12
29.	3	3	3	4	13
30.	4	4	4	4	16

Lampiran 3. Tabulasi Data Besar

1. Variabel Kualitas Produk

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
1.	5	4	4	4	17
2.	4	4	5	4	17
3.	5	5	3	5	18

4.	5	5	3	5	19
5.	3	5	4	3	15
6.	5	4	4	5	18
7.	4	4	5	4	17
8.	3	4	3	3	13
9.	1	3	1	1	6
10.	5	4	4	5	18
11.	5	5	5	4	19
12.	5	4	4	4	17
13.	5	5	5	4	19
14.	5	4	4	3	16
15.	5	5	5	5	20
16.	4	5	5	5	19
17.	4	4	3	3	14
18.	3	3	2	2	10
19.	4	3	4	4	15
20.	2	1	1	1	5
21.	3	3	2	2	10
22.	3	3	3	2	11
23.	2	2	2	2	8
24.	5	5	5	4	19
25.	4	4	3	3	14
26.	3	3	3	2	11
27.	3	4	4	4	15
28.	5	5	5	3	18
29.	5	5	4	5	19
30.	4	4	4	3	15
31.	4	4	4	4	16
32.	4	5	5	5	19
33.	5	4	5	5	19
34.	5	5	5	5	20
35.	5	5	5	5	20
36.	3	3	3	2	11
37.	4	4	4	4	16
38.	5	5	3	3	16
39.	5	5	5	5	20
40.	4	4	3	3	14
41.	3	3	3	3	12
42.	3	3	3	2	11
43.	3	3	3	3	12
44.	2	2	2	2	8

45.	4	4	4	3	15
46.	5	5	5	5	20
47.	5	5	5	5	20
48.	2	2	2	2	8
49.	5	4	4	3	16
50.	3	4	3	3	13
51.	3	3	2	3	11
52.	3	4	4	4	15
53.	5	5	5	5	20
54.	4	4	4	4	16
55.	3	2	2	2	9
56.	2	2	2	1	7
57.	4	4	4	4	16
58.	4	4	4	5	17
59.	5	4	4	4	17
60.	5	5	5	5	20
61.	4	4	4	4	16
62.	3	4	3	4	14
63.	5	5	5	5	20
64.	4	4	4	4	16
65.	5	4	4	5	18
66.	5	5	5	5	20
67.	4	4	4	4	16
68.	5	5	5	5	20
69.	5	5	4	4	18
70.	4	4	4	3	15
71.	4	5	5	4	18
72.	4	4	3	4	15
73.	4	5	4	5	18
74.	5	4	5	5	19
75.	5	4	5	4	18
76.	5	5	5	5	20
77.	3	2	2	2	9
78.	5	5	4	4	18
79.	4	4	3	4	15
80.	5	5	4	5	19
81.	3	3	2	2	10
82.	2	3	2	2	9
83.	4	4	4	5	17
84.	3	3	3	2	11
85.	4	4	4	4	16

86.	3	5	4	5	17
87.	5	4	4	4	17
88.	2	2	1	1	6
89.	2	2	2	2	8
90.	3	3	3	2	11
91.	3	3	3	3	12
92.	4	4	4	3	15
93.	5	4	3	3	15
94.	4	4	4	4	16
95.	4	4	3	3	14
96.	4	4	4	4	16
97.	4	3	4	3	14
98.	4	4	3	5	16
99.	5	4	3	3	15
100.	4	4	4	5	17
101.	3	3	3	2	11
102.	5	5	4	3	17
103.	4	5	5	4	18
104.	4	4	4	3	15
105.	2	2	1	1	6
106.	5	5	5	5	20
107.	3	4	4	4	15
108.	1	1	2	2	6
109.	2	2	1	1	6
110.	3	3	4	3	13
111.	5	5	5	5	20
112.	5	5	5	5	20
113.	5	4	4	4	17
114.	5	4	3	3	15
115.	4	4	3	3	14
116.	3	3	5	4	15
117.	3	2	2	2	9
118.	3	3	3	2	11
119.	4	3	3	3	13
120.	5	5	5	4	19
Total	470	465	438	426	1800

2. Variabel *Word of mouth*

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
1.	3	2	2	2	9
2.	3	3	2	3	11

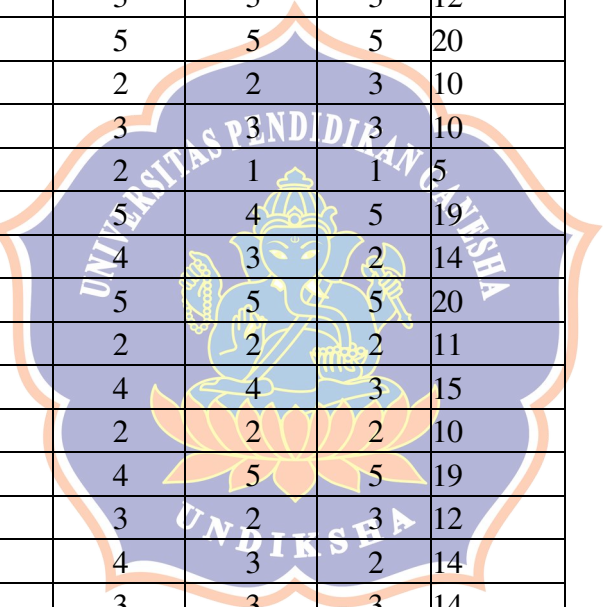
3.	3	2	1	1	7
4.	3	3	3	2	11
5.	4	2	3	1	10
6.	3	5	4	4	16
7.	3	3	2	3	11
8.	2	3	2	2	9
9.	4	4	3	5	16
10.	4	3	3	3	13
11.	3	4	3	4	14
12.	4	4	5	5	18
13.	4	4	4	4	16
14.	5	4	4	3	16
15.	5	5	5	5	20
16.	5	4	4	4	17
17.	4	3	3	2	12
18.	3	3	2	3	11
19.	3	3	2	2	10
20.	3	2	1	1	7
21.	4	5	5	5	19
22.	3	5	4	4	16
23.	5	4	4	3	16
24.	4	3	3	3	13
25.	4	5	5	5	19
26.	4	4	3	3	14
27.	3	3	3	3	12
28.	3	3	4	3	13
29.	4	3	3	3	13
30.	3	3	3	3	12
31.	4	3	3	3	13
32.	5	4	5	5	19
33.	5	5	5	5	20
34.	5	5	5	5	20
35.	5	5	5	5	20
36.	2	3	3	2	10
37.	3	4	3	4	14
38.	4	4	4	4	16
39.	5	5	5	5	20
40.	5	4	4	4	17
41.	4	3	3	4	14
42.	2	2	2	2	8
43.	2	3	2	3	10

44.	4	4	4	3	15
45.	5	4	4	5	18
46.	5	5	5	5	20
47.	5	5	5	5	20
48.	3	4	3	3	13
49.	5	4	5	5	19
50.	5	5	5	5	20
51.	4	4	4	3	15
52.	3	3	4	3	13
53.	3	4	3	4	14
54.	4	5	5	5	19
55.	3	1	1	2	7
56.	2	2	2	1	7
57.	5	5	5	5	20
58.	1	2	2	2	7
59.	4	4	4	4	16
60.	2	4	3	3	12
61.	3	4	3	4	14
62.	2	2	2	2	8
63.	5	4	5	5	19
64.	2	2	2	1	7
65.	3	4	3	3	13
66.	3	2	2	2	9
67.	3	3	3	3	12
68.	4	4	3	3	14
69.	4	5	4	3	16
70.	5	4	3	3	15
71.	4	4	4	4	16
72.	2	3	2	2	9
73.	4	5	5	5	19
74.	4	4	4	4	16
75.	4	5	5	4	18
76.	4	4	4	4	16
77.	4	4	4	5	17
78.	4	5	4	4	17
79.	3	5	5	4	17
80.	5	4	5	5	19
81.	5	3	4	4	16
82.	3	3	3	3	12
83.	3	4	3	3	13
84.	5	4	5	5	19

85.	2	3	3	3	11
86.	4	2	3	3	12
87.	1	2	1	2	6
88.	2	2	2	2	8
89.	5	4	5	5	19
90.	3	3	3	2	11
91.	3	3	3	3	12
92.	4	4	4	4	16
93.	4	5	4	4	17
94.	4	4	5	5	18
95.	4	4	4	4	16
96.	4	4	4	4	16
97.	3	4	5	4	16
98.	5	4	4	3	16
99.	3	3	4	4	14
100.	4	5	4	4	17
101.	3	4	4	4	15
102.	2	3	2	2	9
103.	3	4	3	3	13
104.	5	5	5	4	19
105.	2	2	1	1	6
106.	4	3	3	3	13
107.	4	4	4	4	16
108.	4	5	4	3	16
109.	3	4	3	4	14
110.	4	2	2	2	10
111.	4	3	3	4	14
112.	5	4	5	5	19
113.	5	4	5	5	19
114.	2	3	3	2	10
115.	5	5	5	5	20
116.	4	4	5	5	18
117.	3	3	3	5	14
118.	4	4	4	3	15
119.	4	5	4	4	17
120.	4	4	4	4	16
Total	439	441	425	421	1726
1					

3. Variabel Keputusan pembelian kembali

No	Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL
1.	3	3	3	3	12
2.	4	3	3	3	13
3.	4	3	3	2	12
4.	4	5	5	5	19
5.	3	3	2	3	11
6.	2	2	2	3	9
7.	3	2	2	2	9
8.	3	3	3	2	11
9.	3	3	2	3	11
10.	4	4	3	3	14
11.	5	5	3	3	16
12.	3	5	4	4	16
13.	5	5	5	4	19
14.	5	4	3	3	15
15.	5	5	5	5	20
16.	4	5	5	5	19
17.	4	4	3	3	14
18.	2	4	3	2	11
19.	4	3	3	3	13
20.	2	3	3	2	10
21.	3	3	3	2	11
22.	2	5	4	4	15
23.	2	3	2	4	11
24.	4	5	5	5	19
25.	4	4	5	5	18
26.	3	3	3	3	12
27.	3	4	3	3	13
28.	4	4	3	3	14
29.	4	5	5	5	19
30.	4	3	3	3	13
31.	4	5	4	3	16
32.	5	5	4	5	19
33.	5	5	5	5	20
34.	5	5	5	5	20
35.	5	5	5	5	20
36.	3	2	3	2	10
37.	5	3	3	2	13
38.	5	5	4	3	17



39.	5	5	5	5	20
40.	4	5	3	4	16
41.	3	5	4	4	16
42.	2	2	3	3	10
43.	2	3	2	2	9
44.	1	3	3	2	9
45.	5	4	4	4	17
46.	5	5	5	5	20
47.	5	4	5	5	19
48.	1	3	2	1	7
49.	5	5	5	5	20
50.	2	5	4	3	14
51.	4	4	3	3	14
52.	3	3	3	3	12
53.	5	5	5	5	20
54.	3	2	2	3	10
55.	1	3	3	3	10
56.	1	2	1	1	5
57.	5	5	4	5	19
58.	5	4	3	2	14
59.	5	5	5	5	20
60.	5	2	2	2	11
61.	4	4	4	3	15
62.	4	2	2	2	10
63.	5	4	5	5	19
64.	4	3	2	3	12
65.	5	4	3	2	14
66.	5	3	3	3	14
67.	4	2	3	4	13
68.	5	4	3	3	15
69.	4	4	3	4	15
70.	5	4	3	3	15
71.	4	4	4	4	16
72.	3	3	4	3	13
73.	5	5	4	4	18
74.	4	5	4	3	16
75.	5	4	3	3	15
76.	5	4	4	5	18
77.	2	4	5	4	15
78.	5	4	4	4	17
79.	5	5	4	3	17

80.	5	4	4	5	18
81.	3	4	4	4	15
82.	3	3	2	2	10
83.	5	4	3	2	14
84.	3	5	5	5	18
85.	4	4	3	4	15
86.	3	3	3	3	12
87.	5	3	4	4	16
88.	2	3	2	1	8
89.	1	2	3	2	8
90.	2	4	4	4	14
91.	3	4	3	3	13
92.	3	5	5	4	17
93.	4	4	4	4	16
94.	4	5	5	4	18
95.	4	5	5	5	19
96.	4	4	5	3	16
97.	3	5	5	5	18
98.	4	4	4	4	16
99.	4	4	4	3	15
100.	4	4	5	3	16
101.	3	3	2	2	10
102.	3	3	2	2	10
103.	5	2	2	2	11
104.	3	5	5	5	18
105.	1	1	1	1	4
106.	5	3	4	3	15
107.	5	4	5	5	19
108.	1	2	2	2	7
109.	2	2	1	1	6
110.	2	4	2	3	11
111.	4	4	4	4	16
112.	4	4	3	4	15
113.	4	4	4	4	16
114.	3	2	3	3	11
115.	3	5	4	4	16
116.	3	5	4	4	16
117.	4	5	4	4	17
118.	5	5	4	4	18
119.	4	4	3	4	15
120.	3	4	4	3	14

120.	3	4	4	3	14
------	---	---	---	---	----

Lampiran 4. Hasil *Output* Perhitungan SPSS for Windows Versi 26.0

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.746**	.652**	.514**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.746**	1	.670**	.434*	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.017	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.652**	.670**	1	.555**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.514**	.434*	.555**	1	.724**
	Sig. (2-tailed)	.004	.017	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.873**	.824**	.832**	.724**	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).

Hasil Uji Validitas Variabel *Word of mouth* (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.574**	.537**	.437*	.713**
	Sig. (2-tailed)		.001	.002	.016	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.574**	1	.535**	.676**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.001		.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.537**	.535**	1	.563**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.437*	.676**	.563**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.713**	.769**	.702**	.766**	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).

Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan pembelian kembali (Y)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.802**	.793**	.659**	.910**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.802**	1	.847**	.564**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.793**	.847**	1	.739**	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.659**	.564**	.739**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.910**	.895**	.935**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1)

Case Processing Summary				Reliability Statistics	
		N	%	Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	30	100.0	.847	4
	Excluded ^a	0	.0		
	Total	30	100.0		

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

Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Word of mouth* (X2)

Case Processing Summary				Reliability Statistics	
		N	%	Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	30	100.0	.828	4
	Excluded ^a	0	.0		
	Total	30	100.0		

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

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan pembelian kembali (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	4

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.36486136
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.049
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.178 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

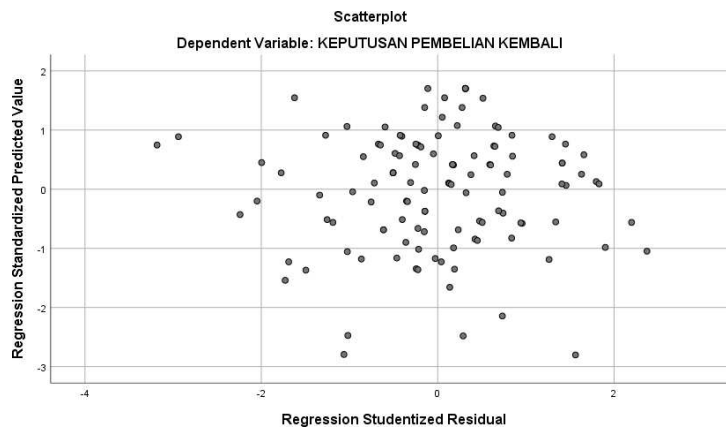
2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.944	1.056		.895	.373		
	KUALITAS_PRODUK	.469	.057	.505	8.255	.000	.931	1.074
	WORD OF MOUTH	.447	.059	.463	7.572	.000	.931	1.074

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI

3. Uji Heterokedastisita

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.549	.676		3.770	.000
	KUALITAS_PRODUK	-.068	.036	-.177	-1.871	.064
	WORD OF MOUTH	.018	.038	.046	.482	.630

a. Dependent Variable: abs_res

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.944	1.056		.895	.373
	KUALITAS_PRODUK	.469	.057	.505	8.255	.000
	WORD OF MOUTH	.447	.059	.463	7.572	.000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI

Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	967.476	2	483.738	85.043	.000 ^b
	Residual	665.516	117	5.688		
	Total	1632.992	119			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI

b. Predictors: (Constant), WORD OF MOUTH, KUALITAS_PRODUK

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.770 ^a	.592	.585	2.38499

a. Predictors: (Constant), WORD OF MOUTH, KUALITAS_PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI

Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara Awal

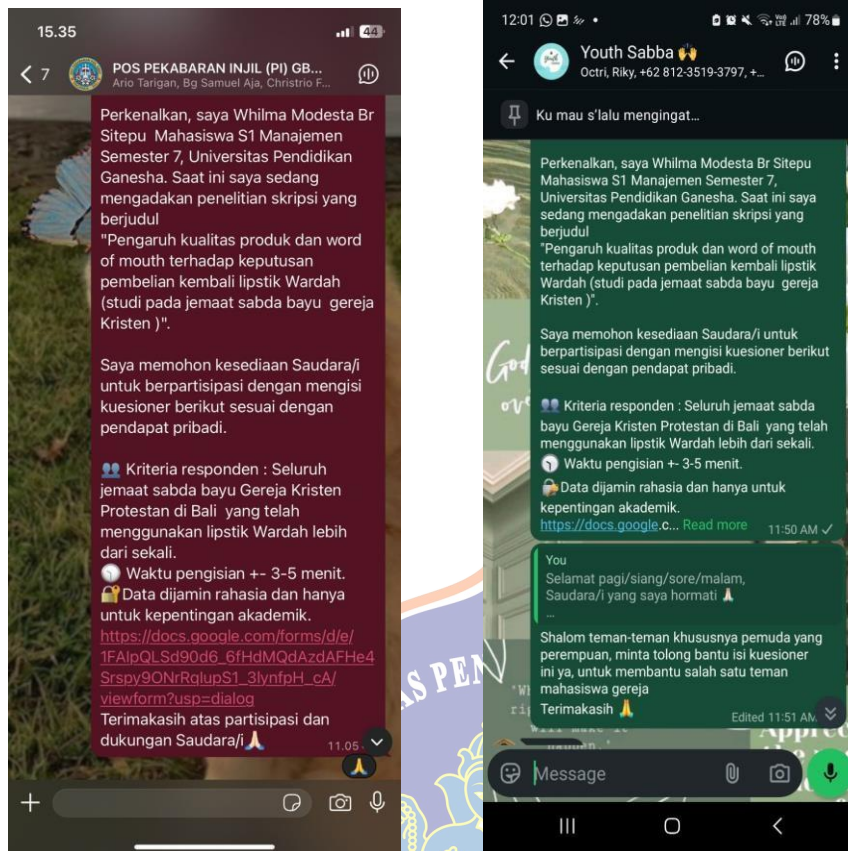


Lampiran 6. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner



Kegiatan pengumpulan responden berupa penyebaran kuesioner secara *offline*

Lampiran 7. Bukti Penyebaran Kuesioner Online



Penyebaran kuesioner melalui grup.

Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali Telepon : (0362) 268 30
Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 677/UN48.13.1/PT.01.04/2026

Singaraja, 15 April 2026

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Data Penelitian*

Kepada Yth. **Pdt. Viyata M.Y. Bolla, S.Th**
Gereja Kristen Protestan di Bali
di Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Whilma Modesta Br. Sitepu

NIM : 2217041001

Fakultas : Ekonomi

Jurusan/Prodi. : SI Manajemen

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat melakukan wawancara di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr pimpin

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Ni Made Suci
NIP. 196810291993032001

Lampiran 9. Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Whilma Modesta Br Sitepu lahir di Kabanjahe pada tanggal 12 Oktober 2003. Penulis merupakan anak tengah dari pasangan suami istri Bapak Alm. Usahanta Sitepu dan Ibu Mutiara Br Brahmana. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Kristen Protestan. Kini penulis beralamat di Desa Sukandebi, Kec Naman Teran, Kabupaten Karo, Provinsi Sumatra Utara. Penulis menyelesaikan Pendidikan Dasar di SD Negeri 040480 Sukandebi dan lulus 2016. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Swasta Methodist Berastagi dan lulus 2019, penulis lulus dari SMA Swasta Methodist Berastagi jurusan IPS pada tahun 2022, kemudian melanjutkan ke program Studi S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun ini telah menyelesaikan skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian Kembali Lipstik Wardah (Studi Pada Jemaat Sabda Bayu Gereja Kristen Protestan)”.