

LAMPIRAN



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
TOKO UD.LUHUR DESA PATAS

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i Pelanggan Toko UD. LUHUR Desa Patas

Perkenalkan nama saya Gede Urip Suteja, mahasiswa semester akhir Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi), saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian yang sedang saya lakukan. Adapun judul penelitian saya adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO UD.LUHUR DESA PATAS”**. Oleh karena itu, saya memohon partisipasi Bapak/Ibu, Saudara/i agar dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner berupa pernyataan yang telah dilampirkan dengan memberikan jawaban objektif yang sudah tersedia pada kuesioner tersebut dengan benar. Jawaban yang diberikan sangat membantu saya dalam penelitian ini. Sekian yang dapat saya sampaikan dan saya ucapkan terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu, Saudara/i dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

Singaraja, 22 Oktober 2025

Gede Urip Suteja

NIM. 2117041164

A. IDENTITAS RESPONDEN

(Berikan tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Usia :Tahun
3. Profesi :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan mengklik pada salah satu pilihan jawaban berdasarkan dengan pendapat Bapak/Ibu, Saudara/i. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut 1 s.d 5 yang memiliki arti sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS) = skor 5
2. Setuju (S) = skor 4
3. Cukup Setuju (CS) = skor 3
4. Tidak Setuju (TS) = skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1

Data responden maupun segala informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaanya. Oleh karena itu, dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

Keputusan Pembelian (Y)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya tidak ragu untuk berbelanja di toko UD. LUHUR setelah memperoleh informasi yang jelas tentangnya					
2.	Pelayanan yang baik menjadi alasan utama saya memilih untuk membeli.					
3.	Saya membeli ditoko ini karena sesuai dengan kebutuhan saya.					
4.	Rekomendasi dari orang lain sangat memengaruhi keputusan pembelian saya.					



Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Mendapatkan perhatian dan dipedulikan di Toko UD. LUHUR.					
2.	Pelayanan di Toko UD. LUHUR sangat akurat sesuai janji yang diberikan.					
3.	Pelayanan di Toko UD. LUHUR sangat cepat dan tanggap.					
4.	Karyawan di Toko UD. LUHUR sangat meyakinkan dan dapat dipercaya.					
5.	Karyawan di Toko UD. LUHUR memahami kebutuhan saya.					

Word of mouth (X2)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Informasi yang jelas dan detail meningkatkan keputusan pembelian saya terhadap Toko UD. LUHUR.					
2.	Saya merasa lebih termotivasi untuk melakukan pembelian setelah mendengar pengalaman positif dari orang lain.					
3.	Saya merasa lebih yakin terhadap suatu produk/layanan jika banyak orang merekomendasikannya.					

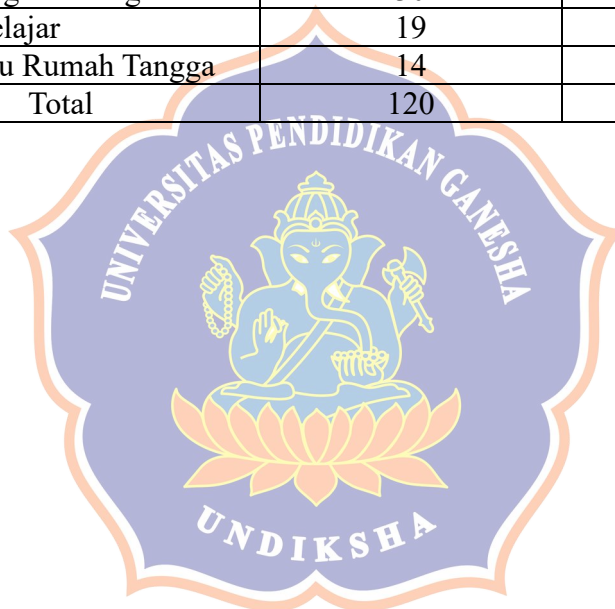
Lampiran 2. Deskripsi Data Responden Penelitian

Hasil Kuesioner Penelitian Berdasarkan Gender

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Perempuan	52	43%
2	Laki-laki	68	57%
Total		120	100%

Hasil Kuesioner Penelitian Berdasarkan Profesi

No.	Jenis UMKM	Frekuensi	Persentase
1	Pedagang	29	24%
2	Pegawai Swasta	28	23%
3	Pegawai Negeri	30	25%
4	Pelajar	19	16%
5	Ibu Rumah Tangga	14	12%
Total		120	100%



Lampiran 3.Tabulasi Data Penelitian

NO	INDIKATOR X1					TOTAL
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	
1	2	2	4	3	4	15
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	3	3	17
4	4	4	4	5	5	22
5	3	2	3	4	2	14
6	4	4	5	4	5	22
7	5	3	4	5	5	22
8	4	3	4	4	4	19
9	4	2	4	4	4	18
10	4	3	4	3	4	18
11	5	5	5	5	5	25
12	4	4	4	4	4	20
13	5	4	4	5	4	22
14	4	2	5	4	3	18
15	4	4	4	4	4	20
16	5	5	5	5	4	24
17	5	5	5	5	5	25
18	3	3	4	3	3	16
19	3	3	4	4	4	18
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	5	4	4	21
22	3	3	4	4	4	18
23	4	4	4	4	4	20
24	3	3	5	3	3	17
25	4	4	4	4	4	20
26	4	3	4	4	4	19
27	4	3	4	4	5	20
28	4	3	4	4	4	19
29	3	3	4	4	4	18
30	5	5	5	4	4	23
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	5	5	5	23
34	4	3	4	4	4	19
35	3	4	3	4	3	17

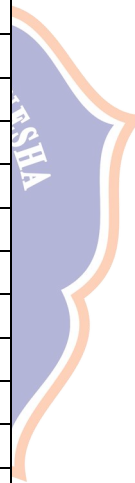
36	2	2	4	3	2	13
37	4	4	3	3	2	16
38	4	3	4	4	4	19
39	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	5	5	25
41	4	3	5	4	4	20
42	5	4	4	5	5	23
43	3	2	4	3	3	15
44	3	2	4	3	3	15
45	5	5	4	4	4	22
46	2	2	4	4	2	14
47	4	3	5	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	20
50	4	3	4	4	4	19
51	3	3	3	5	3	17
52	4	4	5	4	4	21
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	3	4	4	4	19
56	4	3	3	4	4	18
57	4	4	4	4	4	20
58	5	4	5	5	4	23
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	3	4	19
61	4	2	4	4	5	19
62	4	4	3	3	3	17
63	4	4	3	3	3	17
64	5	3	4	4	5	21
65	4	4	4	4	4	20
66	4	2	5	4	4	19
67	4	4	4	4	4	20
68	3	3	3	3	3	15
69	4	4	4	4	4	20
70	3	3	4	3	3	16
71	3	2	5	3	3	16
72	4	4	4	4	4	20
73	3	3	5	3	3	17
74	5	2	5	5	5	22
75	3	2	4	4	3	16
76	3	3	5	3	3	17

77	3	3	4	4	4	18
78	4	4	2	2	4	16
79	3	3	5	3	3	17
80	4	4	5	4	4	21
81	4	3	4	4	4	19
82	4	3	4	4	3	18
83	4	3	4	4	3	18
84	4	3	4	4	4	19
85	4	2	4	5	4	19
86	3	3	4	4	5	19
87	5	3	4	5	5	22
88	4	4	5	4	4	21
89	5	2	4	4	4	19
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	4	4	20
92	4	3	4	3	4	18
93	4	2	5	3	4	18
94	4	3	4	3	3	17
95	3	2	3	4	4	16
96	3	3	5	3	2	16
97	3	3	4	3	4	17
98	3	3	4	3	3	16
99	3	4	3	4	3	17
100	5	5	5	4	5	24
101	5	5	5	5	5	25
102	3	3	4	3	3	16
103	4	4	5	4	4	21
104	4	4	4	4	3	19
105	4	4	4	4	4	20
106	5	3	4	5	5	22
107	4	4	4	5	4	21
108	4	3	3	4	3	17
109	4	3	3	4	3	17
110	5	2	5	4	4	20
111	3	3	5	3	3	17
112	3	5	3	5	3	19
113	4	4	4	4	4	20
114	4	4	5	4	4	21
115	4	4	4	4	4	20
116	4	4	4	4	4	20
117	4	4	4	4	4	20

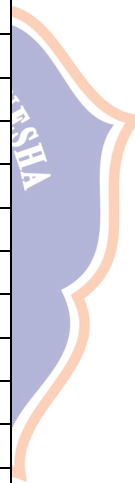
118	5	5	4	5	5	24
119	5	5	5	5	4	24
120	4	4	5	4	4	21

NO	INDIKATOR X2			TOTAL
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	
1	3	4	4	11
2	5	5	5	15
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	4	4	4	12
6	5	5	5	15
7	5	5	5	15
8	4	3	4	11
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	4	5	5	14
12	5	5	5	15
13	3	4	5	12
14	5	5	5	15
15	4	4	4	12
16	5	5	4	14
17	5	5	5	15
18	5	5	5	15
19	5	4	5	14
20	4	4	4	12
21	4	5	5	14
22	5	5	5	15
23	4	4	4	12
24	5	5	5	15
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	5	4	4	13
28	4	4	4	12
29	5	4	4	13
30	4	5	5	14
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	5	5	5	15

34	4	4	4	12
35	4	4	4	12
36	3	3	4	10
37	4	4	4	12
38	5	5	5	15
39	5	5	5	15
40	4	5	5	14
41	5	5	5	15
42	5	5	5	15
43	5	5	5	15
44	4	5	3	12
45	5	5	5	15
46	3	4	4	11
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	4	4	4	12
50	3	4	3	10
51	5	5	5	15
52	5	5	5	15
53	4	4	4	12
54	4	4	4	12
55	5	5	5	15
56	4	4	4	12
57	4	4	4	12
58	5	4	5	14
59	4	4	4	12
60	5	5	5	15
61	5	4	5	14
62	5	5	5	15
63	4	4	4	12
64	5	5	5	15
65	3	4	3	10
66	3	5	5	13
67	4	4	4	12
68	3	4	3	10
69	4	4	4	12
70	4	4	4	12
71	5	5	5	15
72	4	4	4	12
73	4	4	4	12
74	1	5	5	11



75	4	4	4	12
76	5	5	5	15
77	4	3	4	11
78	4	3	3	10
79	5	5	5	15
80	4	4	4	12
81	4	4	4	12
82	4	4	4	12
83	4	4	4	12
84	4	4	5	13
85	4	4	4	12
86	5	5	4	14
87	5	4	5	14
88	5	5	5	15
89	4	4	4	12
90	4	4	4	12
91	5	5	5	15
92	5	4	4	13
93	5	5	5	15
94	5	4	4	13
95	4	4	4	12
96	4	4	5	13
97	4	4	5	13
98	4	4	4	12
99	4	4	4	12
100	5	4	5	14
101	5	5	5	15
102	5	5	5	15
103	4	5	5	14
104	4	4	4	12
105	4	4	4	12
106	5	5	5	15
107	5	4	4	13
108	5	5	5	15
109	5	5	5	15
110	4	5	5	14
111	5	5	4	14
112	4	4	4	12
113	4	4	4	12
114	5	5	5	15
115	4	4	4	12



116	4	4	4	12
117	3	3	5	11
118	4	4	4	12
119	5	5	5	15
120	5	5	5	15

NO	INDIKATOR Y				TOTAL
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	
1	4	2	4	4	14
2	4	4	4	4	16
3	3	3	3	3	12
4	4	4	4	4	16
5	3	4	4	2	13
6	3	4	3	3	13
7	4	4	4	4	16
8	4	4	3	3	14
9	4	4	4	3	15
10	4	4	4	3	15
11	5	5	5	5	20
12	4	4	4	4	16
13	5	5	5	5	20
14	4	5	3	4	16
15	4	4	4	4	16
16	5	5	5	4	19
17	5	5	4	4	18
18	3	3	3	4	13
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	5	5	5	5	20
28	4	4	4	3	15
29	4	4	3	3	14
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16

32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	3	15
35	4	4	4	3	15
36	3	4	4	3	14
37	4	4	4	4	16
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	4	19
43	3	4	4	3	14
44	4	4	5	3	16
45	5	5	5	5	20
46	2	4	4	3	13
47	5	4	3	4	16
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	3	15
50	4	4	4	3	15
51	3	5	5	3	16
52	5	5	5	5	20
53	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	16
55	5	5	5	4	19
56	3	4	4	4	15
57	4	4	4	4	16
58	4	5	4	5	18
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16
62	3	4	4	3	14
63	3	3	4	3	13
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	4	16
66	3	4	3	2	12
67	4	4	4	4	16
68	3	3	4	4	14
69	3	3	3	3	12
70	3	3	3	3	12
71	5	4	4	3	16
72	4	4	4	4	16

73	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	20
75	3	4	4	4	15
76	3	4	4	3	14
77	4	4	5	4	17
78	3	4	5	3	15
79	3	4	4	4	15
80	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	16
82	4	4	4	3	15
83	4	4	4	3	15
84	4	4	4	4	16
85	4	4	4	4	16
86	5	5	4	4	18
87	4	4	4	3	15
88	4	4	4	4	16
89	4	4	4	3	15
90	3	4	3	3	13
91	4	4	3	3	14
92	4	4	4	4	16
93	4	4	5	3	16
94	4	4	4	4	16
95	3	4	3	3	13
96	4	4	4	3	15
97	3	4	4	3	14
98	3	4	3	3	13
99	5	5	4	2	16
100	5	5	5	5	20
101	5	5	5	5	20
102	2	3	4	4	13
103	3	4	4	4	15
104	4	4	5	4	17
105	4	4	4	3	15
106	4	5	4	4	17
107	4	4	4	4	16
108	4	4	3	3	14
109	5	5	5	2	17
110	3	3	3	3	12
111	5	5	4	4	18
112	5	4	5	3	17
113	4	4	4	4	16

114	5	5	5	5	20
115	4	4	4	4	16
116	4	4	4	4	16
117	3	3	3	3	12
118	5	5	5	5	20
119	4	4	4	3	15
120	4	5	4	3	16



Lampiran 4. Hasil Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kualitas Pelayanan
X1.1	Pearson Correlation	1	.422**	-.053	-.026	.254**	.475**
	Sig. (2-tailed)		.000	.567	.781	.005	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	.422**	1	.038	.154	.215*	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000		.683	.093	.019	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	-.053	.038	1	.125	-.033	.490**
	Sig. (2-tailed)	.567	.683		.173	.720	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.4	Pearson Correlation	-.026	.154	.125	1	-.030	.601**
	Sig. (2-tailed)	.781	.093	.173		.745	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.5	Pearson Correlation	.254**	.215*	-.033	-.030	1	.450**
	Sig. (2-tailed)	.005	.019	.720	.745		.000
	N	120	120	120	120	120	120
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.475**	.595**	.490**	.601**	.450**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

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

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

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	Word of mouth
X2.1	Pearson Correlation	1	.421**	.480**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	.421**	1	.704**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	.480**	.704**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
Word of mouth	Pearson Correlation	.791**	.836**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Keputusan Pembelian
Y.1	Pearson Correlation	1	.294**	.220*	.177	.636**
	Sig. (2-tailed)		.001	.016	.053	.000
	N	120	120	120	120	120
Y.2	Pearson Correlation	.294**	1	.216*	.070	.620**
	Sig. (2-tailed)	.001		.018	.450	.000
	N	120	120	120	120	120
Y.3	Pearson Correlation	.220*	.216*	1	.177	.686**
	Sig. (2-tailed)	.016	.018		.053	.000
	N	120	120	120	120	120
Y.4	Pearson Correlation	.177	.070	.177	1	.565**
	Sig. (2-tailed)	.053	.450	.053		.000
	N	120	120	120	120	120
Keputusan Pembelian	Pearson Correlation	.636**	.620**	.686**	.565**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	

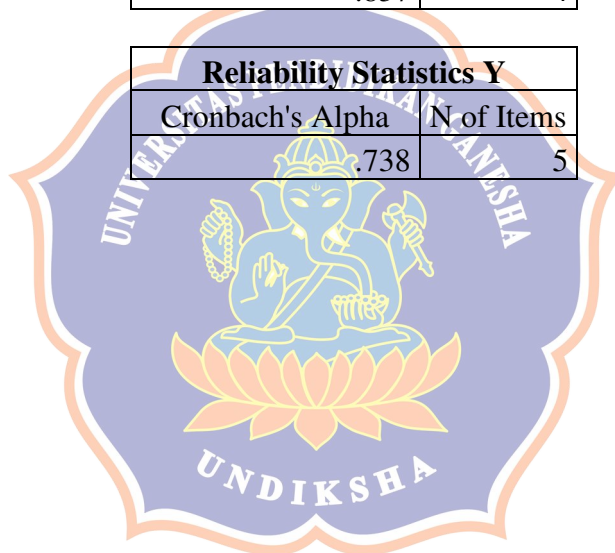
	N	120	120	120	120	120
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics X1	
Cronbach's Alpha	N of Items
.673	6

Reliability Statistics X2	
Cronbach's Alpha	N of Items
.837	4

Reliability Statistics Y	
Cronbach's Alpha	N of Items
.738	5



Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.44282986
Most Extreme Differences	Absolute	.046
	Positive	.045
	Negative	-.046
Test Statistic		.046
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.481	2.141		3.027	.003		
	Kualitas Pelayanan	.363	.095	.331	3.826	.000	.933	1.071
	Word of mouth	.246	.105	.203	2.349	.020	.933	1.071

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.851	1.235		.689	.492
	Kualitas Pelayanan	.030	.055	.051	.541	.589
	<i>Word of mouth</i>	.070	.060	.111	1.169	.245
a. Dependent Variable: absres						



Lampiran 6 . Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.481	2.141		3.027	.003
	Kualitas Pelayanan	.363	.095	.331	3.826	.000
	<i>Word of mouth</i>	.246	.105	.203	2.349	.020
a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian						

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.237	2	28.119	13.280	.000 ^b
	Residual	247.729	117	2.117		
	Total	303.967	119			
a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian						
b. Predictors: (Constant), <i>Word of mouth</i> , Kualitas Pelayanan						

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.430 ^a	.185	.171	1.455
a. Predictors: (Constant), <i>Word of mouth</i> , Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian				

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Gede Urip Suteja lahir di Desa Patas pada 9 Juli 2002 sebagai anak ke-1 dari pasangan Nengah Suda dan Komang Sulatri. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis berasal dari Banjar Dinas Tegal Asri, Desa patas, Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1Patas. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Gerokgak, setelahnya penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Gerokgak dengan mengambil jurusan MIPA . Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil jurusan Manajemen sampai pada penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Dengan ketekunan dan kegigihan penulis sehingga pada tahun 2026 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DANWORD OF MOUTH (WOM) TERHADAPKEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO UD. LUHUR DESA PATAS ”.

