

# LAMPIRAN

# KUESIONER

**Pengaruh Nilai Pelanggan, dan Promosi Penjualan Terhadap *Repurchase Intention* Melalui Kepuasan Pelanggan  
(Studi pada Konsumen Alfa Cell Meizu di Semarang)**

Yth. Bapak/ ibu/ Saudara/i responden

Di tempat

Sehubungan dengan penyusunan skripsi saya yang berjudul diatas, maka dengan hormat saya:

Nama : Ferry Kurnia Cahya Putra

NIM : 14020214140103

Departemen : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya buat sebagai salah satu sumber data dalam penelitian ini. Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1).

Data dan informasi yang terdapat dalam kuesioner ini sepenuhnya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian. Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini dengan mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Ferry Kurnia Cahya Putra

No. Responden: .....

## KUESIONER

### **PENGARUH NILAI PELANGGAN, PROMOSI PENJUALAN TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus pada Konsumen Alfa Cell Meizu di Semarang)**

#### **Syarat Responden**

1. Responden merupakan pelanggan yang pernah membeli Hp Xiaomi di Alfa Cell Meizu.
2. Responden melakukan pembelian atas dasar keputusan pribadi.
3. Responden minimal berumur 17 tahun
4. Responden bersedia diwawancara untuk keperluan riset.

#### **Petunjuk Pengisian**

1. Mohon dibaca daftar pertanyaan dengan teliti sebelum Bapak/ Ibu/ Saudara/i menjawab.
2. Jawaban dapat dinyatakan dengan cara:
  - a. Mohon diberi tanda silang (X), pada huruf jawaban yang sesuai.
  - b. Isilah jawaban Bapak/ Ibu/ Saudara/i yang sesuai dengan keadaan sebelumnya dan pendapat pribadi Bapak/ Ibu/ Saudara/ i.

## I. Identitas Responden

Nama : .....

Alamat : .....

Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

Usia : ..... Tahun

Pendidikan terakhir :

a. Tamat SD	e. Tamat Diploma
b. Tamat SMP	f. Tamat Sarjana
c. Tamat SMA	g. Tamat Pasca Sarjana
d. Lain-lain.....	

Pekerjaan :

a. TNI/POLRI/PNS	d. Karyawan Swasta	g. Karyawan BUMN
b. Wiraswasta	e. Pensiunan	h. Pelajar/Mahasiswa
c. Ibu rumah tangga	f. Lain-lain	

Penghasilan dalam sebulan :

a. $\leq$ Rp 2.000.000
b. $>$ Rp 2.000.000 $\leq$ Rp 2.500.000
c. $>$ Rp 2.500.000 $\leq$ Rp 3.000.000
d. $>$ Rp 3.000.000

## 1. Nilai Pelanggan

1. Apakah produk HP Xiaomi memiliki manfaat sesuai dengan yang saudara harapkan ?
  - a. sangat bermanfaat
  - b. bermanfaat
  - c. netral
  - d. tidak bermanfaat
  - e. sangat tidak bermanfaat
  
2. Apakah saudara merasa dilayani dengan baik saat membeli produk HP Xiaomi di Toko Alfa Cell Meizu ?
  - a. sangat setuju
  - b. setuju
  - c. netral
  - d. tidak setuju
  - e. sangat tidak setuju
  
3. Apakah karyawan Toko memiliki pemahaman yang baik terhadap produk Xiaomi ?
  - a. sangat setuju
  - b. setuju
  - c. netral
  - d. tidak setuju
  - e. sangat tidak setuju
  
4. Apakah produk HP Xiaomi dirasa memiliki kualitas lebih dari HP merek lain?
  - a. sangat setuju
  - b. setuju
  - c. netral
  - d. tidak setuju
  - e. sangat tidak setuju
  
5. Apakah kualitas HP Xiaomi sesuai dengan biaya yang Saudara keluarkan ?
  - a. sangat sesuai
  - b. sesuai
  - c. netral
  - d. tidak sesuai
  - e. sangat tidak sesuai
  
6. Apakah kualitas HP Xiaomi sesuai dengan waktu, dan energi yang dikeluarkan untuk mendapatkannya ?
  - a. sangat sesuai
  - b. sesuai
  - c. netral
  - d. tidak sesuai
  - e. sangat tidak sesuai

## 2. Promosi Penjualan

7. Apakah HP Xiaomi memberikan potongan harga, jika membeli selama masa promosi ?
- a. sangat setuju                      c. netral                                      e. sangat tidak setuju  
b. setuju                                      d. tidak setuju
8. Apakah HP Xiaomi memberikan potongan harga bila membeli bersama dengan aksesoris atau perlengkapan lain ?
- a. sangat setuju                      c. netral                                      e. sangat tidak setuju  
b. setuju                                      d. tidak setuju
9. Apakah Xiaomi memberikan aksesoris secara gratis sebagai bonus ketika membeli HP Xiaomi ?
- a. sangat setuju                      c. netral                                      e. sangat tidak setuju  
b. setuju                                      d. tidak setuju
10. Apakah Xiaomi memberikan *free instal* aplikasi ketika membeli HP Xiaomi ?
- a. sangat setuju                      c. netral                                      e. sangat tidak setuju  
b. setuju                                      d. tidak setuju
11. Apakah Xiaomi menyediakan HP uji coba bagi pelanggan yang akan melakukan pembelian ?
- a. sangat setuju                      c. netral                                      e. sangat tidak setuju  
b. setuju                                      d. tidak setuju
12. Apakah HP Xiaomi memberikan jaminan berupa garansi dalam setiap pembelian ?
- a. sangat setuju                      c. netral                                      e. sangat tidak setuju  
b. setuju                                      d. tidak setuju

13. Apakah Toko memiliki display yang lengkap dan rapi untuk HP Xiaomi ?
- a. sangat lengkap
  - b. lengkap
  - c. netral
  - d. tidak lengkap
  - e. sangat tidak lengkap

### 3. Kepuasan Pelanggan

14. Apakah fitur yang dimiliki HP Xiaomi sesuai dengan yang diharapkan ?
- a. sangat sesuai
  - b. sesuai
  - c. netral
  - d. tidak sesuai
  - e. sangat tidak sesuai
15. Apakah toko memiliki desain *case* dan warna yang lengkap untuk setiap HP Xiaomi ?
- a. sangat lengkap
  - b. lengkap
  - c. netral
  - d. tidak lengkap
  - e. sangat tidak lengkap
16. Apakah harga untuk HP sesuai atau sepadan dengan kemampuan yang diberikan oleh HP Xiaomi ?
- a. sangat sesuai
  - b. sesuai
  - c. netral
  - d. tidak sesuai
  - e. sangat tidak sesuai
17. Apakah pembeli secara keseluruhan merasa puas dengan harga dan kualitas dari HP Xiaomi ?
- a. sangat puas
  - b. puas
  - c. netral
  - d. tidak puas t
  - e. sangat tidak puas

### 4. *Repurchase Intention*

18. Apakah saudara mudah dalam mencari informasi mengenai produk HP baru yang dikeluarkan oleh Xiaomi ?
- a. sangat mudah
  - b. mudah
  - c. netral
  - d. tidak mudah
  - e. sangat tidak mudah

19. Apakah saudara memilih HP Xiaomi sebagai pilihan utama dalam membeli HP ?

- a. sangat setuju
- b. setuju
- c. netral
- d. tidak setuju
- e. sangat tidak setuju

20. Apakah pembeli pernah menggunakan HP Xiaomi dan memiliki keinginan untuk membeli kembali ?

- a. sangat setuju
- b. setuju
- c. netral
- d. tidak setuju
- e. sangat tidak setuju



## TABEL INDUK

No	Nilai Pelanggan (X1)						Tota 1 X1	Promosi Penjualan (X2)							Tota 1 X2	Kepuasan Pelanggan (Z)				Tota 1 Z	Repurchase Intention (Y)			Tota 1 Y
	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6		X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7		Z. 1	Z. 2	Z. 3	Z. 4		Y. 1	Y. 2	Y. 3	
1	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	5	5	30	4	3	4	5	16	4	3	4	11
2	4	3	5	4	4	4	24	4	4	4	5	4	5	4	30	4	4	4	4	16	4	4	3	11
3	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	5	3	16	3	3	4	10
4	5	3	4	5	4	4	25	5	5	5	5	5	5	5	35	4	3	4	4	15	4	3	3	10
5	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	3	21	5	4	5	5	19	5	4	4	13
6	4	4	4	4	5	4	25	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	5	17	4	4	4	12
7	5	3	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	4	4	4	12
8	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	35	4	3	4	3	14	3	3	3	9
9	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	3	21	4	5	4	4	17	3	4	4	11
10	4	4	5	5	5	4	27	5	5	4	4	4	5	5	32	3	5	4	5	17	5	3	3	11
11	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	3	5	5	33	5	5	5	5	20	5	5	5	15
12	4	4	3	4	5	5	25	4	4	5	4	4	4	4	29	3	4	4	3	14	4	3	3	10
13	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	5	5	35	3	4	4	3	14	3	3	3	9
14	4	4	5	4	4	5	26	4	4	3	3	4	4	3	25	4	4	5	3	16	5	4	3	12
15	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	12	3	3	3	9
16	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	4	3	3	10
17	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	14	4	4	3	11
18	4	3	3	4	5	4	23	5	5	5	5	5	5	5	35	4	3	3	3	13	4	3	3	10
19	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	4	4	4	12
20	3	3	3	3	3	3	18	4	4	5	4	5	4	5	31	4	3	4	3	14	4	3	3	10
21	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	9
22	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	4	3	4	29	4	4	4	4	16	4	3	3	10
23	4	3	3	5	4	5	24	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	3	4	16	5	4	3	12
24	4	5	5	4	4	4	26	5	4	5	4	5	5	5	33	4	4	5	4	17	4	3	3	10
25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	13	4	4	3	11
26	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	4	3	3	10

27	4	3	3	5	4	5	24	4	5	4	5	4	4	4	30	4	4	4	4	16	4	3	4	11
28	5	4	5	5	4	5	28	4	4	5	4	4	4	4	29	4	5	5	4	18	4	4	4	12
29	4	3	3	4	5	5	24	4	4	4	4	4	4	3	27	5	3	3	3	14	3	3	3	9
30	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	13	4	3	3	10
31	4	4	4	4	5	5	26	4	4	3	3	5	5	3	27	4	4	4	5	17	4	3	2	9
32	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	5	4	29	4	3	4	4	15	4	4	4	12
33	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	12	3	3	3	9
34	4	3	3	5	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	12	4	3	3	10
35	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	12
36	4	4	4	4	5	4	25	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	5	17	4	4	4	12
37	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	4	4	3	4	27	4	5	5	5	19	5	5	5	15
38	5	3	3	5	5	3	24	3	4	4	3	3	3	4	24	4	3	3	3	13	3	3	3	9
39	4	5	5	4	5	4	27	4	4	4	5	5	5	4	31	4	4	5	4	17	4	3	4	11
40	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	4	3	4	11
41	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	35	4	3	4	4	15	4	3	3	10
42	5	3	4	5	4	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	5	3	4	4	16	5	4	3	12
43	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	5	5	20	5	5	5	15
44	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	16	4	4	4	12
45	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	16	4	3	4	11
46	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	3	14	4	4	4	12
47	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	12
48	4	5	4	5	4	3	25	4	3	4	5	4	4	5	29	3	4	4	5	16	3	4	3	10
49	4	4	4	5	5	3	25	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	13	4	3	3	10
50	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	16	4	4	4	12
51	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	17	4	3	4	11
52	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	12
53	4	5	5	4	5	3	26	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	4	4	16	4	4	3	11
54	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	5	4	4	4	29	4	3	4	3	14	4	3	3	10
55	5	4	3	4	5	3	24	4	3	4	4	4	4	4	27	4	3	4	4	15	5	3	3	11
56	4	4	4	4	5	5	26	3	3	3	3	3	3	3	21	5	3	5	4	17	4	3	4	11
57	5	5	3	4	5	4	26	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	5	4	18	4	5	5	14

58	4	4	5	5	4	3	25	5	4	4	4	3	5	5	30	5	3	5	5	18	5	3	3	11
59	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	4	4	4	12
60	4	4	4	5	4	4	25	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	16	4	3	4	11
61	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	5	5	5	31	4	3	4	4	15	4	4	5	13
62	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	4	4	4	12
63	3	4	3	5	4	4	23	4	4	4	4	4	5	5	30	4	3	4	4	15	5	3	4	12
64	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	5	5	5	33	4	3	5	4	16	4	4	4	12
65	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	16	4	4	4	12
66	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	3	3	10
67	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	16	4	3	4	11
68	5	3	3	5	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	3	13	4	3	4	11
69	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	5	5	15
70	5	4	4	5	5	5	28	4	4	5	4	4	5	4	30	5	5	5	5	20	5	5	4	14
71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	5	5	15
72	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	3	3	10
73	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	5	5	15
74	4	5	4	4	5	5	27	4	4	4	5	4	5	4	30	5	4	5	5	19	4	5	5	14
75	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	5	5	5	5	32	5	4	5	5	19	5	5	5	15
76	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	5	4	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	15
77	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	5	5	15
78	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	5	5	5	5	32	4	5	5	5	19	4	5	5	14
79	5	5	5	4	5	5	29	5	5	4	4	5	5	5	33	5	4	5	5	19	5	5	4	14
80	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	3	4	5	12
81	5	5	3	5	4	4	26	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	4	15	4	3	4	11
82	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	16	4	4	4	12
83	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	12
84	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	5	5	15
85	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	5	5	5	34	4	5	5	4	18	4	4	4	12
86	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	5	4	17	4	5	4	13
87	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	5	4	30	4	4	4	4	16	4	3	4	11
88	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	15	4	3	3	10

89	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	16	4	4	4	12
90	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	4	3	14	3	3	3	9
91	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	5	3	16	3	3	4	10
92	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	4	30	4	4	4	5	17	4	4	4	12
93	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	5	5	15
94	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	5	3	16	5	4	3	12
95	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	16	4	3	3	10
96	3	3	3	3	3	3	18	4	5	4	3	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	3	2	9
97	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	5	5	5	31	4	4	4	5	17	4	3	4	11
98	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	5	17	4	4	4	12
99	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	3	33	4	3	4	4	15	4	3	4	11
100	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	13	4	3	3	10

### Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Nilai Pelanggan

No	IP	JR	SKOR										Skor Total	Mean
			5		4		3		2		1			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X <sub>1</sub> 1	100	35	35	54	54	11	11	0	0	0	0	424	4,24
2	X <sub>1</sub> 2	100	31	31	47	47	22	22	0	0	0	0	409	4,09
3	X <sub>1</sub> 3	100	34	34	44	44	22	22	0	0	0	0	412	4,12
4	X <sub>1</sub> 4	100	42	42	49	49	9	9	0	0	0	0	433	4,33
5	X <sub>1</sub> 5	100	45	45	45	45	10	10	0	0	0	0	435	4,35
6	X <sub>1</sub> 6	100	38	38	46	46	16	16	0	0	0	0	422	4,22
<b>Mean Skor Variabel</b>													<b>4,23</b>	

Sumber : data primer diolah tahun 2020

### Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Promosi Penjualan

No	IP	JR	SKOR										Skor Total	Mean
			5		4		3		2		1			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X <sub>2</sub> 1	100	32	32	55	55	13	13	0	0	0	0	419	4,19
2	X <sub>2</sub> 2	100	31	31	56	56	13	13	0	0	0	0	418	4,18
3	X <sub>2</sub> 3	100	29	29	57	57	14	14	0	0	0	0	415	4,15
4	X <sub>2</sub> 4	100	32	32	52	58	16	16	0	0	0	0	416	4,16
5	X <sub>2</sub> 5	100	34	34	52	58	14	14	0	0	0	0	420	4,20
6	X <sub>2</sub> 6	100	45	45	40	40	15	15	0	0	0	0	430	4,30
7	X <sub>2</sub> 7	100	38	38	47	47	15	15	0	0	0	0	423	4,23
<b>Mean Skor Variabel</b>													<b>4,20</b>	

Sumber : data primer diolah tahun 2020

### Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan

No	IP	JR	SKOR										Skor Total	Mean
			5		4		3		2		1			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Z 1	100	20	20	67	67	13	13	0	0	0	0	407	4,07
2	Z 2	100	18	18	46	46	36	36	0	0	0	0	382	3,82
3	Z 3	100	29	29	55	55	16	16	0	0	0	0	413	4,13
4	Z 4	100	26	26	50	50	24	24	0	0	0	0	402	4,02
<b>Mean Skor Variabel</b>													<b>4,01</b>	

Sumber : data primer diolah tahun 2020

### Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap *Repurchase Intention*

No	IP	JR	SKOR										Skor Total	Mean
			5		4		3		2		1			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Y 1	100	22	22	65	65	13	13	0	0	0	0	409	4,09
2	Y 2	100	17	17	35	35	48	48	0	0	0	0	369	3,69
3	Y 3	100	16	16	44	44	38	38	2	2	0	0	374	3,74
<b>Mean Skor Variabel</b>													<b>3,84</b>	

Sumber : data primer diolah tahun 2020

### Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Pelanggan (X1) di SPSS

		Correlations						Nilai_Pelanggan
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
X1.1	Pearson Correlation	1	,614**	,546**	,650**	,670**	,601**	,844**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
X1.2	Pearson Correlation	,614**	1	,735**	,418**	,623**	,550**	,834**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
X1.3	Pearson Correlation	,546**	,735**	1	,416**	,515**	,552**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
X1.4	Pearson Correlation	,650**	,418**	,416**	1	,514**	,415**	,698**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
X1.5	Pearson Correlation	,670**	,623**	,515**	,514**	1	,636**	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
X1.6	Pearson Correlation	,601**	,550**	,552**	,415**	,636**	1	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
Nilai_Pelanggan	Pearson Correlation	,844**	,834**	,799**	,698**	,822**	,788**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	130	130	130	130	130	130	130

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

## Hasil Uji Validitas Variabel Promosi Penjualan (X2) di SPSS

		Correlations							Promosi_Penjualan
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	
X2.1	Pearson Correlation	1	,892**	,810**	,741**	,759**	,752**	,805**	,919**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,892**	1	,796**	,704**	,746**	,699**	,749**	,891**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,810**	,796**	1	,784**	,736**	,719**	,811**	,903**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,741**	,704**	,784**	1	,715**	,736**	,763**	,872**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,759**	,746**	,736**	,715**	1	,765**	,776**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	,752**	,699**	,719**	,736**	,765**	1	,773**	,875**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	,805**	,749**	,811**	,763**	,776**	,773**	1	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Promosi_Penjualan	Pearson Correlation	,919**	,891**	,903**	,872**	,880**	,875**	,910**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

## Hasil Uji Validitas Variabel *Repurchase Intention* di SPSS

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	Repurchase_Intention
Y.1	Pearson Correlation	1	,501**	,330**	,700**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,501**	1	,704**	,908**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,330**	,704**	1	,850**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100
Repurchase_Intention	Pearson Correlation	,700**	,908**	,850**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

## Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan di SPSS

### Correlations

		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Kepuasan_Pelanggan
Z.1	Pearson Correlation	1	,277**	,589**	,493**	,718**
	Sig. (2-tailed)		,005	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Z.2	Pearson Correlation	,277**	1	,540**	,543**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,005		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Z.3	Pearson Correlation	,589**	,540**	1	,532**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Z.4	Pearson Correlation	,493**	,543**	,532**	1	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan_Pelanggan	Pearson Correlation	,718**	,770**	,839**	,824**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nilai Pelanggan di SPSS

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	130	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	21,22	7,116	,771	,854
X1.2	21,37	6,762	,740	,858
X1.3	21,35	6,910	,690	,867
X1.4	21,12	7,700	,577	,883
X1.5	21,08	7,148	,738	,859
X1.6	21,22	7,070	,680	,868



## Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi Penjualan di SPSS

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,957	7

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	25,12	13,117	,889	,947
X2.2	25,13	13,306	,851	,950
X2.3	25,16	13,247	,868	,949
X2.4	25,15	13,199	,823	,953
X2.5	25,11	13,210	,835	,952
X2.6	25,01	12,919	,824	,953
X2.7	25,06	12,905	,873	,948

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Repurchase Intention* di SPSS

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,764	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	7,43	1,904	,450	,826
Y.2	7,83	1,193	,751	,486
Y.3	7,78	1,345	,621	,655

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,796	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z.1	11,97	3,019	,540	,777
Z.2	12,22	2,618	,558	,772
Z.3	11,91	2,527	,693	,701
Z.4	12,02	2,464	,652	,722

## Hasil Uji Korelasi di SPSS

### Correlations

		Nilai Pelanggan (X1)	Promosi Penjualan (X2)	Repurchase Intention (Y)
Nilai Pelanggan (X1)	Pearson Correlation	1	-,002	,429**
	Sig. (2-tailed)		,988	,000
	N	100	100	100
Promosi Penjualan (X2)	Pearson Correlation	-,002	1	,251*
	Sig. (2-tailed)	,988		,012
	N	100	100	100
Repurchase Intention (Y)	Pearson Correlation	,429**	,251*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,012	
	N	100	100	100

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

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

## Hasil Uji Regresi Linier sederhana di SPSS

### Hasil Uji Regresi Sederhana Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.834	1.438		6.144	0.000
1 Nilai Pelanggan	0.284	0.056	0.455	5.056	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Hasil Uji Regresi Sederhana Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.474	1.418		8.094	0.000
1 Promosi Penjualan	0.156	0.048	0.312	3.254	0.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Hasil Uji Regresi Sederhana Nilai Pelanggan Terhadap *Repurchase Intention*

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.938	1.197		4.961	0.000
1 Nilai Pelanggan	0.220	0.047	0.429	4.705	0.000

a. Dependent Variable: Repurchase Intention

### Hasil Uji Regresi Sederhana Promosi Penjualan Terhadap *Repurchase Intention*

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.503	1.185		7.173	0.000
1 Promosi Penjualan	0.103	0.040	0.251	2.571	0.012

a. Dependent Variable: Repurchase Intention

## Hasil Uji Regresi Sederhana Kepuasan Pelanggan Terhadap *Repurchase Intention*

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.936	0.798		1.173	0.244
1 Kepuasan Pelanggan	0.660	0.049	0.804	13.384	0.000

a. Dependent Variable: Repurchse Intention

## Hasil Uji T di SPSS

### Hasil Uji T Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.834	1.438		6.144	0.000
1 Nilai Pelanggan	0.284	0.056	0.455	5.056	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Hasil Uji T Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.474	1.418		8.094	0.000
1 Promosi Penjualan	0.156	0.048	0.312	3.254	0.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Hasil Uji T Nilai Pelanggan Terhadap *Repurchase Intention*

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.938	1.197		4.961	0.000
1 Nilai Pelanggan	0.220	0.047	0.429	4.705	0.000

a. Dependent Variable: Repurchase Intention

**Hasil Uji Regresi Sederhana Promosi Penjualan Terhadap *Repurchase Intention***

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.503	1.185		7.173	0.000
1 Promosi Penjualan	0.103	0.040	0.251	2.571	0.012

a. Dependent Variable: Repurchase Intention

**Hasil Uji Regresi Sederhana Kepuasan Pelanggan Terhadap *Repurchase Intention***

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.936	0.798		1.173	0.244
1 Kepuasan Pelanggan	0.660	0.049	0.804	13.384	0.000

a. Dependent Variable: Repurchase Intention

**Hasil Uji Koefisien Determinasi di SPSS**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,587 <sup>a</sup>	,345	,331	1,411

a. Predictors: (Constant), Promosi Penjualan (X2), Nilai Pelanggan (X1)

## Hasil Uji Koefisien Jalur Model I

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,498 <sup>a</sup>	,248	,232	1,512

a. Predictors: (Constant), Promosi Penjualan (X2), Nilai Pelanggan (X1)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,908	1,567		1,856	,067
	Nilai Pelanggan (X1)	,220	,045	,430	4,879	,000
	Promosi Penjualan (X2)	,103	,036	,252	2,862	,005

a. Dependent Variable: Repurchase Intention (Y)

## Hasil Uji Koefisien Jalur Model II di SPSS

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,823 <sup>a</sup>	,678	,668	1,212

a. Predictors: (Constant), Repurchase Intention (Y), Promosi Penjualan (X2), Nilai Pelanggan (X1)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,754	1,278		1,373	,173
	Nilai Pelanggan (X1)	,095	,040	,153	2,362	,020
	Promosi Penjualan (X2)	,068	,030	,135	2,246	,027
	Repurchase Intention (Y)	,858	,081	,704	10,549	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Z)

## Hasil Koefisien dan Standard Error Uji Sobel

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,908	1,567		1,856	,067
	Nilai Pelanggan (X1)	,220	,045	,430	4,879	,000
	Promosi Penjualan (X2)	,103	,036	,252	2,862	,005

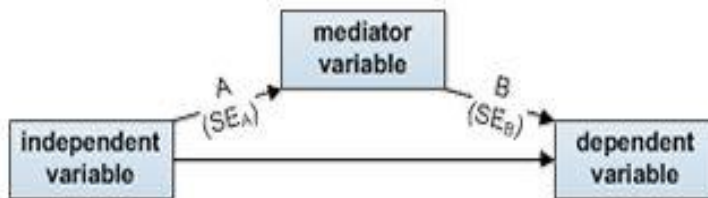
a. Dependent Variable: Repurchase Intention (Y)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,249	1,101		,227	,821
	Nilai Pelanggan (X1)	,042	,035	,083	1,204	,232
	Promosi Penjualan (X2)	,006	,026	,013	,209	,835
	Kepuasan Pelanggan (Z)	,626	,059	,762	10,549	,000

a. Dependent Variable: Repurchase Intention (Y)

### Uji Sobel Variabel Nilai Pelanggan



A:  ?

B:  ?

SE<sub>A</sub>:  ?

SE<sub>B</sub>:  ?

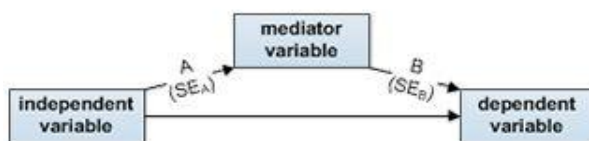
**Calculate!**

Sobel test statistic: 4.44020339

One-tailed probability: 0.00000449

Two-tailed probability: 0.00000899

### Uji Sobel Variabel Promosi Penjualan



A:  ?

B:  ?

SE<sub>A</sub>:  ?

SE<sub>B</sub>:  ?

**Calculate!**

Sobel test statistic: 2.76243788

One-tailed probability: 0.00286857

Two-tailed probability: 0.00573715



## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Hal : Pemberitahuan Selesai Penelitian

Semarang, 5 Februari 2021

Yth. Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menyelesaikan studinya, bagi setiap mahasiswa diwajibkan membuat skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut di atas diperlukan penelitian untuk memperoleh data, baik dari Instansi Pemerintahan maupun Swasta.

Memberitahukan bahwa mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro telah selesai melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data. Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Ferry Kurnia Cahya Putra  
NIM : 14020214140103  
Alamat : Jalan Cinde Dalam VII no. 23 Semarang  
Program Studi : S1 Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Pelanggan dan Promosi Penjualan terhadap *Repurchase Intention* melalui Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus pada Alfa Cell Semarang)


Atas perhatian dan kerja sama yang baik kami sampaikan terimakasih

Pihak Alfa Cell Semarang



Bondan Winoto

Yang Bersangkutan

  
Ferry Kurnia Cahya Putra  
NIM 14020214140103