

LAMPIRAN 1
KUESIONER DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

KUESIONER PENELITIAN

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang atmosfer toko, *brand image*, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan minat beli ulang.

IDENTITAS RESPONDEN

Usia :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

- a. < 1.000.000,-
- b. 1.000.000,-- 2.000.000,-
- c. > 2.000.000,-

Pernah melakukan pembelian :

- a. 2 kali
- b. > 2 kali

Mohon untuk memberikan tanda (√) pada setiap pernyataan yang Anda pilih

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Ragu-ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Atmosfer Toko (X1)					
1.	Pencahayaan dan desain warna Toko Tas Elizabeth menarik.					
2.	Ukuran gedung cukup besar, dan fasilitas tempat parkir memadai.					
3.	Tata letak barang – barang sesuai dan memudahkan konsumen dalam memilih produk.					
4.	Penempatan display produk, rak, dan tanda petunjuk lokasi di Toko Tas Elizabeth Mojokerto mampu menyampaikan informasi kepada konsumen dengan baik.					
	Brand Image (X2)					
5.	Brand atau merek Elizabeth terkenal dikalangan masyarakat Mojokerto.					
6.	Elizabeth merupakan merek yang mencerminkan status sosial yang tinggi.					
7.	Produk Elizabeth terkesan modern dan elegant.					
8.	Merek Elizabeth terkenal dengan keawetan produknya.					
9.	Elizabeth adalah merek yang disukai semua kalangan mulai dari remaja hingga dewasa.					
	Kualitas Pelayanan (X3)					
10.	Penampilan karyawan Toko Tas Elizabeth Mojokerto sopan dan rapi. Dan memberikan pelayanan sangat ramah kepada konsumen.					
11.	Karyawan di Toko Tas Elizabeth Mojokerto menunjukkan kesungguhandan sangat tanggap dalam mengangani masalah konsumen.					
12.	Karyawan toko memiliki pengetahuan mengenai					

	produknya, kemampuan dan sifat dapat dipercaya.					
13.	Karyawan Toko Tas Elizabeth Mojokerto dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan konsumen.					
14.	Karyawan Toko Tas Elizabeth Mojokerto memberikan perhatian secara pribadi atau individu terhadap konsumen					
	Kepuasan Konsumen (Z)					
15.	Saya tidak akan berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang di Toko Tas Elizabeth Mojokerto.					
16.	Saya akan merekomendasikan Toko Tas Elizabeth Mojokerto ke teman dan keluarga.					
17.	Jika saya ingin membeli tas, saya tidak tertarik untuk melakukan pembelian selain di Toko Tas Elizabeth Mojokerto					
18.	Saya akan melakukan pembelian produk yang berbeda di Toko Tas Elizabeth Mojokerto					
	Minat Beli Ulang (Y)					
19.	Saya ingin kembali melakukan pembelian di Toko Tas Elizabeth Mojokerto					
20.	Saya akan merekomendasikan Toko Tas Elizabeth Mojokerto kepada keluarga dan teman saya.					
21.	Saya senang membicarakan produk Elizabeth kepada orang lain.					
22.	Jika saya ingin membeli tas, saya akan memilih Toko Tas Elizabeth Mojokerto					

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Frekuensi	Presentase
Pernah melakukan pembelian :	a. 2 kali	61	56
	b. > 2 kali	49	44
Jenis kelamin	a. Laki-laki	0	0
	b. Perempuan	110	100
Usia	a. 8-25 tahun	42	38
	b. 6-36 tahun	35	32
	c. 36 tahun	33	30
Pendapatan	a. < Rp. 1.000.000	45	40
	b. Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000	40	37
	c. > Rp. 2.000.000	25	23

LAMPIRAN 2
HASIL TANGGAPAN RESPONDEN

NO.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	JMLH	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	JMLH	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	JMLH	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	JMLH	Y1	Y2	Y3	Y4	JMLH
1	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	2	3	3	2	10	5	5	5	2	17
3	4	4	4	4	16	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	4	5	3	5	17
4	5	5	5	5	20	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
5	4	2	4	5	15	5	3	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
6	3	3	3	5	14	5	5	3	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
7	3	3	3	5	14	5	5	5	3	5	23	4	4	4	4	4	20	3	2	3	2	10	5	5	5	2	17
8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	3	4	5	4	16	5	5	5	4	19
9	5	5	5	4	19	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	3	3	4	5	15
10	3	2	4	5	14	5	3	2	3	2	15	4	4	4	4	4	20	5	5	3	3	16	4	4	4	3	15
11	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
12	4	2	4	5	15	5	4	4	4	5	22	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	5	3	4	16
13	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	25	4	4	2	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
14	5	5	5	4	19	4	4	4	4	5	21	4	4	2	4	4	18	3	4	3	2	12	5	5	5	2	17
15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	3	4	2	5	2	16	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	3	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	4	22	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	19	3	3	4	4	14
19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	19	3	3	2	2	10	4	4	4	2	14
20	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	5	3	5	17
22	5	2	3	5	15	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
24	5	5	5	3	18	3	5	5	5	5	23	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
25	5	5	5	5	20	3	5	4	5	5	22	5	4	5	5	5	24	5	2	4	4	15	5	5	5	4	19
26	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
27	5	5	5	3	18	3	5	5	5	5	23	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	20	3	3	4	5	15
28	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	3	3	15	4	4	4	3	15
29	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	25	4	5	1	4	2	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
30	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	5	3	5	17
31	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19
32	3	3	3	5	14	5	2	3	3	2	15	5	5	5	5	5	25	2	3	3	2	10	5	5	5	2	17
33	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
34	5	5	5	4	19	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	4	2	4	19	5	3	3	4	15	5	5	5	4	19
36	3	3	4	3	13	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	20	3	3	4	5	15
37	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	3	4	3	19	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
38	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
39	3	3	4	4	14	4	5	5	5	5	24	4	5	4	4	3	20	5	4	5	5	19	4	5	3	5	17
40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	4	16	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
42	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	3	3	16	4	4	4	3	15
43	4	3	3	5	15	5	2	3	3	2	15	4	3	3	3	3	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
44	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
45	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	25	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
46	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25	4	4	2	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
47	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	2	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
48	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	3	4	16
49	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
50	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
51	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
52	4	3	3	3	13	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	12	5	5	5	3	18
53	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20

LAMPIRAN 3
HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Composite Reability dan Average Variance Extracted

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
X1	0.778	0.785	0.873	0.698
X2	0.843	0.875	0.893	0.676
X3	0.821	0.877	0.892	0.734
Y	1.000	1.000	1.000	1.000
Z	0.863	0.886	0.906	0.708

LAMPIRAN 4

OUTER MODEL ATAU MODEL PENGUKURAN

*Convergent Validity**Outer Loadings (Measurement Model)*

	Model Awal	Modifikasi
X1.1	0.724	0.724
X1.2	0.877	0.877
X1.3	0.872	0.872
X1.4	0.259	
X2.1	0.396	
X2.2	0.848	0.848
X2.3	0.842	0.842
X2.4	0.777	0.777
X2.5	0.748	0.748
X3.1	0.834	0.834
X3.2	0.460	
X3.3	0.823	0.823
X3.4	0.595	
X3.5	0.906	0.906
Y1	-0.313	
Y2	-0.226	
Y3	-0.239	
Y4	0.975	0.975
Z.1	0.763	0.763
Z.2	0.838	0.838
Z.3	0.873	0.873
Z.4	0.888	0.888

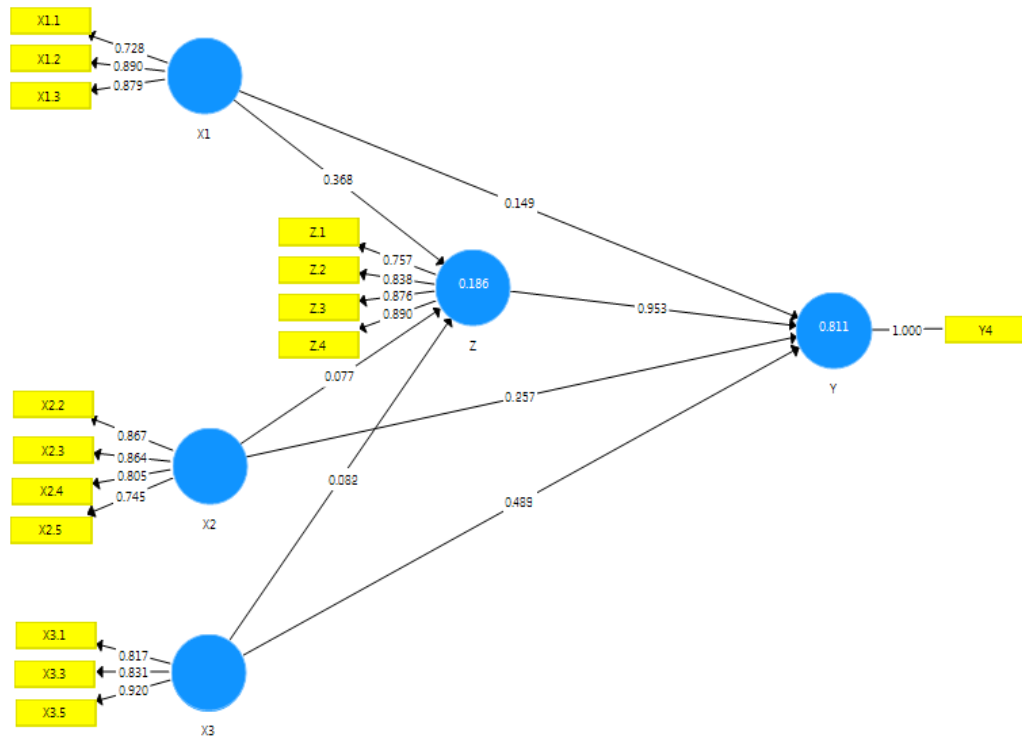
**Nilai Discriminant Validity
(Cross Loading)**

	X1	X2	X3	Y	Z
X1.1	0.728	0.287	-0.015	0.185	0.314
X1.2	0.890	0.354	-0.054	0.200	0.316
X1.3	0.879	0.177	-0.019	0.199	0.364
X2.2	0.295	0.867	0.029	0.109	0.16
X2.3	0.287	0.864	0.075	0.161	0.177
X2.4	0.215	0.805	0.025	0.123	0.149
X2.5	0.275	0.745	0.054	0.046	0.115
X3.1	-0.060	0.06	0.817	-0.082	-0.117
X3.3	0.011	0.027	0.831	-0.091	-0.106
X3.5	-0.037	0.055	0.920	-0.112	-0.177
Y4	0.233	0.144	-0.112	1.000	0.890
Z.1	0.348	0.193	-0.129	0.585	0.757
Z.2	0.410	0.159	-0.206	0.597	0.838
Z.3	0.391	0.146	-0.111	0.73	0.876
Z.4	0.233	0.144	-0.112	1.000	0.890

LAMPIRAN 5

INNER MODEL ATAU MODEL STRUKTURAL

GAMBAR MODEL STRUKTURAL



INNER MODEL (R SQUARE)

	R Square
Y	0.811
Z	0.186

LAMPIRAN 6

UJI MULTIKOLINERITAS

COLLINEARITY STATISTIC (VIF)

	X1	X2	X3	Z	Y
X1				1.120	1.286
X2				1.122	1.129
X3				1.006	1.035
Z				1.000	1.228
Y					1.000

LAMPIRAN 7

PENGUJIAN HIPOTESIS

KOEFSISIEN JALUR

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
X1 -> Z	0.368	0.353	0.114	3.236	0.001
X1 -> Y	0.149	0.154	0.057	2.623	0.009
X2 -> Z	0.077	0.098	0.116	0.663	0.508
X2 -> Y	0.257	0.298	0.121	2.120	0.034
X3 -> Z	0.082	0.085	0.041	2.004	0.046
X3 -> Y	0.489	0.498	0.098	4.987	0.000
Z -> Y	0.953	0.955	0.027	34.823	0.000

PENGARUH TIDAK LANGSUNG

Indirrect Effect

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
X1-> Z -> Y	0.351	0.351	0.12	2.926	0.004
X2-> Z -> Y	0.073	0.082	0.114	0.642	0.521
X3-> Z -> Y	0.146	0.154	0.075	1.993	0.049