

# **PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN DISTRIBUSI TERHADAP PEMBELIAN CPO PADA PT BANGUN SEMPURNA LESTARI**

## **LAPORAN PENELITIAN SKRIPSI**



**Dosen Pembimbing : Rosinta Romauli Situmeang, S.Pd., M.Si.**

**Ketua Peneliti : Eric Halim (153304020078)**

**Anggota Peneliti 1 : Stefanny (163304020084)**

**PROGRAM STUDI S1 - MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PRIMA INDONESIA**

**MEDAN**

**2020**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1. Latar Belakang Masalah**

PT Bangun Sempurna Lestari yang berdiri sejak tahun 2001 dan memiliki pabrik berada di PT Bangun Sempurna Lestari yang berlokasi di jalan T. Umar Subulussalam Selatan. Pada penelitian ini hanya melakukan penelitian terhadap produk *Crude Palm Oil* atau lebih sering disebut CPO atau minyak sawit mentah. Keputusan pembelian merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena keputusan pembelian merupakan hal yang digunakan oleh perusahaan untuk menciptakan strategi pemasaran yang akan dilakukan. Keputusan pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari mengalami penurunan yang terlihat dari target penjualan CPO yang belum tercapai selama tahun 2019. Tidak tercapainya target perusahaan terendah terjadi pada bulan April sebesar 76%. Hal ini disebabkan seringnya kualitas CPO yang belum baik dan ketersediaan jumlah produk CPO yang masih belum dapat memenuhi keinginan dari pelanggan.

Dalam faktor harga, pelanggan PT Bangun Sempurna Lestari menilai bahwa harga jual CPO perusahaan sering lebih mahal dibandingkan perusahaan lain sejenis. Untuk memperjelas permasalahan ini akan ditampilkan data perbandingan harga CPO perusahaan dengan perusahaan lain sejenis.

Kualitas pelayanan untuk produk CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari bahwa masih belum optimal dan efektif sehingga menyebabkan banyak pelanggan yang mengeluh kepada perusahaan. Keluhan tertinggi terjadi pada bulan Desember sebanyak 7 keluhan adalah mengenai ketidaktanggapan dalam pelayanan yang diberikan dan kecepatan pelayanan yang diberikan masih dalam kategori lambat sehingga menimbulkan kekecewaan.

. Distribusi produk CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari masih belum efektif dan efisien sehingga sering mengecewakan pelanggan sehingga memicu terjadinya keluhan pelanggan. Keluhan distribusi yang tertinggi terjadi pada bulan Juni 2019 sebanyak 6 keluhan yang berkaitan dengan distribusi CPO. Distribusi produk CPO masih sering tidak tepat waktu sampai ke lokasi pelanggan CPO, stock CPO yang masih sedikit dan tidak tersedia banyak sehingga belum dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan dalam pemasaran produk.

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian *Crude Palm Oil* pada PT Bangun Sempurna Lestari ”**.

## **I.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat identifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Harga jual CPO perusahaan sering lebih mahal dibandingkan perusahaan lain sejenis.
2. Kualitas pelayanan yang masih belum baik sehingga mengakibatkan keluhan pelanggan kepada perusahaan.
3. Distribusi yang masih belum optimal mengakibatkan kekecewaan pelanggan kepada perusahaan
4. Keputusan pembelian mengalami tidak tercapainya target penjualan CPO.

## **I.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disajikan masalah pokok yakni sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari?
2. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari?
3. Bagaimanakah pengaruh Distribusi terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari?
4. Bagaimanakah pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari?

## **I.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk menguji pengaruh Harga terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
2. Untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
3. Untuk menguji pengaruh Distribusi terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari
4. Untuk menguji pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi beberapa pihak yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai peningkatan pengetahuan dan wawasan bagi

peneliti.

2. Bagi Perusahaan

Menjadi pertimbangan untuk mengatasi permasalahan Harga, Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.

3. Bagi Universitas Prima Indonesia

Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi penelitian.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi.

### **I.6. Teori Harga terhadap Keputusan Pembelian**

Menurut Manullang dan Hutabarat (2013:205-206), “harga merupakan keputusan yang sangat penting dari pemasar, sebab bila harga terlalu tinggi banyak pembeli potensial jadi menghilang, sedang bila harga terlalu rendah perusahaan tidak memperoleh cukup keuntungan. Pada waktu yang sama, harga produk harus diputuskan hingga dapat menutupi segala pengeluaran (biaya) dalam memproduksi dan menjual produk dan sekaligus memberi keuntungan bagi perusahaan. Penetapan harga merupakan suatu proses yang dinamis dan biasanya ditentukan setelah mempertimbangkan berbagai tujuan perusahaan.”

Menurut Kotler dan Keller (2015:68), “banyak perusahaan melawan kecenderungan harga yang rendah dan berhasil mendorong konsumen membeli produk dan jasa yang lebih mahal dengan menggabungkan formulasi produk unik yang melibatkan kampanye pemasaran.”

Menurut Nisusatsro (2016:199), “harga bagi konsumen merupakan pengorbanan yang telah dikeluarkan guna memperoleh produk barang dan atau produk jasa. Bagi konsumen pengorbanan bukan semata-mata harga, akan tetapi masih mengandung sejumlah unsur lainnya seperti pengorbanan waktu, pengorbanan energi dan pengorbanan perasaan yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang produk barang dan atau jasa yang diperlukan sampai dengan keputusan pembelian.”

### **I.7. Teori Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian**

Menurut Tjiptono (2015:26), “dalam mengevaluasi keputusan pembelian terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu keputusan pembelian terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering digunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas produk dan jasa yang dibeli.”

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:98), “ karena jasa mempunyai kualitas pengalaman dan kepercayaan yang tinggi, resiko dalam pembeliannya akan lebih banyak. Hal

ini mengandung beberapa konsekuensi. Pertama, konsumen jasa umumnya mengandalkan cerita dari mulut ke mulut daripada iklan. Kedua, mereka sangat mengandalkan harga, petugas dan petunjuk fisik untuk menilai mutunya. Ketiga mereka sangat setia pada penyedia jasa yang memuaskan mereka. Perusahaan-perusahaan jasa menghadapi tiga tugas yaitu meningkatkan diferensiasi persaingan, mutu jasa dan produktivitas.”

Menurut Surjaweni (2015:144), “Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk keputusan pembelian. “

### I.8. Teori Distribusi terhadap Keputusan Pembelian

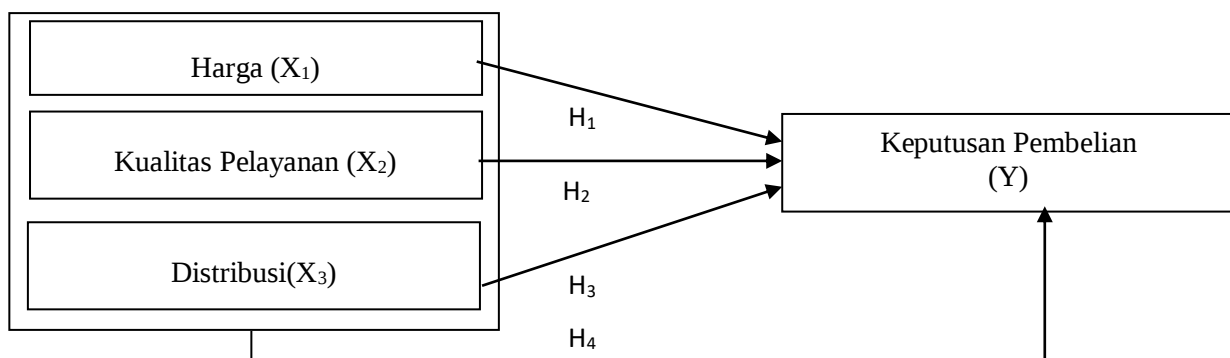
Menurut Nitisusastro (2013:170), “semakin banyak perusahaan menggunakan perusahaan saluran distribusi, pada dasarnya semakin memudahkan para konsumen untuk melakukan pembelian.”

Menurut Suryadana dan Octavia (2015:166), “Pemilihan saluran distribusi perlu direncanakan dengan baik, dipilih yang paling efisien dengan menyesuaikannya dengan sistem transportasi yang tersedia, sehingga barang sampai ke tangan konsumen lebih cepat, dan diterima tepat pada waktu barang itu dibutuhkan.”

Menurut Sunyoto (2015:206), “Fungsi penunjang dalam saluran distribusi bersifat membantu untuk menunjang terlaksananya fungsi yang lain, banyak sedikitnya pelayanan yang diberikan oleh penjual sesudah pembelian akan memengaruhi keputusan dalam pembeliannya.”

### I.9. Kerangka Konseptual

Dengan kerangka konseptual yang dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar II.1. Kerangka Konseptual**

### **I.10 Hipotesis Penelitian**

Dari kerangka konseptual diatas dapat ditarik sebuah hipotesis penelitian yaitu

- H<sub>1</sub>: Harga berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
- H<sub>2</sub>: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
- H<sub>3</sub>: Distribusi berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
- H<sub>4</sub>: Harga, Kualitas Pelayanan dan Distribusi berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **II.1 Metode Penelitian**

##### **II.1.1. Pendekatan Penelitian**

Menurut Sujarweni (2015:39) pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia yang dinamakan sebagai variabel.

##### **II.1.2. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Ghazali (2016:19), statistic deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata.

##### **II.1.3. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif *explanatory*. Menurut Zulganef (2013:11), penelitian *explanatory* adalah penelitian yang bertujuan menelaah kausalitas antar variabel yang menjelaskan suatu fenomena tertentu.

#### **II.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **II.3.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 64 pelanggan distributor CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 64 pelanggan CPO dan pengujian validitas dan reliabilitas berjumlah 30 pelanggan CPO di laksanakan di PT Singkil Sejahtera Makmur yang berlokasi di jalan Mangkubumi No 15 J Medan. Metode pengambilan sampel penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2016:85), sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

##### **II.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, pengumpulan data terkait permasalahan yang diteliti oleh peneliti dilakukan dengan cara:

1. Kuesioner

Kuesioner dibagikan kepada responden.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada beberapa karyawan.

3. Studi dokumentasi

Peneliti menggunakan metode ini untuk mencari informasi tentang profil perusahaan, data karyawan, dan juga teori-teori yang dapat digunakan sebagai referensi penelitian.

## II.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Jenis data dalam penelitian ini adalah:

### 1. Sumber Primer

Data primer diperoleh dengan cara wawancara dan memberikan daftar pernyataan (kuesioner) kepada karyawan.

### 2. Sumber Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi.

## III.6 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

**Tabel II.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

| Variabel                             | Definisi                                                                                                                                                                                                     | Indikator                                                                                                                                                                                                                               | Skala Pengukuran |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Harga (X <sub>1</sub> )              | Nilai suatu barang yang dinyatakan dalam uang. Penetapan harga jual berasal dari harga pokok.<br>Sumber : Manap (2016:289)                                                                                   | 1. Harga merupakan pernyataan nilai dari suatu produk<br>2. Harga merupakan aspek yang tampak jelas bagi pembeli<br>3. Harga mempengaruhi citra dan strategi<br>4. Harga bersifat fleksibel<br>Sumber : Tjiptono dan Chandra (2012:317) | Skala Likert     |
| Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ) | Keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.<br><br>Sumber : Abdullah dan Tantri (2014 : 44) | 1. Keandalan.<br>2. Kesigapan pelayanan dan kecepatan.<br>3. Kepastian pelayanan<br>4. Kemudahan.<br>Sumber : Sunyoto (2013 : 145)                                                                                                      | Skala Likert     |
| Distribusi (X <sub>3</sub> )         | Distribusi adalah saluran atau rute yang dipilih oleh perusahaan untuk menyalurkan produk dari perusahaan ke konsumen akhir atau pemakai industri<br><br>Sumber : Herlambang dan Marwoto (2014: 116)         | 1. Distribusi<br>2. Cakupan pasar<br>3. Layanan pelanggan<br>4. Komunikasi dengan pasar dan pengendalian jaringan saluran distribusi<br>Sumber : Kodrat (2015:160)                                                                      | Skala Likert     |
| Keputusan Pembelian (Y)              | Tahapan proses akhir dari serangkaian tahapan proses yang terjadi pada perilaku konsumen<br><br>Sumber : Nitisusastro (2013:194)                                                                             | 1. Perilaku pembelian kompleks<br>2. Perilaku pembelian pengurangan disonansi<br>3. Perilaku pembelian kebiasaan<br>4. Perilaku pembelian mencari keragaman<br>Sumber : Abdurrahman (2015:39)                                           | Skala Likert     |

## II.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel

### II.8.1 Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016:52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

1. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dan nilai positif maka butir pertanyaan valid
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dan nilai negatif maka butir pertanyaan tidak valid

### II.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016:47), uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. *Cronbach's alpha* < 0.6 = reliabilitas buruk.

1. *Cronbach's alpha* 0,6-0,79 = reliabilitas diterima.

2. *Cronbach's alpha* 0,8 = reliabilitas baik.

## II.9 Uji Asumsi Klasik

### II.9.1 Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2013 : 160-162), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk melihat data normalitas dapat dilihat dengan grafik histogram dan melihat grafik histogram dapat juga melihat grafik *normal probability plot*. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normal *Kolmogorov smirnov* yaitu :

- a. Jika  $\text{sig} > 0,05$  maka berdistribusi normal
- b. Jika  $\text{sig} < 0,05$  maka berdistribusi tidak normal

### II.8.2 Uji Multikolonieritas

Menurut Ghazali (2016:103), uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Jika nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $\text{VIF} = 1/\text{tolerance}$ ) dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai  $\text{tolerance} \geq 0,10$  atau sama dengan nilai  $\text{VIF} \leq 10$ .

### II.8.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2016:134), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah grafik *Scatterplot* dan pengujian ini dilakukan untuk merespon variabel X sebagai variabel independen dengan nilai *absolut unstandardized* residual regresi sebagai variabel dependen. Kriteria uji *Glejser* yaitu:

- a. Jika  $r > 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- b. Jika  $r < 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas

## II.10 Model Analisis Data Penelitian

### II.10.1 Model Penelitian

Menurut Ghazali (2016:149), regresi linear berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Dengan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Keputusan Pembelian
- X<sub>1</sub> = Harga
- X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan
- X<sub>2</sub> = Distribusi
- a = Konstanta
- b<sub>1,2,3</sub> = Koefisien Regresi (X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub>)
- e = *Standar error* (5%)

### II.10.2 Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2016:95), koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

### II.10.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)

Menurut Ghazali (2016:96), Uji F untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang berarti atau signifikan antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini  $F_{hitung}$  akan dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  pada tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 %. Kriteria penelitian hipotesis pada uji F ini adalah:

$H_0$  diterima apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  untuk tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$

$H_a$  diterima apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  untuk tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$

### II.10.4 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)

Menurut Ghazali (2016:97), Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini nilai  $t_{hitung}$  akan dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ , dengan kriteria pengambilan keputusannya adalah:

$H_0$  diterima apabila  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  ( dengan tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$ )

$H_a$  diterima apabila  $t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (dengan tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$ ).

## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### III.1 Hasil Penelitian

##### III.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

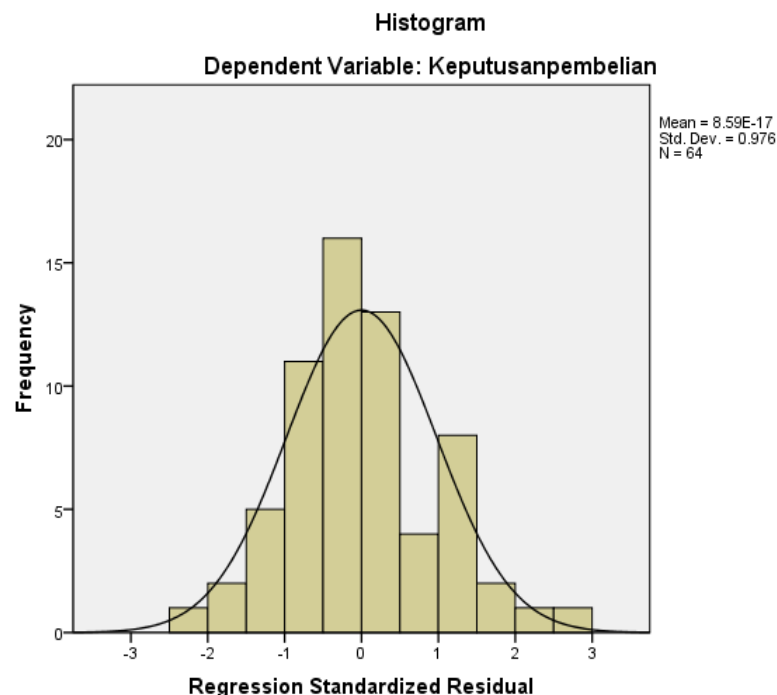
PT Bangun Sempurna Lestari berdiri tahun 2001. Perusahaan ini awalnya mengambil TBS dari pihak luar dan akhirnya di tahun 2002, PT Bangun Sempurna Lestari merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang kelapa sawit. Perkebunan perusahaan ini terletak di Sumatera Barat yang bertempat di alamat Dusun Bateh Uba Jorong Langgam, Kinali kota Pasaman Barat. Pendirian PKS PT Bangun Sempurna Lestari ini didukung dengan adanya dokumen legalitas UKL/UPL, IMB dan HO PKS yang diterbitkan oleh Pemkab Pasaman dan juga Izin Usaha Industri dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Republik Indonesia. Selain buah inti dan plasma, PKS.

#### III. 2. Uji Asumsi Klasik

##### III.2.1. Uji Normalitas

Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu:

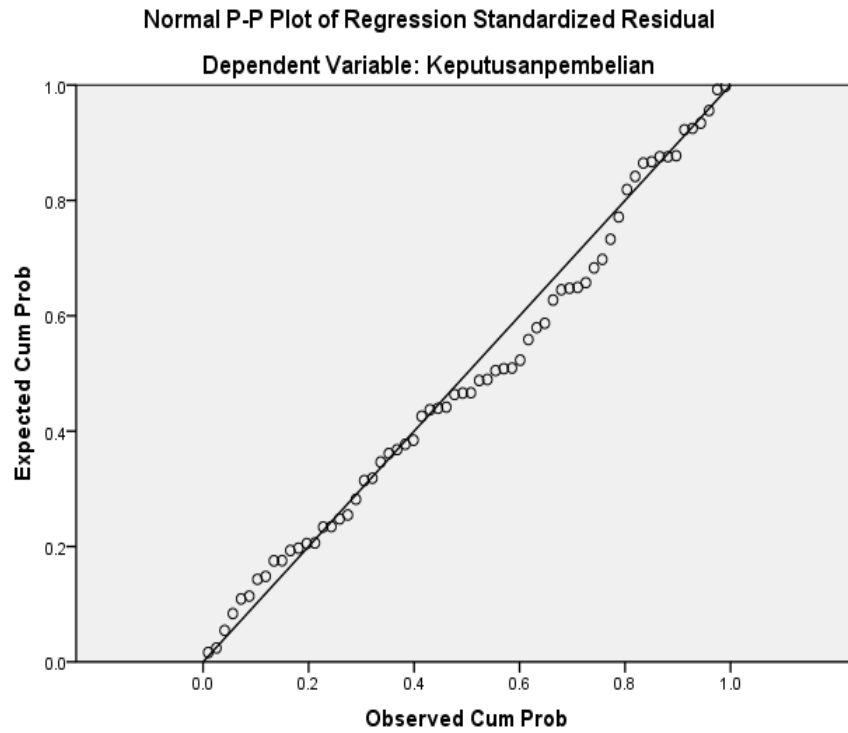
1. Uji grafik.



**Gambar III.1. Uji Normalitas Histogram**

Sumber : SPSS, 2020 (Data diolah)

Grafik histogram pada Gambar IV.1 menunjukkan data riil membentuk garis kurva cenderung simetri (U) tidak melenceng ke kiri atau pun ke kanan maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.



**Gambar III.2. Uji Normalitas P-P Plot**

Sumber : SPSS, 2020 (Data diolah)

Gambar IV.2. Grafik *Normalitas P-P Plot* terlihat data menyebar disekitar garis diagonal, penyebarannya sebagian besar mendekati garis diagonal. Hal ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

## 2. Uji statistik

Berikut ini adalah uji normalitas secara statistik menggunakan *Kolmogorov Smirnov*.

**Tabel III.2.**  
**Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 64                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 6.68468567              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .086                    |
|                                  | Positive       | .086                    |
|                                  | Negative       | -.044                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | .686                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .735                    |

a. Test distribution is Normal.

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |  | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|--|-------------------------|
| N                                  |                |  | 64                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           |  | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation |  | 6.68468567              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       |  | .086                    |
|                                    | Positive       |  | .086                    |
|                                    | Negative       |  | -.044                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z               |                |  | .686                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                |  | .735                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : SPSS, 2020 (Data diolah)

Tabel III.2. menunjukkan hasil uji normalitas dengan menggunakan pengujian *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan nilai signifikan  $0,735 > 0,05$ . Dengan demikian dari hasil uji *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan data berdistribusi normal.

### III.2.2. Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas yaitu:

**Tabel III.3.**  
**Uji Multikolinearitas**

| Coefficients <sup>a</sup> |                         |       |
|---------------------------|-------------------------|-------|
| Model                     | Collinearity Statistics |       |
|                           | Tolerance               | VIF   |
| 1 Harga                   | .853                    | 1.172 |
| Kualitaspelayanan         | .820                    | 1.219 |
| Distribusi                | .802                    | 1.248 |

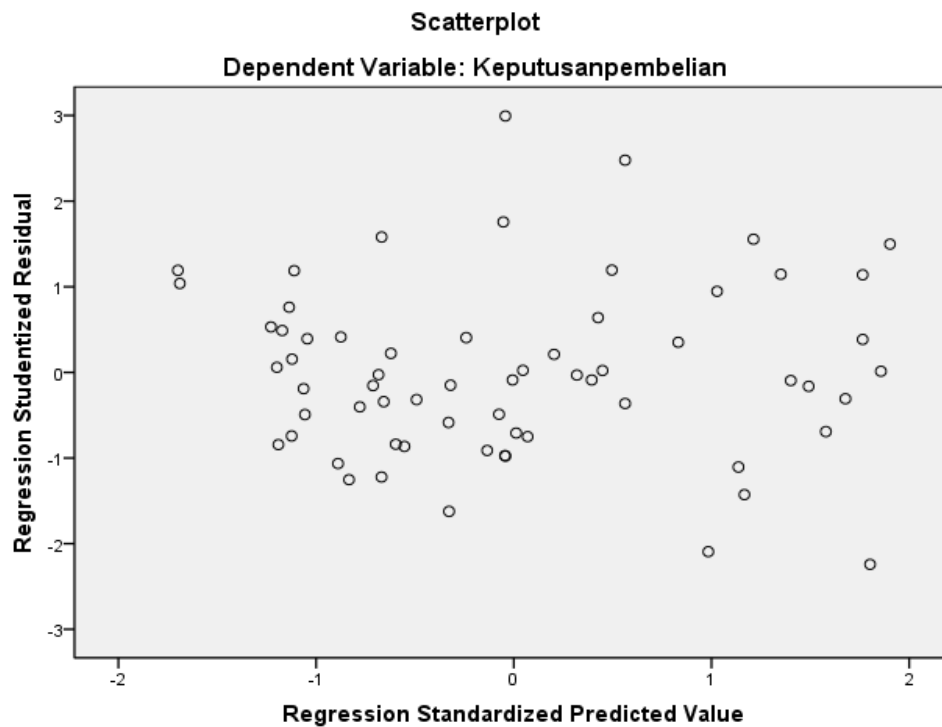
a. Dependent Variable: Keputusan pembelian

Sumber : SPSS, 2020 (Data diolah)

Tabel III.3 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk variabel harga sebesar  $0,820 > 0,1$ , kualitas pelayanan sebesar  $0,820 > 0,1$  dan distribusi sebesar  $0,802 > 0,1$  sedangkan nilai VIF untuk variabel bebas harga sebesar  $1,172 < 10$ , kualitas pelayanan sebesar  $1,219 < 10$  dan distribusi sebesar  $1,248 < 10$ . Dengan demikian pada uji multikolinearitas tidak terjadi korelasi antar variabel bebas.

### III.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji perbedaan *variance* residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas:



**Gambar III.3. Uji Heteroskedastisitas**

Sumber : SPSS, 2020 (Data diolah)

Dari grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas baik diatas maupun dibawah angka nol (0) pada sumbu Y, tidak berkumpul di satu tempat, sehingga dari grafik *scatterplot* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari probabilitas signifikansinya, jika nilai signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% maka dapat disimpulkan tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

**Tabel III.4.**  
**Uji Gletjer**

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

| Model             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)      | 3.368                       | 1.788      |                           | 1.883 | .064 |
| Harga             | .003                        | .055       | .006                      | .046  | .964 |
| Kualitaspelayanan | .001                        | .066       | .002                      | .011  | .991 |
| Distribusi        | .068                        | .052       | .186                      | 1.313 | .194 |

a. Dependent Variable: ABSUT

Sumber : SPSS, 2020 (Data diolah)

Tabel III.4. diatas menunjukkan nilai signifikan dari variabel bebas harga sebesar  $0,964 > 0,05$ , variabel bebas kualitas pelayanan sebesar  $0,991 > 0,05$  dan variabel bebas distribusi

sebesar  $0,194 > 0,05$ . Dengan demikian dari hasil uji *Glejter* dapat dikatakan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### III.3 Hasil Analisis Data Penelitian

#### III.3.1 Model Penelitian

Rumus persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut :

**Tabel III.5.**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)      | 4.881                       | 2.853      |                           | 1.711 | .092 |
| Harga             | .247                        | .088       | .314                      | 2.806 | .007 |
| Kualitaspelayanan | .231                        | .105       | .250                      | 2.193 | .032 |
| Distribusi        | .171                        | .083       | .238                      | 2.059 | .044 |

a. Dependent Variable: Keputusan pembelian

Sumber : SPSS, 2020 (Data diolah)

$$Y = 4,881 + 0,247 X_1 + 0,231 X_2 + 0,171 X_3 + e$$

Penjelasan regresi linier berganda diatas adalah :

1. Konstanta sebesar 4,881 menyatakan bahwa jika variabel bebas harga, kualitas pelayanan dan distribusi tidak ada atau konstan maka variabel terikat keputusan pembelian pada sebesar 4,881 satuan.
2. Koefisien regresi variabel bebas harga sebesar 0,247 dan bernilai positif, hal ini menyatakan bahwa apabila setiap kenaikan variabel bebas harga 1 satuan akan meningkatkan variabel terikat keputusan pembelian sebesar 0,247 satuan dengan anggapan variabel lainnya tetap.
3. Koefisien regresi variabel bebas kualitas pelayanan sebesar 0,231 dan bernilai positif, hal ini menyatakan bahwa apabila setiap kenaikan variabel bebas kualitas pelayanan 1 satuan akan meningkatkan variabel terikat keputusan pembelian sebesar 0,231 satuan dengan anggapan variabel lainnya tetap.
4. Koefisien regresi variabel bebas distribusi sebesar 0,171 dan bernilai positif, hal ini menyatakan bahwa apabila setiap kenaikan variabel bebas distribusi 1 satuan akan meningkatkan variabel terikat keputusan pembelian sebesar 0,171 satuan dengan anggapan variabel lainnya tetap.

### III.3.2 Koefisien Determinasi Hipotesis

Berikut hasil pengujian koefisien determinasi yaitu :

**Tabel III.6.**  
**Uji Koefisien Determinasi**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .600 <sup>a</sup> | .360     | .328              | 6.850                      |

a. Predictors: (Constant), Distribusi, Harga, Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan pembelian

Sumber : SPSS, 2020 (Data diolah)

Tabel III.6. hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,328 hal ini berarti 32,8% dari variasi variabel terikat yaitu keputusan pembelian yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel bebas yaitu bebas harga, kualitas pelayanan dan distribusi sedangkan sisanya sebesar 67,2% (100% - 32,8%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### III.3.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Pengujian statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

**Tabel III.7.**  
**Uji Simultan (Uji F)**

| ANOVA <sup>b</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 1582.078       | 3  | 527.359     | 11.240 | .000 <sup>a</sup> |
|                    | Residual   | 2815.156       | 60 | 46.919      |        |                   |
|                    | Total      | 4397.234       | 63 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Distribusi, Harga, Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan pembelian

Sumber : SPSS, 2020 (Data diolah)

Tabel IV.7. derajat bebas 1 ( $df_1$ ) =  $k - 1 = 3 - 1 = 2$ , dan derajat bebas 2 ( $df_2$ ) =  $n - k = 64 - 4 = 60$ , dimana  $n$  = jumlah sampel,  $k$  = jumlah variabel, maka nilai  $F_{\text{tabel}}$  pada taraf kepercayaan signifikansi 0,05 adalah 2,76. Hasil pengujian diperoleh nilai  $F_{\text{hitung}} (11,240) > F_{\text{tabel}} (2,76)$  dan probabilitas signifikansi  $0,000 < 0,05$ , berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu secara simultan Harga, Kualitas Pelayanan dan Distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.

### III.3.4. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

**Tabel III.8.**  
**Uji Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)      | 4.881                       | 2.853      |                           | 1.711 | .092 |
| Harga             | .247                        | .088       | .314                      | 2.806 | .007 |
| Kualitaspelayanan | .231                        | .105       | .250                      | 2.193 | .032 |
| Distribusi        | .171                        | .083       | .238                      | 2.059 | .044 |

a. Dependent Variable: Keputusan pembelian

Sumber : SPSS, 2020 (Data diolah)

Dengan demikian hasil dari pengujian hipotesis secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,806 > 2,000$  dan signifikan yang diperoleh  $0,007 < 0,05$ , berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu secara parsial Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
2. Hasil perhitungan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,193 > 2,000$  dan signifikan yang diperoleh  $0,032 < 0,05$ , berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
3. Hasil perhitungan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,059 > 2,000$  dan signifikan yang diperoleh  $0,044 < 0,05$ , berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu secara parsial Distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.

## III.4 Pembahasan

### III.4.1 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian

Hasil perhitungan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,806 > 2,000$  dan signifikan yang diperoleh  $0,007 < 0,05$ , berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu secara parsial Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari. Harga merupakan komponen penting

atas suatu produk, karena akan berpengaruh terhadap keuntungan produsen. Menurut Manullang dan Hutabarat (2013:205-206), harga merupakan keputusan yang sangat penting dari pemasar, sebab bila harga terlalu tinggi banyak pembeli potensial jadi menghilang, sedang bila harga terlalu rendah perusahaan tidak memperoleh cukup keuntungan. Pada waktu yang sama, harga produk harus diputuskan hingga dapat menutupi segala pengeluaran (biaya) dalam memproduksi dan menjual produk dan sekaligus memberi keuntungan bagi perusahaan. Penetapan harga merupakan suatu proses yang dinamis dan biasanya ditentukan setelah mempertimbangkan berbagai tujuan perusahaan. Umumnya yang sering digunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas produk dan jasa yang dibeli. Harga juga menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli, sehingga perlu pertimbangan khusus untuk menentukan harga tersebut. Pengertian harga juga sangat beragam banyak pandangan yang menjelaskan mengenai pengertian harga dalam sebuah pasar. Jika harga yang ditetapkan perusahaan tidak relevan dengan kualitas dan manfaat produk, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Dalam faktor harga, pelanggan PT Bangun Sempurna Lestari menilai bahwa harga jual CPO perusahaan sering lebih mahal dibandingkan perusahaan lain sejenis. Untuk memperjelas permasalahan ini akan ditampilkan data perbandingan harga CPO perusahaan dengan perusahaan lain sejenis.

#### **III.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian**

Hasil perhitungan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,193 > 2,000$  dan signifikan yang diperoleh  $0,032 < 0,05$ , berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari. Menurut Surjaweni (2015:144), Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk keputusan pembelian. Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan untuk produk CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari bahwa masih belum optimal dan efektif sehingga menyebabkan banyak pelanggan yang mengeluh kepada perusahaan. Keluhan mengenai ketidaktanggapan dalam pelayanan yang diberikan dan kecepatan pelayanan yang diberikan masih dalam kategori lambat sehingga menimbulkan kekecewaan pada PT Bangun Sempurna Lestari.

#### **III.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian**

Hasil perhitungan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,059 > 2,000$  dan signifikan yang diperoleh  $0,044 < 0,05$ , berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu secara parsial Distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari. Menurut Sunyoto (2015:206), Fungsi penunjang dalam saluran distribusi bersifat membantu untuk menunjang terlaksananya fungsi yang lain, banyak sedikitnya pelayanan yang diberikan oleh penjual sesudah pembelian akan memengaruhi keputusan dalam pembeliannya. Distribusi merupakan suatu proses pengiriman barang dari suatu tempat ke konsumen. Dalam proses distribusi, salah satu hal yang harus diperhatikan adalah kepuasan konsumen karena kepuasan konsumen akan berpengaruh terhadap keberhasilan penjualan produk. Distribusi produk CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari masih belum efektif dan efisien sehingga sering mengecewakan pelanggan sehingga memicu terjadinya keluhan pelanggan. Distribusi produk CPO masih sering tidak tepat waktu sampai ke lokasi pelanggan CPO, stock CPO yang masih sedikit dan tidak tersedia banyak sehingga belum dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan dalam pemasaran produk.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **IV.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan bahwa dapat disimpulkan yaitu :

1. Hasil perhitungan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau 2,806 > 2,000 dan signifikan yang diperoleh  $0,007 < 0,05$ , berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu secara parsial Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
2. Hasil perhitungan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau 2,193 > 2,000 dan signifikan yang diperoleh  $0,032 < 0,05$ , berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
3. Hasil perhitungan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau 2,059 > 2,000 dan signifikan yang diperoleh  $0,044 < 0,05$ , berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu secara parsial Distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
4. Hasil pengujian diperoleh nilai  $F_{hitung} (11,240) > F_{tabel} (2,76)$  dan probabilitas signifikansi  $0,000 < 0,05$ , berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu secara simultan Harga, Kualitas Pelayanan dan Distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.

#### **IV.2 Saran**

Berdasarkan permasalahan yang di bahas sebelumnya adapun saran yang diberikan dalam rangka meningkatkan keputusan pembelian perusahaan adalah :

1. Untuk pihak perusahaan PT Bangun Sempurna Lestari  
Meningkatkan keputusan pembelian berupa persaingan harga, peningkatan pelayanan yang lebih memuaskan dan distribusi yang lebih tepat waktu.
2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia  
Disarankan agar dapat mempublikasikan hasil penelitian ini yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya
3. Bagi peneliti-peneliti berikutnya  
Disarankan untuk menambah variabel lain di luar dari variabel yang diteliti oleh peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Ed. 13, Pearson Education, inc.
- Manullang dan Hutabarat. 2013. *Manajemen Pemasaran Dalam Kompetisi*. Global. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Nitisusastro, Mulyadi. 2016. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung : Alfabeta.
- Sangadji, Mamang, Etta, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Ed.1, Yogyakarta : Andi Offset.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Sunyoto, Danang. 2014. *Teori, Kuesioner dan Analisi Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Kesatu. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service
- Suryadana, Liga M & Octavia, Vanny. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Strategi*. Ed 2. Yogyakarta : ANDI OFFSET.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Eric Halim  
Nim / Prodi : 163304020078 / Manajemen Pemasaran  
Tempat & Tanggal Lahir : Medan, 02 Agustus 1999  
Alamat : Jalan Palembang No 22 Medan  
No. Telp (Aktif) : 082165216690  
Agama : Buddha  
Email (Aktif) : [scor\\_lexus@yahoo.co.id](mailto:scor_lexus@yahoo.co.id)  
Pekerjaan : -  
Nama Perusahaan : -  
Nama Ayah : PT Lim Tek Liong  
Nama Ibu : Rohani Tjandra

| No | Nama Sekolah       | Tempat                   | Tahun     |
|----|--------------------|--------------------------|-----------|
| 1  | SD Sutomo 1 Medan  | Jl. Jambi No.40b         | 2004-2010 |
| 2  | SMP Sutomo 1 Medan | Jl. Jambi No.40b         | 2010-2013 |
| 3  | SMA Sutomo 1 Medan | Jl. LetKol Martinus No.7 | 2013-2016 |

Daftar Riwayat ini dibuat dengan sebenar-benarnya, untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 23 September 2019

(Eric Halim)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Stefanny  
Nim / Prodi : 1633040200084 / Manajemen Pemasaran  
Tempat & Tanggal Lahir : Medan, 04 Maret 1999  
Alamat : Jalan Bilal UjungNo 137 A Medan  
No. Telp (Aktif) : 088262272988  
Agama : Buddha  
Email (Aktif) : stefannylim99@gmail.com  
Pekerjaan : -  
Nama Perusahaan : -  
Nama Ayah : Ery  
Nama Ibu : M. Jin Angsari

| No | Nama Sekolah          | Tempat                 | Tahun     |
|----|-----------------------|------------------------|-----------|
| 1  | SD Methodist 2 Medan  | Jalan MH Thamrin No.96 | 2004-2010 |
| 2  | SMP Methodist 2 Medan | Jalan MH Thamrin No.96 | 2010-2013 |
| 3  | SMA Methodist 2 Medan | Jalan MH Thamrin No.96 | 2013-2016 |

Daftar Riwayat ini dibuat dengan sebenar-benarnya, untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 23 September 2019

(Stefanny)

## KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu/Saudara Responden  
Di  
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi saya yang berjudul ” **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Pembelian *Crude Palm Oil* pada PT Bangun Sempurna Lestari**”” dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara dari hasil penelitian ini dijamin hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

Demikian disampaikan, atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi dan mengembalikan kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih.

#### **A. DATA RESPONDEN**

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Bapak/ Ibu mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang Bapak/ Ibu berikan akan diperlakukan secara rahasia).

**Berikan tanda check (√) untuk jawaban pilihan Bapak/ Ibu.**

1. No. Responden :
2. Usia : ☐ 17-30 tahun  
☐ 31-40 tahun  
☐ > 40 tahun
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki  
☐ Perempuan
4. Tingkat Pendidikan : ☐ S1  
☐ D3  
☐ SMA  
☐ Lainnya

Responden

( )

## **Daftar Kuesioner**

### **1. KUESIONER HARGA**

#### **Harga merupakan pernyataan nilai dari suatu produk**

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, besarnya pemotongan harga CPO dapat memotivasi pelanggan untuk membeli ulang ?
  - a. Sangat motivasi sekali
  - b. Motivasi sekali
  - c. Motivasi
  - d. Kurang Motivasi
  - e. Tidak Motivasi
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, harga jual CPO dapat bersaing dengan perusahaan ?
  - a. Sangat terjangkau sekali
  - b. Terjangkau sekali
  - c. Terjangkau
  - d. Kurang terjangkau
  - e. Tidak terjangkau

#### **Harga merupakan aspek yang tampak jelas bagi pembeli**

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, aturan dalam pembayaran yang tidak menyulitkan pelanggan seperti pengisian giro ataupun transfer harus atas nama perusahaan ?
  - a. Sangat menyulitkan sekali
  - b. Menyulitkan sekali
  - c. Menyulitkan
  - d. Kurang menyulitkan
  - e. Tidak menyulitkan
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, transaksi pembayaran memudahkan para pelanggan?
  - a. Sangat memudahkan sekali
  - b. Memudahkan sekali
  - c. Memudahkan
  - d. Kurang memudahkan
  - e. Tidak memudahkan

#### **Harga mempengaruhi citra dan strategi**

5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, pembayaran dengan jangka waktu yang cukup lama membuat pelanggan melakukan pembelian dalam jumlah banyak ?
  - a. Sangat tertarik sekali
  - b. Tertarik sekali
  - c. Tertarik

- d. Kurang tertarik
  - e. Tidak tertarik
6. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, jangka waktu pembayaran yang cukup lama yakni 1 bulan setelah tanda terima diberikan dapat mendorong pelanggan untuk tetap setia kepada perusahaan sehingga melakukan pembelian ulang ?
- a. Sangat mendorong sekali
  - b. Mendorong sekali
  - c. Mendorong
  - d. Kurang mendorong
  - e. Tidak mendorong

**Harga bersifat fleksibel**

7. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, harga CPO yang tidak fluktuasi ?
- a. Sangat fluktuasi sekali
  - b. fFuktuasi sekali
  - c. Fluktuasi
  - d. Kurang fluktuasi
  - e. Tidak fluktuasi
8. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, adanya pemberitahuan sebelumnya apabila adanya perencanaan kenaikan harga kepada pelanggan ?
- a. Sangat ada sekali
  - b. Ada sekali
  - c. Ada
  - d. Kurang ada
  - e. Tidak ada

**2. KUESIONER KUALITAS PELAYANAN**

**Keandalan**

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, keandalan dalam pemberian informasi tata cara atau aturan pengiriman kepada pelanggan?
- a. Sangat andal sekali
  - b. Sangat andal
  - c. Andal
  - d. Kurang andal
  - e. Tidak andal
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, kepercayaan informasi yang diberikan karyawan kepada pelanggan?
- a. Sangat percaya sekali
  - b. Sangat percaya
  - c. Percaya

- d. Kurang percaya
- e. Tidak percaya

**Kesigapan pelayanan dan kecepatan**

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan ?
  - a. Sangat cepat sekali
  - b. Sangat cepat
  - c. Cepat
  - d. Kurang cepat
  - e. Tidak cepat
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, perusahaan sangat tanggap dalam pelayanan keluhan pelanggan ?
  - a. Sangat tanggap sekali
  - b. Sangat tanggap
  - c. Tanggap
  - d. Kurang tanggap
  - e. Tidak tanggap

**Kepastian pelayanan**

5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, ketepatan waktu pengiriman CPO pelanggan?
  - a. Sangat tepat waktu sekali
  - b. Sangat tepat waktu
  - c. Tepat waktu
  - d. Kurang tepat waktu
  - e. Tidak tepat waktu
6. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, ketepatan waktu dalam penanganan keluhan pelanggan?
  - a. Sangat tepat waktu sekali
  - b. Sangat tepat waktu
  - c. Tepat waktu
  - d. Kurang tepat waktu
  - e. Tidak tepat waktu

**Kemudahan**

7. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, kemudahan dalam penyampaian keluhan ?
  - a. Sangat mudah sekali
  - b. Sangat mudah
  - c. Mudah
  - d. Kurang mudah
  - e. Tidak mudah

8. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, kecepatan dalam penanganan permasalahan yang dihadapi pelanggan?
- Sangat cepat sekali
  - Sangat cepat
  - Cepat
  - Kurang cepat
  - Tidak cepat

### 3. KUESIONER DISTRIBUSI

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, adakah biaya retur *spring bed* merek *Bigland* di tanggung oleh perusahaan?
- Sangat ada sekali
  - Ada sekali
  - Ada
  - Tidak ada
  - Sangat tidak ada
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, adakah biaya antar *spring bed* merek *Bigland* di tanggung oleh perusahaan?
- Sangat ada sekali
  - Ada sekali
  - Ada
  - Tidak ada
  - Sangat tidak ada
3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, saluran distribusi *spring bed* merek *Bigland* yang di terapkan memudahkan pemasaran produk?
- Sangat mudah sekali
  - Mudah sekali
  - Mudah
  - Tidak mudah
  - Sangat tidak mudah
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, pemilihan saluran distribusi mempertimbangkan barang nilai unit, besar dan berat barang mudah rusaknya?
- Sangat mempertimbangkan sekali
  - Mempertimbangkan sekali
  - Mempertimbangkan
  - Tidak mempertimbangkan
  - Sangat tidak mempertimbangkan

5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, adakah *feedback* langsung yang dilakukan perusahaan dalam hal pemesanan *spring bed* merek *Bigland* oleh pelanggan ?
  - a. Sangat ada sekali
  - b. Ada sekali
  - c. Ada
  - d. Tidak ada
  - e. Sangat tidak ada sekali
6. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, pemesanan yang dilakukan pelanggan diantar pada hari itu juga ?
  - a. Sangat sesuai sekali
  - b. Sesuai sekali
  - c. Sesuai
  - d. Tidak sesuai
  - e. Sangat tidak sesuai
7. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, keakuratan informasi yang diberikan perusahaan mengenai kenaikan harga *spring bed* merek *Bigland* pada jauh hari sebelum penetapan harga baru ?
  - f. Sangat akurat sekali
  - g. Akurat sekali
  - h. Akurat
  - i. Tidak akurat
  - j. Sangat tidak akurat
8. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, adakah informasi mengenai pengantaran *spring bed* merek *Bigland* yang terlambat ?
  - a. Sangat ada sekali
  - b. Ada sekali
  - c. Ada
  - d. Tidak ada
  - e. Sangat tidak ada

#### **4. KUESIONER KEPUTUSAN PEMBELIAN**

#### **INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN**

##### **a. Perilaku pembelian kompleks**

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, pelanggan sering melakukan pembelian apabila adanya promosi?
  - a. Sangat sering Sekali
  - b. Sangat sering

- c. Sering
  - d. Kurang sering
  - e. Tidak sering
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, pelanggan melakukan pembelian apabila adanya potongan harga yang diberikan?
- a. Sangat ada Sekali
  - b. Sangat ada
  - c. Ada
  - d. Kurang ada
  - e. Tidak ada

**b. Perilaku pembelian mengurangi ketidakcocokan**

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, pelanggan sering melakukan keluhan atas bentuk produk kepada perusahaan ?
- a. Sangat sering Sekali
  - b. Sangat sering
  - c. Sering
  - d. Kurang sering
  - e. Tidak sering
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, perusahaan dapat mengikuti perkembangan pasar mengenai kualitas?
- a. Sangat kualitas Sekali
  - b. Sangat kualitas
  - c. Kualitas
  - d. Kurang kualitas
  - e. Tidak kualitas

**c. Perilaku pembelian karena kebiasaan**

5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, apakah pelanggan yang sudah biasa membeli produk kepada perusahaan karena layanan perusahaan yang cepat ?
- a. Sangat biasa Sekali
  - b. Sangat biasa
  - c. Biasa
  - d. Kurang biasa
  - e. Tidak biasa
6. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, kecepatan dalam pelayanan pengantaran produk sehingga menjadi daya tarik untuk pelanggan melakukan pembelian ?
- a. Sangat cepat Sekali
  - b. Sangat cepat
  - c. Cepat
  - d. Kurang cepat
  - e. Tidak cepat

**d. Perilaku pembelian mencari variasi**

7. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, seringnya perusahaan melakukan inovasi layanan sehingga pelanggan menyukai pembelian pada perusahaan ini?
  - a. Sangat sering Sekali
  - b. Sangat sering
  - c. Sering
  - d. Kurang sering
  - e. Tidak sering
8. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, banyaknya variasi yang ditawarkan agar dapat memenuhi keinginan pelanggan?
  - a. Sangat berdampak Sekali
  - b. Sangat berdampak
  - c. Berdampak
  - d. Kurang berdampak
  - e. Tidak berdampak

**Lampiran 2**  
**Tabulasi Kuesioner**

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

| No. | Kualitas Pelayanan |   |   |   |   |   |   |   | Total |
|-----|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
|     | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |       |
| 1   | 3                  | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35    |
| 2   | 3                  | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 29    |
| 3   | 1                  | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 22    |
| 4   | 2                  | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 22    |
| 5   | 3                  | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24    |
| 6   | 1                  | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 16    |
| 7   | 3                  | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35    |
| 8   | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 9   | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 10  | 1                  | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 16    |
| 11  | 2                  | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 20    |
| 12  | 2                  | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 22    |
| 13  | 2                  | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 20    |
| 14  | 2                  | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 32    |
| 15  | 5                  | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 31    |
| 16  | 1                  | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 16    |
| 17  | 1                  | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 23    |
| 18  | 4                  | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 30    |
| 19  | 2                  | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30    |
| 20  | 4                  | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 31    |
| 21  | 4                  | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 33    |
| 22  | 4                  | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 31    |
| 23  | 2                  | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 25    |
| 24  | 2                  | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 26    |
| 25  | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 35    |
| 26  | 1                  | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 23    |
| 27  | 1                  | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 23    |
| 28  | 1                  | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 16    |
| 29  | 2                  | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 23    |
| 30  | 1                  | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 18    |

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

| No. | Keputusan Pembelian |   |   |   |   |   |   |   | Total |
|-----|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
|     | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |       |
| 1   | 5                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 2   | 5                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 3   | 5                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 4   | 1                   | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9     |
| 5   | 1                   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 9     |
| 6   | 2                   | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 14    |
| 7   | 1                   | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 9     |
| 8   | 1                   | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 11    |
| 9   | 4                   | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 15    |
| 10  | 2                   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 10    |
| 11  | 1                   | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12    |
| 12  | 3                   | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 23    |
| 13  | 1                   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 10    |
| 14  | 2                   | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 13    |
| 15  | 2                   | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11    |
| 16  | 1                   | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 10    |
| 17  | 1                   | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 11    |
| 18  | 3                   | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 16    |
| 19  | 3                   | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 16    |
| 20  | 4                   | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 16    |
| 21  | 2                   | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11    |
| 22  | 2                   | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 15    |
| 23  | 2                   | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 23    |
| 24  | 4                   | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 21    |
| 25  | 2                   | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 23    |
| 26  | 2                   | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 24    |
| 27  | 3                   | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 19    |
| 28  | 3                   | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 19    |
| 29  | 4                   | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 21    |
| 30  | 2                   | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27    |

### Lampiran 3

#### Hasil Validitas dan Reliabilitas

| Correlations |                        |              |              |              |              |              |              |              |              |           |
|--------------|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|
|              |                        | VAR000<br>01 | VAR000<br>02 | VAR000<br>03 | VAR000<br>04 | VAR000<br>05 | VAR000<br>06 | VAR000<br>07 | VAR000<br>08 | Har<br>ga |
| VAR00<br>001 | Pearson<br>Correlation | 1            | .459*        | .218         | -.088        | -.202        | -.154        | .174         | .187         | .452*     |
|              | Sig. (2-tailed)        |              | .011         | .247         | .642         | .283         | .418         | .358         | .323         | .012      |
|              | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30        |
| VAR00<br>002 | Pearson<br>Correlation | .459*        | 1            | .533**       | .151         | .089         | .058         | -.133        | -.132        | .482**    |
|              | Sig. (2-tailed)        | .011         |              | .002         | .427         | .639         | .759         | .483         | .487         | .007      |
|              | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30        |
| VAR00<br>003 | Pearson<br>Correlation | .218         | .533**       | 1            | .408*        | .310         | .286         | .093         | -.175        | .590**    |
|              | Sig. (2-tailed)        | .247         | .002         |              | .025         | .095         | .125         | .626         | .354         | .001      |
|              | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30        |
| VAR00<br>004 | Pearson<br>Correlation | -.088        | .151         | .408*        | 1            | .347         | .404*        | .147         | -.064        | .475**    |
|              | Sig. (2-tailed)        | .642         | .427         | .025         |              | .060         | .027         | .440         | .736         | .008      |
|              | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30        |
| VAR00<br>005 | Pearson<br>Correlation | -.202        | .089         | .310         | .347         | 1            | .776**       | .348         | -.042        | .522**    |
|              | Sig. (2-tailed)        | .283         | .639         | .095         | .060         |              | .000         | .060         | .827         | .003      |
|              | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30        |
| VAR00<br>006 | Pearson<br>Correlation | -.154        | .058         | .286         | .404*        | .776**       | 1            | .361         | .125         | .594**    |
|              | Sig. (2-tailed)        | .418         | .759         | .125         | .027         | .000         |              | .050         | .509         | .001      |
|              | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30        |
| VAR00<br>007 | Pearson<br>Correlation | .174         | -.133        | .093         | .147         | .348         | .361         | 1            | .650**       | .652**    |
|              | Sig. (2-tailed)        | .358         | .483         | .626         | .440         | .060         | .050         |              | .000         | .000      |
|              | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30        |
| VAR00<br>008 | Pearson<br>Correlation | .187         | -.132        | -.175        | -.064        | -.042        | .125         | .650**       | 1            | .459*     |
|              | Sig. (2-tailed)        | .323         | .487         | .354         | .736         | .827         | .509         | .000         |              | .011      |
|              | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30        |
| Harga        | Pearson<br>Correlation | .452*        | .482**       | .590**       | .475**       | .522**       | .594**       | .652**       | .459*        | 1         |
|              | Sig. (2-tailed)        | .012         | .007         | .001         | .008         | .003         | .001         | .000         | .011         |           |
|              | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30        |

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

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

#### Reliability Statistics

|            |            |
|------------|------------|
| Cronbach's |            |
| Alpha      | N of Items |
| .609       | 8          |

**Correlations**

|                                       | VAR00010 | VAR00011 | VAR00012 | VAR00013 | VAR00014 | VAR00015 | VAR00016 | VAR00017 | Kualitaspelayanan |
|---------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------------|
| VAR00010 Pearson Correlation          | 1        | .867**   | .661**   | .675**   | .359     | .651**   | .319     | .117     | .844**            |
| Sig. (2-tailed)                       |          | .000     | .000     | .000     | .052     | .000     | .086     | .537     | .000              |
| N                                     | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30                |
| VAR00011 Pearson Correlation          | .867**   | 1        | .699**   | .513**   | .302     | .506**   | .217     | .125     | .766**            |
| Sig. (2-tailed)                       | .000     |          | .000     | .004     | .105     | .004     | .250     | .509     | .000              |
| N                                     | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30                |
| VAR00012 Pearson Correlation          | .661**   | .699**   | 1        | .569**   | .422*    | .471**   | .178     | .081     | .737**            |
| Sig. (2-tailed)                       | .000     | .000     |          | .001     | .020     | .009     | .346     | .672     | .000              |
| N                                     | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30                |
| VAR00013 Pearson Correlation          | .675**   | .513**   | .569**   | 1        | .289     | .430*    | .123     | -.051    | .641**            |
| Sig. (2-tailed)                       | .000     | .004     | .001     |          | .121     | .018     | .519     | .790     | .000              |
| N                                     | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30                |
| VAR00014 Pearson Correlation          | .359     | .302     | .422*    | .289     | 1        | .578**   | .182     | .137     | .594**            |
| Sig. (2-tailed)                       | .052     | .105     | .020     | .121     |          | .001     | .337     | .470     | .001              |
| N                                     | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30                |
| VAR00015 Pearson Correlation          | .651**   | .506**   | .471**   | .430*    | .578**   | 1        | .608**   | .377*    | .839**            |
| Sig. (2-tailed)                       | .000     | .004     | .009     | .018     | .001     |          | .000     | .040     | .000              |
| N                                     | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30                |
| VAR00016 Pearson Correlation          | .319     | .217     | .178     | .123     | .182     | .608**   | 1        | .784**   | .620**            |
| Sig. (2-tailed)                       | .086     | .250     | .346     | .519     | .337     | .000     |          | .000     | .000              |
| N                                     | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30                |
| VAR00017 Pearson Correlation          | .117     | .125     | .081     | -.051    | .137     | .377*    | .784**   | 1        | .471**            |
| Sig. (2-tailed)                       | .537     | .509     | .672     | .790     | .470     | .040     | .000     |          | .009              |
| N                                     | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30                |
| Kualitaspelayanan Pearson Correlation | .844**   | .766**   | .737**   | .641**   | .594**   | .839**   | .620**   | .471**   | 1                 |
| Sig. (2-tailed)                       | .000     | .000     | .000     | .000     | .001     | .000     | .000     | .009     |                   |
| N                                     | 30       | 30       | 30       | 30       | 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).

**Reliability Statistics**

|            |            |
|------------|------------|
| Cronbach's |            |
| Alpha      | N of Items |
| .841       | 8          |

### Correlations

|                    |                        | VAR00<br>019       | VAR00<br>020       | VAR00<br>021       | VAR00<br>022       | VAR00<br>023       | VAR00<br>024       | VAR00<br>025       | VAR00<br>026       | Distrib<br>usi     |
|--------------------|------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| VA<br>R00<br>019   | Pearson<br>Correlation | 1                  | .444 <sup>**</sup> | .225               | .252               | .233               | .218               | .472 <sup>**</sup> | .575 <sup>**</sup> | .690 <sup>**</sup> |
|                    | Sig. (2-<br>tailed)    |                    | .014               | .231               | .179               | .214               | .248               | .008               | .001               | .000               |
|                    | N                      | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |
| VA<br>R00<br>020   | Pearson<br>Correlation | .444 <sup>**</sup> | 1                  | .548 <sup>**</sup> | .106               | .316               | .368 <sup>**</sup> | .275               | .303               | .645 <sup>**</sup> |
|                    | Sig. (2-<br>tailed)    | .014               |                    | .002               | .577               | .089               | .045               | .142               | .103               | .000               |
|                    | N                      | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |
| VA<br>R00<br>021   | Pearson<br>Correlation | .225               | .548 <sup>**</sup> | 1                  | .304               | .619 <sup>**</sup> | .607 <sup>**</sup> | .116               | .191               | .662 <sup>**</sup> |
|                    | Sig. (2-<br>tailed)    | .231               | .002               |                    | .102               | .000               | .000               | .542               | .313               | .000               |
|                    | N                      | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |
| VA<br>R00<br>022   | Pearson<br>Correlation | .252               | .106               | .304               | 1                  | .307               | .402 <sup>**</sup> | .196               | .382 <sup>**</sup> | .526 <sup>**</sup> |
|                    | Sig. (2-<br>tailed)    | .179               | .577               | .102               |                    | .099               | .027               | .299               | .037               | .003               |
|                    | N                      | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |
| VA<br>R00<br>023   | Pearson<br>Correlation | .233               | .316               | .619 <sup>**</sup> | .307               | 1                  | .674 <sup>**</sup> | .117               | .120               | .632 <sup>**</sup> |
|                    | Sig. (2-<br>tailed)    | .214               | .089               | .000               | .099               |                    | .000               | .538               | .526               | .000               |
|                    | N                      | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |
| VA<br>R00<br>024   | Pearson<br>Correlation | .218               | .368 <sup>**</sup> | .607 <sup>**</sup> | .402 <sup>**</sup> | .674 <sup>**</sup> | 1                  | .341               | .309               | .724 <sup>**</sup> |
|                    | Sig. (2-<br>tailed)    | .248               | .045               | .000               | .027               | .000               |                    | .066               | .097               | .000               |
|                    | N                      | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |
| VA<br>R00<br>025   | Pearson<br>Correlation | .472 <sup>**</sup> | .275               | .116               | .196               | .117               | .341               | 1                  | .712 <sup>**</sup> | .636 <sup>**</sup> |
|                    | Sig. (2-<br>tailed)    | .008               | .142               | .542               | .299               | .538               | .066               |                    | .000               | .000               |
|                    | N                      | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |
| VA<br>R00<br>026   | Pearson<br>Correlation | .575 <sup>**</sup> | .303               | .191               | .382 <sup>**</sup> | .120               | .309               | .712 <sup>**</sup> | 1                  | .711 <sup>**</sup> |
|                    | Sig. (2-<br>tailed)    | .001               | .103               | .313               | .037               | .526               | .097               | .000               |                    | .000               |
|                    | N                      | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |
| Dist<br>ribu<br>si | Pearson<br>Correlation | .690 <sup>**</sup> | .645 <sup>**</sup> | .662 <sup>**</sup> | .526 <sup>**</sup> | .632 <sup>**</sup> | .724 <sup>**</sup> | .636 <sup>**</sup> | .711 <sup>**</sup> | 1                  |
|                    | Sig. (2-<br>tailed)    | .000               | .000               | .000               | .003               | .000               | .000               | .000               | .000               |                    |
|                    | N                      | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |

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

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

### Reliability Statistics

|            |            |
|------------|------------|
| Cronbach's |            |
| Alpha      | N of Items |
| .807       | 8          |

### Correlations

|                                |                        | VAR0<br>0028 | VAR0<br>0029 | VAR0<br>0030 | VAR0<br>0031 | VAR0<br>0032 | VAR0<br>0033 | VAR0<br>0034 | VAR0<br>0035 | Keputusanpe<br>mbelian |
|--------------------------------|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------------|
| VAR0<br>0028                   | Pearson<br>Correlation | 1            | .702**       | .722**       | .625**       | .602**       | .764**       | .702**       | .334         | .774**                 |
|                                | Sig. (2-tailed)        |              | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .071         | .000                   |
|                                | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30                     |
| VAR0<br>0029                   | Pearson<br>Correlation | .702**       | 1            | .752**       | .767**       | .672**       | .738**       | .750**       | .541**       | .842**                 |
|                                | Sig. (2-tailed)        | .000         |              | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .002         | .000                   |
|                                | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30                     |
| VAR0<br>0030                   | Pearson<br>Correlation | .722**       | .752**       | 1            | .861**       | .846**       | .869**       | .804**       | .591**       | .918**                 |
|                                | Sig. (2-tailed)        | .000         | .000         |              | .000         | .000         | .000         | .000         | .001         | .000                   |
|                                | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30                     |
| VAR0<br>0031                   | Pearson<br>Correlation | .625**       | .767**       | .861**       | 1            | .838**       | .858**       | .802**       | .636**       | .913**                 |
|                                | Sig. (2-tailed)        | .000         | .000         | .000         |              | .000         | .000         | .000         | .000         | .000                   |
|                                | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30                     |
| VAR0<br>0032                   | Pearson<br>Correlation | .602**       | .672**       | .846**       | .838**       | 1            | .899**       | .903**       | .604**       | .910**                 |
|                                | Sig. (2-tailed)        | .000         | .000         | .000         | .000         |              | .000         | .000         | .000         | .000                   |
|                                | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30                     |
| VAR0<br>0033                   | Pearson<br>Correlation | .764**       | .738**       | .869**       | .858**       | .899**       | 1            | .943**       | .640**       | .960**                 |
|                                | Sig. (2-tailed)        | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         |              | .000         | .000         | .000                   |
|                                | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30                     |
| VAR0<br>0034                   | Pearson<br>Correlation | .702**       | .750**       | .804**       | .802**       | .903**       | .943**       | 1            | .690**       | .945**                 |
|                                | Sig. (2-tailed)        | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         |              | .000         | .000                   |
|                                | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30                     |
| VAR0<br>0035                   | Pearson<br>Correlation | .334         | .541**       | .591**       | .636**       | .604**       | .640**       | .690**       | 1            | .730**                 |
|                                | Sig. (2-tailed)        | .071         | .002         | .001         | .000         | .000         | .000         | .000         |              | .000                   |
|                                | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30                     |
| Keput<br>usanp<br>embeli<br>an | Pearson<br>Correlation | .774**       | .842**       | .918**       | .913**       | .910**       | .960**       | .945**       | .730**       | 1                      |
|                                | Sig. (2-tailed)        | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         |                        |
|                                | N                      | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30           | 30                     |

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

### Reliability Statistics

|            |            |
|------------|------------|
| Cronbach's |            |
| Alpha      | N of Items |
| .954       | 8          |

## Lampiran 4

### Tabulasi sampel

| No. | Harga |   |   |   |   |   |   |   | Total |
|-----|-------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
|     | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |       |
| 1   | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 2   | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 3   | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 4   | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 5   | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 6   | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 7   | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 8   | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 9   | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 10  | 4     | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 29    |
| 11  | 1     | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 19    |
| 12  | 1     | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20    |
| 13  | 3     | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 19    |
| 14  | 2     | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 22    |
| 15  | 3     | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 22    |
| 16  | 2     | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22    |
| 17  | 2     | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 22    |
| 18  | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 19  | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 20  | 3     | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 32    |
| 21  | 2     | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 27    |
| 22  | 5     | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 22    |
| 23  | 5     | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 34    |
| 24  | 1     | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 10    |
| 25  | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 26  | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 27  | 1     | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9     |
| 28  | 2     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16    |
| 29  | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 30  | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 31  | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 32  | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 33  | 4     | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 29    |
| 34  | 1     | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 19    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 36 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 19 |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 22 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 22 |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 40 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 41 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9  |
| 42 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 26 |
| 43 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| 44 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 11 |
| 45 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 15 |
| 46 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 12 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 50 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 51 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 19 |
| 52 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 54 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 55 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 57 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 19 |
| 58 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 17 |
| 59 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 21 |
| 60 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 |
| 61 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 24 |
| 62 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 |
| 63 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 24 |
| 64 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 26 |

| No. | Kualitas Pelayanan |   |   |   |   |   |   |   | Total |
|-----|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
|     | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |       |
| 1   | 4                  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37    |
| 2   | 5                  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 36    |
| 3   | 5                  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34    |
| 4   | 4                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 34    |
| 5   | 2                  | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 18    |
| 6   | 5                  | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 25    |
| 7   | 3                  | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 22    |
| 8   | 5                  | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 22    |
| 9   | 1                  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 21    |
| 10  | 2                  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16    |
| 11  | 2                  | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 18    |
| 12  | 2                  | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 24    |
| 13  | 2                  | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 18    |
| 14  | 3                  | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 16    |
| 15  | 2                  | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 14    |
| 16  | 2                  | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 12    |
| 17  | 1                  | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 14    |
| 18  | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 19  | 4                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 35    |
| 20  | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 21  | 5                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 35    |
| 22  | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 23  | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 24  | 4                  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37    |
| 25  | 5                  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 36    |
| 26  | 5                  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34    |
| 27  | 4                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 34    |
| 28  | 2                  | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 18    |
| 29  | 5                  | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 25    |
| 30  | 3                  | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 22    |
| 31  | 5                  | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 22    |
| 32  | 1                  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 21    |
| 33  | 2                  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16    |
| 34  | 2                  | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 18    |
| 35  | 2                  | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 24    |
| 36  | 2                  | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 18    |
| 37  | 3                  | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 16    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 38 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 14 |
| 39 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 12 |
| 40 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 14 |
| 41 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 26 |
| 42 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 23 |
| 43 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 18 |
| 44 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 17 |
| 45 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 19 |
| 46 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 11 |
| 47 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 9  |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 15 |
| 49 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 13 |
| 50 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 13 |
| 51 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 19 |
| 52 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 15 |
| 53 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 14 |
| 54 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 14 |
| 56 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 13 |
| 57 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 13 |
| 58 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 |
| 59 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 12 |
| 60 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 15 |
| 61 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 15 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 15 |
| 63 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 15 |
| 64 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 16 |



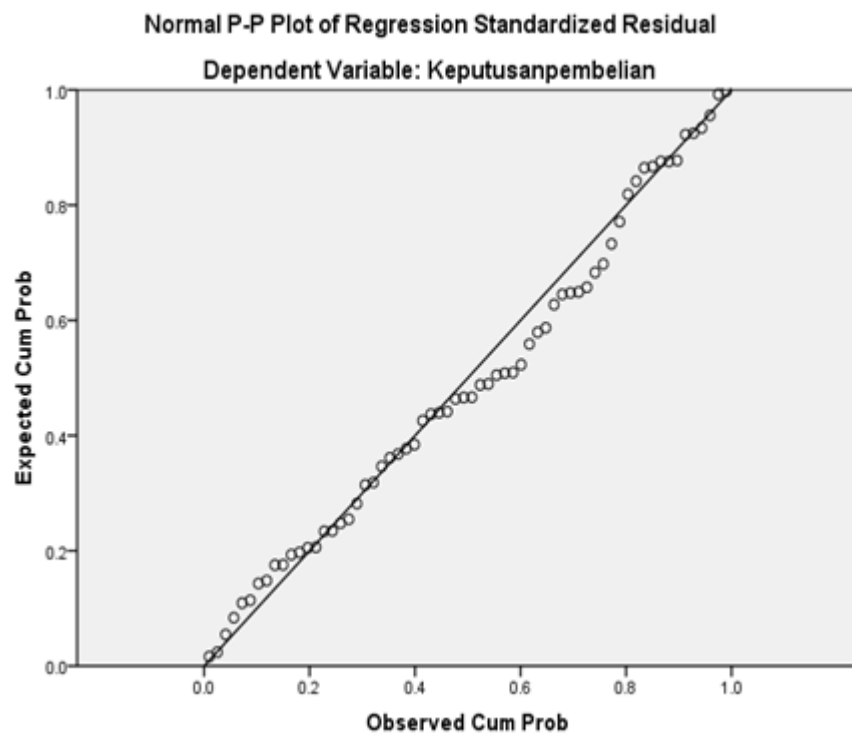
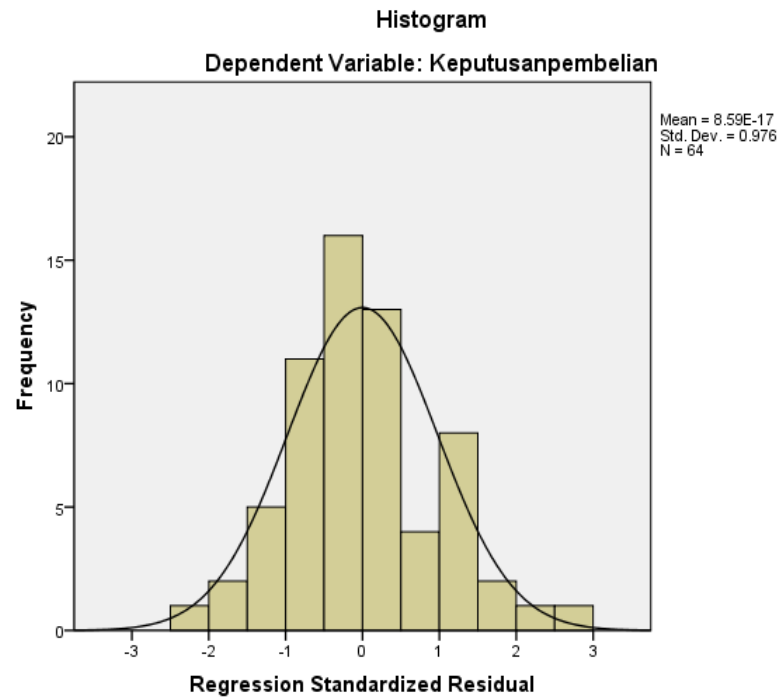
|    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 38 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  |
| 39 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  |
| 40 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 22 |
| 41 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| 42 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 14 |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16 |
| 44 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18 |
| 45 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 19 |
| 46 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 10 |
| 47 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| 48 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 16 |
| 49 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 18 |
| 50 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 21 |
| 51 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 18 |
| 52 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 16 |
| 53 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 14 |
| 54 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 |
| 55 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| 56 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 17 |
| 57 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 16 |
| 58 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 19 |
| 59 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 21 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 26 |
| 61 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 17 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 16 |
| 63 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 11 |
| 64 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 |

| No. | Keputusan Pembelian |   |   |   |   |   |   |   | Total |
|-----|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
|     | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |       |
| 1   | 5                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 2   | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 30    |
| 3   | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32    |
| 4   | 5                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 37    |
| 5   | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32    |
| 6   | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 35    |
| 7   | 4                   | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37    |
| 8   | 5                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 9   | 1                   | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17    |
| 10  | 2                   | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 22    |
| 11  | 2                   | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17    |
| 12  | 2                   | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 22    |
| 13  | 2                   | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20    |
| 14  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32    |
| 15  | 5                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40    |
| 16  | 1                   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 14    |
| 17  | 2                   | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 14    |
| 18  | 1                   | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 15    |
| 19  | 4                   | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 27    |
| 20  | 2                   | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 24    |
| 21  | 2                   | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 19    |
| 22  | 1                   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 12    |
| 23  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 27    |
| 24  | 5                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 27    |
| 25  | 2                   | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 27    |
| 26  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 27    |
| 27  | 4                   | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 22    |
| 28  | 2                   | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 23    |
| 29  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 31    |
| 30  | 4                   | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 27    |
| 31  | 2                   | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21    |
| 32  | 4                   | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 23    |
| 33  | 2                   | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 12    |
| 34  | 1                   | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 19    |
| 35  | 1                   | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 15    |
| 36  | 1                   | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 12    |
| 37  | 2                   | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 38 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 20 |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 18 |
| 40 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 15 |
| 41 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 16 |
| 42 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18 |
| 43 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 18 |
| 44 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| 45 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 19 |
| 46 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 20 |
| 47 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 21 |
| 50 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 16 |
| 51 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 16 |
| 52 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 14 |
| 53 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 14 |
| 54 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| 55 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 19 |
| 56 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 16 |
| 57 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 12 |
| 58 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9  |
| 59 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  |
| 60 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  |
| 61 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 17 |
| 62 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 9  |
| 63 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 9  |
| 64 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 14 |

## Lampiran 5

### Regresi



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 64                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 6.68468567              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .086                    |
|                                  | Positive       | .086                    |
|                                  | Negative       | -.044                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | .686                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .735                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

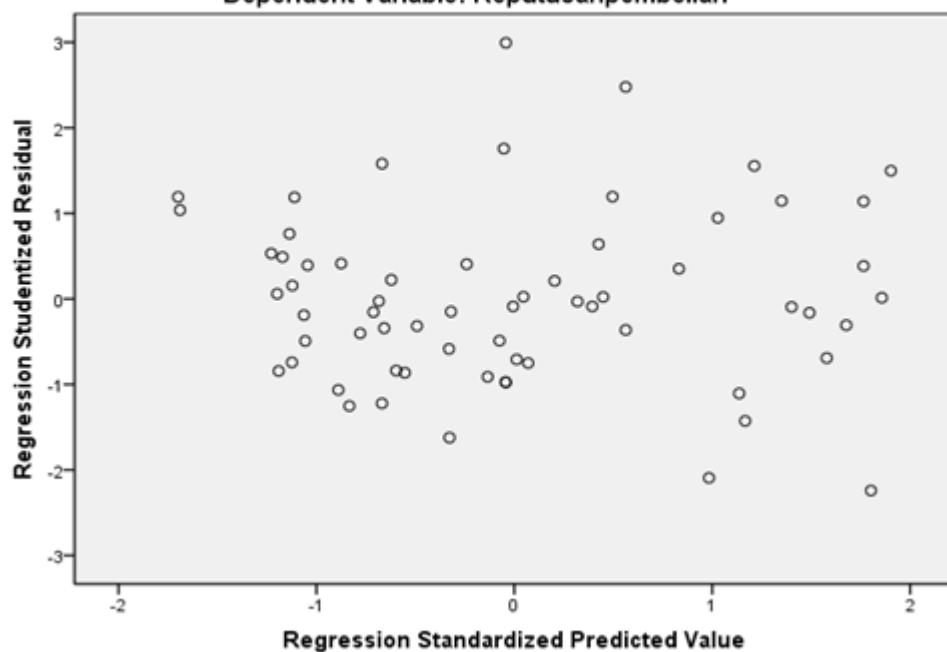
### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                   | Collinearity Statistics |       |
|-------|-------------------|-------------------------|-------|
|       |                   | Tolerance               | VIF   |
| 1     | Harga             | .853                    | 1.172 |
|       | Kualitaspelayanan | .820                    | 1.219 |
|       | Distribusi        | .802                    | 1.248 |

a. Dependent Variable: Keputusanpembelian

### Scatterplot

Dependent Variable: Keputusanpembelian



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

| Model             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)      | 3.368                       | 1.788      |                           | 1.883 | .064 |
| Harga             | .003                        | .055       | .006                      | .046  | .964 |
| Kualitaspelayanan | .001                        | .066       | .002                      | .011  | .991 |
| Distribusi        | .068                        | .052       | .186                      | 1.313 | .194 |

a. Dependent Variable: ABSUT

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

| Model             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)      | 4.881                       | 2.853      |                           | 1.711 | .092 |
| Harga             | .247                        | .088       | .314                      | 2.806 | .007 |
| Kualitaspelayanan | .231                        | .105       | .250                      | 2.193 | .032 |
| Distribusi        | .171                        | .083       | .238                      | 2.059 | .044 |

a. Dependent Variable: Keputusan pembelian

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .600 <sup>a</sup> | .360     | .328              | 6.850                      |

a. Predictors: (Constant), Distribusi, Harga, Kualitaspelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan pembelian

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 1582.078       | 3  | 527.359     | 11.240 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual     | 2815.156       | 60 | 46.919      |        |                   |
| Total        | 4397.234       | 63 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Distribusi, Harga, Kualitaspelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan pembelian

## Lampiran 7 : Tabel Statistik

**Tabel Statistik r**

| DF = n-2 | Tingkat Signifikansi untuk uji satu arah |        |         |        |         |
|----------|------------------------------------------|--------|---------|--------|---------|
|          | 0.05                                     | 0.025  | 0.0125  | 0.005  | 0.0005  |
|          | r 0,1                                    | r 0,05 | r 0,025 | r 0,01 | r 0,001 |
| 1        | 0.9877                                   | 0.9969 | 0.9995  | 0.9999 | 1.0000  |
| 2        | 0.9000                                   | 0.9500 | 0.9800  | 0.9900 | 0.9990  |
| 3        | 0.8054                                   | 0.8783 | 0.9343  | 0.9587 | 0.9911  |
| 4        | 0.7293                                   | 0.8114 | 0.8822  | 0.9172 | 0.9741  |
| 5        | 0.6694                                   | 0.7545 | 0.8329  | 0.8745 | 0.9509  |
| 6        | 0.6215                                   | 0.7067 | 0.7887  | 0.8343 | 0.9249  |
| 7        | 0.5822                                   | 0.6664 | 0.7498  | 0.7977 | 0.8983  |
| 8        | 0.5494                                   | 0.6319 | 0.7155  | 0.7646 | 0.8721  |
| 9        | 0.5214                                   | 0.6021 | 0.6851  | 0.7348 | 0.8470  |
| 10       | 0.4973                                   | 0.5760 | 0.6581  | 0.7079 | 0.8233  |
| 11       | 0.4762                                   | 0.5529 | 0.6339  | 0.6835 | 0.8010  |
| 12       | 0.4575                                   | 0.5324 | 0.6120  | 0.6614 | 0.7800  |
| 13       | 0.4409                                   | 0.5140 | 0.5923  | 0.6411 | 0.7604  |
| 14       | 0.4259                                   | 0.4973 | 0.5742  | 0.6226 | 0.7419  |
| 15       | 0.4124                                   | 0.4821 | 0.5577  | 0.6055 | 0.7247  |
| 16       | 0.4000                                   | 0.4683 | 0.5425  | 0.5897 | 0.7084  |
| 17       | 0.3887                                   | 0.4555 | 0.5285  | 0.5751 | 0.6932  |
| 18       | 0.3783                                   | 0.4438 | 0.5155  | 0.5614 | 0.6788  |
| 19       | 0.3687                                   | 0.4329 | 0.5034  | 0.5487 | 0.6652  |
| 20       | 0.3598                                   | 0.4227 | 0.4921  | 0.5368 | 0.6524  |
| 21       | 0.3515                                   | 0.4132 | 0.4815  | 0.5256 | 0.6402  |
| 22       | 0.3438                                   | 0.4044 | 0.4716  | 0.5151 | 0.6287  |
| 23       | 0.3365                                   | 0.3961 | 0.4622  | 0.5052 | 0.6178  |
| 24       | 0.3297                                   | 0.3882 | 0.4534  | 0.4958 | 0.6074  |
| 25       | 0.3233                                   | 0.3809 | 0.4451  | 0.4869 | 0.5974  |
| 26       | 0.3172                                   | 0.3739 | 0.4372  | 0.4785 | 0.5880  |
| 27       | 0.3115                                   | 0.3673 | 0.4297  | 0.4705 | 0.5790  |
| 28       | 0.3061                                   | 0.3610 | 0.4226  | 0.4629 | 0.5703  |
| 29       | 0.3009                                   | 0.3550 | 0.4158  | 0.4556 | 0.5620  |
| 30       | 0.2960                                   | 0.3494 | 0.4093  | 0.4487 | 0.5541  |

Tabel Statistik F

| df untuk penyebut (N2) | df untuk pembilang (N1) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------------|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                        | 1                       | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   |
| 34                     | 4.13                    | 3.28 | 2.88 | 2.65 | 2.49 | 2.38 | 2.29 | 2.23 | 2.17 | 2.12 | 2.08 | 2.05 | 2.02 | 1.99 | 1.97 |
| 35                     | 4.12                    | 3.27 | 2.87 | 2.64 | 2.49 | 2.37 | 2.29 | 2.22 | 2.16 | 2.11 | 2.07 | 2.04 | 2.01 | 1.99 | 1.96 |
| 36                     | 4.11                    | 3.26 | 2.87 | 2.63 | 2.48 | 2.36 | 2.28 | 2.21 | 2.15 | 2.11 | 2.07 | 2.03 | 2.00 | 1.98 | 1.95 |
| 37                     | 4.11                    | 3.25 | 2.86 | 2.63 | 2.47 | 2.36 | 2.27 | 2.20 | 2.14 | 2.10 | 2.06 | 2.02 | 2.00 | 1.97 | 1.95 |
| 38                     | 4.10                    | 3.24 | 2.85 | 2.62 | 2.46 | 2.35 | 2.26 | 2.19 | 2.14 | 2.09 | 2.05 | 2.02 | 1.99 | 1.96 | 1.94 |
| 39                     | 4.09                    | 3.24 | 2.85 | 2.61 | 2.46 | 2.34 | 2.26 | 2.19 | 2.13 | 2.08 | 2.04 | 2.01 | 1.98 | 1.95 | 1.93 |
| 40                     | 4.08                    | 3.23 | 2.84 | 2.61 | 2.45 | 2.34 | 2.25 | 2.18 | 2.12 | 2.08 | 2.04 | 2.00 | 1.97 | 1.95 | 1.92 |
| 41                     | 4.08                    | 3.23 | 2.83 | 2.60 | 2.44 | 2.33 | 2.24 | 2.17 | 2.12 | 2.07 | 2.03 | 2.00 | 1.97 | 1.94 | 1.92 |
| 42                     | 4.07                    | 3.22 | 2.83 | 2.59 | 2.44 | 2.32 | 2.24 | 2.17 | 2.11 | 2.06 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.94 | 1.91 |
| 43                     | 4.07                    | 3.21 | 2.82 | 2.59 | 2.43 | 2.32 | 2.23 | 2.16 | 2.11 | 2.06 | 2.02 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.91 |
| 44                     | 4.06                    | 3.21 | 2.82 | 2.58 | 2.43 | 2.31 | 2.23 | 2.16 | 2.10 | 2.05 | 2.01 | 1.98 | 1.95 | 1.92 | 1.90 |
| 45                     | 4.06                    | 3.20 | 2.81 | 2.58 | 2.42 | 2.31 | 2.22 | 2.15 | 2.10 | 2.05 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.92 | 1.89 |
| 46                     | 4.05                    | 3.20 | 2.81 | 2.57 | 2.42 | 2.30 | 2.22 | 2.15 | 2.09 | 2.04 | 2.00 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.89 |
| 47                     | 4.05                    | 3.20 | 2.80 | 2.57 | 2.41 | 2.30 | 2.21 | 2.14 | 2.09 | 2.04 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.91 | 1.88 |
| 48                     | 4.04                    | 3.19 | 2.80 | 2.57 | 2.41 | 2.29 | 2.21 | 2.14 | 2.08 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.88 |
| 49                     | 4.04                    | 3.19 | 2.79 | 2.56 | 2.40 | 2.29 | 2.20 | 2.13 | 2.08 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.88 |
| 50                     | 4.03                    | 3.18 | 2.79 | 2.56 | 2.40 | 2.29 | 2.20 | 2.13 | 2.07 | 2.03 | 1.99 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.87 |
| 51                     | 4.03                    | 3.18 | 2.79 | 2.55 | 2.40 | 2.28 | 2.20 | 2.13 | 2.07 | 2.02 | 1.98 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.87 |
| 52                     | 4.03                    | 3.18 | 2.78 | 2.55 | 2.39 | 2.28 | 2.19 | 2.12 | 2.07 | 2.02 | 1.98 | 1.94 | 1.91 | 1.89 | 1.86 |
| 53                     | 4.02                    | 3.17 | 2.78 | 2.55 | 2.39 | 2.28 | 2.19 | 2.12 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.86 |
| 54                     | 4.02                    | 3.17 | 2.78 | 2.54 | 2.39 | 2.27 | 2.18 | 2.12 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.86 |
| 55                     | 4.02                    | 3.16 | 2.77 | 2.54 | 2.38 | 2.27 | 2.18 | 2.11 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.93 | 1.90 | 1.88 | 1.85 |
| 56                     | 4.01                    | 3.16 | 2.77 | 2.54 | 2.38 | 2.27 | 2.18 | 2.11 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.85 |
| 57                     | 4.01                    | 3.16 | 2.77 | 2.53 | 2.38 | 2.26 | 2.18 | 2.11 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.85 |
| 58                     | 4.01                    | 3.16 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.26 | 2.17 | 2.10 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.87 | 1.84 |
| 59                     | 4.00                    | 3.15 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.26 | 2.17 | 2.10 | 2.04 | 2.00 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.84 |
| 60                     | 4.00                    | 3.15 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.25 | 2.17 | 2.10 | 2.04 | 1.99 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.84 |
| 61                     | 4.00                    | 3.15 | 2.76 | 2.52 | 2.37 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.04 | 1.99 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.86 | 1.83 |
| 62                     | 4.00                    | 3.15 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.99 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 63                     | 3.99                    | 3.14 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 64                     | 3.99                    | 3.14 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.24 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 65                     | 3.99                    | 3.14 | 2.75 | 2.51 | 2.36 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.90 | 1.   |      |      |



