



LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Formulir Pembimbingan Skripsi

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-03
		No. Pembinaan

Nama Mahasiswa : Nadia Rizky Khatarina Agatha
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021150
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh kualitas produk dan word of mouth terhadap minat pembelian ulang dengan kepercayaan sebagai mediasi pada usaha kuliner es telor 77

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pembimbing
1	25 Feb 2025	Review dan Revisi Judul Skripsi; Evaluasi Variabel Penelitian		
2	06 Mar 2025	Review Bab 1		
3	15 Mar 2025	Review Bab 2		
4	20 Mar 2025	Revisi Bab 1 dan Bab 2		
5	14 Apr 2025	Review Bab 3		
6	21 Apr 2025	Revisi Bab 1 dan 3, review bab 1 - bab 3		
7				
8				

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

	
Nadia Rizky Khatarina Agatha	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.

**FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA**

SPT-I/03/SOP-28/F-03

No. Rekam

Nama Mahasiswa : Nadia Rizky Khatarina Agatha
Prodi/NIM : Manajemen / 2021021150
Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kualitas Produk dan *Word Of Mouth* terhadap Minat Pembelian Ulang dengan Kepercayaan sebagai Mediasi pada Usaha Kuliner Es Teler
77

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pembimbing
1	27 Mei 2025	Pengajuan Kuesioner dan Form		
2	05 Juni 2025	Uji Pilot pada 30 Responden		
3	17 Juni 2025	Pengajuan Bab 4 & Bab 5		
4	20 Juni 2025	Revisi Bab 4		
5				
6				
7				
8				

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

Nadia Rizky Khatarina Agatha	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.M.T., M.H., M.MIS., M.TH.

Lampiran 1.2 Kuesioner Penelitian

BAGIAN 1 : PENGANTAR/PERKENALAN

Halo selamat pagi/siang/sore/malam,

Perkenalkan saya Nadia Rizky Khatarina Agatha, mahasiswi Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Humaniora dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Produk dan *Word Of Mouth* (WOM) terhadap Minat Pembelian Ulang dengan Kepercayaan sebagai Mediasi pada Usaha Kuliner Es Teler 77”

Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat kelulusan studi saya. Saya memohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini jika memenuhi kriteria berikut:

- Pernah melakukan pembelian makanan/minuman di gerai Es Teler 77 dalam 3 bulan terakhir;
- Berdomisili di wilayah Tangerang Selatan;
- Bersedia mengisi kuesioner secara lengkap.

Waktu pengisian kuesioner ini diperkirakan sekitar 5–7 menit. Seluruh data dan jawaban akan dijaga kerahasiaannya serta digunakan hanya untuk kepentingan akademik. Atas perhatian dan partisipasi Anda, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

BAGIAN 2 : PERTANYAAN SCREENING & DATA RESPONDEN

8. Apakah Anda pernah membeli makanan atau minuman dari gerai Es Teler 77 dalam 3 bulan terakhir?
 - Ya
 - Tidak (Cukup diisi sampai di sini, terima kasih atas partisipasi Anda)
9. Domisili – Kecamatan Tangerang Selatan
 - Ciputat

- Ciputat Timur
 - Pamulang
 - Pondok Aren
 - Serpong
 - Serpong Timur
 - Setu
- 10. Tahun Kelahiran**
- 61 – 79 Tahun
 - 45 – 60 Tahun
 - 29 – 44 Tahun
 - 13 – 28 Tahun
 - < 13 Tahun
- 11. Jenis Kelamin**
- Laki-laki
 - Perempuan
- 12. Pekerjaan**
- Pelajar/Mahasiswa
 - Karyawan
 - Wiraswasta
 - Lainnya _____
- 13. Tingkat Pendapatan Per Bulan (dalam Rupiah)**
- Di bawah Rp 1.500.000
 - Rp 1.500.000 – Rp 5.000.000
 - Rp 5.000.001 – Rp 10.000.000
 - Rp 10.000.001 – Rp 20.000.000
 - Di atas Rp 20.000.000
- 14. Frekuensi kunjungan ke Es Teler 77**
- 1-2 kali/bulan
 - 3-4 kali/bulan
 - Lebih dari 4 kali/bulan
- 15. Rata-rata pengeluaran per kunjungan di Es Teler 77**

- Di bawah Rp 50.000
- Rp 50.000 – Rp 100.000
- Rp 100.001 – Rp 200.000
- Di atas Rp 200.000

BAGIAN 3 : PERTANYAAN INTI

Berikan jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda berdasarkan skala 1-5 berikut :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Indikator	Item Pertanyaan	1	2	3	4	5
Kualitas Produk						
KP1	Produk makanan dan minuman dari Es Teler 77 memiliki rasa dan kualitas yang sesuai dengan harapan saya sebagai pelanggan.					
KP2	Produk yang saya terima dari Es Teler 77 selalu sesuai dengan apa yang tertera dalam menu, baik dari segi isi, porsi, maupun tampilan.					
KP3	Saya merasa bahwa kualitas makanan dan minuman dari Es Teler 77 selalu konsisten setiap kali saya melakukan pembelian.					
KP4	Tampilan visual dan penyajian produk Es Teler 77 menarik dan menggugah selera.					
KP5	Rasa dan penyajian produk Es Teler 77 konsisten dengan standar yang dijanjikan.					
Word Of Mouth (WOM)						

WOM1	Saya sering mendengar orang lain membicarakan pengalaman mereka saat membeli makanan/minuman di Es Teler 77.					
WOM2	Sebagian besar komentar atau cerita yang saya dengar tentang Es Teler 77 bersifat positif.					
WOM3	Informasi yang saya terima dari orang lain mengenai Es Teler 77 cukup jelas dan membantu dalam menilai produk mereka.					
WOM4	Saya menerima rekomendasi mengenai Es Teler 77 dari teman sebaya atau orang terdekat, bukan dari pihak perusahaan langsung.					
WOM5	Saya tertarik untuk membeli kembali produk Es Teler 77 karena opini positif yang saya dengar dari orang lain.					
Minat Pembelian Ulang						
MPU1	Saya merasa senang dan puas saat membeli produk dari Es Teler 77, dan saya ingin terus membeli produk mereka di masa mendatang.					
MPU2	Saya percaya bahwa Es Teler 77 adalah pilihan yang tepat dibandingkan dengan merek makanan cepat saji lainnya.					
MPU3	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan pengalaman saya membeli makanan/minuman dari Es Teler 77.					
MPU4	Saya berkomitmen untuk membeli kembali produk dari Es Teler 77 pada kesempatan berikutnya.					
MPU5	Saya cenderung mempertimbangkan untuk membeli kembali produk dari Es Teler 77 di masa mendatang karena kualitas dan rekomendasi yang saya terima.					
Kepercayaan						

K1	Saya percaya bahwa Es Teler 77 memiliki kemampuan dan keahlian dalam menyajikan produk makanan/minuman berkualitas.					
K2	Saya merasa Es Teler 77 peduli terhadap kepuasan dan kebutuhan pelanggannya.					
K3	Saya menilai bahwa Es Teler 77 menjalankan bisnisnya dengan jujur dan dapat dipercaya.					
K4	Saya percaya bahwa Es Teler 77 menyajikan produk sesuai dengan klaim yang mereka sampaikan.					
K5	Saya merasa Es Teler 77 peduli terhadap kepuasan pelanggannya.					

BAGIAN 4 : PENUTUP

Jawaban Anda telah direkam dan disimpan serta akan dijaga kerahasiaannya, mohon untuk tidak lupa klik tombol “submit”. Apabila Anda memiliki pertanyaan atau masukan terkait kuesioner penelitian ini, Anda dapat menghubungi saya melalui email nadia.rizkykhatarina@student.upj.ac.id

Lampiran 1. 4. Hasil *Outer Loading*

	Kepercayaan	Kualitas Produk	Minat Pembelian Ulang	Word Of Mouth
X1.1		0.790		
X1.2		0.706		
X1.3		0.753		
X1.4		0.709		
X1.5		0.797		
X2.1				0.708
X2.2				0.712
X2.3				0.709
X2.4				0.701
X2.5				0.752
Y.1			0.717	
Y.2			0.714	
Y.3			0.725	
Y.4			0.718	
Y.5			0.721	
Z.1	0.768			
Z.2	0.730			
Z.3	0.703			
Z.4	0.730			
Z.5	0.735			

Lampiran 1. 5. Hasil *R-Square*

	R-square	R-square adjusted
Kepercayaan	0.746	0.743
Minat Pembelian Ulang	0.672	0.666

Lampiran 1. 6. Hasil *F-Square*

	Kepercayaan	Kualitas Produk	Minat Pembelian Ulang	Word Of Mouth
Kepercayaan			0.112	
Kualitas Produk	0.343		0.023	
Minat Pembelian Ulang				
Word Of Mouth	0.379		0.113	

Lampiran 1. 7. Hasil Uji *Construct Reliability & Validity*

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
Kepercayaan	0.785	0.785	0.853	0.538
Kualitas Produk	0.808	0.813	0.867	0.566
Minat Pembelian Ulang	0.767	0.768	0.843	0.517
<i>Word Of Mouth</i>	0.763	0.765	0.841	0.514

Lampiran 1. 8. Hasil uji *Q-Square*

	Q²predict
Kepercayaan	0.732
Minat Pembelian Ulang	0.633

Lampiran 1.9. Hasil *Cross Loadings*

	Kepercayaan	Kualitas Produk	Minat Pembelian Ulang	<i>Word Of Mouth</i>
X1.1	0.669	0.790	0.575	0.585
X1.2	0.524	0.706	0.498	0.509
X1.3	0.583	0.753	0.585	0.615
X1.4	0.559	0.709	0.474	0.471
X1.5	0.680	0.797	0.564	0.642
X2.1	0.520	0.524	0.550	0.708
X2.2	0.574	0.558	0.521	0.712
X2.3	0.571	0.505	0.510	0.709
X2.4	0.612	0.576	0.563	0.701
X2.5	0.625	0.539	0.604	0.752
Y.1	0.582	0.554	0.717	0.600
Y.2	0.511	0.474	0.714	0.558
Y.3	0.612	0.525	0.725	0.564
Y.4	0.522	0.522	0.718	0.491
Y.5	0.578	0.507	0.721	0.543
Z.1	0.768	0.629	0.574	0.602
Z.2	0.730	0.597	0.568	0.573
Z.3	0.703	0.569	0.589	0.588
Z.4	0.730	0.540	0.558	0.625
Z.5	0.735	0.620	0.582	0.591

Lampiran 1. 10. Hasil Uji *Bootstrapping*

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>
Kepercayaan -> Minat Pembelian Ulang	0.380	0.379	0.127	3.001	0.003
Kualitas Produk -> Kepercayaan	0.449	0.466	0.106	4.222	0.000
Kualitas Produk -> Minat Pembelian Ulang	0.153	0.154	0.082	1.860	0.063
Word Of Mouth -> Kepercayaan	0.473	0.450	0.102	4.621	0.000
Word Of Mouth -> Minat Pembelian Ulang	0.345	0.341	0.101	3.422	0.001
Kualitas Produk -> Kepercayaan -> Minat Pembelian Ulang	0.171	0.177	0.076	2.252	0.024
Word Of Mouth -> Kepercayaan -> Minat Pembelian Ulang	0.180	0.171	0.069	2.591	0.010