



**LAMPIRAN**

## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

### Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : L/P

Umur : A. < 20 Tahun C. 31-40 Tahun

B. 21-30 Tahun D. > 40 Tahun

Jenis Pekerjaan : A. Pelajar/Mahasiswa C. Pegawai Swasta

B. Pegawai Negeri D. Lainnya.....

### Petunjuk Pengisian

Berilah jawaban pernyataan dengan tanda Check list (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat Bpk/Ibu/Sdr/i. Kriteria Penilaiannya adalah sebagai berikut:

- SS = Sangat Setuju

- S = Setuju

- N = Netral

- TS = Tidak Setuju

- STS = Sangat Tidak Setuju

Pernyataan	5	4	3	2	1
<b>Variabel Harga (X1)</b>					
Harga produk pada Organicbox sesuai dengan kualitas produk.					
Harga produk pada Organicbox dapat bersaing dengan produk di toko lain					

Harga produk pada Organicbox terjangkau					
Harga produk yang ditawarkan Organicbox sesuai dengan harapan saya.					
<b>Variabel Kualitas Produk (X2)</b>					
Produk pada Organicbox adalah produk yang sehat dan Organik					
Produk pada Organicbox memiliki kemasan yang baik dan aman					
Produk pada Organicbox memiliki ketahanan dan tidak mudah rusak					
Produk pada Organicbox sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
Produk pada Organicbox dapat bertahan lama hingga berbulan-bulan					
Produk pada Organicbox dilengkapi dengan garansi					
Produk pada Organicbox memiliki kemasan yang menarik					

Produk pada Organicbox merupakan produk dengan kualitas tinggi					
<b>Variabel Kualitas Pelayanan (X3)</b>					
Pelayanan dari karyawan Organicbox sangat baik dan cepat					
Karyawan Organicbox bersedia membantu keperluan pelanggan					
Karyawan Organicbox memberikan respon dan tanggapan yang baik saat ada complain dari pelanggan					
Organicbox memberikan voucher belanja dan pergantian produk sebagai bentuk penanganan terhadap complain dari pelanggan					
Karyawan Organicbox memberikan perhatian kepada pelanggan					
<b>Variabel Citra Merek (X4)</b>					
Toko Organicbox memiliki reputasi yang baik					

Toko Organicbox mendukung gaya hidup sehat					
Produk pada Organicbox mudah dikenal					
<b>Variabel Word of Mouth (X5)</b>					
Saya memberikan informasi terkait produk dan pelayanan pada Organicbox kepada orang lain pada kolom komentar dan penilaian di E-Commerce					
Informasi produk Organicbox pada media sosial membantu saya untuk membuat keputusan pembelian					
Penilaian dan komentar pada media sosial dan E-commerce membantu dalam menjawab pertanyaan saya					
Saya percaya penilaian dan Komentar terkait produk Organicbox sesuai dengan kenyataan					
<b>Variabel Keputusan Pembelian Ulang(Y1)</b>					
Saya ingin membeli ulang produk pada Organicbox					

Saya ingin merekomendasikan produk Organicbox kepada orang lain					
Saya hanya akan membeli produk Organik di Organicbox					
Saya akan selalu mengikuti perkembangan informasi produk dan layanan di Organicbox					





### Lampiran 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.37593345
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.043
	Negative	-.061
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

### Lampiran 4 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.649	.969		.670	.504
	X1	-.046	.045	-.127	-1.019	.311
	X2	.034	.032	.149	1.087	.280
	X3	.044	.047	.118	.941	.349
	X4	-.034	.077	-.060	-.450	.654
	X5	-.029	.030	-.102	-.947	.346

### Lampiran 5 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1013	1551		.653	.515
	X1	.164	.076	.189	2.177	.032
	X2	.216	.054	.391	4.042	.000
	X3	.175	.078	.207	2233	.028
	X4	.003	.126	.002	.027	.978
	X5	.105	.052	.155	2035	.045



**Lampiran 6 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	215,134	5	43,027	21,579	.000 <sup>b</sup>
	Residual	187,426	94	1,994		
	Total	402,560	99			

**Lampiran 7 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1013	1551		.653	.515
	X1	.164	.076	.189	2.177	.032
	X2	.216	.054	.391	4.042	.000
	X3	.175	.078	.207	2.233	.028
	X4	.003	.126	.002	.027	.978
	X5	.105	.052	.155	2.035	.045

**Lampiran 8 Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731a	.534	.510	1.412

## Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup



# ANNISA ALLIN SYABANI

Lulusan SMK Negeri 2 Jurusan Akuntansi dan sedang melanjutkan pendidikan di Universitas Pembangunan Jaya Jurusan Manajemen Pemasaran. Memiliki pengalaman 1 tahun sebagai staff administrasi di perusahaan swasta di Tangerang Selatan. Memiliki kemampuan yang baik dalam multitasking, terbiasa memecahkan masalah dan dapat bekerja sama dengan team. Sedang mencari pekerjaan di bagian administrasi.

## KONTAK

☎ 0897-2499-040  
✉ annisa.allin@gmail.com

## PROFIL

**Tanggal lahir**  
25 Oktober 2001

**Kewarganegaraan**  
Indonesia

**Alamat**  
Jl. Suka Bakti 2 no 28 Rt.002/005  
Serua Indah, Ciputat

## PENDIDIKAN

**Universitas Pembangunan Jaya**  
Jurusan Manajemen  
2019 – Sekarang

**SMK Negeri 2 Kota Tangsel**  
Jurusan Akuntansi  
2016 – 2019

## KEAHLIAN

**Hard Skill**  
Microsoft Word  
Microsoft Excel  
Google Drive  
Moka POS

**Soft Skill**  
Komunikasi  
Kerja Sama  
Perhatian terhadap detail  
Penyelesaian Masalah  
Disiplin  
Tanggung Jawab

## PENGALAMAN KERJA

### Senior Admin Specialist di Nocakeid

Februari 2022 – Sekarang

- ✓ Melakukan pembagian jobdesc bagi anggota team yang sesuai dan efisien.
- ✓ Memastikan anggota team melaksanakan tugasnya dengan baik dan tepat waktu.
- ✓ Melayani pelanggan secara online serta memberikan informasi dan promosi terkait produk dan menangani keluhan pelanggan.
- ✓ Merekap pesanan pelanggan.
- ✓ Melakukan pencatatan kas kecil.
- ✓ Menyusun rute pengiriman pesanan dan memastikan semua pengiriman berhasil dan tepat waktu.

### Asisten Manajer di Butik Innory Ferdi

Juni 2020 – Juni 2021

- ✓ Melayani pelanggan serta memberikan informasi terkait produk.
- ✓ Mencatat dan membeli keperluan bagian produksi.
- ✓ Mencatat dan merekap data pelanggan.
- ✓ Mempersiapkan peralatan fitting dan mencatat hasil fitting.
- ✓ Melakukan pencatatan kas kecil.

### Magang sebagai Kasir di Aeon Store BSD

Mei 2019 – November 2019

- ✓ Mengelola Transaksi Pelanggan dari pemindaian barang hingga pembayaran.
- ✓ Mencatat dan merekap transaksi dari jenis pembayaran debit dan kredit.
- ✓ Membuat laporan harian.

## PENGALAMAN ORGANISASI

### Anggota OSIS

2016–2017

### Wakil Ketua Paskibra Sekolah

2016–2019

## Lampiran 10 Daftar Bimbingan


<b>NIM</b>	2019021272	<b>Nama Mahasiswa</b>	ANNISA ALLIN SYABANI
<b>Program Studi</b>	Manajemen	<b>SKS Lulus</b>	<b>140 SKS</b>
<b>Tgl. Mulai</b>	5 Mei 2024	<b>Judul Tugas Akhir</b>	PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG SECARA ONLINE DI ORGANIC BOX

No	Tanggal	Dosen Pembimbing	Topik	Disetujui	Aksi
1	14 Juni 2024	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	Pemasaran	✓	
2	15 Juni 2024	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	Pemasaran	✓	
3	20 Juni 2024	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	pemasaran	✓	
4	21 Juni 2024	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	Pemasaran	✓	

No	Tanggal	Dosen Pembimbing	Topik	Disetujui	Aksi
1	23 September 2023	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	Pemasaran	✓	
1	12 Februari 2024	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	Pemasaran		
2	22 Februari 2024	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	Pemasaran		
2	9 Oktober 2023	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	pemasaran	✓	
3	19 Maret 2024	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	Pemasaran		
3	12 Oktober 2023	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	pemasaran	✓	
4	13 Oktober 2023	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	pemasaran	✓	
4	21 Maret 2024	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	Pemasaran		



## Lampiran 12 Pengajuan Sidang Skripsi





	<b>FORMULIR PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI/TA</b>	SPT-I/04/SOP-06/F-01

**Nama Mahasiswa** : Annisa Allin Syabani  
**Prodi/NIM** : Managemen / 2019021272  
**Judul Skripsi/TA** : PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE DAN E-WOM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG SECARA ONLINE DI ORGANIC BOX  
**Dosen Pembimbing** : 1. Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.  
**Dosen Penguji** : 1. Mohamad Trio Febriyanto, S.E., M.M. JAD :  
 2. Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA. JAD :  
**Jadwal Sidang** : Tempat : Hari/Tanggal:

Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	✓	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/inti Prodi		✓
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	✓	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	✓	
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	✓	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	✓	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	✓	

Tangerang Selatan, 20 Juni 2024

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
			
Mahasiswa	Dosen Pembimbing	Koordinator Skripsi/TA	Kaprodi

## Lampiran 13 Persetujuan Dosen Pembimbing Skripsi

### PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

#### PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE DAN E-WOM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG SECARA ONLINE DI ORGANICBOX

**Nama** : Annisa Allin Syabani  
**NIM** : 2019021272  
**Program Studi** : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 20 Juni 2024

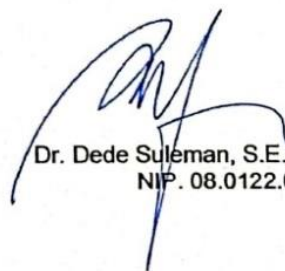
Menyetujui,

**Pembimbing Utama**




Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.  
NIP. 08.0823.019.

**Kepala Program Studi Manajemen**



Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.  
NIP. 08.0122.001

## Lampiran 14 Form Revisi Dosen Pembimbing

 Universitas Pembangunan Jaya	<b>FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA</b>	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Annisa Allin Syabani  
Program Studi/NIM : Manajemen/2019021272  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Brand Image dan E-WOM Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Terhadap Pembelian secara Online di Organicbox)  
Jadwal Sidang : Pkl.14:00-15:00 Hari/Tanggal: Selasa 2 Juli 2024  
Dosen Pembimbing : Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:


sesuaikan dengan tata tulis yang baik dan benar  
sesuaikan dengan tata bahasa yang baik dan benar  
bantu typo, tolong di perbaiki  
sesuaikan dengan format  
sesuai drubah  
Daftar pustaka diperbaiki, rapikan  
pembahasan diperbaiki, cari cara membahas yg baik

Tangerang Selatan, 2 juli 2024



Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.

## Lampiran 15 Form Revisi Dosen Penguji 1

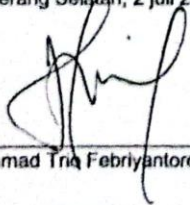
 Universitas Pembangunan Jaya	<b>FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA</b>	SPT-104/SOP-06/F-05
		12 Februari

Nama Mahasiswa : Annisa Allin Syabani  
Program Studi/NIM : Manajemen/2019021272  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Brand Image dan E-WOM Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Terhadap Pembelian secara Online di Organicbox)  
Jadwal Sidang : Pkl.14:00-15:00 Hari/Tanggal: Selasa 2 Juli 2024  
Dosen Penguji 1 : Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:


- Permasalahan pembelian ulang pada organic box ✓
- Poin pada kerangka tambahkan hipotesis ✓
- populasi diketahui atau tidak diketahui? ✓
- Statistika deskriptif tidak ada ✓
- buat tabel kondisi bukan output SPSS ✓
- deltkn pada pembahasan ✓
- Citra merek tidak perlu dijadikan saran ✓

Tangerang Selatan, 2 Juli 2024



Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.

## Lampiran 16 Form Revisi Dosen Penguji 2

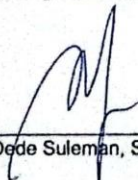
 Universitas Pembangunan Jaya	<b>FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA</b>	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		Isi Revisi

Nama Mahasiswa : Annisa Allin Syabani  
Program Studi/NIM : Manajemen/2019021272  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Brand Image dan E-WOM Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Terhadap Pembelian secara Online di Organicbox)  
Jadwal Sidang : Pkl.14:00-15:00 Hari/Tanggal: Selasa 2 Juli 2024  
Dosen Penguji 2 : Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

<p>1) Perbaiki penulisan semua panduan pada (daftar pustaka dan isi bab 1-5) 2) lengkapi dgn sum 3) pasang sumber dan paprika smi dgn keterangan 4) Tabel 3 dan III dibuat oleh penulis dan diartikan lampiran. 5) beri nomor pada foto dan gambar.</p>
---

Tangerang Selatan, 2 juli 2024

  
Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

Copyright © 2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | 462-21-745555