

DAFTAR PUSTAKA

- Abaitunnisa, F., Fandiyanto, R., & Praja, Y. (2024). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening dengan Moderasi Kualitas Pelayanan pada Toko Markas Beli di Shopee. *JME: Jurnal Mahasiswa Entrepreneur*, 3.
- Abdullah, T., & Tantri, F. (2016). *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada.
- Agata, V. T. L., & Ali, H. (2025). Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian. *Dinasti International Journal of Digital Transformation (DIT)*, 2(Volume 2, Nomor 4), 195–204.
- Anies Nor Kholidah, C. Tri Widiastuti, & Prianka Ratri Nastiti. (2025). Kepercayaan Pelanggan Memediasi Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Solusi*, 23(3), 356–373.
- Ardina, N., Nurmiyati, & Suryatama, F. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Semesta Resto dan Kopi. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4.
- Arwani, A., Alfalisyanto, A., Astuti, H. J., & Arofah, R. U. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Social Media Marketing, Store Atmosphere Dan Testimoni Terhadap Keputusan Pembelian. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 14(1), 108.
- Azam, A. M., & Mauluddiyah, L. Z. (2025). *Kualitas Pelayanan dalam Menjamin kepuasan Pelanggan*. WIDINA.
- Berliana, S., Afrizal, R., & Veronice, V. (2025). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Pembelian (Studi Kasus Di Fianda Coffee and Eatery). *Agricore: Jurnal Agribisnis Dan Sosial Ekonomi Pertanian Unpad*, 10(1), 271–283. <https://doi.org/10.24198/agricore.v10i1.63393>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Dhae, D. F., Oktariyana, M. D., & Tomasowa, T. E. D. (2025). Analisis Faktor-Faktor Penetapan Harga Jual UMKM Baju Tenunku by Aldi Wibowo. *Jurnal Inovasi Akuntansi (JIA)*, 3(2), 205–211.
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Deepublish.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Page, M., & Brunsveld, N. (2022). *Essentials of Business Research Methods* (5th Ed.). Routledge.

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Heriyanto, A. A., & Tjiptodjojo, K. I. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*.
- Hernawanti, A., & Noviyanti, I. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Toko Anjani Frozen Food Legok–Tangerang. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 468–479.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellence: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Khusyairi, A. A. Y., & Darmawan, D. (2025). Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Helm. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 3(1), 132–147.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kumar, R. (2019). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners* (5th ed.). Sage Publications.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Kepuasan Konsumen Pada Cafe KO.WE.COK di Solo. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 6(1), 1–14.
- Lestari, R. D., Widayanti, S., & Wijayati, P. D. (2025). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kemasan Terhadap Keputusan Pembelian Beras BULOG SPHP Di Kota Surabaya. *Jurnal AGROSAINS Dan TEKNOLOGI*, 10(1), 11–19.
- Maulana, R. I., Parlina, Y., & Fata, M. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Suci Toserba Kabupaten Majalengka. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Antartika*, 2(4), 204–212.
- Mukti, A., & Aprianti, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kirani Coffee. *Jurnal Bina Manajemen*, 10(1), 229–245.
- Nur, A., Gunawan, F., Cecilia, Nicolla, S., & Harianto, V. (2025). Faktor Internal Dan Eksternal Yang Mempengaruhi Penetapan Harga Jual Di Perusahaan Dagang. *Anc*, 01(03), 160.
- Oktaviani, B., & Widodo, S. (2025). *Aplikasi Manajemen Bisnis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Aplikasi Manajemen Bisnis*

Aplikasi Manajemen Bisnis. 1(1), 55–65.

- Oktaviani, R. (2025). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian GAS LPG pada Pangkalan Ujang Jaelani Limo Depok Periode 2023. 02(01), 728–737.*
- Permata, F. (2025). *Pengaruh harga, citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada home industri rapindo coffee di kabupaten kepahiang.*
- Pradnyandari, M. P., Yudhiantara, I. M., Adi, I. P., & Putra, P. (2025). Pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM): Analisis Kinerja Pelayanan Publik Melalui Model Service Quality di Kota Denpasar Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang semakin meningkat . Era digitalisasi berpengaruh dalam seluruh aspek kehidupan ma. *Good Governance, 21, 20.*
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer.* Alfabeta.
- PUJI, P. M., Saputri, D., Arisandi, D., & Ikasanti, P. W., & Wahyuni, T. (2021). *Pengaruh gaya hidup terhadap minat beli Xiaomi. 14(1), 91–102.*
- R B Wijaya, W., Widayati, C. C., & Didin Hikmah Perkasa. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Restoran ABC Di Pantai Indah Kapuk). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta, 1(3), 133–142.*
- Ramadhani, F. Y., & Ali, H. (2025). Determinasi Keputusan Pembelian: Analisis Strategi Pemasaran, Perilaku Konsumen dan Teknologi terhadap Keputusan Pembelian. *Dinasti Information and Technology.*
- Ruhliandini, P. Z. (2025). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. 4(2), 357–369.*
- Satdiah, A., Siska, E., & Indra, N. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Cat De'lucent Paint. *CiDEA Journal, 2(1), 24–37.*
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students* (8th ed). Pearson Education.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2019). *Consumer Behavior* (12th Editi). Pearson Education.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (8th Ed.). Wiley.
- Sibarani, M. T. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Indomaret. 2(c), 111–118.*
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.

- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumarsid, S., & Paryanti, A. B. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi)*. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83.
- Sundari, W., & Lailla, N. (2025). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli dan Keputusan Pembelian Brand Erigo pada Masyarakat Kota Depok. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 325–336.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan*. Andi.
- Vianita, R., Hidayati, N., Agus, N., & Zamzam, N. (2025). The Influence of Product Innovation , Brand Image , and Service Quality on Purchasing Decisions at the GTT Kediri Souvenir Center. *Jurnal Samudra Ekonomi& Bisnis*, 16(1), 132–146.
- Yanto, D. H., Indah, D. R., Novianti, H., Sanjaya, M. R., & Gumay, N. K. P. (2025). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Layanan Aplikasi Grab Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 740–755. <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- Yusuf, B., Muhammad Ridwan Arif, & St Rukaiyah. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Layanan Digital PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Mamuju. *Jurnal Online Manajemen*, 5(2), 1680–1689.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Service Marketing: Integrating Customer Focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

L

A

M

P

I

R

A

N



**KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SURYA BAKERY
KOTA BENGKULU**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Perkenalkan, saya Satria Bayu Anggara, Mahasiswa program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Surya Bakery Kota Bengkulu”. Penelitian ini bertujuan untuk memahami seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Surya Bakery Kota Bengkulu.

Dalam rangka mengumpulkan data yang akurat, saya mohon kesediaan Saudara untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Semua informasi yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Terimakasih atas partisipasi aktif anda.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Nama :

Usia :

PERNYATAAN

Petunjuk Pengisian:

- a. Berikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang sudah ada pada pernyataan yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i.

- b. Berikan hanya 1 (satu) jawaban saja pada setiap pernyataan.
- c. Baca dan pahami pernyataan sebelum memberikan jawaban.

Pilihlah Jawaban:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1.	Surya Bakery Kota Bengkulu memiliki area toko yang bersih, rapi, dan nyaman.					
2.	Penataan roti dan kue di etalase Surya Bakery terlihat menarik dan higienis.					
3.	Karyawan Surya Bakery berpenampilan rapi, bersih, dan memakai atribut kerja dengan baik.					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
4.	Karyawan Surya Bakery memberikan pelayanan yang cepat dan tepat saat membungkus roti serta melakukan pencatatan di kasir.					
5.	Ketersediaan jenis roti dan kue yang dipajang di Surya Bakery selalu konsisten dan sesuai dengan menu yang ditawarkan.					
6.	Transaksi pembayaran di kasir Surya Bakery selalu akurat (sesuai dengan harga label dan tidak ada kesalahan kembalian).					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
7.	Karyawan Surya Bakery dengan cekatan langsung menyambut dan melayani saya saat memasuki toko.					
8.	Karyawan Surya Bakery tanggap dan cepat membantu ketika saya kesulitan mencari jenis varian roti tertentu.					

9.	Proses penanganan antrean di kasir Surya Bakery dilakukan dengan cepat ketika kondisi toko sedang ramai.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
10.	Karyawan Surya Bakery mampu memberikan informasi dengan jelas mengenai komposisi, rasa, atau ketahanan produk roti yang dijual.					
11.	Sikap sopan, ramah, dan jujur dari karyawan Surya Bakery membuat saya merasa aman dan percaya untuk berbelanja.					
12.	Produk roti dan kue yang dijual di Surya Bakery dijamin kebersihan dan kehalalannya sehingga aman dikonsumsi.					
Empati (<i>Empathy</i>)						
13.	Karyawan Surya Bakery memberikan perhatian yang ramah dan adil kepada setiap pembeli tanpa membedakan.					
14.	Karyawan Surya Bakery bersikap komunikatif dan sabar saat mendengarkan permintaan khusus dari konsumen.					
15.	Jam operasional toko Surya Bakery Kota Bengkulu sangat sesuai dengan kemudahan saya untuk datang berbelanja kapan saja.					

Variabel Harga (X_2)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Keterjangkauan Harga						
1.	Harga produk roti dan kue yang ditawarkan oleh Surya Bakery Kota Bengkulu ekonomis dan dapat dijangkau oleh semua kalangan konsumen.					
2.	Pilihan variasi harga produk di Surya Bakery sesuai dengan kemampuan anggaran belanja bulanan saya.					
Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk						
3.	Harga yang ditetapkan oleh Surya Bakery sebanding dengan cita rasa dan tekstur lembut dari roti yang saya beli.					
4.	Nominal harga produk di Surya Bakery mencerminkan kualitas bahan baku yang premium dan higienis.					
Daya Saing Harga						
5.	Harga produk-produk di Surya Bakery lebih kompetitif (bersaing) jika dibandingkan dengan harga toko roti sejenis di Kota Bengkulu.					

6.	Dengan ukuran dan porsi roti yang diberikan, harga di Surya Bakery terasa lebih menguntungkan daripada merek pesaing.					
Kesesuaian Harga dengan Manfaat yang Diperoleh						
7.	Saya merasa pengorbanan biaya yang saya keluarkan di Surya Bakery sepadan dengan kepuasan yang saya dapatkan setelah mengonsumsi rotinya.					
8.	Harga kue atau roti di Surya Bakery sangat sesuai untuk dijadikan sebagai hidangan acara keluarga, oleh-oleh, maupun konsumsi sehari-hari.					

Variabel Keputusan Pembelian (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kemantapan Membeli Produk						
1.	Saya merasa yakin dan mantap saat memutuskan untuk membeli produk roti atau kue di Surya Bakery Kota Bengkulu.					
2.	Saya memilih membeli di Surya Bakery karena produknya benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan selera saya.					
Kebiasaan Membeli Produk						
3.	Membeli produk di Surya Bakery telah menjadi pilihan utama saya setiap kali ingin menikmati roti atau kue.					
4.	Ketika membutuhkan hidangan roti (baik untuk dikonsumsi sendiri maupun acara tertentu), Surya Bakery adalah tempat pertama yang saya kunjungi.					
Merekomendasikan Kepada Orang Lain						
5.	Saya bersedia menyarankan dan merekomendasikan produk Surya Bakery pada keluarga, teman, atau rekan kerja saya.					
6.	Saya suka menceritakan pengalaman menyenangkan berbelanja di Surya Bakery kepada orang lain karena kualitasnya yang memuaskan.					
Melakukan Pembelian Ulang						
7.	Saya berniat untuk terus kembali membeli produk roti dan kue di Surya Bakery Kota Bengkulu di kemudian hari.					
8.	Saya tidak ragu untuk melakukan transaksi pembelian kembali di Surya Bakery karena selalu puas dengan apa yang saya dapatkan.					

Lampiran Tabulasi Data

Responden	Kualitas Pelayanan (X _i)															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1.	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4	5	61
2.	5	3	5	4	3	4	3	3	3	5	4	3	5	4	5	59
3.	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	60
4.	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	60
5.	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	4	61
6.	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	62
7.	4	3	4	3	5	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	60
8.	3	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	58
9.	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	60
10.	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	63
11.	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	62
12.	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	61
13.	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	60
14.	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	59
15.	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	59
16.	5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	60
17.	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	3	59
18.	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	61
19.	5	5	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	4	59
20.	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
21.	5	3	3	5	4	3	4	3	5	5	3	4	3	5	4	59
22.	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	59
23.	5	5	3	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	5	4	62
24.	5	4	5	4	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	4	60
25.	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	59
26.	4	3	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	60
27.	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	61
28.	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	3	3	4	4	5	63
29.	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	62
30.	3	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	61
31.	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	62
32.	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	3	62
33.	3	3	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	62
34.	3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	64
35.	5	5	3	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	5	61
36.	5	3	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	62
37.	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	61
38.	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	56
39.	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	61
40.	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	62
41.	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	60

42.	5	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	5	3	60
43.	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	63
44.	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	59
45.	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	64
46.	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	66
47.	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	62
48.	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	4	3	5	5	60
49.	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	59
50.	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	62
51.	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	64
52.	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	63
53.	4	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	61
54.	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	60
55.	5	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	3	63
56.	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	58
57.	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	2	4	5	4	4	60
58.	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	3	62
59.	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	62
60.	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	59
61.	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	59
62.	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	63
63.	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	64
64.	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	5	64
65.	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	60
66.	4	5	5	5	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	63
67.	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	63
68.	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	5	59
69.	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	59
70.	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	61
71.	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	60
72.	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	5	4	4	3	61
73.	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	59
74.	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	60
75.	5	4	5	4	3	4	4	2	4	3	4	5	4	4	3	58
76.	4	5	5	4	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	3	53
77.	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	5	4	55
78.	3	5	4	4	4	3	3	2	4	4	5	3	4	4	3	55
79.	5	5	4	4	3	3	4	3	5	3	4	5	4	3	4	59
80.	4	4	4	5	3	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	58
81.	5	5	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	3	5	4	59
82.	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	56
83.	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4	62
84.	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	61
85.	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	56
86.	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	60
87.	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	58
88.	5	5	4	4	3	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	59
89.	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	5	4	5	59

90.	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	63
91.	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	61
92.	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	61
93.	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	58
94.	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	62
95.	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	61
96.	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	3	59
97.	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	60
98.	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	61
99.	5	5	3	3	4	5	5	2	4	4	3	4	4	5	4	60
100.	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	5	2	3	4	4	53
101.	5	5	5	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	62
102.	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	5	2	3	5	5	60
103.	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	61
104.	5	4	5	3	5	5	5	2	3	4	4	4	3	4	5	61
105.	5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	5	2	3	4	5	62
106.	4	5	5	3	2	3	5	2	3	4	3	3	3	4	5	54
107.	5	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	63
108.	3	4	3	3	5	5	5	3	3	4	3	2	3	4	5	55
109.	5	4	5	3	5	4	4	3	3	4	5	2	3	4	5	59
110.	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4	5	66
111.	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	3	4	5	5	4	64
112.	3	5	5	5	4	3	5	3	4	4	3	5	4	4	3	60
113.	5	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	60
114.	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	66
115.	5	4	5	3	3	3	3	2	4	4	5	5	4	3	4	57
116.	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	2	4	57
117.	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	66
118.	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	67
119.	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	2	5	63
120.	4	4	3	3	5	5	3	4	5	4	2	3	3	4	3	55
121.	5	5	4	3	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4	62
122.	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	2	56
123.	2	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	3	5	4	5	57
124.	3	5	4	3	3	2	5	3	2	5	5	5	3	4	2	54
125.	5	5	4	5	5	2	5	2	4	4	5	3	3	5	4	61
126.	3	3	5	2	2	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	51
127.	3	5	5	4	4	3	3	2	3	5	3	5	2	4	4	55
128.	3	4	5	3	3	4	5	5	3	4	5	3	5	3	3	58
129.	4	4	3	3	4	2	3	3	2	2	2	5	4	3	3	47
130.	3	5	5	3	4	3	5	5	5	4	2	3	4	5	3	59

Responden	Harga (X ₂)								
	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1.	4	5	3	4	3	4	5	4	32
2.	2	4	5	3	5	3	4	5	31
3.	4	3	4	4	3	5	3	4	30
4.	4	5	3	5	4	4	5	4	34
5.	3	4	5	3	5	4	5	5	34
6.	4	4	3	4	4	5	3	4	31
7.	5	4	4	5	3	4	5	5	35
8.	3	4	5	4	4	5	3	4	32
9.	3	3	4	5	4	3	4	3	29
10.	4	4	5	4	3	4	5	4	33
11.	4	4	4	3	4	5	4	4	32
12.	5	4	5	4	5	3	5	5	36
13.	4	4	3	4	3	4	3	4	29
14.	3	2	4	5	5	5	5	5	34
15.	4	3	3	4	5	5	3	4	31
16.	4	4	5	5	3	3	4	5	33
17.	4	4	5	4	3	3	4	4	31
18.	5	4	5	4	5	3	5	4	35
19.	3	4	3	5	4	4	4	5	32
20.	4	5	4	4	4	4	4	4	33
21.	2	3	4	3	5	3	5	4	29
22.	3	4	5	4	3	3	4	4	30
23.	4	4	3	4	4	5	4	3	31
24.	3	4	3	5	3	5	3	4	30
25.	5	3	4	2	4	4	5	5	32
26.	3	4	5	4	5	4	3	4	32
27.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28.	4	5	3	5	4	4	5	5	35
29.	5	4	3	5	4	3	4	4	32
30.	4	4	5	4	5	4	3	4	33
31.	4	5	4	3	4	5	4	3	32
32.	4	4	5	4	3	3	4	5	32
33.	3	3	4	4	4	5	5	5	33
34.	4	5	5	4	3	3	4	5	33
35.	4	4	5	5	4	4	4	5	35
36.	3	4	3	3	4	5	4	5	31
37.	4	4	5	5	4	3	3	4	32
38.	5	4	5	5	3	3	5	5	35
39.	5	4	5	5	3	3	5	5	35
40.	3	4	5	5	3	4	5	5	34
41.	4	5	4	4	3	3	3	4	30
42.	3	3	5	5	3	3	4	4	30
43.	5	5	4	3	4	5	4	5	35
44.	5	3	4	5	3	3	5	4	32

45.	5	4	4	5	4	4	5	5	36
46.	4	4	5	5	3	4	5	5	35
47.	5	4	5	5	4	4	5	4	36
48.	5	4	5	5	3	4	4	5	35
49.	5	4	5	5	4	3	4	5	35
50.	5	4	5	5	4	4	5	5	37
51.	5	4	5	5	4	4	5	5	37
52.	5	4	5	5	4	3	4	4	34
53.	4	5	4	4	3	5	4	4	33
54.	4	5	4	3	4	4	4	5	33
55.	4	4	5	3	5	5	5	4	35
56.	5	3	4	3	4	4	4	5	32
57.	5	4	4	3	5	4	5	4	34
58.	2	4	5	5	4	4	5	5	34
59.	4	3	5	4	4	3	5	3	31
60.	4	5	5	4	4	4	3	4	33
61.	3	5	4	4	3	5	4	4	32
62.	4	4	5	3	5	4	5	5	35
63.	5	4	3	5	4	3	5	5	34
64.	5	4	5	5	4	4	5	5	37
65.	4	4	5	5	4	3	5	5	35
66.	4	4	5	4	3	4	5	4	33
67.	5	3	5	5	4	3	5	5	35
68.	5	5	5	5	3	3	5	5	36
69.	5	3	5	5	4	4	5	4	35
70.	5	4	5	5	4	4	5	4	36
71.	5	3	4	4	5	3	4	5	33
72.	5	3	5	5	3	3	4	4	32
73.	3	3	5	5	3	3	5	4	31
74.	3	3	5	5	3	3	5	4	31
75.	3	3	4	5	3	3	4	3	28
76.	5	4	3	4	3	5	4	3	31
77.	3	3	4	4	3	3	4	3	27
78.	4	3	4	3	3	5	4	3	29
79.	3	3	4	5	4	3	4	3	29
80.	3	3	4	5	4	4	4	3	30
81.	3	3	4	4	3	4	3	3	27
82.	3	3	4	5	4	3	4	3	29
83.	4	4	3	4	4	4	5	4	32
84.	4	5	4	5	4	4	3	4	33
85.	3	3	4	4	3	4	4	3	28
86.	4	4	5	3	4	5	4	4	33
87.	4	5	4	3	5	4	3	4	32
88.	3	3	4	5	4	4	4	4	31
89.	4	4	5	4	4	3	4	5	33
90.	4	5	4	5	3	5	4	4	34
91.	4	3	5	4	5	4	4	5	34
92.	3	3	4	4	3	3	5	5	30

93.	4	5	4	5	3	3	4	5	33
94.	4	4	3	3	5	5	4	4	32
95.	3	3	4	4	5	4	3	5	31
96.	4	5	4	3	4	3	4	5	32
97.	3	3	4	4	5	4	5	4	32
98.	3	4	3	5	4	3	3	4	29
99.	3	3	4	3	4	5	4	5	31
100.	3	3	4	5	4	5	4	5	33
101.	3	4	5	3	4	3	4	5	31
102.	3	4	3	5	4	3	3	4	29
103.	3	3	4	5	4	3	4	4	30
104.	5	4	3	5	4	3	4	4	32
105.	3	4	4	5	4	3	4	5	32
106.	3	3	4	4	3	4	3	4	28
107.	3	3	4	5	4	3	4	4	30
108.	3	3	3	5	4	4	5	3	30
109.	3	3	4	5	4	3	4	4	30
110.	3	3	5	5	4	3	4	5	32
111.	5	4	4	5	4	3	5	4	34
112.	3	3	5	4	3	5	4	3	30
113.	3	3	4	5	4	4	4	4	31
114.	5	4	4	5	4	5	4	3	34
115.	3	3	4	4	3	3	4	4	28
116.	4	4	5	5	4	3	4	4	33
117.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
118.	3	3	5	5	4	5	4	4	33
119.	4	4	5	5	4	4	4	4	34
120.	5	4	4	5	4	3	3	4	32
121.	4	3	4	5	4	3	4	4	31
122.	4	5	4	4	4	4	4	3	32
123.	4	3	4	5	4	3	4	4	31
124.	5	5	3	4	3	4	4	4	32
125.	4	4	5	5	3	4	4	4	33
126.	3	4	4	4	3	3	4	4	29
127.	4	4	5	4	3	3	4	4	31
128.	5	4	4	4	4	5	4	4	34
129.	4	3	4	4	3	3	4	3	28
130.	5	4	4	4	3	4	4	4	32

Responden	Keputusan Pembelian (Y)								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	4	5	4	5	4	5	4	5	36
2.	3	4	5	5	5	4	3	5	34
3.	5	4	3	4	3	4	5	4	32
4.	3	3	4	3	4	3	4	5	29

5.	5	4	5	4	5	5	3	4	35
6.	4	3	4	5	4	3	4	4	31
7.	5	4	3	4	5	4	3	5	33
8.	4	5	4	3	4	5	4	4	33
9.	5	4	4	4	4	4	5	4	34
10.	4	5	3	4	5	4	3	4	32
11.	4	5	4	2	5	5	4	5	34
12.	4	3	4	5	5	5	5	4	35
13.	4	3	4	3	4	5	5	4	32
14.	5	5	5	3	3	5	5	4	35
15.	4	4	5	3	5	4	3	5	33
16.	5	5	3	5	4	3	5	4	34
17.	5	4	3	2	3	4	5	4	30
18.	4	5	5	4	3	4	5	4	34
19.	5	4	3	4	4	5	4	5	34
20.	5	4	4	3	3	4	5	4	32
21.	5	4	3	4	4	3	5	4	32
22.	4	3	3	4	4	5	3	4	30
23.	5	4	5	4	3	4	5	4	34
24.	3	4	3	5	3	4	3	5	30
25.	3	3	4	3	3	2	5	5	28
26.	5	5	4	4	3	3	4	4	32
27.	4	4	4	4	4	4	4	5	33
28.	5	4	3	5	4	4	5	4	34
29.	4	5	4	4	5	3	4	5	34
30.	4	4	5	4	3	4	5	4	33
31.	3	4	3	5	4	5	4	3	31
32.	4	3	5	4	3	4	5	3	31
33.	5	5	4	4	4	3	3	5	33
34.	5	4	3	5	4	3	4	5	33
35.	5	5	5	4	4	3	3	5	34
36.	4	4	4	5	3	3	4	5	32
37.	5	5	4	5	3	4	4	4	34
38.	4	5	4	5	5	4	3	5	35
39.	5	5	3	4	3	5	3	5	33
40.	5	5	4	4	3	3	3	5	32
41.	4	5	4	5	4	3	3	4	32
42.	5	3	3	3	4	4	4	4	30
43.	5	4	3	4	5	3	4	5	33
44.	4	4	3	4	3	4	5	4	31
45.	5	4	3	3	4	5	4	5	33
46.	5	4	3	4	5	4	3	5	33
47.	4	5	4	3	4	5	4	5	34
48.	5	4	3	4	5	4	3	4	32
49.	5	5	4	3	4	5	4	5	35
50.	5	5	4	4	3	3	4	5	33
51.	5	5	4	5	4	5	3	5	36
52.	5	5	4	3	4	3	4	5	33

53.	4	4	5	4	4	3	4	4	32
54.	5	4	3	4	5	4	3	4	32
55.	4	4	4	4	3	5	3	4	31
56.	4	4	3	4	4	4	5	3	31
57.	4	3	4	4	5	3	5	4	32
58.	4	5	4	3	4	5	4	4	33
59.	4	3	5	4	5	4	4	5	34
60.	5	4	3	5	4	3	4	4	32
61.	4	3	4	4	5	3	5	4	32
62.	5	5	3	4	5	3	4	5	34
63.	5	3	4	3	5	4	4	4	32
64.	3	5	4	4	5	3	4	5	33
65.	5	5	3	3	5	4	3	5	33
66.	4	5	3	3	4	3	4	4	30
67.	5	5	3	3	4	4	3	5	32
68.	5	5	4	4	5	4	4	5	36
69.	4	5	5	3	5	3	4	5	34
70.	5	4	4	3	4	3	4	4	31
71.	5	4	3	4	5	4	5	4	34
72.	5	4	4	3	5	4	3	5	33
73.	4	3	3	3	5	3	3	5	29
74.	5	5	3	3	4	3	3	4	30
75.	4	4	5	3	5	3	4	4	32
76.	5	4	3	3	4	3	3	4	29
77.	4	4	3	3	4	3	4	5	30
78.	5	4	4	3	4	3	3	4	30
79.	5	4	3	3	4	3	4	4	30
80.	4	4	3	3	4	3	3	4	28
81.	5	4	3	3	4	3	4	3	29
82.	5	4	3	3	4	3	3	4	29
83.	4	4	5	4	3	3	4	5	32
84.	5	4	3	4	5	4	5	4	34
85.	5	4	3	3	4	3	4	4	30
86.	4	5	4	4	4	4	4	4	33
87.	4	4	4	4	5	4	5	4	34
88.	5	4	3	3	4	3	4	4	30
89.	4	5	4	4	3	4	4	5	33
90.	5	5	4	3	4	5	3	4	33
91.	4	4	5	4	3	5	4	3	32
92.	3	4	3	3	4	3	5	5	30
93.	5	4	5	4	3	5	3	4	33
94.	5	5	4	3	4	4	5	4	34
95.	5	4	3	4	5	3	4	5	33
96.	5	4	5	4	3	5	4	3	33
97.	3	4	4	5	5	3	3	4	31
98.	5	4	3	4	3	4	5	4	32
99.	5	5	4	3	3	4	4	5	33
100.	5	4	3	4	5	4	3	4	32

101.	5	4	3	4	5	4	3	5	33
102.	5	4	4	3	4	5	3	4	32
103.	5	4	3	4	5	4	3	5	33
104.	4	4	3	5	5	4	3	4	32
105.	5	4	3	4	5	4	3	4	32
106.	3	4	3	4	5	4	3	4	30
107.	5	4	3	4	5	4	3	4	32
108.	3	4	3	4	5	4	3	4	30
109.	5	4	3	4	5	4	3	4	32
110.	4	5	3	4	5	4	3	4	32
111.	5	4	3	5	4	5	3	4	33
112.	3	4	3	5	4	3	5	4	31
113.	5	4	4	3	5	3	3	4	31
114.	5	5	4	4	5	4	3	4	34
115.	5	5	3	3	4	3	3	4	30
116.	4	4	3	3	5	3	3	4	29
117.	5	5	4	3	5	3	4	4	33
118.	5	5	5	4	3	4	4	5	35
119.	5	5	3	3	5	3	3	4	31
120.	4	4	4	3	4	3	4	3	29
121.	4	3	3	4	4	3	4	4	29
122.	4	4	3	3	4	3	4	5	30
123.	4	4	4	4	5	3	5	4	33
124.	5	5	3	3	4	3	4	3	30
125.	4	4	3	4	3	3	5	4	30
126.	5	4	5	3	4	3	4	5	33
127.	3	5	3	4	5	3	3	4	30
128.	5	3	5	3	4	3	3	3	29
129.	3	5	4	3	3	3	4	4	29
130.	4	4	3	5	4	3	5	5	33

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.53545187
Most Extreme Differences	Absolute	.042
	Positive	.042
	Negative	-.041
Test Statistic		.042
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.887	2.831		4.906	.000		
	Kualitas Pelayanan	.141	.051	.235	2.749	.007	.778	1.286
	Harga	.303	.070	.373	4.354	.000	.778	1.286

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.778	1.647		1.686	.094		
	Kualitas Pelayanan	-.054	.030	-.180	-1.818	.071	.778	1.286
	Harga	.053	.040	.130	1.313	.191	.778	1.286

a. Dependent Variable: ABS_RES

Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	130	47	67	60.10	3.016
Harga	130	27	37	32.22	2.220
Keputusan Pembelian	130	28	36	32.11	1.805
Valid N (listwise)	130				

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13.887	2.831		4.906	.000
	Kualitas Pelayanan	.141	.051	.235	2.749	.007
	Harga	.303	.070	.373	4.354	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Hasil Uji Koefisiensi Determinasi R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.526 ^a	.277	.265	1.547

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13.887	2.831		4.906	.000
	Kualitas Pelayanan	.141	.051	.235	2.749	.007
	Harga	.303	.070	.373	4.354	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Hasil Uji Simultan (Uji F)

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SURYA BAKERY KOTA BENGKULU

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Perkenalkan, saya Satria Bayu Anggara, Mahasiswa program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Surya Bakery Kota Bengkulu". Penelitian ini bertujuan untuk memahami seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Surya Bakery Kota Bengkulu.

Dalam rangka mengumpulkan data yang akurat, saya mohon kesediaan Saudara untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Semua informasi yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Terimakasih atas partisipasi aktif anda.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Nama *

Melya Agustina

Usia *

- ☐ 15-21 Tahun
- ☒ 22-28 Tahun
- ☐ 29-35 Tahun

PERNYATAAN

Petunjuk Pengisian:

- Berikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang sudah ada pada pernyataan yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i.
- Berikan hanya 1 (satu) jawaban saja pada setiap pernyataan.
- Baca dan pahami pernyataan sebelum memberikan jawaban.

Pilihlah Jawaban:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Surya Bakery Kota Bengkulu memiliki area toko yang bersih, rapi, dan nyaman. *

☐ STS

☐ TS

☐ N

☒ S

☐ SS

Penataan roti dan kue di etalase Surya Bakery terlihat menarik dan higienis. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☒ N
- ☐ S
- ☐ SS

Karyawan Surya Bakery berpenampilan rapi, bersih, dan memakai atribut kerja dengan baik. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☐ S
- ☒ SS

Karyawan Surya Bakery memberikan pelayanan yang cepat dan tepat saat membungkus roti * serta melakukan pencatatan di kasir.

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☐ S
- ☒ SS

Ketersediaan jenis roti dan kue yang dipajang di Surya Bakery selalu konsisten dan sesuai dengan menu yang ditawarkan. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☒ S
- ☐ SS

Transaksi pembayaran di kasir Surya Bakery selalu akurat (sesuai dengan harga label dan tidak ada kesalahan kembalian). *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☒ N
- ☐ S
- ☐ SS

Karyawan Surya Bakery dengan cekatan langsung menyambut dan melayani saya saat memasuki toko. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☒ S
- ☐ SS

Karyawan Surya Bakery tanggap dan cepat membantu ketika saya kesulitan mencari jenis varian roti tertentu. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☒ S
- ☐ SS

Proses penanganan antrean di kasir Surya Bakery dilakukan dengan cepat ketika kondisi toko sedang ramai. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☐ S
- ☒ SS

Karyawan Surya Bakery mampu memberikan informasi dengan jelas mengenai komposisi, rasa, atau ketahanan produk roti yang dijual. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☒ N
- ☐ S
- ☐ SS

Sikap sopan, ramah, dan jujur dari karyawan Surya Bakery membuat saya merasa aman dan percaya untuk berbelanja. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☒ S
- ☐ SS

Produk roti dan kue yang dijual di Surya Bakery dijamin kebersihan dan kehalalannya sehingga aman dikonsumsi. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☒ S
- ☐ SS

Karyawan Surya Bakery memberikan perhatian yang ramah dan adil kepada setiap pembeli tanpa membedakan. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☒ N
- ☐ S
- ☐ SS

Karyawan Surya Bakery bersikap komunikatif dan sabar saat mendengarkan permintaan khusus dari konsumen. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☒ S
- ☐ SS

Jam operasional toko Surya Bakery Kota Bengkulu sangat sesuai dengan kemudahan saya untuk datang berbelanja kapan saja. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☐ S
- ☒ SS

Variabel Harga (X2)

Harga produk roti dan kue yang ditawarkan oleh Surya Bakery Kota Bengkulu ekonomis dan dapat dijangkau oleh semua kalangan konsumen. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☒ N
- ☐ S
- ☐ SS

Pilihan variasi harga produk di Surya Bakery sesuai dengan kemampuan anggaran belanja bulanan saya. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☒ S
- ☐ SS

Harga yang ditetapkan oleh Surya Bakery sebanding dengan cita rasa dan tekstur lembut dari roti yang saya beli. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☐ S
- ☒ SS

Nominal harga produk di Surya Bakery mencerminkan kualitas bahan baku yang premium dan higienis. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☒ S
- ☐ SS

Harga produk-produk si Surya Bakery lebih kompetitif (bersaing) jika dibandingkan dengan harga toko roti sejenis di Kota Bengkulu. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☐ S
- ☒ SS

Dengan ukuran dan porsi roti yang diberikan, harga di Surya Bakery terasa lebih menguntungkan daripada merek pesaing. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☒ S
- ☐ SS

Saya merasa pengorbanan biaya yang saya keluarkan di Surya Bakery sepadan dengan kepuasan yang saya dapatkan setelah mengonsumsi rotinya. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☒ N
- ☐ S
- ☐ SS

Harga kue atau roti di Surya Bakery sangat sesuai untuk dijadikan sebagai hidangan acara keluarga, oleh-oleh, maupun konsumsi sehari-hari. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☒ S
- ☐ SS

Variabel Keputusan Pembelian (Y)

Saya merasa yakin dan mantap saat memutuskan untuk membeli produk roti atau kue di Surya Bakery Kota Bengkulu. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☐ S
- ☒ SS

Saya memilih membeli di Surya Bakery karena produknya benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan selera saya. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☐ S
- ☒ SS

Membeli produk di Surya Bakery telah menjadi pilihan utama saya setiap kali ingin menikmati roti atau kue. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☒ S
- ☐ SS

Ketika membutuhkan hidangan roti (baik untuk dikonsumsi sendiri maupun acara tertentu), Surya Bakery adalah tempat pertama yang saya kunjungi. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☒ S
- ☐ SS

Saya bersedia menyarankan dan merekomendasikan produk Surya Bakery pada keluarga, teman, atau rekan kerja saya. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☒ N
- ☐ S
- ☐ SS

Saya suka menceritakan pengalaman menyenangkan berbelanja di Surya Bakery kepada orang lain karena kualitasnya yang memuaskan. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☒ N
- ☐ S
- ☐ SS

Saya berniat untuk terus kembali membeli produk roti dan kue di Surya Bakery Kota Bengkulu di kemudian hari. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☒ S
- ☐ SS

Saya tidak ragu untuk melakukan transaksi pembelian kembali di Surya Bakery karena selalu puas dengan apa yang saya dapatkan. *

- ☐ STS
- ☐ TS
- ☐ N
- ☒ S
- ☐ SS

