

L. 1

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

A. ANALISIS LINGKUNGAN INTERNAL

A.1. Analisis Internal Perusahaan

Topik: *Resources* Perusahaan

1. Apa saja sumber daya fisik yang dimiliki perusahaan?
2. Apa saja sumber daya non fisik yang dimiliki perusahaan?
3. Apa saja sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan?
4. Bagaimana cara perusahaan menghemat penggunaan sumber daya yang dimiliki?

Topik: *Capabilities* Perusahaan

Fungsi Pemasaran

1. Siapa yang bertanggung jawab dalam pemasaran perusahaan?
2. Apa saja strategi pemasaran perusahaan saat ini?
3. Bagaimana hasil dari strategi pemasaran tersebut?

Fungsi Penjualan dan Distribusi

1. Siapa yang bertanggung jawab dalam penjualan dan distribusi perusahaan?
2. Bagaimana cara perusahaan mencari dan menentukan konsumen?
3. Bagaimana cara konsumen memesan barang?
4. Seberapa efektif promosi penjualan yang sudah dilakukan perusahaan?
5. Bagaimana cara perusahaan mendistribusikan produk ke konsumen?
6. Berapa lama waktu yang dibutuhkan produsen dalam mengirim barang?
7. Siapa yang menanggung biaya distribusi?
8. Bagaimana cara perusahaan menjaga hubungan baik dengan konsumen?

Topik: *Competitive Advantage* Perusahaan

1. Apa keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan Anda?
2. Bagaimana cara Anda mempertahankan keunggulan kompetitif tersebut?

A.2. Analisis Strategi Pemasaran

Topik: *Segmenting* Perusahaan

1. Tipe perusahaan seperti apa yang masuk kedalam konsumen Anda?
2. Mengapa Anda memilih tipe perusahaan tersebut?

3. Faktor apa saja yang mempengaruhi Anda dalam menentukan konsumen?

Topik: *Targeting* Perusahaan

1. Pasar mana yang menjadi target perusahaan?
2. Apa alasan Anda memilih pasar tersebut sebagai target?

Topik: *Positioning* Perusahaan

1. Citra perusahaan seperti apa yang Anda pilih?
2. Apa alasan Anda memilih citra tersebut?
3. Bagaimana citra perusahaan Anda dimata konsumen?

Topik: *Marketing Mix* Perusahaan

Produk

1. Apa saja produk yang perusahaan jual?
2. Bagaimana cara Anda menentukan produk yang akan dijual (contoh: kualitas, variasi, *design*, *brand*)?
3. Apakah produk yang Anda jual sudah bervariasi?
4. Bagaimana kualitas produk yang Anda jual?
5. Bagaimana tingkat *durability* (daya tahan) produk yang Anda jual?
6. Apakah produk yang Anda jual memiliki garansi?
7. Apa yang Anda lakukan jika produk yang Anda jual memiliki cacat?
8. Bagaimana cara Anda menentukan jumlah persediaan produk?
9. Apa yang Anda lakukan jika produk yang dipesan konsumen tidak tersedia?

Harga

1. Bagaimana cara Anda menentukan harga produk yang akan dijual?
2. Bagaimana sistem pembayaran dari konsumen ke perusahaan Anda?
3. Bagaimana cara Anda menentukan diskon?

Lokasi

1. Bagaimana cara Anda menentukan lokasi usaha?
2. Berapa luas bangunan yang Anda gunakan untuk kantor dan gudang?
3. Bagaimana sistem pengawasan gudang yang Anda terapkan saat ini?

Promosi

1. Siapa yang bertanggung jawab terhadap promosi perusahaan Anda?
2. Apa saja media promosi yang Anda gunakan saat ini?
3. Bagaimana cara Anda menentukan promosi penjualan?
4. Berapa besar alokasi dana yang Anda siapkan untuk promosi?

Karyawan

1. Bagaimana cara Anda memilih karyawan?
2. Bagaimana cara Anda meningkatkan semangat kerja staf penjualan?
3. Apa yang Anda lakukan jika ada staf penjualan yang *resign*?

Bukti Fisik

1. Apa saja bukti fisik yang dapat dilihat konsumen dari perusahaan Anda?
2. Siapa yang bertanggung jawab dalam penataan barang di gudang?
3. Bagaimana cara Anda menentukan alat transportasi yang digunakan?
4. Apa saja alat transportasi yang digunakan untuk pengiriman barang?
5. Siapa yang bertanggung jawab terkait alat transportasi tersebut?

Proses

1. Bagaimana alur pemesanan barang dari konsumen ke perusahaan Anda?
2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengirim barang hingga tiba ke konsumen?
3. Bagaimana alur pengiriman barang dari perusahaan Anda ke konsumen?
4. Apa saja yang mempengaruhi proses pengiriman barang ke konsumen?
5. Siapa yang bertanggung jawab terhadap komplain konsumen?
6. Apa saja komplain dari konsumen yang banyak Anda terima?
7. Bagaimana cara Anda menanggapi komplain tersebut?
8. Apa yang Anda lakukan jika ada barang *retur*?

B. ANALISIS LINGKUNGAN EKSTERNAL**B.1. PESTLE Analysis****Topik: *Political Factors***

1. Apa saja kebijakan pemerintah (contoh: perijinan, peraturan tentang PT) yang berpengaruh terhadap perusahaan?

2. Apakah pemilu mempengaruhi perusahaan Anda?

Topik: *Economic Factors*

1. Apa saja faktor ekonomi (contoh: tingkat inflasi, tingkat suku bunga bank) yang mempengaruhi perusahaan?
2. Bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi perusahaan Anda?

Topik: *Social Factors*

1. Apakah faktor demografi (contoh: struktur sosial, tingkat pendidikan) mempengaruhi perusahaan?
2. Apa saja dampak yang ditimbulkan oleh faktor demografi tersebut?
3. Bagaimana pola permintaan yang dihadapi perusahaan?
4. Apa saja yang mempengaruhi pola permintaan tersebut?
5. Apakah gaya hidup konsumen mempengaruhi perusahaan?
6. Apa saja pengaruh dari gaya hidup terhadap perusahaan Anda?

Topik: *Technological Factors*

1. Apakah teknologi (contoh: media sosial, media cetak, media elektronik) mempengaruhi perusahaan Anda?
2. Apa saja pengaruh teknologi bagi perusahaan Anda?

Topik: *Legal Factors*

1. Apakah sistem hukum Indonesia berdampak bagi perusahaan?
2. Apa saja hukum yang harus ditaati oleh perusahaan Anda?
3. Apa dampak *Tax Amnesti* terhadap perusahaan Anda?

Topik: *Environment Factors*

1. Apa saja isu lingkungan yang mempengaruhi perusahaan Anda?
2. Apa saja dampak dari isu lingkungan tersebut?

B.2. Porter's Five Forces Model

Topik: *Competition from Substitutes*

1. Apa saja produk yang dapat menggantikan produk yang Anda jual?
2. Bagaimana kualitas dan harga produk pengganti tersebut?
3. Apa produk tersebut sangat berpengaruh terhadap penjualan Anda?
4. Bagaimana cara Anda mengatasi masalah yang timbul akibat produk pengganti tersebut?

Topik: *Threats of New Entry*

1. Apa saja yang harus dimiliki oleh perusahaan yang baru mau masuk ke dalam bidang yang sama dengan perusahaan Anda?
2. Seberapa mudah perusahaan baru dalam mengakses pemasok dalam bidang yang sama dengan perusahaan Anda?
3. Apa saja pengaruh perusahaan baru bagi perusahaan Anda?

Topik: *Rivalry Between Established Competitors*

1. Berapa banyak jumlah pesaing Anda?
2. Apa saja strategi pemasaran yang dilakukan oleh pesaing Anda?
3. Apa yang menjadi keunggulan sumber daya pesaing Anda?
4. Bagaimana cara Anda menghadapi persaingan dari perusahaan sejenis yang sudah ada?
5. Apa saja faktor yang mempengaruhi kekuatan Anda dibanding pesaing?

Topik: *Bargaining Power of Buyers*

1. Berapa jumlah pembeli (besar, kecil) yang Anda miliki?
2. Dalam sebulan, berapa banyak jumlah produk yang dibeli konsumen Anda?
3. Apa dampak persaingan antar distributor terhadap permintaan konsumen Anda?
4. Apa saja faktor yang diperhatikan konsumen saat membeli produk?
5. Apakah pembeli Anda termasuk pembeli yang loyal?

Topik: *Bargaining Power of Suppliers*

1. Berapa jumlah *supplier* di Indonesia?
2. Berapa jumlah *supplier* yang Anda miliki?
3. Apa alasan Anda bekerjasama dengan *supplier* tersebut?
4. Apakah produk *supplier* unik (beda dengan pesaing)?

L. 2
KUESIONER

KUESIONER KONSUMEN PT. X

Kepada Yth: Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari Responden

Dengan hormat,

Dalam rangka kegiatan penelitian S2 tentang Usulan Strategi Pemasaran di PT. X, kami mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk meluangkan waktu beberapa menit guna mengisi beberapa pertanyaan di bawah ini. Sebelumnya kami mengucapkan terimakasih atas kerjasama dan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari dalam meluangkan waktu untuk membaca dan mengisi kuesioner ini.

BAGIAN I. PROFIL RESPONDEN

- ❖ Isilah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (X) dan keterangan lain yang dibutuhkan pada jawaban yang paling sesuai dengan kondisi Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari.
- ❖ Mohon kuesioner ini diisi seobjektif mungkin.
- ❖ Agar kuesioner ini dapat digunakan secara optimal, mohon diteliti kembali apakah semua pertanyaan telah terjawab.

1. Usia Anda saat ini:

- | | |
|------------------|------------------|
| a. < 25 tahun | d. 46 – 55 tahun |
| b. 25 – 35 tahun | e. ≥ 56 tahun |
| c. 36 – 45 tahun | |

2. Jenis kelamin Anda:

- | | |
|--------------|--------------|
| a. Laki-laki | b. Perempuan |
|--------------|--------------|

3. Toko Anda telah berdiri selama:

- | | |
|-----------------|------------------|
| a. < 1 tahun | d. 11 – 15 tahun |
| b. 1 – 5 tahun | e. 16 – 20 tahun |
| c. 6 – 10 tahun | f. ≥ 21 tahun |

4. Toko Anda berlokasi di:
- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| a. Kota Banjar | i. Kabupaten Sumedang |
| b. Kota Tasikmalaya | j. Kabupaten Kuningan |
| c. Kota Cimahi | k. Kabupaten Ciamis |
| d. Kota Bandung | l. Kabupaten Garut |
| e. Kabupaten Bandung | m. Kabupaten Cianjur |
| f. Kabupaten Bandung Barat | n. Kota Tegal |
| g. Kabupaten Subang | o. Lainnya, Silahkan sebutkan: |
| h. Kabupaten Indramayu | _____ |
5. Omset toko Anda per bulan sebesar:
- < Rp 20.000.000
 - Rp 20.000.000 – Rp 39.999.999
 - Rp 40.000.000 – Rp 59.999.999
 - \geq Rp 60.000.000
6. Toko Anda telah bekerjasama dengan PT. X selama:
- | | |
|-----------------|--------------------|
| a. < 1 tahun | d. 11 – 15 tahun |
| b. 1 – 5 tahun | e. 16 – 20 tahun |
| c. 6 – 10 tahun | f. \geq 21 tahun |
7. Toko Anda mengetahui PT. X dari:
- Rekanan Toko
 - Keluarga
 - Lainnya, Silahkan sebutkan: _____
8. PT. X menjadi pilihan toko Anda yang seberapa untuk bekerjasama?
- Pertama
 - Kedua
 - Ketiga
 - _____ (Silahkan diisi)

9. Tolong berikan peringkat 1-7 bagi faktor-faktor di bawah ini sesuai dengan tingkat kepentingan toko Anda dalam memilih distributor.

- (Peringkat _____) Produk
- (Peringkat _____) Harga
- (Peringkat _____) Lokasi
- (Peringkat _____) Promosi
- (Peringkat _____) Karyawan
- (Peringkat _____) Bukti Fisik
- (Peringkat _____) Proses

BAGIAN II. Persepsi Konsumen Mengenai Bauran Pemasaran PT. X, Pesaing A, dan Pesaing B

❖ Isilah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan memberikan nilai (1-4) pada setiap kolom pernyataan yang paling sesuai dengan kondisi perusahaan.

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

3 = Setuju (S)

2 = Tidak Setuju (TS)

4 = Sangat Setuju (SS)

❖ Mohon kuesioner ini diisi seobjektif mungkin.

❖ Agar kuesioner ini dapat digunakan secara optimal, mohon diteliti kembali apakah semua pertanyaan telah terjawab.

No.	Pernyataan	PT. X (1 - 4)	Pesaing A (1 - 4)	Pesaing B (1 - 4)
PRODUK (Lemari Pakaian, Rak Piring, Jemuran, Tangga)				
1	Perabot rumah tangga yang ditawarkan bervariasi			
2	Perabot rumah tangga yang ditawarkan berkualitas			
3	Perabot rumah tangga yang ditawarkan memiliki daya tahan yang baik			
4	Perabot rumah tangga yang ditawarkan memiliki garansi			
5	Perabot rumah tangga yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan Anda			
6	Perabot rumah tangga yang Anda butuhkan selalu tersedia			
HARGA				
7	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk			
8	Harga yang ditawarkan memiliki daya saing yang baik dibanding pesaing			

No.	Pernyataan	PT. X (1 - 4)	Pesaing A (1 - 4)	Pesaing B (1 - 4)
HARGA				
9	Harga yang ditawarkan konsisten			
10	Ketentuan pembayaran mudah dimengerti			
11	Periode pembayaran sesuai dengan kemampuan Anda			
LOKASI				
12	Akses lokasi gampang didatangi			
13	Lokasi strategis			
14	Akses lokasi bukanlah area yang macet			
PROMOSI				
15	Promosi penjualan menarik minat Anda			
16	Promosi yang ada sekarang sudah memanfaatkan perkembangan teknologi			
17	Katalog memudahkan Anda dalam memilih produk			
18	Katalog yang ditawarkan menarik dan lengkap			
KARYAWAN				
19	Karyawan mampu mempromosikan produk kepada Anda dengan baik			
20	Karyawan bersikap ramah dan membantu			
21	Karyawan peka terhadap kebutuhan Anda			
BUKTI FISIK				
22	Tata letak barang teratur			
23	Kendaraan yang digunakan dalam mengirim barang dalam kondisi baik			
24	Dus diterima dalam kondisi yang baik			
PROSES				
25	Prosedur pemesanan produk mudah dipahami			
26	Prosedur pengembalian produk (<i>retur</i>) mudah dipahami			
27	Barang dikirimkan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan kepada Anda			
28	Komplain Anda direspon dengan cepat			

29. Apakah Anda akan merekomendasikan PT. X kepada kenalan Anda?

a. Ya, Karena: _____

b. Tidak, Karena: _____

30. Menurut Anda, apa yang harus ditingkatkan oleh PT. X?

31. Secara keseluruhan, bagaimana pemasaran yang sudah dilakukan oleh PT. X secara keseluruhan?
- Baik
 - Cukup Baik
 - Kurang Baik

BAGIAN III. Pesaing PT. X

1. Menurut Anda, apa saja kelebihan yang dimiliki Pesaing A dibandingkan PT. X?

2. Menurut Anda, apa saja kekurangan yang dimiliki Pesaing A dibandingkan PT. X?

3. Menurut Anda, apa saja kelebihan yang dimiliki Pesaing B dibandingkan PT. X?

4. Menurut Anda, apa saja kekurangan yang dimiliki Pesaing B dibandingkan PT. X?



☺☺☺ TERIMA KASIH ☺☺☺



L. 3
HASIL KUESIONER

Responden Ke-	Usia Responden				Jenis Kelamin Responden		Umur Toko					Lokasi Toko														Omset Toko per Bulan				Lama Kerjasama										
	a	b	c	d	e	a	b	a	b	c	d	e	f	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	a	b	c	d	a	b	c	d	e	f		
1				1		1					1							1										1												
2				1			1															1											1							
3				1				1								1																		1						
4			1				1										1																	1						
5				1		1						1									1																1			
6			1				1											1																1						
7				1			1														1														1					
8		1						1														1												1			1			
9			1						1														1													1				
10				1																																1				
11				1																																	1			
12			1																																		1			
13			1																																			1		
14				1																																		1		
15				1																																		1		
16				1																			1															1		
17	1																					1																1		
18				1																		1																1		
19				1																		1																1		
20				1																																		1		
21				1																		1																1		
22				1																			1															1		
23				1																			1															1		
24				1																			1															1		
25				1																				1														1		
26				1																			1															1		
27				1																				1														1		
28				1																			1															1		
29				1																				1														1		
30		1																						1														1		
31				1																					1													1		
32				1																				1														1		
33				1																				1														1		
34				1																					1													1		
35		1																							1													1		
36				1																				1														1		
37				1																					1													1		
38		1																					1															1		
39				1																					1													1		
40				1																						1												1		
41		1																								1												1		
42				1																						1													1	
43				1																																			1	
44				1																																			1	
45				1																																			1	
46				1																																			1	
47				1																																			1	
48				1																																			1	
49		1																																					1	

Responden Ke-	Sumber Informasi				PT. X Pilihan Ke-				PT. X									
									Produk 1	Produk 2	Produk 3	Produk 4	Produk 5	Produk 6	Harga 1	Harga 2		
	a	b	c	Ket.	a	b	c	d	Ket.									
1	1					1				3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1						1	8		3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	1						1			3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	1							1	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	1					1				3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	1						1			3	2	3	3	3	3	3	3	3
7	1							1	5	3	3	4	4	3	2	3	3	3
8	1							1		3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	1							1	9	3	2	2	3	3	3	3	3	3
10	1							1		3	3	3	4	3	4	3	3	3
11	1							1	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	1							1	6	3	3	4	3	3	4	4	4	4
13	1					1				3	3	4	3	4	3	3	3	3
14	1					1				3	3	3	3	3	3	4	3	3
15	1						1			4	4	3	4	3	3	3	3	3
16	1					1				4	3	3	4	4	3	3	3	2
17	1						1			3	3	3	3	4	4	4	4	4
18	1							1	5	3	2	3	3	4	4	4	4	4
19	1							1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	1					1				3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	1							1		3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	1							1		3	3	3	3	3	3	3	4	4
24	1							1		3	3	3	3	4	4	4	4	4
25	1					1				4	4	4	4	4	4	4	3	3
26	1							1	9	4	4	4	3	4	3	3	3	3
27	1							1		3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	1							1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	1					1				3	3	3	2	3	3	3	3	3
30	1					1				3	3	3	2	3	3	3	3	3
31		1	Sales			1				4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	1					1				3	3	3	2	3	4	3	3	3
33	1							1	-	3	3	4	3	3	3	3	3	3
34	1					1				3	3	3	2	3	3	3	3	3
35	1					1				3	3	3	2	3	2	3	3	3
36	1						1			3	3	3	2	3	2	3	3	3
37	1					1				3	3	3	2	3	3	3	3	3
38	1					1				3	3	3	2	3	3	3	3	3
39	1					1				3	3	3	2	3	3	3	3	3
40	1					1				3	3	3	2	3	3	3	3	3
41		1	Sales			1				3	3	3	2	4	4	3	3	3
42	1						1			3	3	3	2	3	3	4	3	3
43	1					1				4	4	4	4	4	4	2.5	2.5	2.5
44	1					1				4	3	3	3	4	2	3	3	3
45	1							1	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3
46	1					1				4	4	3	4	4	4	4	4	4
47	1					1				3	3	2	3	3	3	3	3	3
48		1	Sales			1				3	3	3	4	4	2	3	2	2
49	1					1				4	4	3	3	4	4	4	4	4

Responden Ke-	PT. X										
	Harga 3	Harga 4	Harga 5	Lokasi 1	Lokasi 2	Lokasi 3	Promosi 1	Promosi 2	Promosi 3	Promosi 4	Karyawan 1
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4
17	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2
18	3	4	2	4	4	2	3	3	4	3	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
26	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4
30	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
32	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
33	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
34	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
35	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
36	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
37	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
38	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
39	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
40	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
41	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
42	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2
43	2.5	2.5	3	2	2	2	4	0	3	1	4
44	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3
45	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
47	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
48	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3
49	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	4

Responden Ke-	PT. X									Pesaing A	
	Karyawan 2	Karyawan 3	Bukti Fisik 1	Bukti Fisik 2	Bukti Fisik 3	Proses 1	Proses 2	Proses 3	Proses 4	Produk 1	Produk 2
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
6	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
8	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
9	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
10	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
11	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
14	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3
15	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4
16	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3
17	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
18	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
20	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
29	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
30	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
32	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
34	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3
35	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3
36	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
37	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
38	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
39	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
40	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3
41	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3
42	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
43	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4
44	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
45	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
47	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
48	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3
49	4	4	2	4	3	4	4	2	4	2	3

Responden Ke-	Pesaing A											
	Produk 3	Produk 4	Produk 5	Produk 6	Harga 1	Harga 2	Harga 3	Harga 4	Harga 5	Lokasi 1	Lokasi 2	Lokasi 3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
5	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3
6	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
7	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
8	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
10	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
11	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
12	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4
13	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3
14	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
15	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
16	3	3	4	2	3	2	3	2	4	1	1	2
17	3	3	3	2	4	3	3	2	3	1	1	2
18	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3
19	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
21	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3
22	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
23	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
24	3	3	4	2	4	3	3	2	3	2	2	3
25	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
26	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3
27	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3
28	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
29	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3
30	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3
31	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	3
32	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
33	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3
34	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2
35	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
36	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
37	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
38	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
39	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
40	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
41	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2
42	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2
43	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
44	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
45	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2
46	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	2	4
47	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2
48	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2
49	3	2	3	2	4	2	3	4	4	2	2	3

Responden Ke-	Pesaing A									
	Promosi 1	Promosi 2	Promosi 3	Promosi 4	Karyawan 1	Karyawan 2	Karyawan 3	Bukti Fisik 1	Bukti Fisik 2	Bukti Fisik 3
1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2
2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2
5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
6	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
7	2	2	4	4	2	3	2	2	3	2
8	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
9	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2
10	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2
11	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3
12	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
13	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2
14	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
15	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
16	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
17	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
18	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2
19	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
20	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
21	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
22	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
23	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
24	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
25	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
26	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
27	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
28	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
29	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
30	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
31	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3
32	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
33	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
34	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
35	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2
36	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2
37	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2
38	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
39	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
40	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
41	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
42	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2
43	2	2	2	1	3	4	3	3	3	3
44	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
45	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
46	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3
47	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
48	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2
49	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2

Responden Ke-	Pesaing A				Pesaing B							
	Proses 1	Proses 2	Proses 3	Proses 4	Produk 1	Produk 2	Produk 3	Produk 4	Produk 5	Produk 6	Harga 1	
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
6	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
7	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3
8	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3
10	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
11	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3
14	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
15	2	2	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3
16	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3
17	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4
18	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4
19	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
20	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
21	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
22	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
23	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
24	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4
25	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
26	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
27	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
28	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
29	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3
30	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
31	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
32	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
33	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
34	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3
35	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
36	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
37	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3
38	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
39	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
40	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
41	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3
42	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4
43	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	2
44	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
45	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
47	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
48	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4

Responden Ke-	Pesaing B										
	Harga 2	Harga 3	Harga 4	Harga 5	Lokasi 1	Lokasi 2	Lokasi 3	Promosi 1	Promosi 2	Promosi 3	Promosi 4
1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3
6	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4
9	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
11	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
12	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3
13	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
14	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
15	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
16	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3
17	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
18	4	3	3	2	4	3	2	2	3	4	3
19	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
20	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
21	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
22	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
23	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
24	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3
27	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3
28	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
29	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
30	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
31	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4
32	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2
33	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
34	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3
35	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
36	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
37	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
38	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3
39	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
40	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
41	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
42	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
43	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1
44	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
45	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
46	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3
47	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3
48	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2
49	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	2

Responden Ke-	Pesaing B									
	Karyawan 1	Karyawan 2	Karyawan 3	Bukti Fisik 1	Bukti Fisik 2	Bukti Fisik 3	Proses 1	Proses 2	Proses 3	Proses 4
1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2
7	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3
8	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
9	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
11	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
13	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2
14	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
15	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3
16	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
17	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
18	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
19	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
20	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3
21	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2
22	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
23	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
28	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2
29	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
30	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
31	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3
32	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
33	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
34	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
35	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
36	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
37	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2
38	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
39	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
40	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
41	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1
42	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
43	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2
44	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3
45	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2
46	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
47	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2
48	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3
49	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3

Responden Ke-	Niat Rekomendasi?		Alasan
	a	b	
1	1		Proses pengiriman cepat
2	1		Ketentuan pembayaran mudah dimengerti, Periode pembayaran sesuai kemampuan
3	1		Proses pengiriman cepat
4	1		Pengiriman cepat, Harga sesuai kualitas
5	1		Harga konsisten, Pembayaran terjangkau sesuai kemampuan
6	1		Ketentuan pembayaran mudah dimengerti
7	1		Harga bervariasi, Proses pemesanan cepat
8	1		Harga bersaing, Periode pembayaran sesuai kemampuan
9	1		Produk & Harga sesuai pasar
10	1		Periode pembayaran sesuai kemampuan
11	1		Harga bersaing
12	1		Periode pembayaran sesuai kemampuan
13	1		Produk banyak diminati konsumen
14	1		Produk inovatif
15	1		Periode pembayaran sesuai kemampuan
16	1		Bagus
17	1		Harga sesuai
18	1		Produk bervariasi
19	1		Ketersediaan kebutuhan produk, Produk bervariasi
20	1		Harga bersaing
21	1		Periode & Ketentuan pembayaran mudah dipahami
22	1		Pengiriman cepat
23	1		Pengiriman cepat
24	1		Pembayaran sesuai kemampuan
25	1		Harga sesuai kualitas, Harga konsisten
26	1		Harga konsisten, Harga sesuai kualitas
27	1		Produk bervariasi
28	1		Harga & Produk bervariasi
29	1		Barang lengkap, Pelayanan baik
30	1		Pelayanan baik
31	1		Sesuai kebutuhan konsumen (Murah, Kualitas baik)
32	1		Manajemennya baik
33	1		Barang berkualitas, Harga terjangkau
34	1		Bagus, Besar
35	1		Baik
36	1		Ada sebagian produk yang tidak ada di tempat lain
37	1		Manajemennya baik, Pelayanannya baik
38	1		Barang lengkap, Baik
39	1		Baik
40	1		Bagus, Besar, Lancar
41	1		Bagus
42	1		Bagus, Tanggap
43	1		Sebagian produk ada yang tidak dijual di ABC
44	1		Pengiriman bagus
45	1		Bagus, Baik
46	1		Kualitas produk baik
47	1		Pelayanan baik
48		1	-
49	1		Pelayanan baik

Responden Ke-	Apa yang Perlu Ditingkatkan?	Nilai Pemasaran PT. X Secara Keseluruhan		
		a	b	c
1	Waktu pengiriman, Kesopanan sopir		1	
2	Kualitas barang, Waktu pengiriman		1	
3	Kesopanan sopir		1	
4	Waktu pengiriman		1	
5	Perbanyak sales		1	
6	Waktu pengiriman, Perbanyak sales		1	
7	Perbanyak alat transportasi		1	
8	Kualitas rak piring	1		
9	Perbanyak promosi	1		
10	Proses pemesanan barang	1		
11	-	1		
12	Kualitas barang		1	
13	Kualitas barang	1		
14	Waktu pengiriman	1		
15	Product knowledge sales	1		
16	Waktu pengiriman		1	
17	Promosi, Produk		1	
18	Waktu pengiriman, Ketepatan pengiriman		1	
19	Kualitas barang, Ke-up-to-date-an informasi stok barang, Waktu pengiriman		1	
20	Kualitas barang, Promosi produk		1	
21	Promosi		1	
22	Promosi produk		1	
23	Kualitas barang	1		
24	Kondisi barang & Waktu pengiriman	1		
25	Promosi produk	1		
26	Promosi / Cara karyawan menawarkan barang baru		1	
27	Kualitas produk, Proses pemesanan barang, Ke-up-to-date-an informasi stok barang	1		
28	Waktu pengiriman, Ke-up-to-date-an informasi stok barang		1	
29	Pelayanan, Waktu pengiriman, Bonus	1		
30	Semuanya agar lebih baik	1		
31	Pelayanan, Pengiriman, Packing & pemeliharaan kelengkapan sparepart barang, Safety pada rak piring (ujungnya banyak yang runcing, tarikan handle kadang tidak ada)	1		
32	Pelayanan	1		
33	-	1		
34	Pelayanan	1		
35	Waktu pengiriman, Periode pembayaran dilonggarkan	1		
36	Kemudahan dalam penggantian spare part		1	
37	Semuanya agar lebih baik	1		
38	Pelayanan, Pembayaran, Waktu pengiriman, Bonus	1		
39	Pelayanan, Produk yang bagus	1		
40	Waktu pengiriman	1		
41	Pelayanan, Waktu pengiriman	1		
42	Pelayanan, Waktu pengiriman		1	
43	Kemudahan dalam pembayaran		1	
44	Semuanya agar lebih baik (pengiriman, barang/control)	1		
45	Harga diturunkan, Kualitas, Pelayanan		1	
46	Harga diturunkan	1		
47	Waktu pengiriman, Pelayanan		1	
48	Waktu pengiriman		1	
49	Waktu pengiriman		1	

Bauran Pemasaran	Responden Ke-																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Produk	2	3	3	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	7
Harga	1	2	2	1	3	2	2	1	2	3	1	3	3	1	1	2	1
Lokasi	7	7	5	7	7	5	7	4	7	7	7	7	5	7	4	7	2
Promosi	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	1	1	5	3	6	3
Karyawan	5	6	6	5	5	6	6	6	5	4	4	4	4	6	7	4	4
Bukti Fisik	6	5	7	6	6	7	4	7	6	5	5	5	7	4	6	5	6
Proses	3	1	1	3	1	3	1	2	1	6	6	6	6	3	5	3	5

Bauran Pemasaran	Responden Ke-															
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
Produk	1	2	3	4	2	3	2	3	3	1	2	2	2	1	1	1
Harga	2	3	1	1	3	1	3	1	2	2	3	1	1	2	2	2
Lokasi	5	6	5	7	5	6	6	6	6	6	4	6	7	4	6	3
Promosi	4	4	6	3	4	4	4	4	4	4	5	5	6	7	5	4
Karyawan	3	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	7	5
Bukti Fisik	6	5	4	6	6	5	5	5	5	5	6	3	3	3	3	6
Proses	7	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	4	5	6	4	7

Bauran Pemasaran	Responden Ke-															
	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49
Produk	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	-	2	7	1	-	1
Harga	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	-	1	6	1	-	1
Lokasi	7	7	6	6	6	7	7	7	2	5	-	3	6	2	-	6
Promosi	6	6	7	7	5	3	6	6	3	-	-	5	7	2	-	3
Karyawan	5	5	5	4	7	4	5	5	3	4	-	2	7	2	-	7
Bukti Fisik	3	3	3	5	3	6	3	3	4	3	-	1	6	-	-	3
Proses	4	4	4	3	4	5	4	4	2	2	-	1	7	-	-	1

L. 4

HASIL SPSS UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

DATA PT. X

➔ Scale: Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Produk 1	15.46	2.764	.691	.649
Produk 2	15.56	2.762	.571	.669
Produk 3	15.52	3.021	.386	.716
Produk 4	15.73	2.414	.449	.714
Produk 5	15.35	2.702	.588	.662
Produk 6	15.50	2.894	.285	.754

➔ Scale: Harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harga 1	12.44	2.039	.673	.649
Harga 2	12.52	2.042	.589	.674
Harga 3	12.50	2.340	.476	.717
Harga 4	12.56	2.039	.659	.653
Harga 5	12.73	1.989	.319	.817

➔ **Scale: Lokasi**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Lokasi 1	5.52	1.404	.834	.803
Lokasi 2	5.65	1.340	.831	.802
Lokasi 3	5.63	1.431	.697	.922

➔ **Scale: Promosi**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.687	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Promosi 1	9.00	1.234	.479	.637
Promosi 2	9.25	.915	.470	.632
Promosi 3	8.94	1.124	.479	.621
Promosi 4	9.00	.894	.517	.594

➔ **Scale: Karyawan**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Karyawan 1	6.04	.509	.765	.679
Karyawan 2	5.98	.914	.630	.838
Karyawan 3	6.06	.613	.734	.694

➔ Scale: Bukti Fisik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Bukti Fisik 1	5.81	.624	.712	.421
Bukti Fisik 2	5.44	1.187	.302	.875
Bukti Fisik 3	5.79	.637	.711	.423

➔ Scale: Proses

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Proses 1	8.83	1.759	.599	.725
Proses 2	8.77	1.712	.618	.714
Proses 3	9.19	1.305	.509	.807
Proses 4	8.83	1.461	.711	.654

DATA PESAING A**➔ Scale: Produk****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Produk 1	13.98	2.063	.537	.660
Produk 2	13.10	2.138	.407	.689
Produk 3	13.04	1.998	.509	.661
Produk 4	13.44	1.741	.433	.694
Produk 5	13.02	1.851	.437	.684
Produk 6	13.94	2.060	.453	.677

➔ Scale: Harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.609	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harga 1	10.92	2.121	.515	.516
Harga 2	11.35	2.021	.301	.587
Harga 3	11.25	2.191	.373	.559
Harga 4	11.52	1.829	.343	.571
Harga 5	11.21	1.615	.403	.541

➔ Scale: Lokasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.699	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Lokasi 1	4.85	.808	.602	.487
Lokasi 2	4.92	.887	.655	.426
Lokasi 3	4.31	1.241	.323	.815

→ Scale: Promosi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Promosi 1	8.17	.738	.523	.510
Promosi 2	8.02	.744	.335	.640
Promosi 3	7.21	.764	.452	.555
Promosi 4	7.35	.702	.405	.587

→ Scale: Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Karyawan 1	5.23	.351	.443	.637
Karyawan 2	4.33	.440	.370	.714
Karyawan 3	5.19	.241	.694	.250

➔ Scale: Bukti Fisik**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.617	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Bukti Fisik 1	5.19	.368	.392	.655
Bukti Fisik 2	4.60	.627	.363	.611
Bukti Fisik 3	5.46	.466	.607	.285

➔ **Scale: Proses**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Proses 1	7.02	1.255	.733	.572
Proses 2	7.06	1.294	.689	.602
Proses 3	7.29	1.913	.287	.817
Proses 4	7.31	1.751	.524	.709

DATA PESAING B

➔ **Scale: Produk**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.640	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Produk 1	14.81	2.198	.444	.599
Produk 2	14.88	2.069	.373	.600
Produk 3	14.79	1.913	.451	.570
Produk 4	15.06	1.805	.293	.642
Produk 5	14.65	1.723	.511	.538
Produk 6	15.19	1.815	.309	.631

→ Scale: Harga**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harga 1	11.98	1.595	.549	.614
Harga 2	12.17	1.972	.259	.719
Harga 3	12.23	1.840	.591	.632
Harga 4	12.23	1.500	.716	.549
Harga 5	12.31	1.326	.388	.738

→ Scale: Lokasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Lokasi 1	4.77	.648	.532	.492
Lokasi 2	4.81	.794	.635	.362
Lokasi 3	5.21	1.062	.300	.761

→ Scale: Promosi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Promosi 1	8.38	1.048	.479	.656
Promosi 2	8.25	1.170	.397	.703
Promosi 3	7.54	1.190	.583	.605
Promosi 4	7.65	1.085	.547	.609

➔ **Scale: Karyawan**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.621	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Karyawan 1	5.38	.622	.468	.464
Karyawan 2	5.31	.688	.465	.475
Karyawan 3	5.73	.712	.361	.617

➔ **Scale: Bukti Fisik**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.620	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Bukti Fisik 1	5.54	.637	.369	.610
Bukti Fisik 2	4.98	.872	.360	.634
Bukti Fisik 3	5.56	.379	.656	.112

→ Scale: Proses**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Proses 1	7.73	1.351	.709	.540
Proses 2	7.75	1.383	.629	.584
Proses 3	8.31	1.666	.260	.808
Proses 4	8.33	1.461	.497	.662