

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah singkat dan lokasi de'EXCELSO café

Pada tanggal 14 Februari 2002, didirikan de'EXCELSO café yang berlokasi di Plaza Tunjungan IV Surabaya, dimana kafe tersebut dibawah naungan PT. EXCELSO MULTI RASA yang merupakan anak perusahaan dari Kapal Api Group yang berdiri sejak tahun 1927, dan bergerak dibidang usaha utama kopi dengan merek pertama Kapal Api. Adapun anak perusahaan dari Kapal Api Group adalah:

1. PT SANTOS JAYA ABADI, yang bergerak dalam bidang Roasting dan Produksi kopi biji maupun kopi bubuk dengan merek: Kapal Api, Santos, ABC, Excelso, Kapten, Ya.
2. PT SULOTCO JAYA ABADI, yang bergerak di bidang perkebunan kopi, untuk jenis kopi Kalosi diproduksi oleh PT. SULOTCO JAYA ABADI langsung di Toraja.
3. PT EXCELSO MULTI RASA, bergerak di bidang industri kafe dan kopi biji ke Horeca.
4. PT. AGEL LANGGENG, perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha permen seperti: Yesco, Relaxa, Travela.
5. PT. FISTRATA BUANA, bergerak dibidang distribusi di wilayah Indonesia.

de'EXCELSO café didirikan sebagai kafe yang *memback-up*/mendukung kopi yang diciptakan oleh PT. SANTOS JAYA ABADI dengan merek EXCELSO. Adapun alasan diciptakannya merek kopi tersebut adalah:

1. Untuk memenuhi kebutuhan kopi segmen kelas atas.
2. Untuk menghapus *image* (pandangan) masyarakat tentang adanya kopi campuran, seperti kopi dicampur dengan jagung dan lain sebagainya.
3. Untuk meyakinkan masyarakat bahwa kopi yang berkualitas terbaik adalah kopi yang masih dalam bentuk biji kemudian baru digiling apabila akan diseduh seperti halnya EXCELSO *coffee bean*.

memiliki *staff* (karyawan) sebanyak 26 orang, yang terbagi atas 13 orang pramusaji, 5 orang bagian dapur atau pembuat makanan, 3 orang pembuat minuman, 2 orang kasir, 2 orang kapten dan 1 orang kepala pengawas. de'EXCELSO café menyajikan berbagai macam menu makanan dan minuman yang disesuaikan dengan selera masyarakat pada umumnya. Menu minuman yang ditawarkan terdiri dari beraneka macam resep minuman kopi panas dan dingin yang dicampur dengan bahan lain seperti susu, *ice-cream*, coklat (*chocolate*), buah-buahan dan teh; sedangkan makanan yang ditawarkan ada yang berupa makanan ringan (*snack*) seperti *Sandwiches*, *Moneybags* dan lain sebagainya, maupun makanan Eropa, seperti *Lasagna*, *Pastrami* dan lain sebagainya.

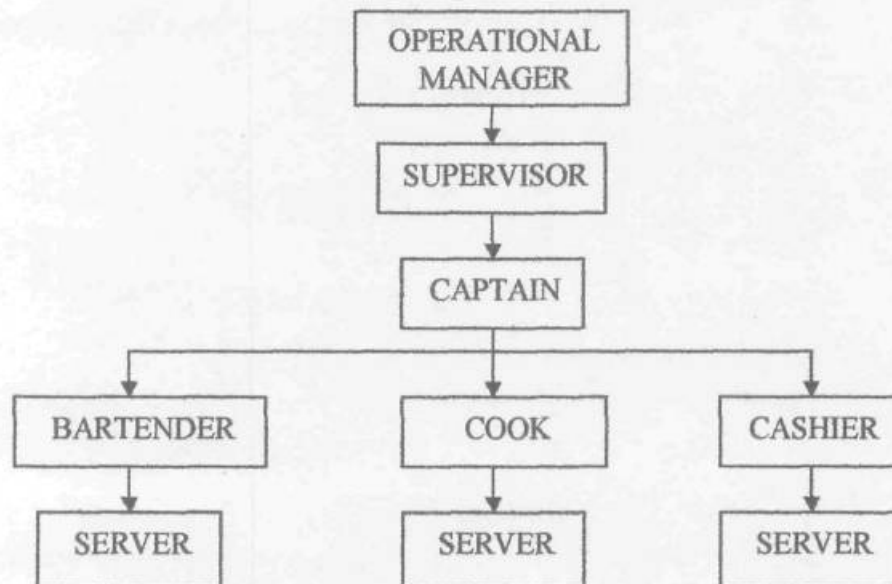
Lokasi de'EXCELSO café berada di tengah kota yang menjadi pusat kegiatan rekreasi di Surabaya, di sini juga disediakan fasilitas parkir yang cukup memadai dan keamanan tempat parkir yang terjamin. Oleh karena de'EXCELSO café merupakan badan usaha yang bergerak dibidang industri jasa, maka salah satu upaya untuk menghadapi pesaingnya yaitu dengan cara memberikan kualitas layanan dan produk yang lebih baik dari pesaingnya sehingga konsumen dapat memberikan keputusan pembelian yang maksimum.

4.1.2 Struktur Organisasi de'EXCELSO café Surabaya

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai susunan dan hubungan antara bagian-bagian komponen dan posisi dalam suatu perusahaan. Suatu struktur organisasi mengklasifikasikan pembagian kegiatan kerja dan menunjukkan fungsi serta kegiatan yang berbeda itu dihubungkan sampai batas tertentu, juga menunjukkan tingkat spesialisasi kegiatan kerja. Struktur ini juga menunjukkan hirarki dan struktur wewenang organisasi, serta memperlihatkan hubungan pelapornya dan tanggungjawabnya.

Adapun bagan struktur organisasinya adalah sebagai berikut:

Adapun bagan struktur organisasinya adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1

Struktur Organisasi de'EXCELSO cafe

Sumber: data intern

Keterangan:

Operational Manager: Kepala Pelaksana

Supervisor : Kepala Pengawas

Captain : Kapten

Bartender : Pembuat Minuman

Cook : Pembuat Makanan

Cashier : Kasir

Server : Pramusaji

Berdasarkan struktur organisasi badan usaha tersebut dapat dijalankan wewenang, tugas dan tanggungjawab masing-masing bagian, yaitu:

1. Tugas dan tanggungjawab *Operational Manager* atau Kepala Pelaksana:
 - a. Bertanggungjawab untuk melakukan rapat bulanan.
 - b. Mengontrol anggaran dan pengeluaran yang diperlukan untuk operational kafe.
 - c. Mengontrol situasi kafe.

2. Tugas dan tanggung jawab *Supervisor* atau Kepala Pengawas:
 - a. Bertanggungjawab atas kegiatan operasional kafe khususnya ruang makan, bar dan tempat mencuci peralatan kafe.
 - b. Mengatur peralatan-peralatan yang digunakan.
 - c. Mengutamakan kepuasan konsumen.
 - d. Menangani keluhan-keluhan konsumen.
3. Tugas dan tanggung jawab *Captain* atau Kapten:
 - a. Menggantikan tugas *Supervisor* jika berhalangan.
 - b. Bertanggungjawab atas kegiatan operasional secara keseluruhan.
 - c. Mengontrol situasi kafe dan kebersihan kafe.
 - d. Melakukan koordinasi dengan pihak dapur, kasir dan pramusaji.
4. Tugas dan tanggung jawab *Bartender* atau Pembuat Minuman:
 - a. Mempersiapkan kebersihan dan kerapian seluruh bar area.
 - b. Mempersiapkan bahan baku sesuai kebutuhan setiap harinya.
 - c. Mempersiapkan dan membersihkan peralatan dan perlengkapan kerja.
 - d. Membuat produk sesuai pesanan pada *captain order* dan berdasarkan standar resep yang telah ditetapkan.
 - e. Menjaga penampilan produk yang dibuat.
5. Tugas dan tanggung jawab *Cook* atau Pembuat Makanan:
 - a. Membersihkan dan mempersiapkan bahan baku sesuai kebutuhan setiap harinya.
 - b. Mempersiapkan dan membersihkan peralatan dan perlengkapan kerja.
 - c. Membuat produk sesuai dengan standar resep yang telah ditentukan.
 - d. Menjaga penampilan produk yang dibuat.
6. Tugas dan tanggung jawab *Cashier* atau Kasir:
 - a. Menyiapkan uang pecahan.
 - b. Melaksanakan proses pembayaran mulai dari memasukkan data, mencetak bon, menerima uang, sampai dengan mengembalikan bon dan uang kembalian.
 - c. Menyetorkan uang hasil penjualan ke bank yang telah ditunjuk sesuai dengan jadwal dan nomor rekening yang telah ditentukan.

7. Tugas dan tanggungjawab *Server* atau *Pramusaji*:

- a. Menjaga kerapihan dan kebersihan seluruh ruang makan.
- b. Membersihkan dan mempersiapkan seluruh perlengkapan ruang makan.
- c. Melayani tamu sesuai dengan *service procedure*.

4.2 Analisa Data

Melalui data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner menggunakan pengukuran interval, maka metode pengolahan data yang dilakukan meliputi rata-rata tertimbang, deviasi standar, analisis korelasi berganda, regresi linier berganda yang diolah dengan menggunakan *SPSS for Windows Release 10.0*, dimana banyaknya angka desimal yang dipakai adalah 3 digit, maka hasil *print out* data secara deskriptif yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Data Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Atribut Produk
Di de'EXCELSO café Surabaya

No	Pernyataan	Total	Mean	Standar Deviasi
1.	Menurut pendapat Anda bagaimana kualitas bahan baku yang digunakan oleh produk-produk de'EXCELSO café	266	3,80	0,50
2.	Menurut pendapat Anda bagaimana rasa dari produk-produk yang disajikan de'EXCELSO café	270	3,86	0,57
3.	Menurut pendapat Anda bagaimana aroma dari produk yang disajikan di de'EXCELSO café	274	3,91	0,61
4.	Menurut pendapat Anda bagaimana cara tata hidangan dari produk yang disajikan di de'EXCELSO café	267	3,81	0,69

5.	Menurut pendapat Anda bagaimana kuantitas dari produk yang disajikan di de'EXCELSCO café	264	3,77	0,66
6.	Menurut pendapat Anda bagaimana variasi menu dari produk yang ditawarkan di de'EXCELSCO café	273	3,90	0,64
	Atribut Produk Generik	1614	3,84	0,61
7.	Menurut pendapat Anda bagaimana fasilitas ruangan untuk merokok yang disediakan oleh de'EXCELSCO café	259	3,70	0,52
8.	Menurut pendapat Anda bagaimana kebersihan (hygiene) dari produk yang disajikan di de'EXCELSCO café	268	3,83	0,51
9.	Menurut pendapat Anda bagaimana tingkat kandungan gizi dari produk yang disajikan di de'EXCELSCO café	262	3,74	0,58
10.	Menurut pendapat Anda bagaimana promosi khusus yang diadakan setiap bulannya dengan menawarkan produk baru di de'EXCELSCO café	269	3,84	0,63
	Atribut Produk Harapan	1058	3,78	0,56
11.	Menurut pendapat Anda bagaimana sistem pemberian <i>voucher</i> untuk pembelian produk di de'EXCELSCO café dengan harga tertentu	271	3,87	0,51
12.	Menurut pendapat Anda bagaimana sistem penawaran kartu diskon di de'EXCELSCO café	277	3,96	0,65
	Atribut Produk Pelengkap	548	3,914	0,581
	Total	3220	3,83	0,93

Sumber: Hasil pengumpulan data kuesioner, diolah.

Hasil pengolahan data kuesioner tentang atribut produk di de'EXCELSCO café seperti yang tampak pada tabel 4.1, untuk atribut produk pada tiap-tiap

tanggapan positif terhadap atribut *generic product* (produk generik). Sedangkan standar deviasi sebesar 0,61 berarti responden rata-rata memberikan tanggapan yang bervariasi atas pernyataan yang diberikan responden mengenai atribut *generic product* (produk generik).

Atribut *expected product* (produk harapan) diperoleh nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,78. Hal ini berarti responden cenderung memberikan tanggapan positif terhadap atribut *expected product* (produk harapan). Sedangkan standar deviasi sebesar 0,56 berarti responden rata-rata memberikan tanggapan yang bervariasi atas pernyataan yang diberikan responden mengenai atribut *expected product* (produk harapan).

Atribut *augmented product* (produk pelengkap) diperoleh nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,914. Hal ini berarti responden rata-rata memberikan tanggapan yang bervariasi atas pernyataan yang diberikan responden mengenai atribut *augmented product* (produk pelengkap).

Bila ditinjau dari rata-rata tiap pernyataan pada masing-masing atribut mengenai atribut produk seperti yang tampak pada tabel 4.1, pada atribut *generic product* (produk generik) ternyata pernyataan "Menurut pendapat Anda bagaimana aroma dari produk-produk yang disajikan di de'EXCELSO café" mempunyai rata-rata tertinggi yang berarti bahwa pernyataan tersebut memberikan penilaian yang paling besar untuk atribut *generic product* (produk generik). Sedangkan pernyataan mengenai atribut produk yang memiliki rata-rata terendah pada atribut *generic product* (produk generik) adalah pernyataan "Menurut pendapat Anda bagaimana kuantitas (*portion*) dari produk-produk yang disajikan di de'EXCELSO café yang berarti bahwa pernyataan tersebut memberikan penilaian yang paling kecil untuk atribut *generic product* (produk generik).

Pada atribut *expected product* (produk harapan) ternyata pernyataan "Menurut pendapat Anda bagaimana promosi khusus yang diadakan setiap bulannya dengan menawarkan produk-produk baru di de'EXCELSO café" mempunyai rata-rata tertinggi yang berarti bahwa pernyataan tersebut memberikan penilaian yang paling besar untuk atribut *expected product* (produk harapan). Sedangkan pernyataan mengenai atribut produk yang memiliki rata-rata

mempunyai rata-rata tertinggi yang berarti bahwa pernyataan tersebut memberikan penilaian yang paling besar untuk atribut *expected product* (produk harapan). Sedangkan pernyataan mengenai atribut produk yang memiliki rata-rata terendah pada atribut *expected product* (produk harapan) adalah pernyataan “Menurut pendapat Anda bagaimana fasilitas ruangan untuk merokok (*smoking area*) yang disediakan oleh de’EXCELSO café” yang berarti bahwa pernyataan tersebut memberikan penilaian yang paling kecil untuk atribut *expected product* (produk harapan).

Pada atribut *augmented product* (produk pelengkap) ternyata pernyataan “Menurut pendapat Anda bagaimana sistem penawaran kartu diskon (*discount card*) di de’EXCELSO café” yang berarti bahwa pernyataan tersebut memberikan penilaian yang paling besar untuk atribut *augmented product* (produk pelengkap). Sedangkan pernyataan mengenai atribut produk yang memiliki rata-rata terendah pada atribut *augmented product* (produk pelengkap) adalah pernyataan “Menurut pendapat Anda bagaimana sistem pemberian *voucher* untuk pembelian produk di de’EXCELSO café dengan harga tertentu” yang berarti bahwa pernyataan tersebut memberikan penilaian yang paling kecil untuk atribut *augmented product* (produk pelengkap).

Tabel 4.2

Data Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Keputusan Pembelian Di de’EXCELSO cafe

No.	Pernyataan	Total	Mean	Standar Deviasi
1.	Berdasarkan persepsi Anda terhadap lokasi de’EXCELSO café, bagaimana pertimbangan Anda dalam proses pengambilan keputusan pembelian produk di de’EXCELSO café	270	3,86	0,46
2.	Berdasarkan persepsi Anda terhadap harga, bagaimana pertimbangan Anda dalam proses pengambilan keputusan pembelian produk di de’EXCELSO café	266	3,80	0,65

3.	Berdasarkan persepsi Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan, bagaimana pertimbangan Anda dalam proses pengambilan keputusan pembelian produk di de'EXCELSO	276	3,94	0,56
4.	Berdasarkan persepsi Anda terhadap kenyamanan suasana (<i>atmosphere</i>), bagaimana pertimbangan Anda dalam proses pengambilan keputusan pembelian produk-produk di de'EXCELSO café	275	3,93	0,57
5.	Berdasarkan persepsi Anda terhadap tata letak ruang (<i>decoration</i>), bagaimana pertimbangan Anda dalam proses pengambilan keputusan pembelian produk-produk di de'EXCELSO café	278	3,97	0,61
	Total	1365	3,90	0,35

Sumber: Hasil pengumpulan data kuesioner, diolah

Hasil pengolahan data kuesioner tentang keputusan pembelian produk-produk di de'EXCELSO café seperti yang tampak pada tabel 4.2, untuk keputusan pembelian diperoleh nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,90 nilai rata-rata ini melebihi nilai 3 (nilai tengah). Hal ini berarti responden cenderung memberikan tanggapan positif terhadap keputusan pembelian. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,35 berarti responden rata-rata memberikan tanggapan yang bervariasi atas pernyataan yang diberikan responden mengenai keputusan pembelian produk-produk di de'EXCELSO café, Surabaya.

Bila ditinjau dari rata-rata tiap pernyataan mengenai keputusan pembelian seperti yang tampak pada tabel 4.2, ternyata pernyataan "Berdasarkan persepsi Anda terhadap tata letak ruang (*decoration*), bagaimana pertimbangan Anda dalam proses pengambilan keputusan pembelian produk-produk di de'EXCELSO café" mempunyai rata-rata tertinggi yang berarti bahwa pernyataan tersebut memberikan penilaian yang paling besar untuk keputusan pembelian. Sedangkan pernyataan mengenai keputusan pembelian yang memiliki rata-rata terendah

adalah pernyataan "Berdasarkan persepsi Anda terhadap harga, bagaimana pertimbangan Anda dalam proses pengambilan keputusan pembelian produk-produk di de'EXCELSO café" yang berarti bahwa pernyataan tersebut memberikan penilaian yang paling kecil untuk keputusan pembelian.

4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam bagian berikut ini akan dibahas mengenai analisis pengaruh atribut produk yang terdiri dari *generic product* (produk generik), *expected product* (produk harapan), *augmented product* (produk pelengkap) terhadap keputusan pembelian.

Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel-variabel atribut produk yaitu *generic product* (produk generik), *expected product* (produk harapan), *augmented product* (produk pelengkap) secara bersama-sama, serentak ataupun mandiri terhadap keputusan pembelian. Dalam pengolahan datanya digunakan program *SPSS for Windows Release 10.0*. Analisis Statistik yang digunakan adalah analisis statistik regresi linier berganda, persamaannya adalah:

$$\hat{Y} = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3$$

Hasil yang diperoleh dari perhitungan *SPSS for Windows Release 10.0* ini adalah sebagai berikut:

$$\beta_0 = 1,375$$

$$\beta_1 = 0,005$$

$$\beta_2 = 0,368$$

$$\beta_3 = 0,285$$

Sehingga persamaan regresi linier berganda adalah:

$$\hat{Y} = 1,375 + 0,005x_1 + 0,368x_2 + 0,285x_3$$

Melalui persamaan regresi linier berganda dapat diketahui bahwa:

1. Besarnya $\beta_0 = 1,375$, berarti nilai Y (keputusan pembelian) = 1,375, kalau $X_1, X_2, X_3 = 0$

Pada persamaan regresi linier tersebut menunjukkan nilai β_0 (konstanta) adalah positif sebesar 1,375. Nilai tersebut mempunyai arti bahwa jika persepsi pelanggan terhadap atribut produknya konstan (tidak berubah), maka atribut

produk yang ditawarkan oleh de'EXCELSO café akan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk-produk di de'EXCELSO café, Surabaya.

2. Besarnya $\beta_1=0,005$, berarti jika X_1 (*generic product* (produk generik)) naik satu satuan, sedangkan X_2, X_3 konstan, maka Y (keputusan pembelian) naik 0,005. Nilai β_1 (koefisien regresi) atribut *generic product* (produk generik) menunjukkan bahwa perubahan (kenaikan atau penurunan) atribut produk yang ditawarkan oleh de'EXCELSO café akan diikuti dengan perubahan (kenaikan atau penurunan) keputusan pembelian sebesar 0,005. Dalam hal ini, atribut produk yang ditawarkan oleh de'EXCELSO café akan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk-produk di de'EXCELSO café, Surabaya.

3. Besarnya $\beta_2=0,368$, berarti jika X_2 (*expected product* (produk harapan)) naik satu satuan, sedangkan X_1, X_3 konstan, maka Y (keputusan pembelian) naik 0,368. Nilai β_2 (koefisien regresi) atribut *expected product* (produk harapan) menunjukkan arti bahwa perubahan (kenaikan atau penurunan) atribut produk yang ditawarkan oleh de'EXCELSO café akan diikuti dengan perubahan (kenaikan atau penurunan) keputusan pembelian sebesar 0,368. Dalam hal ini, atribut produk yang ditawarkan oleh de'EXCELSO café akan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk-produk di de'EXCELSO café, Surabaya.

4. Besarnya $\beta_3=0,285$, berarti jika X_3 (*augmented product* (produk pelengkap)) naik satu satuan, sedangkan X_1, X_2 konstan, maka Y (keputusan pembelian) naik 0,285. Nilai β_3 (koefisien regresi) atribut *augmented product* (produk pelengkap) menunjukkan arti bahwa perubahan (kenaikan atau penurunan) atribut produk yang ditawarkan oleh de'EXCELSO café akan diikuti dengan perubahan (kenaikan atau penurunan) keputusan pembelian sebesar 0,285. Dalam hal ini, atribut produk yang ditawarkan oleh de'EXCELSO café akan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk-produk di de'EXCELSO café, Surabaya.

4.2.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas

Validitas penelitian ini dilakukan dengan tujuan responden menjawab pertanyaan pada kuesioner secara umum tidak menyimpang jauh dari jawaban responden lain. Setelah dilakukan uji validitas, dilakukan juga uji reliabilitas untuk item masing-masing variabel. Reliabilitas mengandung pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Instrumen tersebut mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Jadi tujuan reliabilitas mengandung arti bahwa instrumen tersebut cukup baik sehingga mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya. Dari hasil uji validitas terhadap masing-masing variabel sudah menunjukkan korelasi yang tinggi dengan nilai lebih dari 0,3, berarti data sudah valid (D.R Sugiyono, 2001, hal 106). Korelasi keputusan pembelian sebesar 0,5582, korelasi produk generik sebesar 0,4590, korelasi produk harapan sebesar 0,6420, dan korelasi produk pelengkap sebesar 0,5835. Hasil uji reliabilitas untuk keseluruhan variabel didapat $\alpha=0,7532$ yang berarti data sudah reliabel karena α lebih besar dari 0,5.

4.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara atribut produk X_1, X_2, X_3 secara serentak dengan Y (keputusan pembelian). Hasil korelasi ini diperoleh dengan menggunakan program *SPSS for Windows Release 10.0*, koefisien determinasi berganda (R^2) adalah sebesar 0,343 dan R adalah sebesar 0,585. Hal ini berarti bahwa variasi (naik atau turunnya) variabel dependen yaitu keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel independen yaitu *generic product* (produk generik), *expected product* (produk harapan), *augmented product* (produk pelengkap) adalah sebesar 34,3% sementara sisanya 0,657 atau 65,7% dipengaruhi faktor-faktor lain yang turut mempengaruhi keputusan pembelian atau dengan kata lain hubungan antara *generic product* (produk generik), *expected product* (produk harapan), *augmented product* (produk pelengkap) secara serentak dengan keputusan pembelian merupakan hubungan yang ideal.

4.2.4 Uji F

$$F_{hitung} = 11,468$$

$$F_{tabel} = F(0,05;3/66) = 2,744$$

Karena $F_{hitung}=11,468 > F_{tabel}=2,744$ dan $p=0,000 < \alpha=0,05$ dan bila dihitung bersama-sama, maka persamaan regresinya signifikan, artinya X_1, X_2, X_3 secara bersama-sama dapat digunakan untuk meramal Y .

4.2.5 Analisis Uji t atau Korelasi Parsial

Pengujian uji t yang dilakukan menggunakan *level of significant* (α) yang digunakan adalah sebesar 0,05 (5%) dengan jumlah sampel adalah 70 buah sehingga *degree of freedom* (df) yang dihasilkan $df=n-k-1$ yaitu sebesar 66. Untuk $\alpha=0,05$ dari tabel diperoleh $t(0,025;66)=1,997$.

Sedangkan t hitung adalah sebagai berikut:

Dalam bentuk peluang:

$$P_1 = 0,000 < \alpha = 0,05, \text{ sehingga sangat signifikan.}$$

$$P_2 = 0,000 < \alpha = 0,05, \text{ sehingga sangat signifikan.}$$

$$P_3 = 0,000 < \alpha = 0,05, \text{ sehingga sangat signifikan.}$$

Analisis korelasi parsial digunakan untuk mengetahui berapa persen kontribusi sumbangan efektif masing-masing prediktor terhadap respon kontribusi, sumbangan efektif tiap prediktor dapat dilihat dari koefisien korelasi tiap prediktor:

- a. Sumbangan efektif prediktor yang diberikan dari atribut *generic product* (produk generik) untuk meramal keputusan pembelian sebesar 0,005 atau 0,5%.
- b. Sumbangan efektif prediktor yang diberikan dari atribut *expected product* (produk harapan) untuk meramal keputusan pembelian sebesar 0,301 atau 30,1%.
- c. Sumbangan efektif prediktor yang diberikan dari atribut *augmented product* (produk pelengkap) untuk meramal keputusan pembelian sebesar 0,349 atau 34,9%.

Dari sumbangan efektif masing-masing prediktor diatas dapat diketahui bahwa atribut produk yang memiliki pengaruh dominan terhadap keputusan pembelian adalah atribut *augmented product* (produk pelengkap) yaitu sebesar 34,9%.