

## Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 230770 /01/FEB/√/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:  
Bapak Kepala Desa  
Jl. Raya Sumber Jambe, Sidoraharjo, Kec. Kedamean Kab, Gresik.  
Di  
Gresik

Sesuai Kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Nova Rio Masandi  
NIM : 181500042  
Prodi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Mencari Variasi, dan *Word Of Mouth* terhadap Perpindahan Merek pada Teh Botol Sosro (Studi pada Masyarakat Desa Sidoraharjo, Kec. Kedamean, Kab. Gresik.

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak kami sampaikan terima kasih.



**Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., M.SM**  
NPP : 0709494/DY

## Lampiran 2 Surat Balasan Tempat Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK  
KECAMATAN KEDAMEN  
**DESA SIDORAHARJO**  
Alamat : Jln. Raya Sidoraharjo – Kedamen No. 55

Kode Post : 61178

Nomor : 145 / 53 / 437.110.09/ 2023

Tgl : Surat Dalasan Ijin Penelitian

Kepada  
Yth. Ketua Program Studi Manajemen  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
di  
Surabaya

Berdasarkan surat ijin penelitian skripsi dari Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Nomor 230778/10/FEH/V/2023 berkenaan dengan Permohonan Ijin Penelitian dan Pengambilan Data, maka dengan ini kami memberikan ijin untuk melakukan Penelitian dan Pengambilan Data di masyarakat Desa Sidoraharjo kepada :

Nama : Nova Rio Masandi  
Nim : 181500042  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Mencari Variasi, dan Word of Mouth terhadap Perpindahan Merek pada Teh Botol Sosro (Studi pada Masyarakat Desa Sidoraharjo)

Demikian surat ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana semestinya.

Sidoraharjo, 9 Mei 2023  
Kepala Desa Sidoraharjo  
  
SUWOTO, S.H.

## Lampiran 3 Berita Acara Ujian Proposal



### UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.fec.unipgriby.ac.id>

#### BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini Kamis 16 Maret 2023 bertempat bertempat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Genap Tahun Akademi 2022 / 2023.

Nama	: Nova Rio Masandi
Nim	: 181500042
Program Studi	: Manajemen
Judul	: Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Mencari Variasi, dan Word Of Mouth terhadap Perpindahan Merek pada Teh Botol Sosro (Studi pada Masyarakat Desa Sidoraharjo, Kedamean, Gresik)

Dihadiri oleh :


No.	Nim	Nama	Tanda Tangan
1	221500016	Vanessa Irechilla Ardianto	1.  2.
2	221500056	Sher-el maydika Aurel Putri Herda	
3	221500199	Cindy Fransistho Soloty	3.
4	221500102	Anniya Israh R.D	
5	221500082	Milen Adinda Salsabilah	5.
6	191500076	takama O' Nulanti	6.
7	191500090	Maretha Nur Cahyanti	7.
8	191500024	Ferninda Dita Febiana	8.
9	191500017	Rumaha Riz Amrianti	9.
10	191500174	Abnanda febrianti	10.
11	191500198	Iffan Musteta	11.
12	191500115	M. Aang Pratama	12.
13	191500217	Unam Ramadhona Fauzian	13.
14	191500196	M. Nur Harid Rofi	14.
15	191500080	Yolan Damar	15.

Surabaya, 16 Maret 2023

Dosen Penguji : Bisma Arianto, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing : Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM ( )

## Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dalem Munggal XI/41, Telp-Fax: 031-8281180 Surabaya 60234  
Website : <http://www.upgrisab.ac.id>

---


**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama	: Nova Rio Masandi
Prodi / NIM	: Manajemen / 181500092
Judul Skripsi	: Pengaruh Feadback konsumen, mencari variasi, word of mouth, terhadap perpindahan merek (studi pada masyarakat desa sidoroharjo, Kedamean Gresik
Dosen Pembimbing	: Tony Suwilo Wibowo, SE, M.Pd, M.SM
Periode Kepembimbingan	: 17 September 2022 s/d 17 Maret 2023


**URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :**

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
	19/12/22	Diskusi konsep penelitian		
	10/02/23	Bab 1 revisi		
	16/02/23	Bab 1 acc		
	27/02/23	Bab 2 revisi		
	01/03/23	Bab 2 acc		
	01/03/23	Bab 3 revisi		
	06/03/23	Bab 3 acc		
	07/03/23	Persiapan ujian proposal		
	07/03/23	kegiatan penelitian		

Bimbingan selesai pada tanggal : \_\_\_\_\_  
Dosen Pembimbing,



Tony Suwilo Wibowo, SE, M.Pd, M.SM



Mahasiswa,  
Nova Rio Masandi



## Lampiran 5 Format Revisi Skripsi



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS**  
Kampus : Jl. DukuhMenanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

### BERTAKARANG BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : ~~M. Sigit Prihanto Utomo~~ **NOVA R. U. MASARIDI**  
NIM/Program Studi : 191600171-Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Ketidapuasan Konsumen, Mencari Variasi, dan word of -  
Mouth terhadap Perpindahan Merek pada Teh botol Sosro (Studi pada  
Masyarakat Desa Sidoraharjo, Kedamaian, Gresik)  
Tanggal Ujian Skripsi : 26 Mei 2023  
Penguji : 1. Sigit Prihanto Utomo  
2. I Made Bagus Dwiarta

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1	62023 5	Teknik Penulisan Judul, lihat buku pedoman hal.27	
2		Kata Pengantar, no.1-5 di mulai paling kiri	
3		Teknik Penulisan Abstrak, dilihat buku pedoman hal 35-36, dgn dilengkapi script title, nama, NIM.	
4		Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar dan Daftar Lampiran dibuat dengan aplikasi, dilengkapi halaman	
5		Teknik Penulisan selalu dimulai dari kiri	
6		Teknik Penulisan Terdahulu (buku Pedoman hal.6)	
7		Teknik Penulisan Rancangan Penelitian, ...yg benar Simpulan.	
8		Daftar Pustaka, sesuaikan dgn buku Pedoman hal.25	
9		Lampiran dilengkapi dengan Print out hasil dri SPSS	
10		Diperiksa kembali Teknik penulisan yang benar, selalu dimulai dari samping kiri.	

Penguji I,

Sigit Prihanto-Utomo

Surabaya, 26 Mei 2023  
Penguji II,

I Made Bagus Dwiarta

## Lampiran 6 Surat Pengantar Plagiasi



### FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.unipasby.ac.id>

---

#### SURAT PENGANTAR PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Dosen : Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM

Menerangkan bahwa artikel ilmiah atas:

Nama Mahasiswa : Nova Rio Masandi

NIM : 181500042

Prodi : Manajemen

Judul : Ketidakpuasan Konsumen, Mencari Variasi, dan Word of Mouth  
terhadap Perpindahan Merek (Studi pada masyarakat Desa  
Sidoraharjo, Kedamean, Gresik)

Telah memenuhi syarat untuk dilakukan cek plagiasi

Surabaya, 15 Mei 2023

Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM

## Lampiran 7 Surat Bebas Plagiasi



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

---

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :  
Nama : I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.  
Jabatan : Ketua Program Studi Manajemen

Menyatakan bahwa

Nama : Nova Rio Masandi  
NIM : 181500042  
Prodi : Manajemen

Telah melakukan uji plagiasi dengan judul arti "Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Mencari Variasi, dan Word of Mouth terhadap Perpindahan Merek (Studi pada masyarakat Desa Sidoraharjo, Kedamean. Gresik)" dengan hasil Similarity Index 17% sehingga layak untuk mengikuti sidang skripsi.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Mei 2023  
Ketua Program Studi Manajemen,

  
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.



Lampiran 8 Kuesioner

Kepada

Responden yang terhormat

Dalam rangka untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi saya bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Mencari Variasi dan Word Of Mouth terhadap Perpindahan Merek pada Teh Botol Sosro (Studi pada Masyarakat Ds. Sidorahrajo, Kedamean, Gresik)". Sehubungan dengan itu saya sangat mengharapkan ketersediaan saudara/i untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuesioner ini. kuesioner ini hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis dan tidak dipublikasikan. Atas bantuan dan ketersediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis

Nova Rio Masandi

## A. Data responden

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon bapak/ibu/saudara/i mengisi data berikut terlebih dahulu. Semua data dan identitas saudara/saudari dari hasil penelitian ini bersifat rahasia. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda centang (√) pada kotak yang disediakan.

### 1. Identitas Responden

Nama :

### 2. Jenis Kelamin :

Pria                       Wanita

### 3. Usia

< 20 tahun                       21 - 30 tahun

31 - 40 tahun

### 4. Pekerjaan :

Pelajar / Mahasiswa    PNS

Wirausaha                       Karyawan Swasta

B. Petunjuk pengisian Berikan tanda centang (√) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Pilihlah jawaban sesuai dengan pendapat dan keadaan saudara/saudari yang sebenarnya.  
Keterangan

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-Ragu (R)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Ketidakpuasan Konsumen (X1)						
No.	Pernyataan	Jawaban				
	Adanya Keluhan Yang Dirasakan	STS	TS	R	S	SS
1	Saya merasa tidak puas setelah mengkonsumsi Teh Botol Sosro					
2	Saya merasa harga botol sosro lebih mahal dari merek lain					
	<b>Ketidaksesuaian Kualitas dan Harapan</b>					
4	Saya merasa kecewa setelah mengkonsumsi Teh Botol Sosro karna kualitas teh yang digunakan					
5	Saya merasa rasa Teh Botol Sosro tidak sesuai dengan harapan saya					
	<b>Pengalaman Negatif</b>					
7	Saya mempunyai pengalaman negatif ketika mengkonsumsi Teh Botol Sosro					
8	Teh Botol Sosro mempunyai rasa pahit dimulut yang tertinggal setelah konsumsi					
Mencari Variasi (X2)						
	<b>Kebutuhan akan mencari variasi</b>					
9	Saya ingin membeli produk teh merek lain					
10	Saya sering mencoba merek yang baru meskipun menyukai merek tertentu					
	<b>Tidak adanya inovasi pilihan</b>					
11	Saya merasa Teh Botol Sosro tidak memiliki inovasi rasa					
12	Saya ingin melepas kebosanan saya dari teh botol sosro kepada merek lain karena tidak ada pilihan inovasi lain selain (tawar, original, dan low sugar)					
	<b>Perbedaan yang dirasakan antar merek</b>					

13	Saya merasa adanya perbedaan antar merek teh lain yang lebih unggul						
14	Saya merasa inovasi merek teh lain lebih menarik						
Word Of Mouth (X3)							
	Membicarakan						
15	Saya sering mendengar pembicaraan orang lain tentang kelemahan Teh Botol Sosro						
16	Saya sering mendengar komentar negatif dari orang lain yang telah mengkonsumsi Teh Botol Sosro						
	Rekomendasi						
17	Saya mendapat informasi merek teh lain dari teman / saudara						
18	Saya mendapat rekomendasi dari teman / saudara untuk mengkonsumsi merek teh lain						
	Dorongan						
19	Saya mendapat dorongan dari teman/saudara untuk mengkonsumsi merek lain						
20	Informasi yang saya terima menjadi salah satu alasan saya untuk berpindah merek lain						
Perpindahan Merek (Y)							
	Ketidaksediaan Menggunakan Produk Ulang						
21	Saya merasa tidak suka terhadap Teh Botol Sosro						
22	Saya merasa tidak ingin mengkonsumsi Teh Botol Sosro lagi						
	Keinginan untuk mempercepat pemberhentian						

23	Saya berencana ingin cepat melakukan pemberhentian untuk mengkonsumsi Teh Botol Sosro karena saya tidak mendapatkan kepuasan					
24	Saya merasa memiliki keinginan untuk mengkonsumsi merek teh lain ketika mengkonsumsi Teh Botol Sosro					
	Lebih memilih merek lain					
25	Saya cenderung berganti-ganti merek teh untuk mendapatkan kepuasan sesuai keinginan saya					
26	saya memilih merek teh lain karena lebih berinovasi					
	Kepuasan setelah berpindah					
27	Saya sudah berpindah ke merek teh lain					
28	Saya merasa puas ketika sudah berpindah ke merek teh lain					

Lampiran 9 Tabulasi Data

No.Responden	Ketidakpuasan Konsumen (X1)						Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
Resp 1	5	4	5	4	4	4	26
Resp 2	5	5	4	4	4	3	25
Resp 3	5	5	4	4	3	3	24
Resp 4	4	4	4	4	4	4	24
Resp 5	5	5	5	5	5	5	30
Resp 6	4	4	4	4	4	4	24
Resp 7	4	4	4	4	4	4	24
Resp 8	4	3	4	4	4	4	23
Resp 9	5	5	5	5	5	5	30
Resp 10	4	4	4	4	4	4	24
Resp 11	4	4	4	5	4	3	24
Resp 12	4	5	4	4	5	4	26
Resp 13	5	2	1	5	3	1	17
Resp 14	4	4	4	4	4	4	24
Resp 15	4	4	4	4	4	4	24
Resp 16	4	5	4	2	4	4	23
Resp 17	2	4	4	4	5	4	23
Resp 18	4	4	5	2	5	4	24
Resp 19	4	4	4	4	5	5	26
Resp 20	4	4	4	4	4	4	24
Resp 21	4	4	4	4	4	5	25
Resp 22	4	4	4	4	4	4	24
Resp 23	4	4	5	5	4	4	26
Resp 24	4	4	4	3	4	3	22
Resp 25	4	4	4	4	4	4	24
Resp 26	4	5	5	3	4	3	24
Resp 27	5	5	4	4	4	5	27
Resp 28	4	4	4	4	4	4	24

Resp 29	4	4	5	4	5	4	<b>26</b>
Resp 30	4	4	5	5	5	5	<b>28</b>
Resp 31	4	5	5	5	5	4	<b>28</b>
Resp 32	5	5	5	5	4	4	<b>28</b>
Resp 33	4	4	5	3	5	5	<b>26</b>
Resp 34	4	4	5	4	4	4	<b>25</b>
Resp 35	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 36	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 37	4	5	5	4	5	4	<b>27</b>
Resp 38	4	4	5	3	5	5	<b>26</b>
Resp 39	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
Resp 40	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 41	4	4	5	4	4	4	<b>25</b>
Resp 42	4	4	4	4	4	3	<b>23</b>
Resp 43	2	3	3	3	4	4	<b>19</b>
Resp 44	5	4	5	4	4	3	<b>25</b>
Resp 45	5	4	4	4	4	4	<b>25</b>
Resp 46	3	4	5	3	4	3	<b>22</b>
Resp 47	3	4	5	4	4	5	<b>25</b>
Resp 48	5	4	5	5	5	4	<b>28</b>
Resp 49	5	4	4	4	5	4	<b>26</b>
Resp 50	5	5	5	4	4	5	<b>28</b>
Resp 51	5	5	4	4	5	5	<b>28</b>
Resp 52	5	5	5	4	4	4	<b>27</b>
Resp 53	5	5	4	4	4	5	<b>27</b>
Resp 54	5	5	5	3	5	5	<b>28</b>
Resp 55	5	4	4	5	4	4	<b>26</b>
Resp 56	5	5	5	5	5	4	<b>29</b>
Resp 57	5	4	4	4	5	5	<b>27</b>
Resp 58	5	5	5	4	4	5	<b>28</b>
Resp 59	4	5	5	5	5	5	<b>29</b>
Resp 60	5	5	5	5	5	4	<b>29</b>
Resp 61	5	4	4	4	5	4	<b>26</b>

Resp 62	5	4	5	4	5	5	<b>28</b>
Resp 63	5	4	5	4	5	4	<b>27</b>
Resp 64	5	4	4	4	5	4	<b>26</b>
Resp 65	5	4	4	4	4	5	<b>26</b>
Resp 66	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
Resp 67	5	5	5	4	5	5	<b>29</b>
Resp 68	5	5	4	4	5	3	<b>26</b>
Resp 69	4	5	5	4	4	5	<b>27</b>
Resp 70	5	4	5	5	4	5	<b>28</b>
Resp 71	5	4	5	5	5	4	<b>28</b>
Resp 72	5	5	4	4	5	4	<b>27</b>
Resp 73	5	5	4	4	4	5	<b>27</b>
Resp 74	4	5	5	5	4	5	<b>28</b>
Resp 75	5	4	4	5	4	4	<b>26</b>
Resp 76	5	5	5	4	5	5	<b>29</b>
Resp 77	5	4	4	5	4	4	<b>26</b>
Resp 78	5	4	5	5	5	5	<b>29</b>
Resp 79	5	4	5	5	5	5	<b>29</b>
Resp 80	5	4	4	4	4	5	<b>26</b>
Resp 81	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 82	5	5	4	5	5	4	<b>28</b>
Resp 83	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 84	5	5	4	4	5	5	<b>28</b>
Resp 85	5	4	4	5	5	4	<b>27</b>
Resp 86	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 87	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
Resp 88	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 89	5	5	4	5	5	5	<b>29</b>
Resp 90	5	4	5	5	3	3	<b>25</b>
Resp 91	4	5	4	4	4	4	<b>25</b>
Resp 92	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 93	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
Resp 94	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>



Resp 95	4	4	5	4	4	4	25
Resp 96	4	4	4	4	4	4	24
Resp 97	4	4	4	4	4	4	24
Resp 98	4	4	4	4	4	4	24
Resp 99	4	5	5	4	5	5	28
Resp 100	4	4	5	5	5	5	28
Resp 101	5	5	5	5	5	5	30
Resp 102	4	4	4	4	4	4	24
Resp 103	4	4	4	4	4	4	24
Resp 104	5	5	5	5	5	5	30

No.Responden	Mencari Variasi (X2)						Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
Resp 1	5	4	3	5	5	5	27
Resp 2	5	4	4	4	4	4	25
Resp 3	4	5	3	5	5	4	26
Resp 4	4	4	4	4	4	4	24
Resp 5	5	5	5	5	5	5	30
Resp 6	4	4	4	4	4	4	24
Resp 7	4	4	4	5	4	4	25
Resp 8	5	5	5	5	5	5	30
Resp 9	5	5	5	5	5	5	30
Resp 10	4	4	4	4	4	4	24
Resp 11	4	3	5	5	4	3	24
Resp 12	4	5	4	4	4	4	25
Resp 13	3	4	5	3	5	3	23
Resp 14	4	4	4	4	4	4	24
Resp 15	4	4	4	4	4	4	24
Resp 16	4	5	4	4	4	3	24
Resp 17	3	3	4	3	4	2	19
Resp 18	5	4	5	4	4	4	26
Resp 19	4	4	5	5	4	4	26

Resp 20	4	4	4	4	5	4	25
Resp 21	4	4	5	4	4	4	25
Resp 22	4	4	4	4	4	4	24
Resp 23	4	5	4	5	4	4	26
Resp 24	3	3	4	4	4	4	22
Resp 25	4	3	5	5	5	5	27
Resp 26	5	4	4	5	5	4	27
Resp 27	4	5	4	5	4	5	27
Resp 28	4	4	4	4	4	4	24
Resp 29	3	4	4	4	4	4	23
Resp 30	5	5	5	4	5	5	29
Resp 31	4	4	4	4	4	4	24
Resp 32	5	4	5	5	5	4	28
Resp 33	3	4	5	5	5	4	26
Resp 34	4	5	5	4	4	4	26
Resp 35	4	4	4	4	4	4	24
Resp 36	2	4	4	4	4	4	22
Resp 37	4	5	5	5	4	5	28
Resp 38	4	4	4	4	4	5	25
Resp 39	5	5	5	5	5	5	30
Resp 40	4	4	4	4	4	4	24
Resp 41	4	4	4	4	4	4	24
Resp 42	3	3	4	4	4	4	22
Resp 43	3	3	4	3	3	4	20
Resp 44	5	4	5	4	3	4	25
Resp 45	4	4	5	5	5	5	28
Resp 46	4	3	4	5	4	5	25
Resp 47	5	4	4	4	4	5	26
Resp 48	5	4	3	5	3	5	25
Resp 49	5	4	4	4	5	5	27
Resp 50	5	5	4	4	4	5	27
Resp 51	5	5	5	5	4	5	29
Resp 52	5	5	5	5	4	5	29

Resp 53	5	5	5	5	4	4	<b>28</b>
Resp 54	5	5	3	5	4	5	<b>27</b>
Resp 55	5	4	4	4	5	3	<b>25</b>
Resp 56	4	5	5	4	4	4	<b>26</b>
Resp 57	5	4	4	4	4	4	<b>25</b>
Resp 58	5	4	5	5	4	4	<b>27</b>
Resp 59	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
Resp 60	5	5	5	5	3	5	<b>28</b>
Resp 61	4	4	5	5	4	5	<b>27</b>
Resp 62	5	4	5	4	5	5	<b>28</b>
Resp 63	4	5	4	4	5	4	<b>26</b>
Resp 64	5	4	5	4	5	5	<b>28</b>
Resp 65	5	5	5	5	4	5	<b>29</b>
Resp 66	4	5	5	5	5	5	<b>29</b>
Resp 67	4	4	5	4	5	5	<b>27</b>
Resp 68	5	4	5	4	4	5	<b>27</b>
Resp 69	5	4	5	5	5	4	<b>28</b>
Resp 70	5	4	5	5	4	4	<b>27</b>
Resp 71	5	4	4	5	4	5	<b>27</b>
Resp 72	5	4	4	4	5	4	<b>26</b>
Resp 73	5	5	5	5	5	4	<b>29</b>
Resp 74	5	5	5	4	5	4	<b>28</b>
Resp 75	5	5	4	4	5	4	<b>27</b>
Resp 76	5	5	4	4	5	5	<b>28</b>
Resp 77	5	4	5	4	4	4	<b>26</b>
Resp 78	4	5	5	4	5	5	<b>28</b>
Resp 79	5	5	4	5	5	5	<b>29</b>
Resp 80	5	4	5	4	4	4	<b>26</b>
Resp 81	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 82	4	5	4	4	4	5	<b>26</b>
Resp 83	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 84	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
Resp 85	5	5	5	4	4	5	<b>28</b>

Resp 86	4	4	4	4	4	4	24
Resp 87	5	5	5	5	5	5	30
Resp 88	4	4	4	4	4	4	24
Resp 89	4	4	5	5	5	5	28
Resp 90	4	5	4	4	3	4	24
Resp 91	3	4	3	2	3	4	19
Resp 92	4	4	4	4	4	5	25
Resp 93	4	4	2	2	4	2	18
Resp 94	4	4	4	5	4	5	26
Resp 95	4	4	3	3	4	4	22
Resp 96	3	3	3	3	3	4	19
Resp 97	3	3	3	3	4	4	20
Resp 98	2	2	3	3	3	4	17
Resp 99	3	3	2	2	3	4	17
Resp 100	4	4	4	4	4	4	24
Resp 101	5	5	4	4	5	4	27
Resp 102	4	4	4	4	4	5	25
Resp 103	4	3	4	4	4	3	22
Resp 104	4	3	3	3	4	3	20

No.Responden	Word of Mouth (X3)						Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
Resp 1	5	5	5	3	4	3	25
Resp 2	5	4	2	4	4	5	24
Resp 3	4	4	4	4	5	5	26
Resp 4	4	4	4	4	4	4	24
Resp 5	5	5	5	5	5	5	30
Resp 6	4	4	4	4	4	4	24
Resp 7	4	4	4	4	4	4	24
Resp 8	4	4	4	4	4	4	24
Resp 9	5	4	4	4	2	4	23
Resp 10	2	4	4	4	4	4	22

Resp 11	2	4	4	2	3	5	<b>20</b>
Resp 12	4	4	4	3	4	4	<b>23</b>
Resp 13	5	5	4	4	4	4	<b>26</b>
Resp 14	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 15	4	4	5	5	5	5	<b>28</b>
Resp 16	3	3	3	4	4	3	<b>20</b>
Resp 17	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 18	5	4	4	4	4	4	<b>25</b>
Resp 19	5	4	4	4	5	4	<b>26</b>
Resp 20	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 21	4	4	5	4	4	5	<b>26</b>
Resp 22	4	5	4	4	4	4	<b>25</b>
Resp 23	4	4	4	5	4	4	<b>25</b>
Resp 24	4	4	3	3	3	3	<b>20</b>
Resp 25	4	3	4	4	4	2	<b>21</b>
Resp 26	4	4	4	3	4	4	<b>23</b>
Resp 27	5	5	4	4	4	4	<b>26</b>
Resp 28	4	4	4	5	5	5	<b>27</b>
Resp 29	5	4	4	4	4	4	<b>25</b>
Resp 30	4	4	4	4	4	5	<b>25</b>
Resp 31	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 32	5	5	5	5	5	4	<b>29</b>
Resp 33	4	4	4	4	5	2	<b>23</b>
Resp 34	2	3	4	2	4	2	<b>17</b>
Resp 35	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 36	4	2	2	2	4	2	<b>16</b>
Resp 37	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 38	3	4	5	2	4	3	<b>21</b>
Resp 39	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
Resp 40	2	4	4	2	4	2	<b>18</b>
Resp 41	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
Resp 42	5	5	5	4	4	4	<b>27</b>
Resp 43	4	2	4	2	2	4	<b>18</b>

Resp 44	2	2	2	2	4	4	<b>16</b>
Resp 45	4	2	5	5	5	5	<b>26</b>
Resp 46	5	4	5	2	3	5	<b>24</b>
Resp 47	5	4	5	5	4	4	<b>27</b>
Resp 48	4	2	5	5	2	5	<b>23</b>
Resp 49	5	5	5	4	4	4	<b>27</b>
Resp 50	5	4	4	2	4	2	<b>21</b>
Resp 51	4	4	4	5	4	5	<b>26</b>
Resp 52	5	5	5	4	4	4	<b>27</b>
Resp 53	5	2	3	3	2	2	<b>17</b>
Resp 54	5	5	5	5	5	4	<b>29</b>
Resp 55	5	4	4	4	5	5	<b>27</b>
Resp 56	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
Resp 57	4	5	5	5	5	5	<b>29</b>
Resp 58	5	5	5	4	5	5	<b>29</b>
Resp 59	5	5	4	5	4	5	<b>28</b>
Resp 60	4	4	4	5	5	5	<b>27</b>
Resp 61	5	5	4	5	4	4	<b>27</b>
Resp 62	5	4	5	4	4	5	<b>27</b>
Resp 63	5	4	5	4	5	4	<b>27</b>
Resp 64	4	4	5	4	4	4	<b>25</b>
Resp 65	3	3	3	5	5	5	<b>24</b>
Resp 66	4	4	5	5	5	4	<b>27</b>
Resp 67	5	4	5	3	3	5	<b>25</b>
Resp 68	5	4	5	5	5	4	<b>28</b>
Resp 69	2	4	5	5	5	5	<b>26</b>
Resp 70	5	5	4	4	5	4	<b>27</b>
Resp 71	5	4	5	4	5	5	<b>28</b>
Resp 72	4	5	4	4	5	5	<b>27</b>
Resp 73	5	4	5	5	5	5	<b>29</b>
Resp 74	5	5	5	4	5	5	<b>29</b>
Resp 75	5	5	5	4	5	5	<b>29</b>
Resp 76	5	5	4	4	5	5	<b>28</b>

Resp 77	5	4	4	4	4	5	26
Resp 78	5	5	5	4	5	5	29
Resp 79	5	5	4	4	5	4	27
Resp 80	5	4	5	4	5	5	28
Resp 81	4	4	4	4	4	4	24
Resp 82	5	5	5	5	5	5	30
Resp 83	4	4	4	4	4	4	24
Resp 84	5	5	5	5	4	5	29
Resp 85	5	4	5	4	4	4	26
Resp 86	4	4	4	4	4	4	24
Resp 87	5	5	5	5	5	5	30
Resp 88	4	4	4	4	4	4	24
Resp 89	5	5	5	5	5	5	30
Resp 90	5	4	5	4	5	4	27
Resp 91	4	4	3	3	4	3	21
Resp 92	4	4	4	3	4	3	22
Resp 93	5	4	5	5	5	4	28
Resp 94	5	5	5	5	5	5	30
Resp 95	3	4	4	4	5	4	24
Resp 96	4	4	2	5	3	4	22
Resp 97	3	5	3	4	4	3	22
Resp 98	4	4	4	4	4	4	24
Resp 99	5	5	4	4	5	5	28
Resp 100	2	4	4	4	4	4	22
Resp 101	5	5	5	5	5	5	30
Resp 102	5	5	5	5	4	4	28
Resp 103	4	5	4	5	5	4	27
Resp 104	5	4	4	5	5	4	27

No.Responden	Perpindahan Merek (Y)								Total Y
	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	
Resp 1	5	5	3	3	5	4	5	5	35

Resp 2	5	4	5	4	4	3	4	4	<b>33</b>
Resp 3	5	3	4	5	5	5	5	5	<b>37</b>
Resp 4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
Resp 6	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 7	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 8	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 9	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 10	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 11	3	4	2	4	5	3	3	4	<b>28</b>
Resp 12	4	2	3	4	4	5	4	4	<b>30</b>
Resp 13	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 14	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 15	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
Resp 16	4	2	3	4	3	4	4	4	<b>28</b>
Resp 17	4	4	5	3	2	2	4	4	<b>28</b>
Resp 18	4	3	4	4	4	4	4	5	<b>32</b>
Resp 19	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 20	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>33</b>
Resp 21	4	4	5	4	4	5	4	5	<b>35</b>
Resp 22	3	3	5	3	3	5	4	4	<b>30</b>
Resp 23	5	4	4	4	5	4	5	5	<b>36</b>
Resp 24	4	4	3	3	3	3	4	3	<b>27</b>
Resp 25	4	2	4	4	3	4	4	4	<b>29</b>
Resp 26	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 27	4	4	5	5	4	5	4	5	<b>36</b>
Resp 28	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>33</b>
Resp 29	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>31</b>
Resp 30	5	5	5	5	5	5	5	1	<b>36</b>
Resp 31	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 32	5	4	5	5	5	5	5	5	<b>39</b>
Resp 33	5	5	5	3	5	2	4	4	<b>33</b>
Resp 34	4	3	3	3	3	4	3	4	<b>27</b>



Resp 35	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 36	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 37	5	3	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 38	5	1	3	5	4	4	5	4	<b>31</b>
Resp 39	5	5	5	5	5	4	5	5	<b>39</b>
Resp 40	4	3	3	3	3	4	3	4	<b>27</b>
Resp 41	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 42	5	3	2	3	4	4	4	4	<b>29</b>
Resp 43	4	3	4	3	4	3	4	3	<b>28</b>
Resp 44	5	3	2	3	3	3	4	4	<b>27</b>
Resp 45	5	4	4	4	4	5	5	5	<b>36</b>
Resp 46	5	5	4	5	5	4	4	3	<b>35</b>
Resp 47	5	4	4	5	5	5	4	4	<b>36</b>
Resp 48	5	5	5	5	5	3	5	4	<b>37</b>
Resp 49	5	5	3	5	5	5	4	5	<b>37</b>
Resp 50	5	5	4	4	5	4	5	4	<b>36</b>
Resp 51	4	4	4	2	2	2	2	2	<b>22</b>
Resp 52	5	5	4	5	4	5	4	4	<b>36</b>
Resp 53	5	5	5	4	5	5	5	5	<b>39</b>
Resp 54	5	5	5	5	5	4	5	5	<b>39</b>
Resp 55	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
Resp 56	5	5	5	5	4	5	4	4	<b>37</b>
Resp 57	5	5	5	5	4	4	4	4	<b>36</b>
Resp 58	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>39</b>
Resp 59	5	5	3	3	3	5	5	4	<b>33</b>
Resp 60	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
Resp 61	4	4	5	5	4	5	4	4	<b>35</b>
Resp 62	4	5	5	4	4	5	5	5	<b>37</b>
Resp 63	5	4	5	4	4	5	4	4	<b>35</b>
Resp 64	4	4	5	5	4	4	4	4	<b>34</b>
Resp 65	5	5	5	4	5	5	4	5	<b>38</b>
Resp 66	5	4	4	5	5	5	5	5	<b>38</b>
Resp 67	5	5	4	4	5	5	5	4	<b>37</b>

Resp 68	5	4	4	5	5	5	4	5	<b>37</b>
Resp 69	4	5	4	5	5	3	3	5	<b>34</b>
Resp 70	5	5	4	5	4	5	5	5	<b>38</b>
Resp 71	4	4	5	5	5	5	5	5	<b>38</b>
Resp 72	5	4	5	5	5	5	4	4	<b>37</b>
Resp 73	4	4	4	5	5	5	5	5	<b>37</b>
Resp 74	5	4	4	4	5	5	5	5	<b>37</b>
Resp 75	5	4	5	5	4	4	4	5	<b>36</b>
Resp 76	5	5	4	5	4	5	5	5	<b>38</b>
Resp 77	5	5	5	4	5	4	5	4	<b>37</b>
Resp 78	5	5	4	5	5	5	5	5	<b>39</b>
Resp 79	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>39</b>
Resp 80	5	4	4	4	5	5	4	4	<b>35</b>
Resp 81	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 82	5	4	5	5	5	4	5	5	<b>38</b>
Resp 83	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 84	5	5	4	5	4	5	4	5	<b>37</b>
Resp 85	5	4	4	4	5	4	5	4	<b>35</b>
Resp 86	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 87	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>39</b>
Resp 88	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 89	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
Resp 90	3	4	4	3	3	5	5	4	<b>31</b>
Resp 91	2	3	4	5	3	4	3	2	<b>26</b>
Resp 92	3	4	4	1	2	4	4	4	<b>26</b>
Resp 93	4	4	4	3	4	4	4	5	<b>32</b>
Resp 94	5	5	5	2	5	5	5	5	<b>37</b>
Resp 95	4	5	5	2	4	4	4	4	<b>32</b>
Resp 96	3	3	3	2	4	4	4	5	<b>28</b>
Resp 97	4	4	4	1	4	4	4	4	<b>29</b>
Resp 98	4	4	4	1	4	4	4	4	<b>29</b>
Resp 99	5	5	5	2	4	5	4	4	<b>34</b>
Resp 100	3	4	4	2	4	4	4	4	<b>29</b>

Resp 101	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
Resp 102	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>31</b>
Resp 103	4	4	4	2	4	4	4	5	<b>31</b>
Resp 104	4	4	4	5	5	5	5	5	<b>37</b>

Lampiran 10 Distribusi Frekuensi

KETIDAKPUASAN KONSUMEN (X1)

**Statistics**

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
N Valid	104	104	104	104	104	104	104
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.4327	4.3365	4.4135	4.2019	4.3942	4.2404	26.0192
Median	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	26.0000
Sum	461.00	451.00	459.00	437.00	457.00	441.00	2706.00

**X1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.9	1.9	1.9
3.00	2	1.9	1.9	3.8
4.00	49	47.1	47.1	51.0
5.00	51	49.0	49.0	100.0
Total	104	100.0	100.0	

**X1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	2	1.9	1.9	2.9
4.00	62	59.6	59.6	62.5
5.00	39	37.5	37.5	100.0
Total	104	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	1	1.0	1.0	1.9
	4.00	55	52.9	52.9	54.8
	5.00	47	45.2	45.2	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.9	1.9	1.9
	3.00	7	6.7	6.7	8.7
	4.00	63	60.6	60.6	69.2
	5.00	32	30.8	30.8	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	2.9	2.9	2.9
	4.00	57	54.8	54.8	57.7
	5.00	44	42.3	42.3	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	10	9.6	9.6	10.6
	4.00	55	52.9	52.9	63.5
	5.00	38	36.5	36.5	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

## MENCARI VARIASI (X2)

### Statistics

	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6
N Valid	104	104	104	104	104	104
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	4.2692	4.2019	4.2692	4.2308	4.2404	4.2885
Median	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Sum	444.00	437.00	444.00	440.00	441.00	446.00

### X2\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.9	1.9	1.9
	3.00	11	10.6	10.6	12.5
	4.00	48	46.2	46.2	58.7
	5.00	43	41.3	41.3	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

### X2\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	12	11.5	11.5	12.5
	4.00	56	53.8	53.8	66.3
	5.00	35	33.7	33.7	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**X2\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.9	1.9	1.9
	3.00	10	9.6	9.6	11.5
	4.00	50	48.1	48.1	59.6
	5.00	42	40.4	40.4	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**X2\_4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.9	2.9	2.9
	3.00	8	7.7	7.7	10.6
	4.00	55	52.9	52.9	63.5
	5.00	38	36.5	36.5	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**X2\_5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	8.7	8.7	8.7
	4.00	61	58.7	58.7	67.3
	5.00	34	32.7	32.7	100.0
	Total	104	100.0	100.0	



**X2\_6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.9	1.9	1.9
	3.00	6	5.8	5.8	7.7
	4.00	56	53.8	53.8	61.5
	5.00	40	38.5	38.5	100.0
Total		104	100.0	100.0	

WORD OF MOUTH (X3)

**Statistics**

	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6
N Valid	104	104	104	104	104	104
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	4.2981	4.1635	4.2596	4.0577	4.2692	4.1731
Median	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Sum	447.00	433.00	443.00	422.00	444.00	434.00

**X3\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	6.7	6.7	6.7
	3.00	5	4.8	4.8	11.5
	4.00	42	40.4	40.4	51.9
	5.00	50	48.1	48.1	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**X3\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	5.8	5.8	5.8
	3.00	4	3.8	3.8	9.6
	4.00	61	58.7	58.7	68.3
	5.00	33	31.7	31.7	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**X3\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	3.8	3.8	3.8
	3.00	6	5.8	5.8	9.6
	4.00	53	51.0	51.0	60.6
	5.00	41	39.4	39.4	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**X3\_4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	8.7	8.7	8.7
	3.00	8	7.7	7.7	16.3
	4.00	55	52.9	52.9	69.2
	5.00	32	30.8	30.8	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**X3\_5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	3.8	3.8	3.8
	3.00	5	4.8	4.8	8.7
	4.00	54	51.9	51.9	60.6
	5.00	41	39.4	39.4	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**X3\_6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	6.7	6.7	6.7
	3.00	7	6.7	6.7	13.5
	4.00	51	49.0	49.0	62.5
	5.00	39	37.5	37.5	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

PERPINDAHAN MEREK (Y)

		Statistics							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
N	Valid	104	104	104	104	104	104	104	104
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.4135	4.1538	4.1923	4.0192	4.2019	4.2885	4.2885	4.2885
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Sum		459.00	432.00	436.00	418.00	437.00	446.00	446.00	446.00

		Y1			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	6	5.8	5.8	6.7
	4.00	46	44.2	44.2	51.0
	5.00	51	49.0	49.0	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**Y2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	3	2.9	2.9	3.8
3.00	12	11.5	11.5	15.4
4.00	51	49.0	49.0	64.4
5.00	37	35.6	35.6	100.0
Total	104	100.0	100.0	

**Y3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	2.9	2.9	2.9
3.00	10	9.6	9.6	12.5
4.00	55	52.9	52.9	65.4
5.00	36	34.6	34.6	100.0
Total	104	100.0	100.0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.9	2.9	2.9
	2.00	7	6.7	6.7	9.6
	3.00	14	13.5	13.5	23.1
	4.00	41	39.4	39.4	62.5
	5.00	39	37.5	37.5	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**Y5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.9	2.9	2.9
	3.00	10	9.6	9.6	12.5
	4.00	54	51.9	51.9	64.4
	5.00	37	35.6	35.6	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**Y6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.9	2.9	2.9
	3.00	7	6.7	6.7	9.6
	4.00	51	49.0	49.0	58.7
	5.00	43	41.3	41.3	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

**Y7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	5	4.8	4.8	5.8
	4.00	61	58.7	58.7	64.4
	5.00	37	35.6	35.6	100.0
	Total	104	100.0	100.0	



**Y8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	2	1.9	1.9	2.9
	3.00	3	2.9	2.9	5.8
	4.00	58	55.8	55.8	61.5
	5.00	40	38.5	38.5	100.0
	Total		104	100.0	100.0

## Lampiran 11 Hasil Spss

### Uji Validitas X1

		Correlations						
		X1_0	X1_0	X1_0	X1_0	X1_0	X1_0	Tota
		1	2	3	4	5	6	1
X1_0 1	Pearson	1	.373**	.158	.425**	.231*	.178	.606*
	Correlatio							*
	n							
	Sig. (2-		.000	.108	.000	.018	.071	.000
	tailed)							
	N	104	104	104	104	104	104	104
X1_0 2	Pearson	.373**	1	.486**	.131	.381**	.427**	.700*
	Correlatio							*
	n							
	Sig. (2-	.000		.000	.185	.000	.000	.000
	tailed)							
	N	104	104	104	104	104	104	104
X1_0 3	Pearson	.158	.486**	1	.154	.433**	.484**	.689*
	Correlatio							*
	n							
	Sig. (2-	.108	.000		.118	.000	.000	.000
	tailed)							
	N	104	104	104	104	104	104	104
X1_0 4	Pearson	.425**	.131	.154	1	.185	.149	.532*
	Correlatio							*
	n							

	Sig. (2-tailed)	.000	.185	.118		.060	.131	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104
X1_05	Pearson Correlation	.231*	.381**	.433**	.185	1	.508**	.682*
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000	.060		.000	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104
X1_06	Pearson Correlation	.178	.427**	.484**	.149	.508**	1	.714*
	Sig. (2-tailed)	.071	.000	.000	.131	.000		.000
	N	104	104	104	104	104	104	104
Total	Pearson Correlation	.606**	.700**	.689**	.532**	.682**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	104	104	104	104	104	104	104

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Uji Validitas X2

### Correlations

		X2_01	X2_02	X2_03	X2_04	X2_05	X2_06	Total
X2_01	Pearson Correlation	1	.542**	.402**	.496**	.385**	.381**	.757**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104
X2_02	Pearson Correlation	.542**	1	.370**	.427**	.360**	.390**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104
X2_03	Pearson Correlation	.402**	.370**	1	.563**	.392**	.326**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104
X2_04	Pearson Correlation	.496**	.427**	.563**	1	.391**	.514**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104
X2_05	Pearson Correlation	.385**	.360**	.392**	.391**	1	.215*	.622**
	Sig. (2-tailed)							
	N							

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.029	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104
X2_06	Pearson Correlation	.381**	.390**	.326**	.514**	.215*	1	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.029		.000
	N	104	104	104	104	104	104	104
Total	Pearson Correlation	.757**	.721**	.720**	.799**	.622**	.659**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	104	104	104	104	104	104	104

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Uji Validitas (X3)

### Correlations

		X3_01	X3_02	X3_03	X3_04	X3_05	X3_06	Totak
X3_01	Pearson	1	.426**	.388**	.338**	.184	.285**	.644**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.062	.003	.000
N		104	104	104	104	104	104	104
X3_02	Pearson	.426**	1	.413**	.377**	.451**	.328**	.713**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000
N		104	104	104	104	104	104	104
X3_03	Pearson	.388**	.413**	1	.345**	.339**	.402**	.686**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N		104	104	104	104	104	104	104
X3_04	Pearson	.338**	.377**	.345**	1	.473**	.518**	.748**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N		104	104	104	104	104	104	104
X3_05	Pearson	.184	.451**	.339**	.473**	1	.324**	.654**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.062	.000	.000	.000		.001	.000

	N	104	104	104	104	104	104	104
X3_06	Pearson Correlation	.285**	.328**	.402**	.518**	.324**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000	.001		.000
	N	104	104	104	104	104	104	104
Totak	Pearson Correlation	.644**	.713**	.686**	.748**	.654**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	104	104	104	104	104	104	104

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).







Tot	Pearson	.697	.624	.587	.677	.756	.648	.742	.605	1
al	Correlatio	**	**	**	**	**	**	**	**	
	n									
	Sig. (2-	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	tailed)									
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Uji Reliabilitas

X1

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	6

X2

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	6

X3

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	6

Y

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	8

### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		104
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.60799106
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.095
	Negative	-.099
Test Statistic		.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.015 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

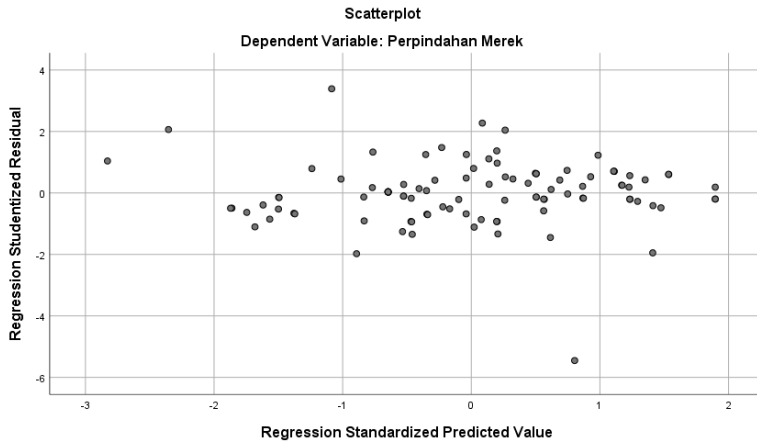
c. Lilliefors Significance Correction.

## Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Ketidakpuasan Konsumen	.626	1.599
	Mencari Variasi	.755	1.324
	WOM	.718	1.393

a. Dependent Variable: Perpindahan Merek

## Uji Heteroskedastisitas



## Uji Autokorelasi

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.754 <sup>a</sup>	.568	.555	2.647	2.071

a. Predictors: (Constant), WOM, Mencari Variasi, Ketidakpuasan Konsumen

b. Dependent Variable: Perpindahan Merek

## Analisis Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
1 (Constant)	1.488	3.043		.489	.626		
Ketidakpuasan Konsumen	.358	.136	.219	2.633	.010	.626	1.599
Mencari Variasi	.362	.102	.267	3.534	.001	.755	1.324
WOM	.548	.094	.453	5.840	.000	.718	1.393

a. Dependent Variable: Perpindahan Merek

## Uji t

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	0,489	0.34
	X1	2.633	0.32
	X2	3.534	0.020
	X3	5.840	0.000

## Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	920.972	3	306.991	43.820	.000 <sup>b</sup>
	Residual	700.567	100	7.006		
	Total	1621.538	103			

a. Dependent Variable: Perpindahan Merek

b. Predictors: (Constant), WOM, Mencari Variasi, Ketidakpuasan Konsumen