

Lampiran 1 : Surat Keterangan Ijin Penelitian



Unipa Surabaya

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

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

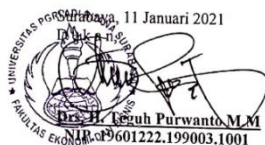
Nomor : 210014 /01/FEB/ I /2021
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
Toko KSC Mojokerto
Jl. Teratai No. 1 Mangelo Sooko
di -
Kota Mojokerto

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 : Nindya Listya Dewi
NIM : 171500153
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Word Of Mout 1, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Handphone di Toko KSC Mojokerto

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.



Lampiran 2 : Surat Balasan Ijin Penelitian



CV. KSC MAJU BERSAMA

JL. Teratai No. 01 Mengelo, Sooko, Mojokerto
TELP. (0321) 331515

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bayu Priwibowo
Jabatan : Human Resources Development

Bahwa dengan ini bertindak atas nama CV. KSC Maju Bersama menerangkan bahwa :

Nama : Nindya Listya Dewi
Alamat : Wunut RT. 05 / RW. 01 Mojoanyar, Mojokerto
NIM : 171500153
Prodi : Manajemen

Adalah benar-benar telah melakukan penelitian di CV. KSC Maju Bersama, Mojokerto terhitung mulai bulan Januari 2021 sampai dengan Maret 2021 dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul '**Pengaruh Word of Mouth, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Handphone di Toko KSC Mojokerto**'.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mojokerto, 1 April 2021


CV. KSC MAJU BERSAMA
JL. TERATAI NO 01
MANGELO, SOOKO - MOJOKERTO
TELP: 0321 - 331515
Bayu Priwibowo
HRD

Lampiran 3 : Lembar Pengesahan Ujian Proposal

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN PROPOSAL

Judul Penelitian : Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM), Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian *Handphone* di Toko KSC Cellular Mojokerto.

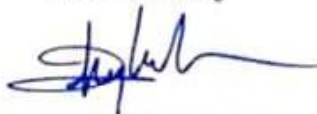
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Nama : Nindya Listya Dewi

NIM : 171500153

Dosen Pembimbing



Ferry Hariawan, S.E., M.M

NPP: 1512763/DY

Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi



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>

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini tanggal bulan tahun bertempat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Genap Tahun Akademik 2021

Nama Mahasiswa	:	Nindya Listya Dewi
NIM	:	171500153
Program Studi	:	Manajemen
Judul Proposal	:	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> (WOM), Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian <i>Handphone</i> di Toko KSC Cellular Mojokerto


Dihadiri oleh :

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1	171500032	Faricha Hanum	
2	171500043	Dela Tri Ramadani	
3	171500048	Anggun Dias Irlanda	
4	171500081	Nur Ul Umroh	
5	171500118	Rizki Eko Prastyo	
6	171500119	Adhelia Kurnia Fitri	
7	171500129	Chusnul Chotimah	
8	171500134	Siti Sarifah	

9	171500135	Inayah Mella Alfatiha	
10	171500154	Siti Azizah	
11	171500156	Alda Rizma L.	
12	171500166	Wiwid	
13	171500197	Anindita Arel Yunesti	
14	171500210	Salsabila Alifian	
15	171500217	Siti Nur Jamilah	
16	171500234	Elisabeth E. D Hekin	
17	2018010014	Shafira Aulia Ramadhania	

Surabaya, 05 Maret 2021





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

Pembimbing : Ferry Hariawan, S.E., M.M ()

Lampiran 5 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

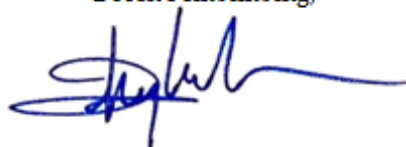
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Nindya Listya Dewi
2. NIM : 171500153
3. Program Studi : Manajemen
4. Judul Skripsi : Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM),
Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen pada
Pembelian *Handphone* di Toko KSC
Cellular Mojokerto
5. Dosen Pembimbing : Ferry Hariawan, S.E., M.M.
6. Konsultasi : 29 Oktober 2020 s/d 15 Juni 2021

No.	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian/Kegiatan
1	10-01-2021		ACC Judul
2	23-02-2021		ACC BAB I, II & III
3	07-06-2021		ACC BAB IV & V
4	15-06-2021		ACC Artikel

7. Tanggal selesai menulis skripsi : 16 Juni 2021
8. Telah diuji dengan nilai :

Surabaya, 16 Juni 2021
Dosen Pembimbing,





Ferry Hariawan, S.E., M.M
NPP: 1512763/DY

Lampiran 6 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Nindya Listya Dewi
NIM/Program Studi : 171500153/ Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM),
Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen pada
Pembelian *Handphone* di Toko KSC
Cellular
Tanggal Ujian Skripsi : 04 Juli 2021
Penguji : 1. Moch. Munir R., Drs., Ec., M.Si., Dr
2. Sutama Wisnu Dyatmika, S.E., M.M




No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1.	11 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">• Perbaiki Kerangka Konseptual• Perbaiki distribusi frekuensi variabel• Menampilkan uji validitas dan uji reliabilitas per indikatornya• Perbaiki lampiran uji instrumen	
2.	14 Juli 2021	Tabulasi data penelitian diletakkan pada lampiran	

Surabaya, 3 Agustus 2021
Penguji I


Moch. Munir R./Drs., Ec., M.Si., Dr
NPP/1601791/DY


BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Nindya Listya Dewi
NIM/Program Studi : 171500153/ Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM),
Kualitas Produk dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen pada Pembelian
Handphone di Toko KSC Cellular
Tanggal Ujian Skripsi : 04 Juli 2021
Penguji : 1. Moch. Munir R, Drs., Ec., M.Si, Dr
2. Sutama Wisnu Dyatmika, S.E., M.M

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1.	11 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">• Perbaiki daftar isi supaya rapi• Perbaiki Kerangka Konseptual• Menambahkan lokasi dan waktu penelitian• Menampilkan nama para ahli Fadhli, M & Fachruddin, R., 2016 di daftar pustaka• Perbaiki spasi halaman 31 supaya sesuai pedoman• Perbaiki lampiran output X1 & X2	  

Surabaya, 6 Agustus 2021

Penguji II



Sutama Wisnu D., S.E., M.M
NPP: 1507731/DY

Lampiran 7 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara Responden

Pengunjung toko KSC *Cellular* Mojokerto

Dengan hormat,

Saya Mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang saat ini sedang menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM), Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian *Handphone* di toko KSC *Cellular* Mojokerto”.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara responden untuk berpartisipasi dan mendukung penelitian ini. Jawaban Anda akan saya jamin kerahasiaannya dan akan dipakai hanya untuk kepentingan penelitian ini semata dan hal ini tidak akan berpengaruh terhadap pekerjaan bapak/ibu.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara Responden yang telah berkenan mengisi kuesioner, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Nindya Listya Dewi

I. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : < 17 Tahun 36-40 Tahun
 17-35 Tahun > 40 Tahun

Pekerjaan : Pelajar Pegawai Swasta
 Mahasiswa Pegawai Negeri
 Ibu Rumah Tangga Lainnya

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- Berilah tanda *check list* atau centang (\surd) pada salah satu kolom jawaban dari setiap pernyataan sesuai dengan pilihan Anda.
- Semua pertanyaan yang ada mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewat.
- Kriteria Penilaian sebagai berikut :

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1	SS (Sangat Setuju)	5
2	S (Setuju)	4
3	CS (Cukup Setuju)	3
4	TS (Tidak Setuju)	2
5	STS (Sangat Tidak Setuju)	1

A. Variabel Bebas (Variabel Independen)

- Word Of Mouth* (WOM) (X_1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
Kemauan konsumen dalam membicarakan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan dan produk kepada orang lain ($X_{1.1}$)						
1	Sering mendengar orang lain menceritakan					

	kepuasannya setelah membeli <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto					
2	Konsumen menceritakan pada orang lain bahwa pelayanan toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto memuaskan					
3	Informasi dari penjelasan yang diberikan menarik, jelas dan sesuai dengan harapan sehingga saya berminat membeli <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto					
Rekomendasi jasa dan produk perusahaan kepada orang lain (X _{1.2})						
1	Saya akan merekomendasikan toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto kepada orang lain ketika ingin membeli <i>handphone</i>					
2	Saya mempromosikan pada orang lain, keuntungan yang saya peroleh setelah membeli <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto					

3	Merekomendasikan toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto kepada orang lain karena pelayanan yang diberikan baik					
Dorongan terhadap teman atau relasi untuk melakukan pembelian terhadap produk dan jasa perusahaan ($X_{1.3}$)						
1	Promo yang di tawarkan toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto di media sosial (Instagram, Facebook) membuat saya ingin membeli <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto					
2	Saya tertarik membeli <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto karena informasi yang saya peroleh dari sumber terdekat (kerabat atau teman)					
3	Banyaknya orang yang menawarkan produk <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto kepada saya sehingga membuat saya semakin termotivasi untuk membelinya					

2. Kualitas Produk (X_2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
Kinerja (<i>performance</i>) ($X_{2.1}$)						
1	Saya memilih membeli <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto karena kualitas <i>handphonenya</i> memuaskan					
2	Toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto menjual merek <i>handphone</i> yang terkenal					
3	Menurut saya toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto mampu memberikan produk yang terbaik untuk konsumen					
Kehandalan(<i>reliability</i>) ($X_{2.2}$)						
1	Produk <i>handphone</i> toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto bisa digunakan dengan baik sesuai dengan fungsi utama <i>handphone</i>					
2	Saya membeli <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto karena kualitas produk yang dijanjikan sesuai dengan yang saya inginkan					

3	Saya membeli <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto karena menyediakan berbagai merek dan tipe <i>handphone</i> sesuai kebutuhan konsumen					
Keistimewaan (<i>feature</i>) ($X_{2.3}$)						
1	Saya membeli <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto karena tipe merek dan pilihan warna <i>handphone</i> lengkap					
2	Saya merasa puas membeli <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto karena produk <i>handphone</i> dicek kelengkapan dan kualitasnya terlebih dahulu					
3	Saya membeli <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto karena produk yang dibeli melengkapi gaya hidup saya					
Kemampuan pelayanan (<i>serviceability</i>) ($X_{2.4}$)						
1	Saya sangat tertarik dengan merek dan tipe <i>handphone</i> yang ditawarkan toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto kepada saya					

2	Toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto menunjukkan model <i>handphone</i> yang menarik dan terbaru					
3	Aplikasi yang disediakan <i>handphone</i> Toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto mudah untuk digunakan					
Daya tahan (<i>durability</i>) (X _{2.5})						
1	Beragam merek dan tipe <i>handphone</i> toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto yang ditawarkan kepada saya memiliki daya tahan yang tinggi sesuai dengan kebutuhan konsumen					
2	Produk <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto terjamin daya tahan produk dalam jangka panjang					
3	Produk <i>handphone</i> yang dijual di Toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto sudah sesuai dengan standar kelayakan produk					

3. Kualitas Pelayanan (X_3)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
<i>Tangibles (bukti langsung) ($X_{3.1}$)</i>						
1	Kebersihan ruangan toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto terjaga dengan baik					
2	Pegawai toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto ramah dan menyenangkan					
3	Penampilan pegawai toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto menarik (Kerapihan, kebersihan, dan seragam pegawai toko)					
<i>Reliability (kehandalan) ($X_{3.2}$)</i>						
1	Pegawai Toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto memiliki kehandalan dalam memberikan informasi sehingga konsumen merasa nyaman					
2	Pegawai Toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto menguasai pengetahuan mengenai spesifikasi <i>handphone</i>					
3	Pegawai Toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto berbicara dengan sopan kepada konsumen					

<i>Responsiveness</i> (daya tanggap) ($X_{3,3}$)						
1	Pegawai toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto selalu ada ketika dibutuhkan konsumen					
2	Saya merasa transaksi <i>handphone</i> dilayani atau dilaksanakan dengan cepat					
3	Toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto bertindak cepat dalam menangani masalah yang di butuhkan konsumen.					
<i>Assurance</i> (jaminan) ($X_{3,4}$)						
1	Pegawai toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto membantu memberikan solusi sesuai kebutuhan konsumen					
2	Pegawai toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto memberikan pelayanan dengan sopan dan santun					
3	Toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto memberikan jaminan garansi resmi pada <i>handphone</i> yang dijualnya					
<i>Empathy</i> (empati) ($X_{3,5}$)						

1	Pegawai toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan pada konsumen					
2	Pegawai toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen					
3	Pegawai toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto bersedia untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen					

B. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
<i>Re-purchase</i> (Minat pembelian ulang) (Y _{1.1})						
1	Konsumen berminat untuk membeli kembali di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto karena pelayanan yang diberikan memuaskan					
2	Saya berlangganan di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto					

3	Saya melakukan pembelian <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto berulang-ulang atau lebih dari satu kali					
Menciptakan <i>word of mouth</i> (Y _{1.2})						
1	Merasa senang dengan pelayanan yang diberikan di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto					
2	Merekomendasikan produk <i>handphone</i> toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto kepada orang lain					
3	Saya mendengar orang lain yang menceritakan kepuasannya mengenai pelayanan di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto					
Menciptakan citra merek (Y _{1.3})						
1	Saya suka dengan semua produk <i>handphone</i> toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto					
2	Berbagai merek <i>handphone</i> tersedia di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto					
3	Konsumen menyakini merek <i>handphone</i> apapun dari toko KSC <i>Cellular</i> adalah yang terbaik					

Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama (Y _{1.4})						
1	Jika saya ingin membeli smartphone, saya memilih membeli <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto					
2	Ketika saya ingin membeli <i>handphone</i> , saya pilih berkunjung ke toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto sebagai pilihan pertama					
3	Konsumen memutuskan untuk membeli <i>handphone</i> di toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto karena sesuai dengan yang diharapkan					

~ Terima Kasih ~

Lampiran 8 : Tabulasi Jawaban Responden
Tabulasi Variabel *Word Of Mouth* (WOM) (X1)

No. Resp.	Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X1)									Total X1
	Kemauan konsumen dalam membicarakan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan dan produk kepada orang lain			Rekomendasi jasa dan produk perusahaan kepada orang lain			Dorongan terhadap teman atau relasi untuk melakukan pembelian terhadap produk dan jasa perusahaan			
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	
Resp_1	3	4	3	4	4	3	3	2	4	30
Resp_2	3	4	3	5	4	5	4	4	4	36
Resp_3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	39
Resp_4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	41
Resp_5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	36
Resp_6	3	4	4	4	5	4	4	4	4	36
Resp_7	5	4	5	4	4	4	3	5	4	38
Resp_8	4	5	5	4	4	5	5	5	5	42
Resp_9	5	4	4	4	5	4	5	5	5	41
Resp_10	4	4	4	3	4	4	5	4	4	36
Resp_11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
Resp_12	4	5	4	4	4	5	5	5	5	41
Resp_13	5	5	5	4	5	5	2	2	2	35
Resp_14	4	3	3	5	5	3	5	5	5	38

Resp_15	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
Resp_16	5	4	4	5	3	4	4	4	4	37
Resp_17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
Resp_18	4	5	5	4	4	5	5	5	5	42
Resp_19	4	3	3	5	4	3	3	3	3	31
Resp_20	5	4	5	4	5	5	4	5	4	41
Resp_21	4	5	5	4	5	5	5	5	5	43
Resp_22	5	4	3	5	4	4	4	4	3	36
Resp_23	5	4	4	4	3	4	5	5	5	39
Resp_24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
Resp_25	5	4	5	5	5	4	5	5	4	42
Resp_26	4	5	4	4	3	5	5	4	5	39
Resp_27	5	5	5	4	4	5	4	4	4	40
Resp_28	5	4	5	5	4	5	5	5	5	43
Resp_29	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38
Resp_30	4	5	5	4	3	4	5	5	5	40
Resp_31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
Resp_32	4	5	5	3	4	5	5	5	5	41
Resp_33	4	4	4	5	3	4	4	4	4	36
Resp_34	4	4	4	5	3	4	4	4	4	36
Resp_35	4	4	4	4	3	3	4	3	2	31
Resp_36	3	5	5	3	3	5	4	4	3	35
Resp_37	4	4	5	5	3	4	4	4	5	38

Resp_62	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
Resp_63	4	3	4	3	4	3	4	5	4	34
Resp_64	4	5	5	5	5	5	4	5	5	43
Resp_65	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
Resp_66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
Resp_68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
Resp_69	4	4	4	3	3	3	4	3	4	32
Resp_70	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
Resp_71	2	3	2	2	2	3	2	3	2	21
Resp_72	2	4	2	2	2	3	3	2	2	22
Resp_73	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
Resp_74	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
Resp_75	5	4	3	4	3	3	4	4	4	34
Resp_76	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32
Resp_77	4	3	3	4	4	4	5	3	3	33
Resp_78	3	4	5	5	5	5	4	4	3	38
Resp_79	4	5	4	3	4	4	4	3	5	36
Resp_80	3	4	3	3	3	4	4	2	4	30
Resp_81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_83	5	4	3	4	3	3	3	5	3	33

Tabulasi Variabel Kualitas Produk (X2)

No. Resp.	Variabel Kualitas Produk (X2)															Total X2
	Kinerja (<i>performance</i>)			Kehandalan (<i>reliability</i>)			Keistimewaan (<i>feature</i>)			Kemampuan pelayanan (<i>serviceability</i>)			Daya tahan (<i>durability</i>)			
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	
Resp_1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
Resp_2	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	63
Resp_3	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	67
Resp_4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	58
Resp_5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	57
Resp_6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_7	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	64
Resp_8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5	5	5	68
Resp_9	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	65
Resp_10	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	62
Resp_11	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
Resp_12	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	64
Resp_13	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	5	65
Resp_14	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
Resp_15	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	58
Resp_16	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	60
Resp_17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
Resp_18	5	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	65
Resp_19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Resp_20	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	71
Resp_21	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	66
Resp_22	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_23	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	68
Resp_24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_25	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	69

Resp_26	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	70
Resp_27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
Resp_28	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
Resp_29	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	65
Resp_30	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	67
Resp_31	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	64
Resp_32	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
Resp_33	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
Resp_34	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	65
Resp_35	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	53
Resp_36	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	70
Resp_37	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	62
Resp_38	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57
Resp_39	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	58
Resp_40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
Resp_41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_42	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	64
Resp_43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
Resp_44	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	64
Resp_45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	63
Resp_46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Resp_47	4	5	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	65
Resp_48	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	62
Resp_49	3	4	3	5	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	53
Resp_50	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
Resp_51	5	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	52
Resp_52	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	57
Resp_53	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	65
Resp_54	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	58
Resp_55	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	51

Resp_56	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
Resp_57	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	64
Resp_58	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	61	
Resp_59	2	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	57	
Resp_60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
Resp_61	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	57	
Resp_62	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	54	
Resp_63	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	56	
Resp_64	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	67	
Resp_65	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	54	
Resp_66	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	64	
Resp_67	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58	
Resp_68	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	69	
Resp_69	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	55	
Resp_70	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	51	
Resp_71	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59	
Resp_72	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	59	
Resp_73	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	62	
Resp_74	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	59	
Resp_75	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	58	
Resp_76	4	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	59	
Resp_77	3	4	4	4	3	5	3	5	5	2	2	4	4	4	56	
Resp_78	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	61	
Resp_79	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	66	
Resp_80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59	
Resp_81	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	61	
Resp_82	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62	
Resp_83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	
Resp_84	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	62	
Resp_85	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	52	
Resp_86	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	57	

Resp_87	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	66
Resp_88	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	48
Resp_89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_90	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	69
Resp_91	5	4	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	43
Resp_92	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2	2	2	4	4	5	55
Resp_93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_94	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	55
Resp_95	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	54
Resp_96	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	57
Resp_97	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	63
Resp_98	3	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	59
Resp_99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_100	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	4	4	5	5	65

Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

No. Resp.	Variabel Kualitas Pelayanan (X3)															Total X3
	Tangibles (bukti langsung)			Reliability (kehandalan)			Responsiveness (daya tanggap)			Assurance (jaminan)			Empathy (empati)			
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	
Resp_1	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
Resp_3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	63
Resp_5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_7	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2	3	4	60
Resp_8	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	72
Resp_9	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
Resp_10	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
Resp_11	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	69
Resp_12	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
Resp_13	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	68
Resp_14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	50
Resp_15	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	66
Resp_16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	69
Resp_17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_18	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	68
Resp_19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Resp_20	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	69
Resp_21	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
Resp_22	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	56

Resp_23	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	69
Resp_24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_25	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	63
Resp_26	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	69
Resp_27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
Resp_28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	66
Resp_29	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	65
Resp_30	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	70
Resp_31	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	67
Resp_32	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	67
Resp_33	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
Resp_34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_35	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	57
Resp_36	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	55
Resp_37	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	64
Resp_38	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57
Resp_39	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	54
Resp_40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
Resp_41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	55
Resp_42	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	4	4	4	5	63
Resp_43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
Resp_44	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	64
Resp_45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Resp_47	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
Resp_48	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	66
Resp_49	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	55
Resp_50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_51	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	5	3	3	4	55
Resp_52	4	4	5	3	3	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	59

Resp_81	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	58
Resp_82	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	57
Resp_83	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62
Resp_84	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	60
Resp_85	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
Resp_86	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
Resp_87	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
Resp_88	4	4	3	5	5	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	56
Resp_89	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	59
Resp_90	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	69
Resp_91	4	4	4	3	4	2	4	2	2	3	2	3	2	2	3	44
Resp_92	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	68
Resp_93	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
Resp_94	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	58
Resp_95	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	62
Resp_96	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63
Resp_97	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62
Resp_98	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63
Resp_99	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63
Resp_100	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	66

Resp_21	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	45
Resp_22	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	51
Resp_23	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	57
Resp_24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58
Resp_25	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	54
Resp_26	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	50
Resp_27	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	58
Resp_28	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
Resp_29	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	55
Resp_30	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
Resp_31	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	55
Resp_32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	49
Resp_33	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	51
Resp_34	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50
Resp_35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47
Resp_36	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	43
Resp_37	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	51
Resp_38	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	55
Resp_39	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46
Resp_40	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	39
Resp_41	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	41
Resp_42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	49
Resp_43	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	55
Resp_44	4	4	4	2	2	2	4	5	4	4	4	4	43
Resp_45	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	51
Resp_46	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	51
Resp_47	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	53
Resp_48	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	51

Resp_49	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	3	53
Resp_50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Resp_51	3	2	1	4	3	3	2	3	2	3	3	4	33
Resp_52	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	3	46
Resp_53	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	54
Resp_54	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	49
Resp_55	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
Resp_56	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	44
Resp_57	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	48
Resp_58	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	45
Resp_59	3	1	1	4	4	4	3	5	4	4	4	3	40
Resp_60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Resp_61	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	50
Resp_62	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	45
Resp_63	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	45
Resp_64	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Resp_65	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	42
Resp_66	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	50
Resp_67	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	49
Resp_68	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	57
Resp_69	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	45
Resp_70	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	40
Resp_71	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	43
Resp_72	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	51
Resp_73	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	48
Resp_74	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	48
Resp_75	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	52
Resp_76	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	44
Resp_77	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	45

Resp_78	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	55
Resp_79	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	54
Resp_80	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
Resp_81	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	48
Resp_82	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	41
Resp_83	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	44
Resp_84	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	48
Resp_85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Resp_86	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	46
Resp_87	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	51
Resp_88	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	41
Resp_89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
Resp_90	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	56
Resp_91	2	2	2	1	3	1	2	3	2	3	2	2	25
Resp_92	5	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	51
Resp_93	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	50
Resp_94	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46
Resp_95	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	45
Resp_96	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	48
Resp_97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Resp_98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	48
Resp_99	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	50
Resp_100	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	51

Lampiran 9 : Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden

Responden	X1	X2	X3	Y
Resp_1	30	57	60	42
Resp_2	36	63	66	47
Resp_3	39	67	60	55
Resp_4	41	58	63	55
Resp_5	36	57	60	48
Resp_6	36	60	60	45
Resp_7	38	64	60	51
Resp_8	42	68	72	56
Resp_9	41	65	63	51
Resp_10	36	62	63	54
Resp_11	44	69	69	56
Resp_12	41	64	65	43
Resp_13	35	65	68	54
Resp_14	38	46	50	40
Resp_15	33	58	66	50
Resp_16	37	60	69	58
Resp_17	37	61	60	52
Resp_18	42	65	68	44
Resp_19	31	45	45	43
Resp_20	41	71	69	59
Resp_21	43	66	66	45
Resp_22	36	60	56	51
Resp_23	39	68	69	57
Resp_24	37	60	60	58
Resp_25	42	69	63	54
Resp_26	39	70	69	50
Resp_27	40	61	61	58
Resp_28	43	69	66	58
Resp_29	38	65	65	55
Resp_30	40	67	70	49
Resp_31	37	64	67	55
Resp_32	41	69	67	49
Resp_33	36	63	64	51

Resp_34	36	65	60	50
Resp_35	31	53	57	47
Resp_36	35	70	55	43
Resp_37	38	62	64	51
Resp_38	39	57	57	55
Resp_39	36	58	54	46
Resp_40	33	46	46	39
Resp_41	34	60	55	41
Resp_42	41	64	63	49
Resp_43	39	59	59	55
Resp_44	36	64	64	43
Resp_45	37	63	60	51
Resp_46	33	45	45	51
Resp_47	41	65	69	53
Resp_48	33	62	66	51
Resp_49	27	53	55	53
Resp_50	38	57	60	48
Resp_51	33	52	55	33
Resp_52	35	57	59	46
Resp_53	40	65	72	54
Resp_54	40	58	64	49
Resp_55	36	51	59	46
Resp_56	36	57	57	44
Resp_57	40	64	63	48
Resp_58	36	61	60	45
Resp_59	32	57	69	40
Resp_60	36	60	62	48
Resp_61	36	57	61	50
Resp_62	34	54	51	45
Resp_63	34	56	55	45
Resp_64	43	67	62	49
Resp_65	33	54	58	42
Resp_66	36	64	66	50
Resp_67	35	58	60	49
Resp_68	45	69	68	57

Resp_69	32	55	57	45
Resp_70	33	51	51	40
Resp_71	21	59	53	43
Resp_72	22	59	62	51
Resp_73	31	62	58	48
Resp_74	35	59	68	48
Resp_75	34	58	59	52
Resp_76	32	59	59	44
Resp_77	33	56	60	45
Resp_78	38	61	63	55
Resp_79	36	66	66	54
Resp_80	30	59	60	50
Resp_81	36	61	58	48
Resp_82	36	62	57	41
Resp_83	33	59	62	44
Resp_84	36	62	60	48
Resp_85	34	52	58	48
Resp_86	36	57	59	46
Resp_87	41	66	57	51
Resp_88	36	48	56	41
Resp_89	36	60	59	47
Resp_90	45	69	69	56
Resp_91	23	43	44	25
Resp_92	36	55	68	51
Resp_93	36	60	61	50
Resp_94	32	55	58	46
Resp_95	34	54	62	45
Resp_96	38	57	63	48
Resp_97	37	63	62	48
Resp_98	37	59	63	48
Resp_99	36	60	63	50
Resp_100	45	65	66	51

Lampiran 10 : Output Data SPSS
Tabel Frekuensi Jawaban Responden
Variabel *Word Of Mouth (WOM)* (X1)

Indikator Kemauan konsumen dalam membicarakan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan dan produk kepada orang lain (X1.1)

Statistics

		X1.1_1	X1.1_2	X1.1_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.12	4.05	3.98
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		2	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		412	405	398

X1.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	13	13.0	13.0	16.0
	Setuju	53	53.0	53.0	69.0
	Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	14	14.0	14.0	15.0
	Setuju	64	64.0	64.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	22	22.0	22.0	25.0
	Setuju	49	49.0	49.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Indikator Rekomendasi jasa dan produk perusahaan kepada orang lain (X1.2)

Statistics

		X1.2_1	X1.2_2	X1.2_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.10	4.00	4.09
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		2	2	3
Maximum		5	5	5
Sum		410	400	409

X1.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	14	14.0	14.0	16.0
	Setuju	56	56.0	56.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	17	17.0	17.0	19.0
	Setuju	60	60.0	60.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	18	18.0	18.0	18.0
	Setuju	55	55.0	55.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Indikator Dorongan terhadap teman atau relasi untuk melakukan pembelian terhadap produk dan jasa perusahaan (X1.3)

Statistics

		X1.3_1	X1.3_2	X1.3_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.03	4.01	3.94
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		2	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		403	401	394

X1.3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Cukup Setuju	13	13.0	13.0	17.0
	Setuju	59	59.0	59.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Cukup Setuju	14	14.0	14.0	20.0
	Setuju	53	53.0	53.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Cukup Setuju	17	17.0	17.0	23.0
	Setuju	54	54.0	54.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Variabel Kualitas Produk (X2)

Indikator Kinerja (*performance*) (X2.1)

Statistics

		X2.1_1	X2.1_2	X2.1_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.06	4.17	4.01
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		2	3	2
Maximum		5	5	5
Sum		406	417	401

X2.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	21	21.0	21.0	23.0
	Setuju	46	46.0	46.0	69.0
	Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Setuju	59	59.0	59.0	71.0
	Sangat Setuju	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	20	20.0	20.0	21.0
	Setuju	56	56.0	56.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Indikator Kehandalan(*reliability*) (X2.2)

Statistics

		X2.2_1	X2.2_2	X2.2_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		3.99	3.93	4.00
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		2	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		399	393	400

X2.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	22	22.0	22.0	23.0
	Setuju	54	54.0	54.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	18	18.0	18.0	21.0
	Setuju	62	62.0	62.0	83.0
	Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	16	16.0	16.0	19.0
	Setuju	59	59.0	59.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Indikator Keistimewaan (*feature*) (X2.3)

Statistics

		X2.3_1	X2.3_2	X2.3_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		3.96	4.09	3.89
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		2	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		396	409	389

X2.3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	22	22.0	22.0	24.0
	Setuju	54	54.0	54.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	16	16.0	16.0	19.0
	Setuju	50	50.0	50.0	69.0
	Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Cukup Setuju	19	19.0	19.0	24.0
	Setuju	58	58.0	58.0	82.0
	Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Indikator Kemampuan pelayanan (*serviceability*) (X2.4)

Statistics

		X2.4_1	X2.4_2	X2.4_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		3.93	4.08	3.92
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		2	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		393	408	392

X2.4_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Cukup Setuju	18	18.0	18.0	23.0
	Setuju	56	56.0	56.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X2.4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	11	11.0	11.0	14.0
	Setuju	61	61.0	61.0	75.0
	Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X2.4_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	23	23.0	23.0	26.0
	Setuju	53	53.0	53.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Indikator Daya tahan (*durability*) (X2.5)

Statistics

		X2.5_1	X2.5_2	X2.5_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		3.98	3.94	4.16
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		2	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		398	394	416

X2.5_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	16	16.0	16.0	18.0
	Setuju	64	64.0	64.0	82.0
	Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.5_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	21	21.0	21.0	22.0
	Setuju	61	61.0	61.0	83.0
	Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.5_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	8	8.0	8.0	9.0
	Setuju	65	65.0	65.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Indikator *Tangibles* (bukti langsung) (X3.1)

Statistics

		X3.1_1	X3.1_2	X3.1_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.30	4.08	4.10
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		3	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		430	408	410

X3.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju	54	54.0	54.0	62.0
	Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	15	15.0	15.0	16.0
	Setuju	59	59.0	59.0	75.0
	Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	18	18.0	18.0	19.0
	Setuju	51	51.0	51.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Indikator *Reliability* (kehandalan) (X3.2)

Statistics

		X3.2_1	X3.2_2	X3.2_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.17	4.12	4.06
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		2	3	2
Maximum		5	5	5
Sum		417	412	406

X3.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	17	17.0	17.0	18.0
	Setuju	46	46.0	46.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	18	18.0	18.0	18.0
	Setuju	52	52.0	52.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	15	15.0	15.0	17.0
	Setuju	58	58.0	58.0	75.0
	Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Indikator *Responsiveness* (daya tanggap) (X3.3)

Statistics

		X3.3_1	X3.3_2	X3.3_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.08	3.96	3.96
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		2	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		408	396	396

X3.3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	20	20.0	20.0	21.0
	Setuju	49	49.0	49.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	21	21.0	21.0	23.0
	Setuju	56	56.0	56.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.3_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	21	21.0	21.0	22.0
	Setuju	59	59.0	59.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Indikator Assurance (jaminan) (X3.4)

Statistics

		X3.4_1	X3.4_2	X3.4_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.00	4.08	4.09
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		2	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		400	408	409

X3.4_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	17	17.0	17.0	18.0
	Setuju	63	63.0	63.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	15	15.0	15.0	17.0
	Setuju	56	56.0	56.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.4_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	9	9.0	9.0	10.0
	Setuju	70	70.0	70.0	80.0
	Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Indikator *Empathy* (empati) (X3.5)

Statistics

		X3.5_1	X3.5_2	X3.5_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.03	4.04	4.03
Median		4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4
Minimum		2	2	3
Maximum		5	5	5

X3.5_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	17	17.0	17.0	19.0
	Setuju	57	57.0	57.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X3.5_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	15	15.0	15.0	16.0
	Setuju	63	63.0	63.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X3.5_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	17	17.0	17.0	17.0
	Setuju	63	63.0	63.0	80.0
	Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Indikator *Re-purchase* (Minat pembelian ulang) (Y1.1)

Statistics

		Y1.1_1	Y1.1_2	Y1.1_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.10	3.92	3.91
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		2	1	1
Maximum		5	5	5
Sum		410	392	391

Y1.1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	19	19.0	19.0	20.0
	Setuju	49	49.0	49.0	69.0
	Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	6.0
	Cukup Setuju	21	21.0	21.0	27.0
	Setuju	47	47.0	47.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Y1.1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	5.0
	Cukup Setuju	21	21.0	21.0	26.0
	Setuju	50	50.0	50.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Indikator Menciptakan *word of mouth* (Y1.2)

Statistics

		Y1.2_1	Y1.2_2	Y1.2_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.04	4.09	3.97
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		1	2	1
Maximum		5	5	5
Sum		404	409	397

Y1.2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
	Cukup Setuju	15	15.0	15.0	17.0
	Setuju	59	59.0	59.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	13	13.0	13.0	14.0
	Setuju	62	62.0	62.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Cukup Setuju	19	19.0	19.0	22.0
	Setuju	55	55.0	55.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Indikator Menciptakan citra merek (Y1.3)

Statistics

		Y1.3_1	Y1.3_2	Y1.3_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.08	4.24	4.06
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		2	3	2
Maximum		5	5	5
Sum		408	424	406

Y1.3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	11	11.0	11.0	14.0
	Setuju	61	61.0	61.0	75.0
	Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	14	14.0	14.0	14.0
	Setuju	48	48.0	48.0	62.0
	Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.3_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	15	15.0	15.0	17.0
	Setuju	58	58.0	58.0	75.0
	Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Indikator Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama (Y1.4)

Statistics

		Y1.4_1	Y1.4_2	Y1.4_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.24	3.94	4.07
Median		4.00	4.00	4.00
Minimum		3	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		424	394	407

Y1.4_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	15	15.0	15.0	15.0
	Setuju	46	46.0	46.0	61.0
	Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	23	23.0	23.0	26.0
	Setuju	51	51.0	51.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.4_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	12	12.0	12.0	14.0
	Setuju	63	63.0	63.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas) Variabel *Word Of Mouth* (WOM) (X1)

Kemauan konsumen dalam membicarakan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan dan produk kepada orang lain (X1.1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1_1	8.03	1.625	.402	.773
X1.1_2	8.10	1.646	.560	.595
X1.1_3	8.17	1.213	.652	.446

Rekomendasi jasa dan produk perusahaan kepada orang lain (X1.2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.2_1	8.09	1.214	.379	.499
X1.2_2	8.19	1.105	.507	.296
X1.2_3	8.10	1.384	.397	.613

Dorongan terhadap teman atau relasi untuk melakukan pembelian terhadap produk dan jasa perusahaan (X1.3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.3_1	7.95	2.048	.658	.731
X1.3_2	7.97	1.888	.635	.753
X1.3_3	8.04	1.857	.668	.717

Variabel Kualitas Produk (X2)

Kinerja (*performance*) (X2.1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.653	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1_1	8.18	1.139	.511	.491
X2.1_2	8.07	1.561	.415	.620
X2.1_3	8.23	1.351	.476	.538

Kehandalan(*reliability*) (X2.2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.690	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.2_1	7.93	1.379	.513	.586
X2.2_2	7.99	1.364	.554	.533
X2.2_3	7.92	1.448	.449	.668

Keistimewaan (*feature*) (X2.3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.3_1	7.98	1.818	.465	.733
X2.3_2	7.85	1.422	.678	.471
X2.3_3	8.05	1.684	.514	.680

Kemampuan pelayanan (*serviceability*) (X2.4)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.4_1	8.00	1.576	.597	.683
X2.4_2	7.85	1.644	.674	.601
X2.4_3	8.01	1.727	.525	.762

Daya tahan (*durability*) (X2.5)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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
X2.5_1	8.10	1.242	.685	.747
X2.5_2	8.14	1.172	.760	.666
X2.5_3	7.92	1.448	.593	.834

Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Tangibles (bukti langsung) (X3.1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1_1	8.18	1.624	.591	.826
X3.1_2	8.40	1.394	.696	.725
X3.1_3	8.38	1.228	.739	.678

Reliability (kehandalan) (X3.2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.2_1	8.18	1.018	.473	.130
X3.2_2	8.23	1.250	.359	.355
X3.2_3	8.29	1.501	.369	.645

Responsiveness (daya tanggap) (X3.3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.645	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.3_1	7.92	1.529	.396	.762
X3.3_2	8.04	1.130	.645	.262
X3.3_3	8.04	1.433	.459	.545

Assurance (jaminan) (X3.4)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.4_1	8.17	1.233	.715	.664
X3.4_2	8.09	1.194	.619	.778
X3.4_3	8.08	1.448	.637	.753

Empathy (empati) (X3.5)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.5_1	8.07	1.298	.653	.806
X3.5_2	8.06	1.330	.756	.696
X3.5_3	8.07	1.480	.663	.788

Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Re-purchase (Minat pembelian ulang) (Y1.1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1_1	7.83	2.486	.602	.785
Y1.1_2	8.01	1.869	.746	.625
Y1.1_3	8.02	2.101	.621	.766

Menciptakan *word of mouth* (Y1.2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.2_1	8.06	1.552	.759	.710
Y1.2_2	8.01	1.747	.766	.720
Y1.2_3	8.13	1.670	.592	.887

Menciptakan citra merek (Y1.3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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
Y1.3_1	8.30	1.263	.381	.498
Y1.3_2	8.14	1.273	.383	.493
Y1.3_3	8.32	1.068	.438	.230

Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama (Y1.4)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.4_1	8.01	1.667	.448	.786
Y1.4_2	8.31	.883	.521	.677 ^a
Y1.4_3	8.18	1.018	.470	.502 ^a

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.31326861
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.061
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Uji Multikoloneritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.830	4.943		1.787	.077		
	Word Of Mouth	.258	.129	.202	1.996	.049	.604	1.656
	Kualitas Produk	.236	.118	.253	2.007	.048	.389	2.573
	Kualitas Pelayanan	.266	.115	.276	2.308	.023	.432	2.316

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Uji Autokorelasi

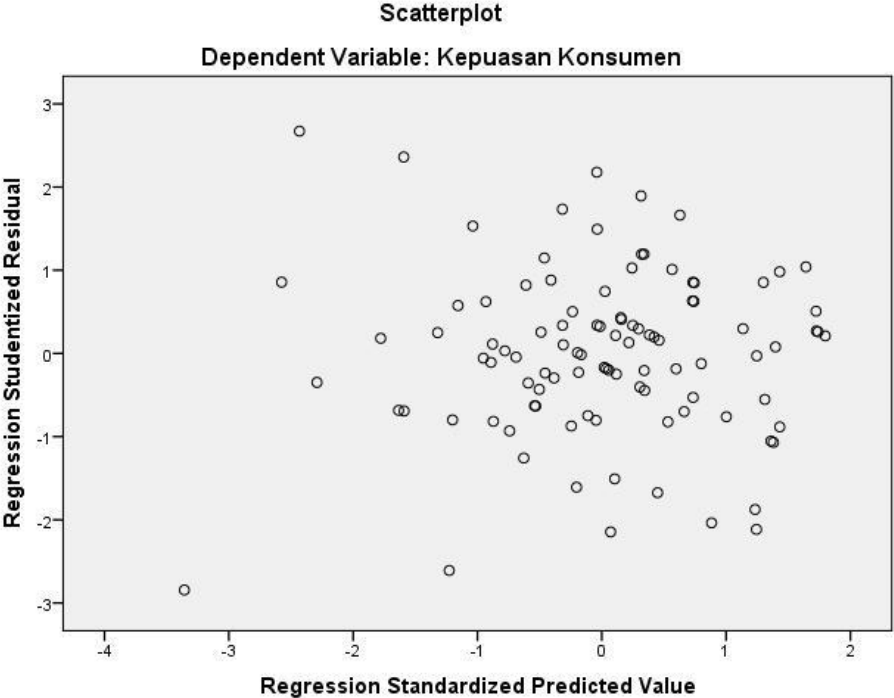
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.639 ^a	.408	.390	4.380	2.026

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Uji Heteroskedastisitas



Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.830	4.943		1.787	.077		
	Word Of Mouth	.258	.129	.202	1.996	.049	.604	1.656
	Kualitas Produk	.236	.118	.253	2.007	.048	.389	2.573
	Kualitas Pelayanan	.266	.115	.276	2.308	.023	.432	2.316

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.830	4.943		1.787	.077		
	Word Of Mouth	.258	.129	.202	1.996	.049	.604	1.656
	Kualitas Produk	.236	.118	.253	2.007	.048	.389	2.573
	Kualitas Pelayanan	.266	.115	.276	2.308	.023	.432	2.316

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1270.616	3	423.539	22.076	.000 ^b
	Residual	1841.824	96	19.186		
	Total	3112.440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth, Kualitas Produk

Lampiran 11 : Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 -120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66385	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98499		2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98474		2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98449		2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98424		2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967

1,66023

Lampiran 12 : Tabel F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75

2,70

