

## **LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### A. Kuesioner

Yth. Teman-teman / Saudara / Saudari Pelanggan Produk Make up Emina  
Perkenalkan nama saya Julieta Mahasiswi Program Studi Manajemen Universitas  
Pembangunan Jaya. Sedang melaksanakan penelitian mengenai “Pengaruh  
Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Word of Mouth (WOM) Dimediasi Oleh  
Kepuasan Konsumen Emina” Oleh karena itu, saya memohon kesediaan kepada  
teman-teman/ Saudara / Saudari dapat mengisi kuesioner berikut dengan sejujur-  
jujurnya untuk keperluan penelitian ilmiah (skripsi) ini. Data akan dijaga  
kerahasiaannya. Atas kesediaan, saya ucapkan terima kasih.

#### A. Profil Demografi

1. Nama Inisial :

2. Gender

Perempuan  Laki-laki

3. Pernah menggunakan produk make up Emina

Pernah  Tidak pernah

4. Tahun kelahiran 1995 - 2010

Ya  tidak

5. Pendidikan

SD  SMP  SMA/SMK  D3  S1  Tidak sekolah

4. Domisili

DKI Jakarta  Tangerang  Tangerang Selatan

5. Pekerjaan

Pelajar  Karyawan  Wirausahawan  Belum bekerja

### B. Kuesioner

Mohon berikan tanda  $\surd$  pada kolom :

STS untuk Sangat Tidak Setuju

TS untuk Tidak Setuju

N untuk Netral

S untuk Setuju

SS untuk Sangat Setuju

NO	Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Performance (Kinerja)</b>							
1.	P1	Kinerja produk make up Emina bermanfaat untuk kebutuhan kecantikan saya.					
2.	P2	Kinerja produk selalu memenuhi kebutuhan saya.					
<b>Features (keragaman produk)</b>							
3.	F1	Keragaman produk make up Emina saat ini diinginkan dan berguna.					
4.	F2	Keragaman produk make up Emina lebih diinginkan dan berguna dibandingkan produk lain					
<b>Reliability (kendala)</b>							
5.	R1	Kelebihan produk make up Emina dapat memenuhi kebutuhan kecantikan saya.					
6.	R2	Produk make up Emina saat ini selalu dapat diandalkan.					
<b>Conformance (kesesuaian)</b>							
7.	C1	Produk make up Emina sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan saya.					
<b>Durability (daya tahan)</b>							
8.	D1	Produk make up Emina memiliki konsistensi yang awet dan tahan lama.					

Serviceability (kemampuan pelayanan)							
9.	S1	Produk make up Emina mudah untuk diaplikasikan.					
Aesthetics (Estetika)							
10.	A1	Produk make up Emina memiliki tampilan yang menarik.					
Perceived Quality (persepsi kualitas)							
11.	PQ1	Kualitas produk make up Emina sesuai dengan yang saya inginkan.					
12.	PQ2	Produk make up Emina memiliki kualitas yang baik.					

#### Variabel Harga

NO	Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Price Reliability							
13.	PR1	Produk make up Emina menginformasikan dengan jelas harga produk mereka.					
Price Confidence							
14.	PC1	Produk make up Emina menawarkan harga yang terjangkau.					
Price Transparency							
15.	PT1	Informasi harga produk make up Emina lengkap, benar dan jujur.					
	PT2	Informasi harga produk make up Emina dapat dimengerti dan dipahami.					

Relative Price						
16.	RP1	Produk make up Emina disesuaikan dengan kebutuhan saya.				
Price–Quality Ratio						
17.	PQR1	Saya mendapatkan harga dengan kualitas yang baik.				
Price Fairness						
18.	PF1	Saya tidak pernah dikecewakan oleh produk make up Emina.				

#### Variabel Kepuasan Konsumen

NO	Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kepuasan konsumen adalah sebuah respon emosional</b>							
19.	RE1	Saya senang dapat menggunakan produk make up Emina.					
<b>Respon mengacu pada suatu fokus tertentu yang pasti (harapan, produk, serta pengalaman)</b>							
20.	F1	Saya sangat menikmati saat mengaplikasikan produk make up Emina di wajah saya.					
<b>Respon yang terjadi dalam batas waktu tertentu (setelah mengkonsumsi).</b>							
21.	BW1	Kesan saya saat menggunakan produk make up Emina sangat memuaskan.					
22.	BW2	Kesan saya secara keseluruhan produk make up Emina membuat saya senang dan bersemangat.					

Variabel *Word of Mouth*

NO	Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Membicarakan</b>							
23.	M1	Saya akan mengatakan hal – hal positif tentang produk make up Emina kepada orang lain.					
<b>Mendorong</b>							
24.	M1	Saya akan mendorong orang lain untuk membeli produk make up Emina.					
<b>Merekomendasikan</b>							
25.	M1	Saya akan sangat merekomendasikan produk make up Emina ke orang lain.					

## Lampiran 2. Data Tabulasi

### Kualitas Produk (X1)

PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	PQ7	PQ8	PQ9	PQ10	PQ11	PQ12	jumlah
4	3	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	42
5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	58
4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	51
4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	43
5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	4	3	2	4	3	3	5	5	4	4	4	46
3	5	5	1	2	2	1	5	5	3	3	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	49
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	35
4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	48
4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	41
3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	44
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	51
3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	35
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	51
4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	48
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	52
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	47
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
3	5	5	1	2	2	1	5	5	3	3	3	38
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	47
4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	47
4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	41
3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	42
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	41
3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	41
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	40
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	14



4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	50
3	2	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	46
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	54
1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	3	19
4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	42
5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	46
3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	48
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	38
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	42
3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	51
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	55
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	45
4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	45
3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	32
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	51
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	46
4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	48
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	45
3	2	4	2	2	3	2	2	4	5	2	3	34
3	2	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	42
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	43
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	43
4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	55
3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	42
2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	17
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	44
4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	46
4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	45
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	43
4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	43
4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	44
4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	45
4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	43
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	43
3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	44
5	5	3	3	5	4	4	3	5	5	4	5	51
5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	52
5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	54
4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	52
4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	51
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	44
4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	52
5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49
5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	51
4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	49
3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	42
3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	40
4	4	5	3	4	4	4	2	4	4	4	4	46
5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	57
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	56
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	44
4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	52
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	44
3	3	4	3	4	2	2	4	4	5	5	5	44
3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	41
4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	48
4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	47
5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	53
4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	52
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	52
4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	4	51
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	52
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	57
4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	4	51
5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	57
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	57
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	57
4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	55
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	57
5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	54
5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	54
4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	48
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	56
5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	53
4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	50

4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	50
5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	56
4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	53
4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	50
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	56
5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	50
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	52
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	52

Harga (X2)

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
4	5	4	5	4	5	5	32
4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	3	4	3	4	3	26
5	5	4	5	4	5	4	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	4	33
4	4	4	4	4	4	4	27
4	5	4	5	4	5	5	32
4	3	4	4	4	3	4	26
5	5	4	5	4	5	5	33
4	4	4	4	4	4	4	27
5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	5	5	5	1	1	21
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	4	4	4	4	3	29
4	5	4	5	5	5	4	32
3	4	3	3	3	3	2	21
5	5	5	5	4	4	4	32
5	4	4	3	3	4	3	26
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	4	4	4	5	4	30
3	4	3	3	2	4	1	20
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	3	5	4	3	4	29
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	4	4	5	33
4	5	4	5	5	5	4	32
3	5	5	5	1	1	1	21

5	5	5	5	4	4	4	32
4	5	4	4	4	4	3	28
5	4	4	3	3	4	3	26
5	4	3	4	3	4	3	26
4	4	4	4	4	4	3	27
4	4	4	4	3	3	3	25
4	4	4	4	3	3	3	25
4	4	4	4	4	4	4	28
2	2	2	2	2	2	2	14
5	5	4	4	4	5	4	31
4	5	4	4	4	5	2	28
5	5	5	5	5	5	4	34
4	3	3	3	1	2	1	17
4	5	4	4	4	4	4	29
5	5	5	5	5	5	4	34
5	5	5	4	4	3	4	30
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	3	3	21
5	5	4	4	5	4	4	31
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	4	4	4	3	2	26
5	5	5	5	3	4	4	31
4	5	4	4	3	3	3	26
4	5	4	4	5	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	4	4	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	4	3	2	3	23
4	5	4	4	3	4	3	27
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
2	3	1	1	1	3	1	12
3	4	4	3	4	4	3	25
3	4	3	4	4	4	3	25
4	4	3	4	3	4	3	25
4	5	3	4	4	3	4	27
4	4	3	3	3	4	4	25
4	4	3	4	3	4	3	25
4	4	3	3	3	4	4	25
4	4	3	4	3	4	4	26
4	4	3	4	3	4	3	25

4	5	4	4	4	4	4	29
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	4	5	4	4	31
5	5	5	5	3	4	5	32
3	4	3	3	4	5	3	25
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
3	3	3	3	3	3	3	21
4	5	5	5	4	5	5	33
4	5	5	5	5	5	5	34
5	5	4	3	3	4	4	28
3	4	4	4	4	4	4	27
5	5	5	5	5	5	2	32
5	5	5	5	5	5	2	32
3	4	4	4	4	4	4	27
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	3	4	4	4	4	27
4	5	5	5	4	4	5	32
4	4	4	4	4	4	2	26
3	3	3	4	3	4	2	22
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	4	3	3	4	3	26
5	5	5	5	5	5	5	35
4	3	4	4	3	4	4	26
5	4	5	4	5	4	5	32
4	4	3	4	3	4	3	25
5	5	5	5	3	4	3	30
4	4	3	3	3	4	3	24
4	5	3	4	3	5	4	28
4	5	3	4	3	4	4	27
5	5	4	4	4	5	4	31
5	5	4	4	4	5	4	31
4	5	4	4	5	5	4	31
5	5	4	4	3	2	4	27
4	4	4	4	5	5	4	30
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	4	4	5	4	31
5	5	4	5	5	5	4	33
5	5	4	4	3	2	4	27
5	5	4	4	4	5	4	31
5	5	4	4	5	5	5	33

5	5	4	4	4	5	4	31
5	5	4	4	4	5	3	30
4	5	4	5	4	5	4	31
4	4	5	4	5	4	5	31
5	4	5	5	4	4	4	31
4	5	4	3	5	4	4	29
5	5	4	4	5	5	4	32
5	5	4	4	4	5	4	31
5	5	4	4	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	4	4	4	5	4	31
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	3	4	4	4	4	27
4	5	5	4	4	4	4	30
4	4	3	4	4	4	4	27
4	5	4	5	4	4	4	30
5	4	5	4	5	5	4	32

Kepuasan Konsumen (Z)

CS1	CS2	CS3	CS4	
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
3	4	3	3	13
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
5	4	4	3	16
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	3	2	3	11
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
5	4	4	4	17
3	3	3	3	12
5	4	4	5	18
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16

5	5	4	4	18
3	3	3	2	11
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
5	4	4	4	17
3	3	2	3	11
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
4	3	3	4	14
4	3	3	4	14
4	5	5	3	17
3	3	3	3	12
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
2	2	2	1	7
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	3	3	3	13
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
3	4	3	4	14
5	4	5	3	17
3	3	3	3	12
4	5	4	4	17
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
3	2	3	2	10
4	3	2	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
1	1	1	1	4

4	3	4	3	14
4	3	4	3	14
5	4	5	4	18
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
2	4	4	3	13
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
5	4	4	4	17
4	4	4	5	17
4	5	5	3	17
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
4	5	5	5	19
4	4	3	4	15
4	3	3	3	13
4	4	3	3	14
5	5	5	5	20
3	4	3	3	13
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	3	4	3	14
5	5	4	3	17
4	4	3	3	14
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16



5	5	4	4	18
5	3	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
5	3	4	4	16
5	4	4	4	17
5	4	5	4	18
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
5	4	4	4	17

Word of Mouth (Y)

WOM1	WOM2	WOM3	
5	5	5	15
3	3	4	10
4	3	4	11
4	4	4	12
5	4	4	13
4	4	5	13
4	4	4	12
4	5	5	14
4	3	4	11
4	4	5	13
4	4	4	12

5	5	5	15
3	3	3	9
4	4	4	12
4	3	3	10
4	5	4	13
3	3	3	9
5	5	5	15
4	4	3	11
4	4	4	12
5	5	5	15
3	4	3	10
5	4	4	13
4	5	4	13
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	4	13
4	5	4	13
3	3	3	9
3	4	4	11
4	4	5	13
4	4	3	11
4	3	4	11
3	3	3	9
4	3	3	10
4	3	3	10
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	4	10
5	5	5	15
3	3	3	9
4	3	4	11
4	4	4	12
3	3	4	10
4	3	3	10
4	3	3	10
4	4	4	12
5	5	5	15
3	3	3	9
4	3	4	11
3	3	3	9
4	5	4	13
4	4	4	12

4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	2	8
3	2	2	7
5	4	4	13
5	4	4	13
5	5	5	15
3	4	3	10
1	1	1	3
4	4	5	13
4	3	4	11
4	4	5	13
4	4	4	12
4	3	4	11
4	3	5	12
3	3	4	10
4	3	4	11
4	3	4	11
3	3	3	9
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
3	3	3	9
3	3	3	9
5	5	5	15
5	4	3	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
4	3	3	10
5	5	5	15
4	3	3	10
5	5	5	15

4	3	3	10
5	4	5	14
4	4	4	12
5	4	4	13
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	5	13
4	5	4	13
4	4	5	13
4	5	5	14
4	5	5	14
4	4	4	12
4	4	4	12
5	4	5	14
5	4	5	14
4	5	5	14
5	5	5	15
5	4	5	14
5	4	5	14
4	4	5	13
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	5	13
5	4	4	13
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	4	5	14
4	4	5	13
4	3	4	11
5	4	4	13
5	4	5	14

### Lampiran 3. Hasil Output Smartpls

#### Construct Reliability and Validity

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>rho_A</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
<b>Harga</b>	<b>0,882</b>	<b>0,887</b>	<b>0,908</b>	<b>0,586</b>
<b>Kepuasan Konsumen</b>	<b>0,887</b>	<b>0,887</b>	<b>0,922</b>	<b>0,746</b>
<b>Kualitas Produk</b>	<b>0,923</b>	<b>0,927</b>	<b>0,937</b>	<b>0,650</b>
<b>Word of Mouth</b>	<b>0,880</b>	<b>0,881</b>	<b>0,926</b>	<b>0,806</b>

#### Cross Loadings

	<b>Harga</b>	<b>Kepuasan Konsumen</b>	<b>Kualitas Produk</b>	<b>Word of Mouth</b>
<b>CS1</b>	0,702	0,855	0,638	0,662
<b>CS2</b>	0,734	0,850	0,661	0,666
<b>CS3</b>	0,711	0,884	0,677	0,738
<b>CS4</b>	0,726	0,867	0,679	0,700
<b>P1</b>	0,769	0,600	0,622	0,584
<b>P2</b>	0,732	0,542	0,606	0,495
<b>P3</b>	0,761	0,594	0,502	0,492
<b>P4</b>	0,775	0,628	0,551	0,541
<b>P5</b>	0,827	0,742	0,707	0,659
<b>P6</b>	0,712	0,612	0,620	0,559
<b>P7</b>	0,778	0,703	0,656	0,603
<b>PQ1</b>	0,711	0,670	0,853	0,656
<b>PQ11</b>	0,729	0,704	0,822	0,614
<b>PQ12</b>	0,608	0,588	0,770	0,589
<b>PQ2</b>	0,573	0,539	0,735	0,535
<b>PQ3</b>	0,552	0,492	0,738	0,512
<b>PQ5</b>	0,676	0,674	0,854	0,654
<b>PQ6</b>	0,636	0,605	0,832	0,598
<b>PQ7</b>	0,647	0,651	0,835	0,616
<b>WOM1</b>	0,663	0,719	0,661	0,888
<b>WOM2</b>	0,677	0,704	0,624	0,897
<b>WOM3</b>	0,651	0,734	0,715	0,909

#### Outer Loadings

	Harga	Kepuasan Konsumen	Kualitas Produk	Word of Mouth
CS1		0,855		
CS2		0,850		
CS3		0,884		
CS4		0,867		
P1	0,769			
P2	0,732			
P3	0,761			
P4	0,775			
P5	0,827			
P6	0,712			
P7	0,778			
PQ1			0,853	
PQ11			0,822	
PQ12			0,770	
PQ2			0,735	
PQ3			0,738	
PQ5			0,854	
PQ6			0,832	
PQ7			0,835	
WOM 1				0,888
WOM 2				0,897
WOM 3				0,909

#### Inner VIF Values

	Harga	Kepuasan Konsumen	Kualitas Produk	Word of Mouth
Harga		2,773		4,063
Kepuasan Konsumen				3,582
Kualitas Produk		2,773		3,072
Word of Mouth				

#### R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Konsumen	0,721	0,716
Word of Mouth	0,683	0,676

Fit Summary

	Saturated Model	Estimated Model
<b>SRMR</b>	0,067	0,067
<b>d_ ULS</b>	1,141	1,141
<b>d_ G</b>	0,714	0,714
<b>Chi-Square</b>	519,918	519,918
<b>NFI</b>	0,785	0,785

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
<b>Harga -&gt; Kepuasan Konsumen</b>	0,600	0,594	0,096	6,285	<b>0,000</b>
<b>Harga -&gt; Word of Mouth</b>	0,093	0,092	0,116	0,804	<b>0,421</b>
<b>Kepuasan Konsumen -&gt; Word of Mouth</b>	0,512	0,499	0,101	5,093	<b>0,000</b>
<b>Kualitas Produk -&gt; Kepuasan Konsumen</b>	0,289	0,294	0,103	2,813	<b>0,005</b>
<b>Kualitas Produk -&gt; Word of Mouth</b>	0,275	0,289	0,109	2,519	<b>0,012</b>

Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
<b>Kualitas Produk -&gt; Kepuasan Konsumen -&gt; Word of Mouth</b>	0,148	0,146	0,057	2,592	<b>0,010</b>
<b>Harga -&gt; Kepuasan Konsumen -&gt; Word of Mouth</b>	0,307	0,298	0,081	3,779	<b>0,000</b>

## Lampiran 4. Curriculum Vitae

**Julieta**  
HUMAN RESOURCE

**EXECUTIVE SUMMARY:**  
Hi, I am an undergraduate student seeking a internship in field of Human Resource and Marketing, where I can apply my knowledge and skills for continuous improvement.

**AREAS OF EXPERTISE:**  
Place, Date of Birth : Tangerang, 12 July 1998  
Gender : Female  
Religion : Christian  
Height : 155cm  
Weight : 50kg

**GET IN TOUCH:**  
Jl. Delapan no. 59, Plokan, Ciputat, South Tangerang 33419  
087884231354  
tatajulieta012@gmail.com  
tatajulieta

**EDUCATION**  
SHS Charitas Jakarta 2014 - 2017  
Pembangunan Jaya University  
management education program  
Human Resource Aug 2017 - now

**EXPERIENCE**  
work :  
• volunteer worker at BNI  
organization:  
• Pekan Raya Manajemen committee deputy head of Public Relations  
• Leader of Modern Dance student activity in Pembangunan Jaya University

**ABILITY**  
• Microsoft Word ██████████  
• Microsoft Excel ██████████  
• Microsoft Power Point ██████████  
• Internet ██████████

**LANGUAGE**  
INDONESIA ENGLISH

**PERSONAL SKILLS**  
• Teamwork  
• Friendly  
• Adapt well  
• Flexibility  
• Commitment  
• Creative

**INTERESTS**  
BOOK CULINARY FILM INTERNET BASKET



## Lampiran 5. Hasil Cek Plagiarisme





## Lampiran 6. Formulir Pembimbingan Skripsi

	<b>FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA</b>	SPT-I/03/SOP-28/F-03
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Julieta  
 Prodi/NIM : Manajemen / 2017021024  
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap WOM Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Emina

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	Jumat 19 Feb 2021	Pembahasan BAB 1 -sumber penulisan -sistematika penulisan		
2	Jumat 26 Feb 2021	Pembahasan Revisi BAB 1		
3	Jumat 5 Maret 2021	Pembahasan BAB 2 -teori penelitian -penelitian terdahulu		
4	Jumat 12 Maret 2021	Pembahasan BAB 2 dan 3 -Sampling -Indikator Variabel		
5	Jumat 19 Maret 2021	Pembahasan BAB 1-3 -Kecematan Penulisan		
6	Jumat 26 Maret 2021	Pembahasan BAB3 -Smart PLS Teori -Sample penelitian		
7	Jumat 16 April 2021	Bimbingan Kuesioner -Perbaikan Kuesioner -Penyebaran Kuesioner		
8	Belasa 11 Mei 2021	Bimbingan menggunakan Smart PLS -Model Outer dan Inner		
9	Jumat 21 Mei 2021	Bimbingan Hasil Pengujian Hipotesis SEM		
10	Jumat 4 Juni 2021	Bimbingan Daftar Pustaka, Citation, dan Cara penulisan secara keseluruhan		

\* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

	
Julieta	Dr. Edi Purwanto SE,MM.

## Lampiran 7. Formulir Pengajuan Sidang Skripsi

	<b>FORMULIR PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI/TA</b>	SPT-I/04/SOP-06/F-01
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Julieta  
 Prodi/NIM : Manajemen / 2017021024  
 Judul Skripsi/TA : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap *Word of Mouth* (WOM) Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Emina  
 Dosen Pembimbing : 1. Dr. Edi Purwanto SE,MM.  
 Dosen Penguji : 1. Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS M.Si., CPMA JAD :  
 : 2. Teguh Prasetyo, S.E., M.Si. JAD :  
 : 3. JAD :  
 Jadwal Sidang : Tempat : Zoom Meeting Hari/Tanggal: Selasa, 22 Juni 2021

Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA; (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	V	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/inti Prodi	V	
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	V	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	V	
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	V	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	V	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	V	

Tangerang Selatan, 08 Juni 2021

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
			
Julieta	Dr. Edi Purwanto SE,MM.	Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.	Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA