

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup



[Alivio Farrel Yudananta]

Pamulang, Tangerang Selatan, 15415 | 0859 4724 0289
| aliviofarrel@gmail.com | Instagram (aliviofarrel)

Tentang Saya

Saya Alivio Farrel Yudananta. Mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, Program Studi Manajemen (Semester 5). Memiliki pengalaman sebagai Project Officer di Agrapana Event Organizer dan Wedding Organizer. Saya memiliki minat dibidang pekerja lapangan, negosiasi, melayani pelanggan, moderator, dan membuat project event.

Kemampuan & Kompetensi

- Microsoft Office
- Microsoft Word
- Negosiasi
- Pelayanan

Pengalaman Kerja

CV. Agrapana Jaya Kreasi (Gn Putri, Bogor)

Project Officer. (2019 – 2023)

- Membuat konsep dan susunan acara untuk sebuah event/acara.
- Membuat budgeting untuk setiap kegiatan event/acara
- Memberikan konsultasi terhadap Client dan menjalin kerja sama terhadap setiap vendor
- Bertanggung jawab atas jalannya sebuah event/acara secara baik dan benar sesuai dengan urutan yang telah di buat.
- Mengatasi segala masalah/kekurangan yang terjadi selama event/acara berlangsung.
- Memberikan pelayanan yang baik kepada Client guna memberikan kepuasan yang maksimal.

Pelaksanaan HUT RI di Istana Kepresidenan (Jakarta Pusat)

Petugas Umum. (Agustus 2019 & 2023)

- Membantu dan berkordinasi (makanan dan minuman) untuk para undangan yang hadir.
- Mensortir barang (makanan dan minuman) untuk di bagikan kepada para tamu undangan.
- Mendistribusikan barang (makanan dan minuman) kepada tamu undangan upacara pagi dan sore.
- Menjadi petugas jamuan logistik untuk para tamu undangan upacara pagi dan sore hari yang hadir.

Pendidikan

Universitas Pembangunan Jaya (2021- present)

Jurusan Manajemen

SMA Waskito (2017-2019)

IPS

Referensi Kontak

Bpk. Ahmad Faisal, Direktur (CV. Agrapana Jaya Kreasi)

- 0812 8102 092

Lampiran 2. Formulir Pengajuan Skripsi

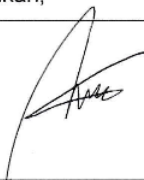
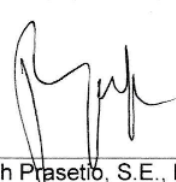
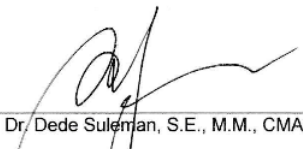
	FORMULIR PENGAJUAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-01
		No. Rekam

Nama Mahasiswa : Alivio Farrel Yudananta
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021070
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merk terhadap Pengguna Wifi Indihome di Jakarta


Telah memenuhi syarat pengajuan Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	Jumlah sks lulus (sesuai ketentuan Prodi)	√	
2	Mata kuliah prasyarat (sesuai ketentuan Prodi)	√	
3	IPK minimal 2,00	√	
4	Tidak sedang terkena sanksi akademik/sanksi lainnya	√	
5	Poin JSDP (sesuai ketentuan Prodi)	√	
6	Mengumpulkan Proposal Skripsi (sesuai ketentuan Prodi)		√
7	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	√	

Tangerang Selatan, 11 September 2024

Mengajukan,	Menyetujui,	Mengetahui,
		
Alivio Farrel Yudananta	Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

Lampiran 3. Formulir Persetujuan Penulisan Skripsi

	FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-02
		No. Revisi


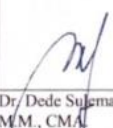

Nama Mahasiswa : Alivio Farrel Yudananta
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021070
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pengguna Wifi Indihome di Jakarta

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.


Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.	0310058503	
2			



















Tangerang Selatan, 2 Oktober 2024

Menugaskan,	Menyetujui,	Menerima,	
			
Yusuf Iskandar, S.Si., M.M	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.	Dosen Pembimbing 2


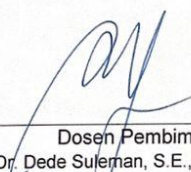
Lampiran 4. Formulir Pembimbingan Skripsi

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-03
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Alivio Farrel Yudananta
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021070
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Merk Terhadap Pengguna Wifi Indihome Di Jakarta

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	4 Sep 2024	Pembahasan tentang Bab 1		
2	11 Sep 2024	Pembahasan tentang Bab 2		
3	13 Sep 2024	Pembahasan revisi Bab 2		
4	18 Sep 2024	Pembahasan Bab 3		
5	21 Sep 2024	ATO bab 3		
6	30 Sep 2024	Pembahasan Bab 4		
7	6 Nov 2024	Revisi Bab 4		
8	11 Nov 2024	Review Bab 4 - 5		
9.	13 Nov 2024	Final review 1 - 5		

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

		
Mahasiswa Alivio Farrel Yudananta	Dosen Pembimbing Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.	

Lampiran 6. Formulir Revisi Skripsi (SEMPRO)

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Dokumen

Nama Mahasiswa : Alivio Farrel Yudananta
Prodi/NIM : Manajemen / 2021021070
Judul Skripsi/TA : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pengguna Wifi Indihome di Jakarta

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

Dosen Penguji : 1. Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M.
2. Windarko, S.T., M.M.

Jadwal Sidang : _____

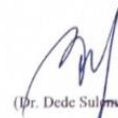
Revisi yang dilakukan :

Catatan Dosen Pembimbing : Sesuai dan mengikuti revisi dosen penguji.


Revisi yang dilakukan :

- Menambahkan paragraf tambahan yaitu memperdalam lagi penjelasan terkait Wifi dan kebutuhannya, sehingga penjelasan antara Internet secara umum kemudian pada indihome tidak ada ruang kosong.
- Memperbarui dimensi dan indikator pada variabel di BAB 2 menjadi sumber yang sama, sesuai juga dengan BAB 3
- Memperdalam penjelasan terkait variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dalam konteks objek penelitian yaitu Indihome.
- Menambahkan penjelasan setiap variabel sebelum Research Gap (perbedaan hasil penelitian terdahulu), serta menambah penjelasan konteks ketidakpuasan yang sering dikeluhkan konsumen Indihome

Tangerang Selatan, 2 Oktober 2024



(Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.)

	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Alivio Farrel Yudananta
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021070
 Judul Skripsi/TA : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pengguna Wifi Indihome di Jakarta

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

Dosen Penguji : 1. Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M.
 2. Windarko, S.T., M.M.

Jadwal Sidang : _____

Catatan Dosen Penguji 1 :

- Latar belakang masih belum ada koneksi antara pengguna internet dengan topik Indihome. Silahkan dibuat paragraf antara tinjauan umum dengan topik indihome. (BAB 1)
- Tidak konsisten antara menggunakan Dimensi atau Indikator. Antara dimensi dan indikator ada perbedaan. (BAB 2)

Revisi yang dilakukan :

- Menambahkan paragraf tambahan yaitu memperdalam lagi penjelasan terkait Wifi dan kebutuhannya, sehingga penjelasan antara Internet secara umum kemudian pada indihome tidak ada ruang kosong.
- Memperbarui dimensi dan indikator pada variabel di BAB 2 menjadi sumber yang sama, sesuai juga dengan BAB 3

Tangerang Selatan, 2 Oktober 2024



(Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M.)

	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Alivio Farrel Yudananta
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021070
 Judul Skripsi/TA : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pengguna Wifi Indihome di Jakarta

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

Dosen Penguji : 1. Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M.
 2. Windarko, S.T., M.M.

Jadwal Sidang : _____

Catatan Dosen Penguji 2 :

- Sebaiknya judulnya Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pengguna Indihome di Jakarta (Judul)
- Lanjutkan, jelaskan beda antara kualitas produk dengan kualitas layanan? kualitas produk ini bertumpu dimana? dan kualitas layanan bertumpu dimana? (BAB 1)
- Jelaskan kebutuhan setiap variabel, bisa dengan research gap. terus jelaskan kepuasan seperti apa yang sering dikeluhkan konsumen secara rinci. sehingga pentingnya kamu angkat topik ini

Revisi yang dilakukan :

- Memperdalam penjelasan terkait variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dalam konteks objek penelitian yaitu Indihome.
- Menambahkan penjelasan setiap variabel sebelum Research Gap (perbedaan hasil penelitian terdahulu), serta menambah penjelasan konteks ketidakpuasan yang sering dikeluhkan konsumen Indihome

Tangerang Selatan, 2 Oktober 2024



(Windarko, S.T., M.M.)

KARAKTERISTIK RESPONDEN PENGGUNA WIFI INDIHOME

- Nama / Inisial :
- Usia :
- Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
- No. Hp (Boleh dikosongkan) :
- Tinggal di Provinsi Jakarta : Ya Tidak
- Kota : Jakarta Selatan
 Jakarta Utara
 Jakarta Pusat
 Jakarta Barat
 Jakarta Timur
- Status Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Pensiunan
 Pegawai Negeri Pegawai Swasta
 Wirausaha Freelancer
 Ibu Rumah Tangga Lainnya ...
- Penghasilan/Bulan : Kurang dari Rp 3.000.000
 Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
 Rp 5.000.001 - Rp 7.000.000
 Rp 7.000.001 - Rp 10.000.000
 Lebih dari Rp 10.000.000

PETUNJUK PENGISIAN

Saya diminta untuk menjawab semua pernyataan yang diberikan. Setelah membaca setiap kalimat, berilah Saya *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang Saya anggap paling sesuai dengan keadaan diri Saya. Tidak ada jawaban benar atau salah. Pastikan semua jawaban telah terisi.

Contoh berikut terdapat empat pilihan jawaban yang dapat Saya pilih :

- **STS** : Sangat Tidak Sesuai
- **TS** : Tidak Sesuai
- **N** : Netral
- **S** : Sesuai
- **SS** : Sangat Sesuai

Contoh

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya adalah orang yang menyenangkan.				√	

Dengan pengisian seperti contoh tersebut, artinya Saya sesuai bahwa Saya adalah orang yang menyenangkan.

Responden Wajib Indihome

1. Apakah anda menggunakan layanan Wifi dari Indihome?
Jawab :
2. Sudah berapa lama anda menggunakan layanan Wifi dari Indihome?
Jawab : Tahun

1. Kepuasan Konsumen

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Kualitas internet IndiHome memuaskan.					
2	Kebutuhan internet terpenuhi dengan baik melalui IndiHome.					
3	Layanan internet IndiHome sesuai dengan harapan yang diharapkan.					
4	Kualitas koneksi internet sesuai dengan janji yang diberikan oleh IndiHome.					
5	Saya berniat menggunakan layanan IndiHome untuk waktu yang lama.					
6	IndiHome akan tetap menjadi pilihan utama saya untuk layanan internet					
7	Saya akan merekomendasikan IndiHome kepada teman atau keluarga saya.					
8	Saya yakin orang lain akan merasa puas menggunakan IndiHome.					

2. Kualitas Produk

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Layanan internet IndiHome jarang mengalami gangguan dan stabil.					
2	Kebutuhan internet sehari-hari terpenuhi dengan layanan IndiHome yang andal.					
3	Layanan internet IndiHome tetap berfungsi tanpa gangguan dalam waktu lama.					
4	Produk IndiHome jarang memerlukan perbaikan atau penggantian layanan.					
5	Desain dan tampilan perangkat router IndiHome menarik dan modern.					
6	Penampilan perangkat fisik sesuai dengan standar kebutuhan.					
7	Layanan IndiHome dinilai memiliki kualitas yang sangat baik.					
8	Kualitas internet IndiHome dianggap sesuai dengan harga yang dibayarkan.					
9	Perbaikan perangkat IndiHome mudah dilakukan jika terjadi masalah.					
10	Layanan perbaikan dan dukungan tersedia dengan cepat dan mudah.					

3. Kualitas Layanan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Layanan IndiHome selalu memenuhi janji dan tepat waktu.					
2	Saya mendapatkan layanan yang konsisten dan andal dari IndiHome.					
3	IndiHome selalu cepat merespons keluhan atau pertanyaan.					
4	Informasi yang dibutuhkan pelanggan disampaikan secara cepat dan jelas.					
5	Layanan IndiHome memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan.					
6	Penjelasan dari petugas IndiHome selalu dapat diandalkan dan jelas.					
7	Pelanggan merasa diperhatikan dengan baik oleh layanan IndiHome.					
8	Kebutuhan pelanggan IndiHome dipahami dengan baik oleh penyedia layanan.					
9	Peralatan dan fasilitas fisik IndiHome terlihat bersih dan profesional.					
10	Karyawan IndiHome selalu berpenampilan sopan dan profesional saat memberikan layanan.					

4. Citra Merk

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Logo dan identitas IndiHome mudah dikenali oleh konsumen.					
2	Saya selalu dapat membedakan merek IndiHome dengan merek internet lainnya.					
3	Saya merasa bahwa IndiHome memiliki citra sebagai layanan internet yang profesional dan dapat dipercaya.					
4	Karakter merek IndiHome dinilai kuat dan dapat dipercaya oleh konsumen.					
5	Saya mengasosiasikan IndiHome dengan layanan internet yang berkualitas tinggi.					
6	Merek IndiHome dianggap memiliki reputasi baik di kalangan konsumen.					
7	Sikap saya terhadap IndiHome positif dan saya percaya dengan layanan mereka.					
8	IndiHome selalu memberikan kesan positif setiap kali saya berinteraksi dengan layanannya.					
9	Saya merasakan manfaat nyata dari penggunaan layanan IndiHome dibandingkan dengan merek lain.					
10	IndiHome memberikan nilai lebih dan memenuhi kebutuhan internet saya dengan baik.					

Lampiran 9. Tabulasi Data X1

Kualitas Produk

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5
5	5	4	4	3	4	4	5	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
4	5	4	3	5	5	4	5	3	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
2	4	3	3	4	4	3	3	4	5
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	5	4	5	5	5	5	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	3	3	3	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	4	4	4	5	4	4
3	4	2	2	5	5	5	4	5	5
1	3	5	3	2	4	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	4	3	4	2	3	3
3	4	2	5	1	4	3	4	2	3
1	3	2	2	5	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	5	4	3	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
5	3	3	3	3	3	5	3	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	3	4	5	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	1	5	5	5	5	5	5

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	2	2	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	2	2	3
3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	2	4	5	4	5	4	5
1	3	1	5	1	5	3	1	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
3	3	2	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
2	4	3	2	4	3	2	3	4	1
2	4	4	3	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	2	2	1	4	4	5	4	4
3	3	3	3	4	5	5	5	5	5
5	3	5	4	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	2	3	4	2	3	4	2	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
1	2	1	1	2	2	1	1	2	1
4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	5	4	4	4	4
2	4	3	4	3	4	4	5	4	3
2	3	4	4	5	3	5	3	5	4
4	4	2	3	5	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1	3	2	5	3	4	2	2	4	4
4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
3	4	4	4	5	4	5	5	3	4
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
4	5	4	4	4	5	4	3	4	5
2	1	2	2	1	1	2	2	3	2
5	4	3	4	4	1	5	4	4	2
5	4	4	5	2	4	4	1	5	4

5	4	4	2	4	5	2	4	5	4
5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
4	5	4	4	3	5	4	5	4	4
5	4	3	5	4	5	5	4	5	4
4	5	4	3	5	5	4	5	4	4
2	4	1	4	5	4	4	5	4	5
4	5	5	5	4	5	4	2	4	5
5	4	5	3	5	5	2	4	4	5
5	3	5	5	4	4	5	2	3	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
1	2	2	1	3	2	2	1	1	2
4	5	4	2	4	4	5	4	4	5
4	4	5	2	4	4	5	4	4	5
4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
1	2	2	2	4	1	2	2	1	2
5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
1	4	2	2	5	4	4	5	4	4
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
1	5	2	2	5	4	4	5	5	4
5	4	5	2	5	4	4	1	5	4
5	3	5	4	4	2	5	4	4	5
1	4	2	2	4	5	4	4	1	4
2	4	4	4	4	5	4	4	3	3
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
4	5	4	4	5	5	5	3	5	4
4	4	4	3	5	4	4	4	5	4
4	3	3	4	5	5	5	4	4	2

Lampiran 10. Tabulasi Data X2
Kualitas Layanan

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10
3	4	4	5	3	5	3	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
4	5	5	5	5	3	5	5	5	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	5	5	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	4	3	4	3	4	5
3	2	4	4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
3	2	4	1	5	3	2	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	1	2	5	5
4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	2	2	3	3	3	3	3	4
3	3	4	5	4	2	2	3	3	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	3	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	3	2	3	2	4	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1	1	2	1	1	1	2	2	1	2
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	3	3	4	4	4
4	2	3	4	4	5	4	4	3	4
3	4	5	4	5	3	5	3	5	4

4	4	2	4	4	4	4	4	4	2
4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
2	2	4	4	4	4	2	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	5	5	4	4	4	3	4
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
4	3	4	5	4	4	5	4	4	5
5	4	5	4	4	5	4	3	4	4
2	2	1	2	2	2	1	2	2	3
4	5	5	2	4	4	1	5	4	5
4	1	5	4	2	5	4	4	5	5
4	4	5	4	2	4	1	5	4	5
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
4	4	5	4	5	3	5	4	5	5
4	5	3	4	5	4	4	5	4	5
4	5	4	3	5	4	4	5	4	5
4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
5	4	4	5	2	5	5	4	5	5
4	5	5	4	5	3	5	2	4	5
4	4	5	5	4	5	3	4	2	5
4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
5	4	5	4	3	4	4	5	4	4
1	2	1	1	2	2	1	2	1	1
4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
5	4	2	4	5	4	5	5	4	4
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
2	1	1	1	1	2	2	1	1	2
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
2	4	4	4	5	2	4	4	4	5
4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	5	4	5	5	4	4	5	4

4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	5	5	2	5	4	4	5	1
4	5	5	4	2	5	4	4	1	5
5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
4	3	4	3	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	4	5	4	3	4	4
5	5	4	3	4	5	3	5	4	4
4	5	4	2	3	2	4	3	4	4
4	3	4	5	5	4	4	4	5	5



Lampiran 11. Tabulasi Data X3

Citra Merek

CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	CM9	CM10
5	4	4	5	4	3	5	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
4	5	3	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	5	5	4	3
5	5	3	3	3	2	5	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	1	2	3	5	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	2	2	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	5	5	5	5	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	2	3	3	4	3	4
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	4	3	3	3	4	4	3	3
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	2	3	2	2	3	3	3	3
4	4	4	5	3	3	4	4	4	3
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	2	5	3	2	2	4	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	5	3	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
5	4	3	3	2	2	3	4	3	4

3	4	5	4	5	3	4	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	4	5	5	5	3	5	5	5
5	5	4	4	2	4	4	5	2	5
5	5	3	3	3	3	4	4	3	3
4	4	4	3	5	5	4	4	3	4
4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
2	2	2	1	1	2	3	2	2	2
5	5	4	2	1	5	4	4	2	5
4	4	5	4	1	4	5	1	5	4
2	5	4	5	5	4	2	5	4	1
4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
5	4	5	3	5	4	4	5	4	5
4	5	4	4	3	5	4	5	4	4
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
5	1	4	5	5	5	4	4	4	5
5	4	3	5	4	5	5	4	4	5
1	4	4	5	2	4	5	5	3	4
5	4	3	4	4	5	5	4	5	4
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
4	5	1	1	2	2	1	1	2	2
4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
4	4	5	5	4	5	4	4	4	5

4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
4	4	5	4	1	2	5	4	4	5
4	5	5	4	4	2	2	4	5	4
4	5	5	4	5	2	4	5	5	4
5	5	4	4	4	3	4	3	4	3
5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
5	5	5	4	3	5	4	5	3	4
5	5	4	5	4	3	5	5	4	5



Lampiran 12. Tabulasi Data Y

Kepuasan Konsumen

KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8
5	4	4	4	5	4	3	3
4	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	4	5	5	5
3	4	5	5	4	5	5	3
4	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	3	4	5	4	3	4
3	4	3	3	2	2	3	3
5	4	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	3
2	3	4	5	1	3	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	2	3	3	2	3	3
3	5	5	5	5	5	4	4
4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	3	4	5	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3

4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	4	4	3	3
3	4	3	3	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4
3	5	3	5	3	2	2	3
5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	2	2	2	3	3
4	4	4	5	4	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	4	5
5	5	5	3	5	5	5	5
4	3	2	4	3	2	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	2	1	2	1	2	1
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	4	3	4	2	3	3

4	5	4	5	3	5	4	3
5	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	3	4	3	3
2	2	3	3	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	3	3
4	3	4	3	4	5	5	5
4	5	5	4	4	5	4	5
4	4	4	3	4	5	4	4
5	5	4	4	3	4	4	4
2	3	2	1	1	2	2	2
5	4	5	2	4	5	4	4
4	4	2	5	5	4	4	5
4	5	5	2	5	4	1	4
5	4	5	5	4	5	4	4
4	4	5	5	4	5	4	4
4	5	4	3	5	4	4	5
5	3	4	5	5	4	5	4
4	4	5	4	5	5	4	5
4	5	4	4	4	5	4	4
5	5	4	1	4	4	5	3
5	5	4	5	3	5	4	4
3	5	5	4	4	5	2	4
4	5	4	5	4	5	4	4
5	4	5	4	4	4	5	5
2	2	3	2	1	1	1	2
4	5	4	5	5	4	4	5
4	5	4	4	5	4	5	4
4	4	4	5	4	4	5	4
4	5	5	4	5	4	5	5
4	5	5	5	4	5	5	4
2	1	1	2	2	1	2	2
5	4	4	4	5	4	5	5
4	5	4	4	5	5	4	5
4	5	4	4	5	4	4	5
4	5	4	4	5	5	4	5
5	4	4	5	4	5	5	4
4	5	4	4	4	5	5	4
5	4	5	5	4	4	4	5
5	4	4	5	5	4	5	4
4	5	4	5	4	4	4	5

4	5	5	4	5	4	5	4
5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	4
4	4	5	5	4	4	5	4
5	4	5	5	4	4	5	4
5	4	5	5	5	4	5	4
5	4	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	4	4	5	5	4	4
4	5	4	4	2	5	1	5
5	5	5	1	5	2	4	5
4	5	5	4	4	4	5	4
3	4	3	4	4	4	3	4
4	5	4	5	5	4	5	4
5	5	5	3	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	3	5
4	5	4	4	4	4	5	5



Lampiran 13. Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	134	1	5	3,62	1,213
KP2	134	1	5	4,02	0,888
KP3	134	1	5	3,78	1,065
KP4	134	1	5	3,72	1,087
KP5	134	1	5	4,07	0,970
KP6	134	1	5	4,12	0,885
KP7	134	1	5	4,04	0,896
KP8	134	1	5	3,99	1,044
KP9	134	1	5	4,06	0,932
KP10	134	1	5	4,09	0,921
KL1	134	1	5	3,99	0,884
KL2	134	1	5	4,06	0,940
KL3	134	1	5	4,15	0,914
KL4	134	1	5	4,06	0,924
KL5	134	1	5	4,10	0,944
KL6	134	1	5	4,09	0,921
KL7	134	1	5	4,03	1,018
KL8	134	1	5	4,13	0,853
KL9	134	1	5	4,11	0,923
KL10	134	1	5	4,20	0,865
CM1	134	1	5	4,30	0,885
CM2	134	1	5	4,33	0,830
CM3	134	1	5	4,13	0,853
CM4	134	1	5	4,07	0,923
CM5	134	1	5	4,04	1,072
CM6	134	1	5	4,09	0,961
CM7	134	1	5	4,11	0,898
CM8	134	1	5	4,18	0,908
CM9	134	1	5	4,13	0,865
CM10	134	1	5	4,09	0,897
KK1	134	1	5	4,10	0,861
KK2	134	1	5	4,25	0,853
KK3	134	1	5	4,14	0,851
KK4	134	1	5	4,07	0,970
KK5	134	1	5	4,11	0,931
KK6	134	1	5	4,11	0,971
KK7	134	1	5	4,00	0,966
KK8	134	1	5	4,08	0,868
Valid N (listwise)	134				

Lampiran 14. Hasil Uji Validitas

Correlations

		KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9	KP 10	TOTAL KP
KP1	Pearson Correlation	1	.538**	.705**	.511**	.388**	.337**	.574**	.419**	.552**	.495**	.762**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KP2	Pearson Correlation	.538**	1	.538**	.450**	.478**	.599**	.566**	.592**	.525**	.549**	.779**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KP3	Pearson Correlation	.705**	.538**	1	.525**	.474**	.435**	.552**	.452**	.468**	.503**	.774**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KP4	Pearson Correlation	.511**	.450**	.525**	1	.305**	.465**	.497**	.376**	.477**	.461**	.692**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KP5	Pearson Correlation	.388**	.478**	.474**	.305**	1	.419**	.533**	.498**	.427**	.472**	.668**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KP6	Pearson Correlation	.337**	.599**	.435**	.465**	.419**	1	.459**	.473**	.502**	.614**	.701**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KP7	Pearson Correlation	.574**	.566**	.552**	.497**	.533**	.459**	1	.579**	.591**	.588**	.796**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KP8	Pearson Correlation	.419**	.599**	.450**	.376**	.498**	.473**	.579**	1	.449**	.516**	.720**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134

	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KP9	Pearson Correlation	.552**	.525**	.468**	.477**	.427**	.502**	.591**	.449**	1	.598**	.749**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KP10	Pearson Correlation	.495**	.549**	.503**	.461**	.472**	.614**	.588**	.516**	.598**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
TOTAL_KP	Pearson Correlation	.762**	.779**	.774**	.692**	.668**	.701**	.796**	.720**	.749**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134

Correlations

		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	TOTAL_KL
KL1	Pearson Correlation	1	.643**	.617**	.609**	.506**	.703**	.685**	.680**	.592**	.535**	.834**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KL2	Pearson Correlation	.643**	1	.602**	.541**	.586**	.523**	.579**	.590**	.555**	.521**	.782**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KL3	Pearson Correlation	.617**	.602**	1	.657**	.522**	.600**	.512**	.554**	.667**	.589**	.802**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134

KL4	Pearson Correlation	.609**	.541**	.657**	1	.536**	.674**	.622**	.515**	.662**	.549**	.810**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KL5	Pearson Correlation	.506**	.586**	.522**	.536**	1	.456**	.536**	.571**	.608**	.490**	.741**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KL6	Pearson Correlation	.703**	.523**	.600**	.674**	.456**	1	.534**	.597**	.607**	.496**	.786**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KL7	Pearson Correlation	.685**	.579**	.512**	.622**	.536**	.534**	1	.593**	.620**	.497**	.791**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KL8	Pearson Correlation	.680**	.590**	.554**	.515**	.571**	.597**	.593**	1	.593**	.505**	.784**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KL9	Pearson Correlation	.592**	.555**	.667**	.662**	.608**	.607**	.620**	.593**	1	.499**	.815**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KL10	Pearson Correlation	.535**	.521**	.589**	.549**	.490**	.496**	.497**	.505**	.499**	1	.718**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
TOTAL_KL	Pearson Correlation	.834**	.782**	.802**	.810**	.741**	.786**	.791**	.784**	.815**	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134

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

Correlations

		CM 1	CM 2	CM 3	CM 4	CM 5	CM 6	CM 7	CM 8	CM 9	CM 10	TOTAL _CM
CM1	Pearson Correlation	1	.603**	.517**	.452**	.408**	.490**	.592**	.504**	.497**	.611**	.720**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
CM2	Pearson Correlation	.603**	1	.514**	.518**	.460**	.453**	.495**	.590**	.493**	.445**	.705**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
CM3	Pearson Correlation	.517**	.514**	1	.675**	.595**	.628**	.658**	.659**	.659**	.643**	.835**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
CM4	Pearson Correlation	.452**	.518**	.675**	1	.620**	.637**	.598**	.639**	.665**	.628**	.824**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
CM5	Pearson Correlation	.408**	.460**	.595**	.620**	1	.595**	.464**	.580**	.651**	.411**	.751**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
CM6	Pearson Correlation	.490**	.453**	.628**	.637**	.595**	1	.589**	.610**	.600**	.627**	.801**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
CM7	Pearson Correlation	.592**	.497**	.658**	.598**	.464**	.589**	1	.630**	.561**	.632**	.792**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134

CM8	Pearson Correlation	.504**	.590**	.659**	.639**	.580**	.610**	.630**	1	.515**	.608**	.810**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
CM9	Pearson Correlation	.497**	.493**	.659**	.665**	.651**	.600**	.561**	.515**	1	.605**	.798**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
CM10	Pearson Correlation	.611**	.445**	.643**	.628**	.411**	.627**	.632**	.608**	.605**	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
TOTAL_CM	Pearson Correlation	.720**	.705**	.835**	.824**	.751**	.801**	.792**	.810**	.798**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134

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

Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	TOTAL_KK
KK1	Pearson Correlation	1	.640**	.678**	.486**	.633**	.643**	.651**	.683**	.831**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KK2	Pearson Correlation	.640**	1	.707**	.513**	.599**	.693**	.484**	.694**	.817**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KK3	Pearson Correlation	.678**	.707**	1	.506**	.587**	.700**	.549**	.677**	.828**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134

KK4	Pearson Correlation	.486**	.513**	.506**	1	.440**	.590**	.481**	.502**	.704**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KK5	Pearson Correlation	.633**	.599**	.587**	.440**	1	.635**	.669**	.687**	.811**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KK6	Pearson Correlation	.643**	.693**	.700**	.590**	.635**	1	.610**	.694**	.861**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KK7	Pearson Correlation	.651**	.484**	.549**	.481**	.669**	.610**	1	.583**	.781**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
KK8	Pearson Correlation	.683**	.694**	.677**	.502**	.687**	.694**	.583**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
TOTAL_KK	Pearson Correlation	.831**	.817**	.828**	.704**	.811**	.861**	.781**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134

Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas

KUALITAS PRODUK **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,907	10

KUALITAS LAYANAN **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,931	10

CITRA MEREK **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,929	10

KEPUASAN KONSUMEN **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,924	8

Lampiran 16. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Output Uji Normalitas

UJI NORMALITAS One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		134	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000	
	Std. Deviation	2,32965216	
Most Extreme Differences	Absolute	0,100	
	Positive	0,100	
	Negative	-0,066	
Test Statistic		0,100	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.126 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,117
		Upper Bound	0,134

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.

2. Hasil Output Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	TOTAL_KP	0,266	3,754
	TOTAL_KL	0,121	8,285
	TOTAL_CM	0,127	7,857

- a. Dependent Variable: TOTAL_KK

3. Hasil Output Uji Heterokedastisitas

UJI HETEROSKEDASTISITAS Correlations

			TOTAL_KP	TOTAL_KL	TOTAL_CM	Unstandardized Residual
Spearman's rho	TOTAL_KP	Correlation Coefficient	1,000	.776**	.766**	0,108
		Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,216
		N	134	134	134	134
	TOTAL_KL	Correlation Coefficient	.776**	1,000	.891**	0,148
		Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,088
		N	134	134	134	134
	TOTAL_CM	Correlation Coefficient	.766**	.891**	1,000	.170*
		Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,050
		N	134	134	134	134
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	0,108	0,148	.170*	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,216	0,088	0,050	
		N	134	134	134	134

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

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

Lampiran 17. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,931	1,226		0,759	0,449
	TOTAL_KP	0,181	0,054	0,226	3,363	0,001
	TOTAL_KL	0,131	0,081	0,161	1,607	0,110
	TOTAL_CM	0,468	0,081	0,566	5,817	0,000

a. Dependent Variable: TOTAL_KK

Lampiran 18. Hasil Uji Hipotesis

KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 ^a	0,843	0,839	2,356

a. Predictors: (Constant), TOTAL_CM, TOTAL_KP, TOTAL_KL

UJI F (MODEL)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3879,015	3	1293,005	232,868	.000 ^b
	Residual	721,828	130	5,553		
	Total	4600,843	133			

a. Dependent Variable: TOTAL_KK

b. Predictors: (Constant), TOTAL_CM, TOTAL_KP, TOTAL_KL

**UJI T (PARTIAL)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,931	1,226		0,759	0,449
TOTAL_KP	0,181	0,054	0,226	3,363	0,001
TOTAL_KL	0,131	0,081	0,161	1,607	0,110
TOTAL_CM	0,468	0,081	0,566	5,817	0,000

a. Dependent Variable: TOTAL_KK

