

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Kuesioner

Kepada Yth Bapak/Ibu/Saudara/i,

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Jason Muliana, mahasiswa Universitas Kwik Kian Gie dari jurusan

Manajemen Pemasaran. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian yang berjudul

"Pengaruh Promosi Penjualan dan *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Niat Beli Ulang

Pada *Marketplace* Shopee di Jakarta". Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan tugas

akhir skripsi. Berikut kriteria responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini :

1. Berdomisili di DKI Jakarta.
2. Pernah bertransaksi di aplikasi Shopee.

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan, saya mohon bantuan dan kesediaan anda

untuk terlibat pada penelitian ini dan memberikan jawaban akurat sesuai dengan apa yang

anda pernah alami. Atas perhatian dan kesediaan anda, saya ucapkan terimakasih.

Bagian I : Screening

1. Apakah anda mengetahui E-commerce Shopee ?
  - Ya
  - Tidak
2. Apakah anda pernah bertransaksi di E-commerce Shopee ?
  - Ya
  - Tidak





## Bagian II : Identitas Responden

Pada bagian ini, anda diminta untuk mengisi pilihan yang sesuai dengan diri anda berdasarkan pertanyaan berikut.

1. Nama Lengkap
2. Email
3. Jenis Kelamin
  - Laki – laki
  - Perempuan
4. Usia
  - 17 – 21 Tahun
  - 22 – 26 Tahun
  - 27 – 31 Tahun
  - > 31 Tahun
5. Pekerjaan
  - Pelajar / Mahasiswa
  - Karyawan / Wirausaha
  - Ibu Rumah Tangga
  - Lainnya

## Bagian III : Peranyaan Penelitian

Responden diminta untuk memilih satu saja dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban di atas pernyataan – pernyataan yang di ajukan. Pilihlah opsi yang paling sesuai dengan apa yang Anda rasakan dan tidak ada jawaban benar atau salah. Adapun kriteria penilaiannya sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS): 1

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Tidak Setuju (TS): 2

Cukup Setuju (CS): 3

Setuju (S): 4

Sangat Setuju (SS): 5

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

### 1. Promosi

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Saya menggunakan Shopee karena iklan yang ditampilkan di sosial media maupun televisi					
2	Banyaknya promo yang diberikan shopee membuat saya mengunduh shopee					
3	Adanya promosi tanggal kembar membuat saya berbelanja berlebih dibandingkan sebelumnya					
4	Citra Shopee membuat saya yakin untuk berbelanja di Shopee					
5	Citra yang dibangun Shopee adalah Gratis Ongkirnya					
6	Banyaknya iklan shopee ketika bermain social media membuat saya tertarik berbelanja di shopee					
	Ketika Shopee mengadakan promo saya mendapatkan notifikasi khusus untuk berbelanja di Shopee					
	Konsumen dapat bertanya kepada penjual tentang produk yang akan dibeli					



## 2. Electronic Word Of Mouth

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Ulasan yang ditulis pengguna lain di media sosial membuat saya mempertimbangkan berbelanja di aplikasi Shopee					
2	Pernah membeli produk di Shopee karena rekomendasi orang lain di media sosial					
3	Banyak konten konten yang memberikan informasi tentang variasi produk yang ada di Shopee (Racun Shopee)					

## 3. Niat Beli Ulang

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Shopee adalah pilihan pertama saya ketika saya ingin berbelanja kembali di marketplace di waktu yang akan datang					
2	Saya lebih memilih Shopee dibandingkan marketplace lain ketika saya ingin berbelanja kembali					
3	Saya mengurangi pencarian informasi tentang Shopee sebelum berbelanja kembali					

## Lampiran 2 : Data Profil Responden

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Marcellinus	Laki - laki	17-21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
2	Christina Ellena	Perempuan	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
3	ellen	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
4	Haris N	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
5	Valdriano Hambali	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
6	Michelle Halim	Perempuan	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
7	Randy	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
8	Fellysia	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
9	William Christie Adiputra	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
10	Gris	Perempuan	22 - 26 Tahun	Karyawan / Wirausaha
11	Ahung	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
12	Mahesa	Laki - laki	27 - 31 Tahun	Karyawan / Wirausaha
13	Jonathan Darren	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
14	Barlian Salim	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
15	Steffanie Evelyn Yolie	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
16	Willson	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
17	Sisca	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa



18	Marshella Evelyn	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
19	Maria Kezia	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
20	Grace	Perempuan	17 - 21 Tahun	Karyawan / Wirausaha
21	Yanti	Perempuan	> 31 Tahun	Karyawan / Wirausaha
22	Yohana	Perempuan	> 31 Tahun	Karyawan / Wirausaha
23	Indra	Laki - laki	> 31 Tahun	Karyawan / Wirausaha
24	Christian	Laki - laki	> 31 Tahun	Karyawan / Wirausaha
25	Hana	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
26	Jenieffer	Perempuan	22 - 26 Tahun	Karyawan / Wirausaha
27	Yohanes Hendrawan	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
28	Nicolas	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
29	Bobby Junior	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
30	Eric Christopher	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
31	Audrey	Perempuan	22 - 26 Tahun	Karyawan / Wirausaha
32	Teddy Wijaya	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
33	Velieana	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
34	Calvin	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
35	Rizky kelvin	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
36	Erit Zanlex	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
37	Michelle c	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
38	Kristofer	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
39	Aulia mita	Perempuan	27 - 31 Tahun	Karyawan / Wirausaha
40	Natalia	Perempuan	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
41	Indhika Iskandqr	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
42	David Setiawan	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Karyawan / Wirausaha
43	Handy Jonathan	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
44	Samuel Andreansyah	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
45	Joshua nathanael	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
46	Denisa Chrissiera	Perempuan	> 31 Tahun	Ibu Rumah Tangga
47	Selvia	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
48	Jenieffer	Perempuan	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
49	bambang captain ngalor	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
50	Ricky Johari	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
51	Clara Audina	Perempuan	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
52	GERRY SAPUTRA	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
53	Liussetiawan Andy	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
54	Richard	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
55	Vincent	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
56	Montana	Perempuan	17 - 21 Tahun	Karyawan / Wirausaha
57	Jessica	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
58	Angellie	Perempuan	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
59	nindy melanie	Perempuan	17 - 21 Tahun	Karyawan / Wirausaha
60	Theresa Mulia A Kambey	Perempuan	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
61	Angelica Cecilya	Perempuan	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
62	Anthony Christopher	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
63	Julius Caesar Nurdiana Putra	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
64	Shania lawrence	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
65	Bunga	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
66	Friesca Gracia	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
67	Andre KNM	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
68	Andres	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa

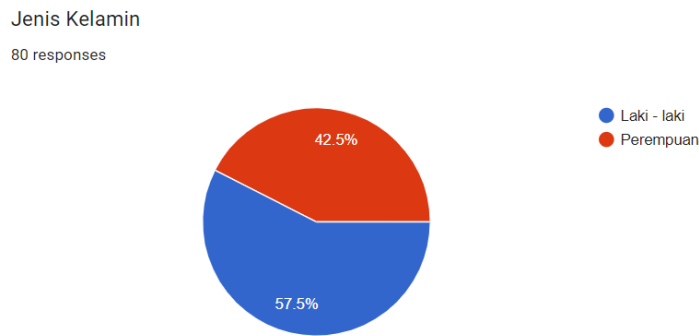
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



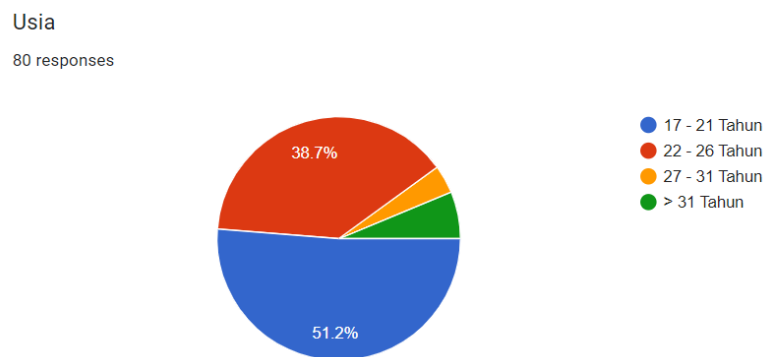
69	Nadia	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
70	Teddy	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Karyawan / Wirausaha
71	Valentino	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
72	Alvin Tanjaya	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
73	Muhammad Kenzo Putra	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
74	James	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
75	Herman	Laki - laki	22 - 26 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
76	Marcell	Laki - laki	27 - 31 Tahun	Karyawan / Wirausaha
77	Dicky	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
78	Arga	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
79	Salma	Perempuan	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
80	raja	Laki - laki	17 - 21 Tahun	Pelajar / Mahasiswa

### Lampiran 3 : Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki – Laki	46	57,5%
Perempuan	34	42,5%

### Lampiran 4 : Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Usia



Usia	Frequency	Percent
17 – 21 Tahun	41	51,2%
22 – 26 Tahun	31	38,7%
27 – 31 Tahun	3	3,7%
>31 Tahun	5	6,3%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

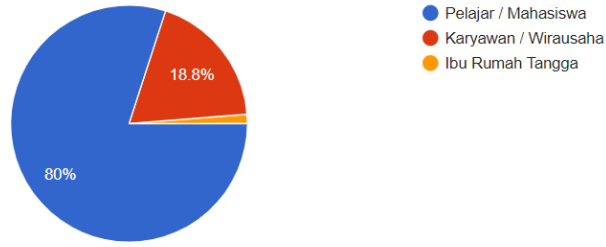
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### Lampiran 5 : Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

C

Pekerjaan  
80 responses



Pekerjaan	Frequency	Percent
Pelajar / Mahasiswa	64	80%
Karyawan / Wirausaha	15	18,8%
Ibu Rumah Tangga	1	1,2%

### Lampiran 6 : Data Prakuesioner 30 Responden Promosi (X1)

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	3	5	4	3	3	3
5	4	5	4	4	5	4	4	3
6	5	5	4	4	5	4	5	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	3	3	4	4	3	3
10	5	5	4	4	5	4	4	5
11	4	4	3	3	5	5	4	4
12	3	4	5	4	3	4	5	4
13	5	4	5	3	4	3	5	3
14	5	4	5	5	4	4	4	5
15	4	4	4	5	5	5	3	3
16	3	4	4	5	4	4	5	5
17	4	5	5	5	5	4	5	5
18	1	1	1	1	1	1	1	1
19	5	5	5	4	4	4	3	3
20	5	5	4	5	5	5	4	3
21	5	5	5	5	5	5	4	3
22	4	4	4	4	4	5	4	4
23	3	3	3	3	3	5	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	5	4	5	4	5	4	5
26	5	4	4	5	4	3	3	5
27	5	4	3	3	4	5	5	4
28	5	5	5	5	5	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	2	2	2	2	2	2	2	2

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Lampiran 7 : Data Kuesioner 30 Responden *Electronic Word Of Mouth* (X2)**

No	EM1	EM2	EM3
1	5	5	5
2	4	5	5
3	5	4	5
4	4	5	4
5	3	3	4
6	4	5	4
7	3	4	5
8	5	5	4
9	3	4	4
10	3	4	4
11	3	4	5
12	3	4	5
13	1	1	1
14	3	4	4
15	3	5	5
16	5	4	5
17	5	5	5
18	1	1	1
19	3	4	5
20	5	3	3
21	3	3	3
22	4	4	4
23	5	5	5
24	3	4	5
25	4	5	4
26	5	5	5
27	3	3	4
28	4	4	4
29	4	4	4
30	4	4	5

**Lampiran 8 : Data Kuesioner 30 Responden Niat Beli Ulang (Y)**

No	NBU1	NBU2	NBU3
1	4	4	4
2	5	4	5
3	5	5	4
4	4	5	3
5	4	4	5
6	5	5	5
7	3	4	5
8	3	4	5
9	5	5	5
10	5	5	5
11	5	4	3
12	4	3	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





13	4	4	3
14	4	4	5
15	3	4	5
16	3	4	5
17	5	5	5
18	1	1	1
19	4	4	3
20	4	3	3
21	3	3	3
22	5	5	5
23	5	5	5
24	5	4	3
25	5	4	5
26	5	5	5
27	5	5	4
28	5	5	5
29	5	5	5
30	5	5	3

Lampiran 9 : Data Kuesioner 80 Responden Responden Promosi (X1)

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	4	5	5	5	3	3	4	4
2	5	2	4	4	5	5	5	4
3	4	5	5	2	2	4	4	5
4	4	5	2	5	5	4	5	5
5	4	4	4	5	5	5	4	4
6	4	5	4	5	4	5	4	4
7	4	4	2	2	5	4	1	3
8	4	5	4	3	4	3	5	4
9	4	4	5	4	4	4	4	4
10	4	4	5	5	5	3	5	5
11	5	4	3	2	1	2	3	5
12	4	3	5	3	4	5	5	3
13	4	5	4	5	5	4	5	5
14	4	4	4	5	4	4	4	4
15	4	5	5	1	4	1	4	4
16	4	5	4	5	3	5	5	5
17	3	4	4	5	5	3	4	3
18	5	5	3	5	4	5	5	5
19	5	5	5	5	3	3	3	5
20	4	3	2	3	3	4	5	3
21	5	5	4	4	5	5	5	4
22	5	5	4	4	4	5	5	5
23	5	4	4	5	5	5	5	4
24	5	4	4	5	4	5	5	4
25	5	4	4	4	5	5	4	4
26	5	5	5	4	5	5	4	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



27	4	3	5	5	5	3	3	5
28	4	4	5	2	3	2	2	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	5	4	5	4	5	5
31	4	4	5	5	4	3	4	4
32	4	4	3	4	4	4	3	5
33	4	3	3	3	4	4	4	3
34	3	4	5	4	3	4	5	4
35	1	1	3	2	1	2	2	2
36	4	5	4	4	3	3	5	4
37	4	4	4	5	5	3	5	5
38	3	3	4	5	3	3	4	4
39	4	3	4	4	4	4	3	4
40	4	4	5	4	5	5	5	4
41	5	4	4	5	4	4	5	4
42	3	5	4	4	5	5	4	5
43	5	4	5	4	3	3	5	5
44	4	4	2	4	5	3	5	5
45	5	5	4	4	5	4	5	5
46	1	1	1	1	1	1	1	1
47	4	5	4	4	5	5	5	5
48	3	3	3	3	4	3	4	4
49	5	5	2	5	1	5	2	5
50	4	3	4	4	5	3	3	4
51	5	5	4	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	4	4	5	5	4	5
54	2	3	3	3	2	2	4	2
55	4	4	3	4	3	3	3	3
56	2	2	4	4	4	3	3	4
57	4	5	5	5	4	3	3	4
58	3	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	4	4	5	5	5	5
60	4	5	4	5	5	5	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4
62	2	3	3	4	4	2	5	5
63	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	4	4	4	5	4
65	4	5	3	5	4	3	4	5
66	4	4	5	4	5	5	4	3
67	4	4	4	5	5	5	4	3
68	4	3	5	4	3	5	5	4
69	4	3	5	5	4	4	3	3
70	3	4	5	5	4	3	4	5
71	3	4	3	4	3	4	5	5
72	5	5	5	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	5	5	5	5
74	4	4	3	5	3	5	3	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



75	4	3	4	5	3	4	4	3
76	3	3	3	4	4	4	4	5
77	4	4	4	5	5	5	5	4
78	3	4	5	5	5	4	3	4
79	3	4	5	4	5	4	3	3
80	3	4	5	4	3	4	5	4

Lampiran 10 : Data Kuesioner 80 Responden Responden *Electronic Word Of Mouth* (X2)

No	EM1	EM2	EM3
1	5	4	5
2	4	5	5
3	5	5	5
4	4	5	5
5	5	3	2
6	5	4	5
7	4	2	4
8	4	5	4
9	4	4	5
10	5	3	3
11	5	4	4
12	1	1	3
13	5	5	4
14	5	5	5
15	5	5	5
16	5	4	5
17	4	4	4
18	5	3	4
19	5	1	5
20	5	3	4
21	4	4	5
22	4	4	4
23	4	5	5
24	4	5	5
25	4	5	4
26	5	4	4
27	4	3	3
28	5	5	5
29	4	4	4
30	4	4	4
31	5	4	4
32	5	4	4
33	4	4	3
34	3	3	4
35	2	2	2
36	5	3	4
37	5	4	4

1. Dilarang menjipt sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



38	4	5	3
39	4	3	4
40	5	5	4
41	5	5	4
42	3	3	5
43	5	4	4
44	5	4	4
45	3	3	3
46	1	1	1
47	4	5	4
48	5	4	4
49	5	5	5
50	4	3	3
51	3	4	4
52	5	5	5
53	5	4	5
54	3	3	3
55	3	3	3
56	4	4	4
57	5	5	4
58	4	4	4
59	4	4	4
60	4	4	5
61	4	4	4
62	4	3	4
63	4	4	4
64	5	5	4
65	4	5	3
66	4	3	4
67	3	4	5
68	3	4	5
69	5	5	4
70	4	3	4
71	5	4	3
72	5	5	4
73	4	4	4
74	4	4	4
75	4	5	4
76	4	4	3
77	4	4	5
78	5	4	3
79	4	4	5
80	3	4	5

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 11 : Data Kuesioner 80 Responden Responden Niat Beli Ulang (Y)

No	NBU1	NBU2	NBU3
1	5	4	5
2	5	5	4
3	4	5	5
4	5	5	5
5	2	2	4
6	4	5	4
7	5	4	3
8	4	5	3
9	4	5	5
10	4	3	5
11	5	4	5
12	4	5	4
13	5	4	3
14	3	3	3
15	5	5	4
16	4	5	5
17	4	4	3
18	5	5	4
19	5	5	5
20	5	4	3
21	4	5	4
22	5	5	5
23	5	4	4
24	5	4	4
25	4	3	4
26	5	5	4
27	4	4	3
28	5	4	3
29	4	4	4
30	5	4	4
31	4	4	4
32	5	4	5
33	4	4	4
34	4	3	3
35	2	3	3
36	3	4	5
37	5	5	4
38	4	5	3
39	4	4	3
40	5	5	4
41	3	5	5
42	3	5	3
43	4	4	5
44	3	2	3
45	5	5	5
46	1	1	1

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



47	4	5	5
48	3	3	3
49	5	5	5
50	4	4	4
51	4	4	4
52	5	5	5
53	4	4	5
54	3	4	2
55	4	3	3
56	4	5	3
57	3	3	3
58	4	4	4
59	5	5	5
60	4	4	5
61	4	4	4
62	4	4	2
63	4	4	4
64	4	4	5
65	5	5	3
66	5	4	4
67	4	4	5
68	5	4	3
69	4	4	5
70	5	4	3
71	4	5	5
72	4	5	5
73	4	4	4
74	5	5	5
75	4	3	3
76	5	4	3
77	5	5	5
78	3	4	5
79	4	3	4
80	4	4	5

**Lampiran12 : Hasil Output Validitas Reliabilitas**

**1. Promosi**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	28.23	35.082	.738	.932

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



p2	28.13	34.120	.900	.920
p3	28.37	34.654	.801	.927
p4	28.27	34.478	.775	.929
p5	28.23	34.461	.864	.923
p6	28.30	36.079	.699	.934
p7	28.47	35.361	.754	.930
p8	28.57	35.564	.704	.934

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**2. Electronic Word Of Mouth**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
em1	8.20	4.028	.691	.890
em2	7.87	3.706	.853	.744
em3	7.67	3.954	.750	.837

**(b) Niat Beli Ulang**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
nbu1	8.43	3.082	.652	.743
nbu2	8.47	2.947	.822	.580
nbu3	8.50	3.155	.529	.880

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### Lampiran 13 : Hasil Output Analisis Deskriptif

#### 1. Promosi

Tabel B. Rata – Rata Hitung Perindikator Promosi

	N	Minimum	Maximum	Mean
P1	80	1	5	3.95
P2	80	1	5	4.04
P3	80	1	5	4.00
P4	80	1	5	4.11
P5	80	1	5	4.00
P6	80	1	5	3.90
P7	80	1	5	4.10
P8	80	1	5	4.15
Valid N (listwise)	80			

Tabel C. Rata – Rata Hitung Promosi

	N	Minimum	Maximum	Mean
Mean_P	80	1	5	4.03
Valid N (listwise)	80			

Tabel D. Confidence Interval Perindikator Promosi

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
P1	39.945	79	.000	3.950	3.75	4.15
P2	39.246	79	.000	4.038	3.83	4.24
P3	38.562	79	.000	4.000	3.79	4.21
P4	38.009	79	.000	4.113	3.90	4.33
P5	33.519	79	.000	4.000	3.76	4.24
P6	33.991	79	.000	3.900	3.67	4.13
P7	37.587	79	.000	4.100	3.88	4.32
P8	44.009	79	.000	4.150	3.96	4.34

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Tabel Confidence Interval Promosi



Hak cipta milik IBI KKG (Insitut Bisnis dan Informatika Kwian Gie)

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Mean P	57.661	79	.000	4.031	3.89	4.17

2. Electronic Word Of Mouth

Tabel Rata – Rata Hitung Perindikator Electronic Word Of Mouth

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
EM1	80	1	5	4.20
EM2	80	1	5	3.93
EM3	80	1	5	4.05
Valid N (listwise)	80			

Tabel Rata – Rata Hitung Electronic Word Of Mouth

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
Mean_EM	80	1	5	4.06
Valid N (listwise)	80			

Tabel Confidence Interval Perindikator Electronic Word Of Mouth

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
EM1	42.821	79	.000	4.200	4.00	4.40
EM2	36.384	79	.000	3.925	3.71	4.14
EM3	43.896	79	.000	4.050	3.87	4.23



Tabel Confidence Interval Electronic Word Of Mouth

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**One-Sample Test**

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Mean_EM	51.622	79	.000	4.058	3.90	4.21

**3. Niat Beli Ulang**

Tabel Rata – Rata Hitung Perindikator Niat Beli Ulang

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean
NBU1	80	1	5	4.18
NBU2	80	1	5	4.16
NBU3	80	1	5	3.99
Valid N (listwise)	80			

Tabel Rata – Rata Hitung Niat Beli

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean
Mean_NBU	80	1	5	4.11
Valid N (listwise)	80			

Tabel Confidence Interval Perindikator Niat Beli Ulang

**One-Sample Test**

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
NBU1	45.356	79	.000	4.175	3.99	4.36
NBU2	44.666	79	.000	4.163	3.98	4.35
NBU3	38.166	79	.000	3.988	3.78	4.20



Tabel Confidence Interval Niat Beli Ulang

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**One-Sample Test**

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Mean_NBU	53.489	79	.000	4.108	3.96	4.26

**Lampiran 14 : Hasil Pengujian Asumsi Klasik**

**1. Hasil Pengujian Asumsi Klasik**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.56259333
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.057
	Negative	-.099
Test Statistic		.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.049 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		.383
Point Probability		.000

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

**2. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.961	1.257		2.357	.021		
	X1	.199	.042	.483	4.690	.000	.703	1.423
	X2	.242	.101	.247	2.400	.019	.703	1.423

a. Dependent Variable: Y



### 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

#### Correlations

		X1	X2	Unstandardized Residual
X1	Correlation Coefficient	1.000	.276*	-.081
	Sig. (2-tailed)	.	.013	.475
	N	80	80	80
X2	Correlation Coefficient	.276*	1.000	.027
	Sig. (2-tailed)	.013	.	.815
	N	80	80	80
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.081	.027	1.000
	Sig. (2-tailed)	.475	.815	.
	N	80	80	80

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

#### Lampiran 15 : Hasil Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	142.656	2	71.328	28.473	.000 <sup>b</sup>
	Residual	192.894	77	2.505		
	Total	335.550	79			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

#### Lampiran 16 : Hasil Uji t

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.961	1.257		2.357	.021		
	X1	.199	.042	.483	4.690	.000	.703	1.423
	X2	.242	.101	.247	2.400	.019	.703	1.423

a. Dependent Variable: Y

#### Lampiran 17 : Hasil Uji R<sup>2</sup>

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.652 <sup>a</sup>	.425	.410	1.583

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



a. Predictors: (Constant), X2, X1

**Lampiran 18 : R<sub>tabel</sub>**

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 19 :  $t_{table}$

dk	$\alpha$ untuk Uji Satu Pihak ( <i>one tail test</i> )					
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	$\alpha$ untuk Uji Dua Pihak ( <i>two tail test</i> )					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

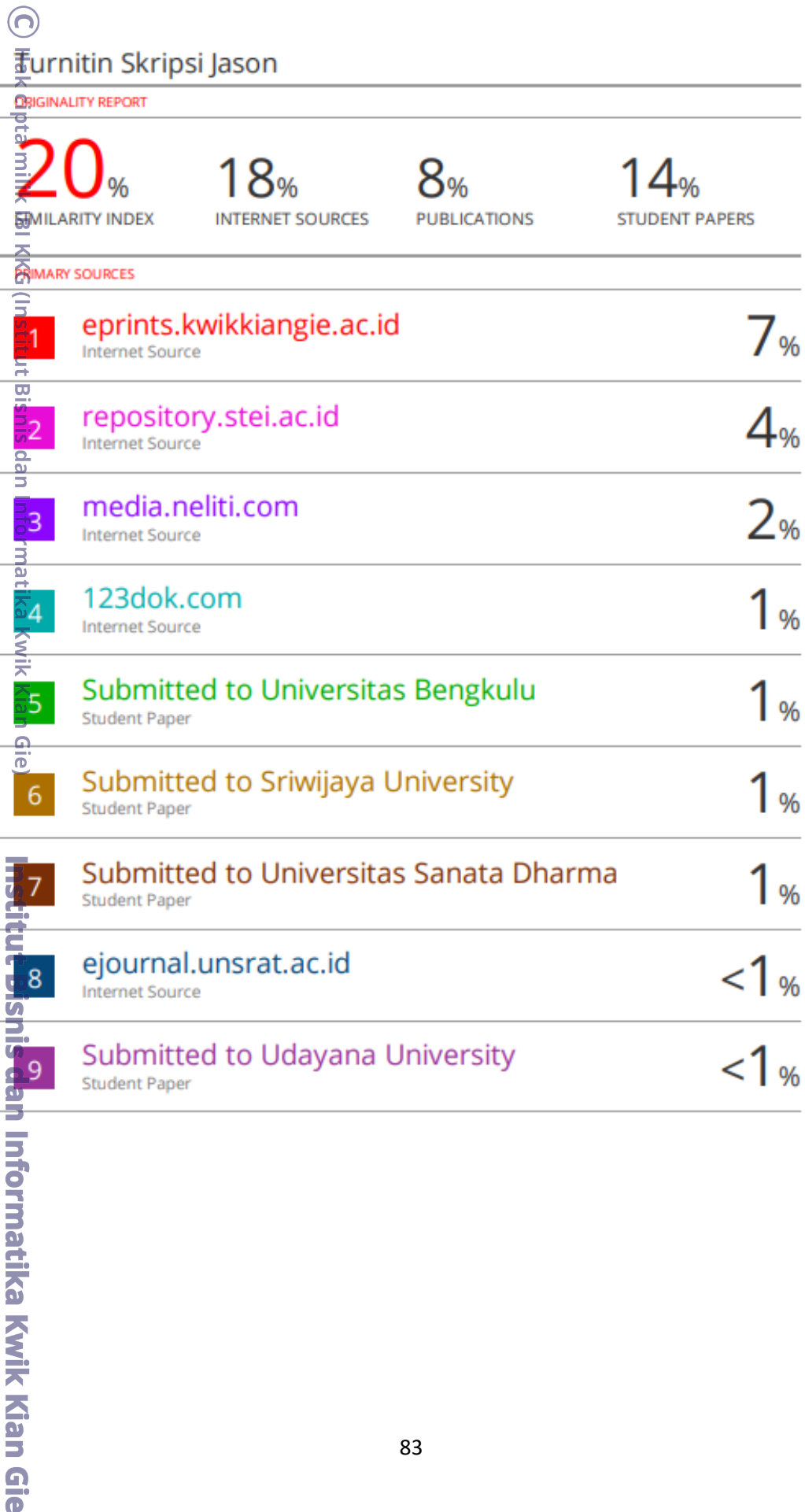
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Lampiran 20 : Lampiran Hasil Turnitin**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





10	<a href="https://rstudio-pubs-static.s3.amazonaws.com">rstudio-pubs-static.s3.amazonaws.com</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="https://publication.petra.ac.id">publication.petra.ac.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="https://cdn.repository.uisi.ac.id">cdn.repository.uisi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="https://repository.upi.edu">repository.upi.edu</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="https://studylib.net">studylib.net</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="https://eprints.perbanas.ac.id">eprints.perbanas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1 %
17	<a href="https://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
18	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	<1 %
19	<a href="https://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="https://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	Submitted to Universitas Diponegoro	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Student Paper

<1 %

©

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

22

Submitted to IAIN Kediri

Student Paper

<1 %

23

e-journal.stie-aub.ac.id

Internet Source

<1 %

24

ejournal.stie11april-sumedang.ac.id

Internet Source

<1 %

25

infokomputer.grid.id

Internet Source

<1 %

26

www.coursehero.com

Internet Source

<1 %

27

core.ac.uk

Internet Source

<1 %

28

digilib.uin-suka.ac.id

Internet Source

<1 %

29

docplayer.info

Internet Source

<1 %

30

juminten.upnjatim.ac.id

Internet Source

<1 %

31

repository.fe.unj.ac.id

Internet Source

<1 %

32

Eojina Kim, Rebecca (Liang) Tang. "Rectifying Failure of Service: How Customer Perceptions

<1 %

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



of Justice Affect Their Emotional Response and Social Media Testimonial", Journal of Hospitality Marketing & Management, 2016

Publication

<1%

33

Gst. Ayu Atun Luviana, Ejasa Sembiring, A.A.I.N Dyah Prami. "PENGARUH IKLAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM (INSTAGRAM ADVERTISEMENT) DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH (EWOM) TERHADAP MINAT BELI DI AYRIN MOMS & BABY CARE", Journal of Applied Management Studies, 2022

Publication

Exclude quotes On  
Exclude bibliography On

Exclude matches Off

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.