



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisoner

Kepada YTH Bapak/Ibu,

Saudara/i,

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Rayhan Glenn Setiawan mahasiswa dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dari jurusan Manajemen Pemasaran. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Laptop Advan (E-Commerce Shopee)". Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan tugas akhir/skripsi. Kriteria responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu pernah membeli produk Laptop Advan di Shopee

Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisoner ini sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i tanpa adanya paksaan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Rayhan Glenn Setiawan

Bagian I : Screening

1. Apakah Anda mengetahui produk laptop Advan ?
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak
2. Apakah Anda pernah membeli produk Laptop Advan di Shopee?
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak



Bagian II : Profil Responden

1. Nama Responden

2. Jenis Kelamin

- ☐ Pria
- ☐ Wanita

3. Usia

- ☐ 15 - 25 Tahun
- ☐ 26 - 36 Tahun
- ☐ 37 - 50 Tahun
- ☐ > 50 Tahun

4. Pekerjaan

- ☐ Pelajar
- ☐ Mahasiswa
- ☐ Wiraswata
- ☐ Karyawan
- ☐ Ibu Rumah Tangga (IRT)
- ☐ Lainnya

Bagian III : Pertanyaan Penelitian

PETUNJUK PENGISIAN

Responden hanya diminta untuk memilih satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban atas pernyataan yang diajukan. Kuesioner ini terdiri dari 17 pernyataan dimana setiap pernyataan terdapat pilihan yang dapat anda pilih.

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat.



Tersedia 5 (lima) pilihan jawaban yaitu :

1 = SANGAT TIDAK SETUJU (STS)

2 = TIDAK SETUJU (TS)

3 = NETRAL (N)

4 = SETUJU (S)

5 = SANGAT SETUJU (SS)

Kualitas Produk

Laptop Advan memiliki karakteristik tambahan yang meningkatkan daya Tarik produk ke pelanggan.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju (SS)

Produk Laptop Advan memiliki kinerja yang sesuai dengan karakteristik produknya.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju (SS)

Produk Advan memiliki spesifikasi produk sesuai dengan deskripsi.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju (SS)

Produk Advan memiliki daya tahan cukup lama.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju (SS)

Produk Laptop Advan dapat diandalkan dalam penggunaan jangka waktu panjang



1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju (SS)

Produk Laptop Advan memiliki desain produk yang menarik.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju (SS)

Service center Laptop Advan memiliki layanan yang memuaskan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju (SS)

Kualitas Laptop Advan sesuai dengan persepsi pelanggan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju (SS)

Persepsi Harga

Harga yang ditawarkan Untuk membeli Laptop Advan terjangkau.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju (SS)

Harga yang ditawarkan Laptop Advan sesuai dengan kualitas pekerjaan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju (SS)

Harga yang ditawarkan Laptop Advan sesuai dengan manfaat yang dirasakan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju (SS)



Harga yang ditawarkan Produk Laptop Advan bersaing dengan merek

©

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju (SS)

Kepuasan Pelanggan

Saya akan membeli kembali Produk Laptop Advan.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju (SS)

Saya akan membeli saat diperkenalkan produk baru dari Laptop Advan.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju (SS)

Saya akan merekomendasikan Laptop Advan kepada orang lain.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju (SS)

Saya tetap menggunakan Laptop Advan bila harga naik.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju (SS)

Saya akan selalu memberikan masukan kepada Laptop Advan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju (SS)

Instytut Biznis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 2: Data Pra – Kueisoner 30 Responden

1. Kualitas Produk

No	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	4	5	5	5
3	4	3	4	4	5	3	4	5
4	4	3	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	3	3	3	4	3	3
7	5	4	4	3	4	4	4	5
8	3	3	3	5	4	3	4	4
9	4	3	3	3	4	4	3	4
10	5	5	4	3	4	4	4	5
11	5	4	5	5	4	3	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	5	5	3	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	5	3	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	4	5	4	4	3	3	3
21	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	5	4	5	5	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	4	3	4	3	4	4	4
26	4	4	5	4	5	4	4	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	5	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5

2. Persepsi Harga

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
1	4	5	5	4
2	5	5	5	5
3	4	3	4	3



No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
6	3	3	3	2
7	4	4	4	5
8	2	3	3	3
9	4	4	4	3
10	5	4	5	5
11	5	5	4	5
12	5	5	5	5
13	5	4	4	4
14	4	4	4	4
15	5	5	5	5
16	3	4	4	3
17	5	5	5	5
18	5	5	5	5
19	5	5	5	5
20	5	3	3	4
21	5	5	5	5
22	4	4	4	4
23	5	5	5	5
24	5	5	5	5
25	5	4	3	3
26	4	4	5	4
27	5	5	5	5
28	5	5	5	5
29	5	5	5	5
30	5	5	5	5

3. Kepuasan Pelanggan

No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
1	4	5	5	5	4
2	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5
6	2	2	3	3	3
7	5	4	4	3	4
8	3	3	4	2	4
9	3	3	3	3	3
10	4	3	4	4	3



No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
11	4	5	5	3	5
12	5	5	5	5	5
13	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5
16	4	2	3	3	3
17	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5
20	3	3	3	4	4
21	5	5	5	5	5
22	3	1	4	3	4
23	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5
25	3	3	3	2	3
26	5	5	4	4	4
27	5	5	5	5	5
28	3	3	4	3	3
29	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5

Lampiran 3: Output Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Output Uji Validitas Kualitas Produk (X1)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	30.90	17.197	.774	.720	.918
X1.2	31.03	16.171	.867	.868	.911
X1.3	30.87	17.016	.743	.783	.920
X1.4	30.93	17.995	.568	.787	.934
X1.5	30.97	17.137	.729	.745	.922
X1.6	31.00	17.034	.699	.789	.924
X1.7	31.00	16.552	.925	.932	.907
X1.8	30.87	17.223	.767	.841	.919



2. Output Uji Validitas Persepsi Harga (X2)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	13.17	4.764	.722	.590	.922
X2.2	13.27	4.616	.860	.772	.878
X2.3	13.23	4.737	.805	.742	.895
X2.4	13.33	3.954	.876	.768	.871

3. Output Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	16.80	12.510	.880	.781	.931
Y.2	16.93	10.892	.884	.795	.936
Y.3	16.70	13.321	.895	.820	.932
Y.4	16.97	12.033	.835	.704	.940
Y.5	16.73	13.513	.867	.782	.937

4. Output Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardize d Items	N of Items
.929	.930	8



5. Output Uji Reliabilitas Persepsi Harga (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.917	.919	4

6. Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.947	.954	5

Lampiran 4: Profil Responden

Data Profil Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Stanley Jordan	Pria	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
2	Bebe	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
3	Brenda	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
4	Hendra	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
5	Amara	Wanita	26 - 36 Tahun	Lainnya
6	Risma	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
7	Vicky	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
8	Novi	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
9	Tienneke	Wanita	15 - 25 Tahun	Wiraswata
10	Felicia	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
11	Karl Kenneth	Pria	15 - 25 Tahun	Karyawan
12	Dharma Karunia	Pria	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
13	Evelyn Paulina	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
14	Jocelyne	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
15	Gracea Ingrid	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
16	Winda Siregar	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
17	Nadine L	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
18	Jey	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
19	Jessie	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
20	Alessandro Darren Halim	Pria	15 - 25 Tahun	Mahasiswa



No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
21	Audrey	Wanita	15 - 25 Tahun	Lainnya
22	Arnoldus Winata Hidajat	Pria	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
23	Amalia Fildzah Adhani	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan
24	Clara	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
25	Kevin	Pria	15 - 25 Tahun	Karyawan
26	Pathrisia Togima	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
27	Michelle Surli Afandi	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
28	Rachel	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
29	Henny	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
30	Dixon	Pria	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
31	Vella	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
32	Nikodemus	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
33	Ahmad	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
34	Jessica Dorothy	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
35	Ola Bella Susanty	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
36	Daven	Pria	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
37	Adelinne	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
38	Felicia	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
39	Jovita	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
40	Noel	Pria	15 - 25 Tahun	Pelajar
41	Keynard	Wanita	26 - 36 Tahun	Wiraswata
42	Jacklyn	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan
43	Helsa	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan
44	Vellicia Jesslyn	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
45	Esther	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
46	Yangti Vania Chan	Wanita	26 - 36 Tahun	Wiraswata
47	Maureen	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
48	Madeline	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
49	Dinda Afifah Khoerrunnisa	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan
50	Catherine	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
51	Tienneke	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
52	Angeline	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan
53	Cindy	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan
54	Brandon	Pria	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
55	Fransikus	Pria	26 - 36 Tahun	Wiraswata
56	Sisilia	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan
57	Gia	Wanita	15 - 25 Tahun	Pelajar
58	Sinta Laras Yani	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
59	Key	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
60	Bella Gustina	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
61	Lestari	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
62	Sarah Tasya	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
63	Zulkofir	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
64	Fajar	Pria	26 - 36 Tahun	Wiraswata
65	Hector	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
66	Thereshia	Wanita	26 - 36 Tahun	Wiraswata
67	Sekar	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan

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

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



No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
68	Spriyanto	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
69	Supriyono	Pria	37 - 50 Tahun	Wiraswata
70	Hasan	Pria	37 - 50 Tahun	Karyawan
71	Pujianto Purnomo	Pria	37 - 50 Tahun	Karyawan
72	Krisnono Guntoro	Pria	37 - 50 Tahun	Wiraswata
73	Saepudin	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
74	Sigir Krisnowo	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
75	Fuaida Zurisdah	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan
76	Vini Oktaviyani	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
77	Anas Prambudi	Pria	37 - 50 Tahun	Karyawan
78	Imelda Margarita	Wanita	> 50 Tahun	Wiraswata
79	Juan Pratama	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
80	Savira Nuri	Pria	37 - 50 Tahun	Karyawan
81	David Manumpak	Pria	15 - 25 Tahun	Karyawan
82	Christian	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
83	Muhammad Nahel Zulidham	Pria	15 - 25 Tahun	Karyawan
84	Giovanni Felita	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
85	Lilis Suharti	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan
86	Jelita Sianipar	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan
87	Renita	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan
88	Willy Chow	Pria	15 - 25 Tahun	Karyawan
89	Citrabrmtri	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan
90	Ferdi	Pria	15 - 25 Tahun	Karyawan
91	Nasya	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
92	Lilis	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
93	Annisa	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
94	Zulfikri	Pria	37 - 50 Tahun	Karyawan
95	Bayu Saputra	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
96	Bian Sabian	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
97	Oktaviani	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan
98	Shinta	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
99	Liviwarti	Wanita	37 - 50 Tahun	Karyawan
100	Yenni	Wanita	37 - 50 Tahun	Wiraswata
101	Victor Anthony	Pria	26 - 36 Tahun	Wiraswata
102	Steven	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
103	Dwi Saputra	Pria	37 - 50 Tahun	Karyawan
104	Budi Atmo	Pria	37 - 50 Tahun	Wiraswata
105	Abraham Dwinky	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
106	Fransisca	Wanita	15 - 25 Tahun	Mahasiswa
107	Stevia	Wanita	15 - 25 Tahun	Karyawan
108	Parwitha	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan
109	Dedy Rosady	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
110	Regina Zahra	Wanita	37 - 50 Tahun	Karyawan
111	Yoggi	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
112	Firman	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
113	Rangga Sukmadilga	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
114	Faiz	Pria	15 - 25 Tahun	Karyawan

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.



No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
115	Bobby A	Pria	15 - 25 Tahun	Karyawan
116	Ega Syahputra	Pria	37 - 50 Tahun	Karyawan
117	Aliudin Tedja	Pria	37 - 50 Tahun	Wiraswata
118	Chandra Rini	Wanita	> 50 Tahun	Wiraswata
119	Tri Budi	Pria	26 - 36 Tahun	Karyawan
120	Maria	Wanita	26 - 36 Tahun	Karyawan

Lampiran 5: Data Kueisoner 90 Responden

1. Kualitas Produk

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
1	4	4	5	5	5	4	5	5
2	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	4	5
5	4	3	4	4	3	3	3	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	3	3	3	3	5	5
8	3	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	5	5
10	4	4	4	3	4	4	4	3
11	4	4	3	4	4	4	3	5
12	4	4	5	4	4	4	4	5
13	5	4	4	4	5	4	4	4
14	5	4	5	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	3	4	5	3	3	3	4
18	5	4	4	5	5	5	4	5
19	5	5	5	4	4	4	4	4
20	5	5	3	3	4	4	4	5
21	4	4	4	3	4	3	3	3
22	5	4	3	4	5	3	4	3
23	5	5	5	4	4	4	3	4
24	5	4	3	5	5	4	4	3
25	4	5	5	4	4	5	3	4
26	4	4	3	3	3	3	4	5
27	4	4	3	4	4	3	3	5
28	4	4	3	4	3	5	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	3	3	4	4	3	4
31	3	4	3	5	5	3	4	3
32	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	3	3	4	3	3	4	5
34	3	3	3	4	4	5	4	5



No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
35	4	3	3	3	3	4	4	4
36	4	4	3	3	3	4	5	4
37	5	4	5	4	4	5	4	4
38	5	5	3	3	3	5	4	5
39	5	5	4	5	4	5	3	5
40	3	3	4	3	5	4	5	4
41	4	4	4	3	3	3	3	4
42	5	4	5	5	4	4	4	5
43	4	5	3	5	4	5	5	5
44	5	4	4	4	4	3	5	5
45	5	3	3	5	5	3	5	3
46	4	4	3	3	3	3	4	4
47	3	5	3	5	5	3	5	5
48	5	5	4	4	4	5	4	5
49	5	3	5	5	3	4	3	3
50	5	4	5	5	4	4	5	5
51	5	5	5	4	4	5	5	4
52	4	3	4	3	3	5	4	4
53	4	4	4	5	5	4	3	4
54	4	5	3	5	5	4	4	4
55	5	4	5	5	3	5	5	5
56	5	5	4	5	4	4	4	4
57	4	5	5	4	5	3	4	5
58	5	5	4	5	4	5	4	5
59	4	4	4	4	4	4	3	3
60	5	5	4	5	5	3	4	5
61	4	5	5	5	5	5	5	5
62	5	4	5	4	5	3	4	5
63	5	4	5	5	4	5	5	5
64	5	4	5	5	5	5	5	5
65	5	5	4	5	5	3	5	4
66	4	5	3	5	5	4	4	5
67	5	3	5	3	3	3	5	4
68	5	4	4	5	4	5	5	5
69	5	4	3	5	5	5	5	5
70	5	4	5	5	5	5	5	5
71	4	3	3	4	3	5	3	5
72	3	3	5	5	3	5	3	4
73	4	4	4	5	3	3	3	3
74	4	3	3	3	5	4	4	5
75	5	5	5	5	4	3	5	5
76	5	4	5	4	4	5	4	5
77	5	5	4	5	3	5	3	5
78	5	3	5	3	3	4	5	4
79	4	5	3	4	4	5	3	4
80	5	5	4	4	4	5	5	5
81	4	4	3	5	4	3	4	5

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

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



No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
82	5	5	3	4	5	3	5	3
83	5	4	5	5	4	5	5	5
84	5	5	5	5	4	4	4	5
85	5	4	4	5	5	5	5	4
86	5	5	3	5	5	4	4	5
87	4	3	4	3	3	4	3	4
88	5	3	4	5	5	5	5	5
89	4	5	5	3	5	5	5	5
90	5	4	4	3	3	4	3	3

2. Persepsi Harga

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
1	5	5	5	5
2	5	5	5	5
3	5	5	5	5
4	5	5	5	5
5	5	5	5	5
6	5	5	5	5
7	5	5	5	5
8	5	4	5	4
9	5	5	5	5
10	4	4	4	4
11	4	4	4	4
12	4	4	4	4
13	5	4	5	5
14	5	5	5	5
15	5	5	5	5
16	5	5	5	5
17	5	5	5	5
18	5	5	5	5
19	5	5	5	5
20	5	5	5	5
21	5	5	4	3
22	5	3	4	3
23	5	5	4	5
24	5	5	5	5
25	5	4	4	3
26	5	4	4	4
27	5	5	5	4
28	4	4	4	4
29	4	4	5	5
30	5	5	5	5
31	5	3	5	3
32	4	5	4	4
33	5	5	5	5



No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
34	5	5	5	5
35	5	5	5	5
36	5	5	5	5
37	5	5	5	5
38	5	5	5	5
39	5	5	5	5
40	5	5	5	5
41	5	5	5	5
42	5	5	5	5
43	5	5	5	5
44	5	5	5	5
45	3	5	5	3
46	4	3	4	4
47	5	5	5	5
48	5	5	5	5
49	5	5	5	5
50	5	4	4	4
51	5	5	5	5
52	5	4	4	5
53	5	5	4	4
54	5	5	5	5
55	5	4	5	5
56	5	5	5	5
57	5	5	5	5
58	5	5	5	5
59	3	3	4	4
60	4	5	5	4
61	5	5	5	5
62	5	5	5	4
63	5	5	5	5
64	5	5	5	5
65	5	5	5	5
66	5	4	5	5
67	4	4	4	5
68	5	5	5	5
69	4	5	5	5
70	5	5	5	4
71	5	5	5	5
72	5	5	5	5
73	4	5	5	5
74	5	5	5	5
75	5	4	5	5
76	4	4	5	5
77	5	5	5	5
78	4	5	5	5
79	5	5	5	5
80	4	4	4	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Penelitian dan Inovasi Kwik Kian Gie

- 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.



No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
81	5	5	5	5
82	5	5	4	5
83	5	4	4	5
84	4	4	3	4
85	5	5	4	4
86	4	5	5	5
87	5	5	5	5
88	5	5	5	4
89	5	5	5	5
90	5	5	4	3

3. Kepuasan Pelanggan

No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
1	4	5	3	5	4
2	5	4	4	5	5
3	4	4	3	5	4
4	5	5	5	5	5
5	3	3	4	4	5
6	5	5	5	5	5
7	5	5	5	4	5
8	4	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4
10	4	4	5	4	4
11	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5
14	4	5	3	5	5
15	4	4	5	5	5
16	5	5	5	3	5
17	5	5	5	5	5
18	3	3	3	5	5
19	5	5	5	5	5
20	5	3	5	4	4
21	3	3	3	3	3
22	3	4	3	4	5
23	4	3	4	4	5
24	5	4	3	4	3
25	4	3	4	5	3
26	4	4	4	3	4
27	3	3	4	5	5
28	5	4	5	4	4
29	5	3	5	5	5
30	4	5	4	5	5
31	5	5	5	5	5
32	4	4	5	3	4



No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
33	5	5	5	5	5
34	5	4	5	5	5
35	5	5	5	5	5
36	5	5	5	3	5
37	4	3	3	5	4
38	3	5	4	5	5
39	4	4	5	5	5
40	5	5	3	4	5
41	4	3	3	5	5
42	5	3	4	4	4
43	4	4	5	5	5
44	5	5	3	4	5
45	3	5	5	5	5
46	3	4	4	3	3
47	3	3	3	5	5
48	5	5	5	5	5
49	5	5	5	3	5
50	5	4	5	4	5
51	4	5	5	3	5
52	3	3	4	3	5
53	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5
56	4	3	5	3	5
57	3	5	4	4	5
58	5	4	5	4	5
59	3	3	3	3	4
60	3	3	4	3	4
61	4	4	3	4	4
62	5	5	4	4	5
63	5	4	3	5	4
64	5	3	3	4	5
65	4	5	4	5	4
66	5	5	5	5	5
67	5	4	4	5	3
68	4	3	4	5	4
69	5	5	5	5	5
70	4	5	5	5	5
71	5	5	4	5	5
72	5	3	4	3	4
73	5	3	5	4	5
74	4	5	5	4	5
75	5	3	5	5	5
76	4	4	3	4	5
77	5	4	4	5	5
78	5	4	5	5	5
79	5	5	4	4	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.



No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
80	5	4	4	3	5
81	5	5	5	5	5
82	4	4	5	5	5
83	5	5	5	5	5
84	4	3	4	4	3
85	4	5	5	5	4
86	5	5	5	5	5
87	5	4	4	5	5
88	5	5	4	5	5
89	5	5	5	5	5
90	3	3	3	3	4

Lampiran 6: Hasil output SPSS Profil Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	41	45.6	45.6	45.6
	Wanita	49	54.4	54.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 25 Tahun	35	38.9	38.9	38.9
	26 - 36 Tahun	39	43.3	43.3	82.2
	37 - 50 Tahun	14	15.6	15.6	97.8
	> 50 Tahun	2	2.2	2.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	2	2.2	2.2	2.2
	Mahasiswa	13	14.4	14.4	16.7
	Wiraswata	13	14.4	14.4	31.1
	Karyawan	62	68.9	68.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	



Lampiran 7 : Hasil output rata – rata dan interval

Uji Mean X1

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	90	3	5	4.43	.654
X1.2	90	3	5	4.14	.712
X1.3	90	3	5	4.03	.814
X1.4	90	3	5	4.23	.780
X1.5	90	3	5	4.09	.774
X1.6	90	3	5	4.11	.785
X1.7	90	3	5	4.12	.762
X1.8	90	3	5	4.41	.701
Kualitas Produk	90	4	5	4.20	.428
Valid N (listwise)	90				

Uji Interval X1

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X1.1	64.281	89	.000	4.433	4.30	4.57
X1.2	55.219	89	.000	4.144	4.00	4.29
X1.3	47.035	89	.000	4.033	3.86	4.20
X1.4	51.511	89	.000	4.233	4.07	4.40
X1.5	50.131	89	.000	4.089	3.93	4.25
X1.6	49.663	89	.000	4.111	3.95	4.28
X1.7	51.332	89	.000	4.122	3.96	4.28
X1.8	59.660	89	.000	4.411	4.26	4.56
Kualitas Produk	93.023	89	.000	4.200	4.11	4.29

Uji Mean X2

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	90	3	5	4.78	.469
X2.2	90	3	5	4.70	.550
X2.3	90	3	5	4.74	.464
X2.4	90	3	5	4.66	.603
Persepsi Harga	90	4	5	4.80	.402



Valid N (listwise)	90				
--------------------	----	--	--	--	--

Uji Interval X2

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X2.1	96.696	89	.000	4.778	4.68	4.88
X2.2	81.103	89	.000	4.700	4.58	4.82
X2.3	97.103	89	.000	4.744	4.65	4.84
X2.4	73.289	89	.000	4.656	4.53	4.78
Persepsi Harga	113.208	89	.000	4.800	4.72	4.88

Uji Mean Y

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	90	3	5	4.37	.741
Y2	90	3	5	4.17	.824
Y3	90	3	5	4.27	.790
Y4	90	3	5	4.37	.771
Y5	90	3	5	4.61	.631
Kepuasan Pelanggan	90	3	5	4.42	.618
Valid N (listwise)	90				

Uji Interval Y

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Y1	55.887	89	.000	4.367	4.21	4.52
Y2	47.943	89	.000	4.167	3.99	4.34
Y3	51.212	89	.000	4.267	4.10	4.43
Y4	53.733	89	.000	4.367	4.21	4.53
Y5	69.373	89	.000	4.611	4.48	4.74
Kepuasan Pelanggan	67.921	89	.000	4.422	4.29	4.55



Lampiran 8 : Hasil output SPSS Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized
		Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.35807297
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.062
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

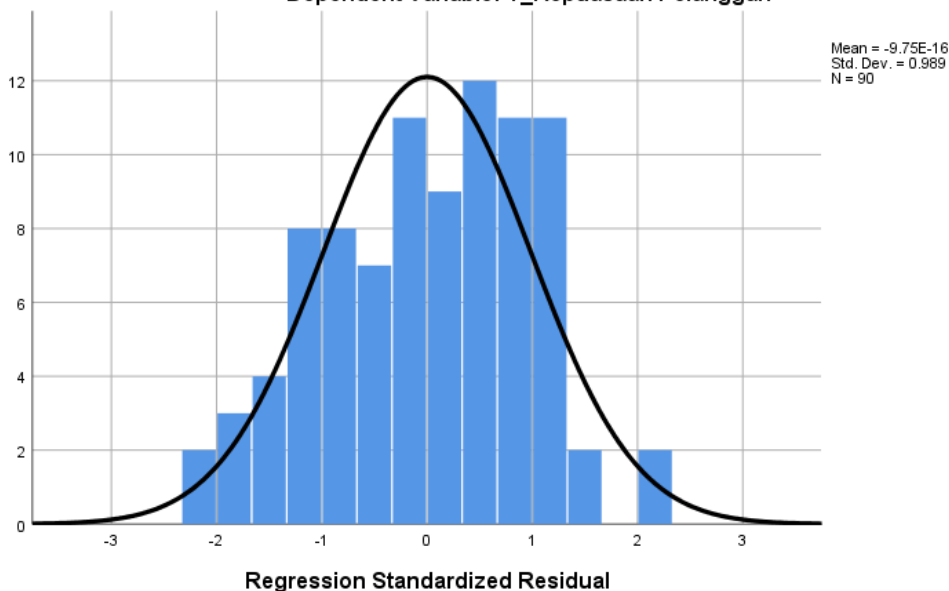
a. Test Distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Histogram
Dependent Variable: Y_Kepuasan Pelanggan



2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	X1_Kualita Produk	.961	1.040
	X2_Persepsi Harga	.961	1.040



a. Dependent Variable: Y_Kepuasan Pelanggan

3. Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			X1_Kualita Produk	X2_Persepsi Harga	Unstandardized Residual
Spearman's rho	X1_Kualita Produk	Correlation	1.000	.120	-.006
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)	.	.261	.953
		N	90	90	90
	X2_Persepsi Harga	Correlation	.120	1.000	-.051
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)	.261	.	.634
		N	90	90	90
	Unstandardized Residual	Correlation	-.006	-.051	1.000
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)	.953	.634	.
		N	90	90	90

Lampiran 9: Hasil output pengujian Regresi Linier Berganda

1. Analisis regresi linier berganda & uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.497	3.572		2.099	.039
	X1_Kualita Produk	.115	.075	.153	1.526	.131
	X2_Persepsi Harga	.552	.162	.342	3.410	.001

a. Dependent Variable: Y_Kepuasan Pelanggan

2. Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	94.670	2	47.335	8.321	.000 ^b
	Residual	494.885	87	5.688		



Total	589.556	89			
-------	---------	----	--	--	--

a. Dependent Variable: Y_Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), X2_Persepsi Harga, X1_Kualita Produk

3. Koefisien determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.401 ^a	.161	.141	2.385

a. Predictors: (Constant), X2_Persepsi Harga, X1_Kualita Produk

b. Dependent Variable: Y_Kepuasan Pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (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.