

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 01 Kuesioner.....
- Lampiran 02 Data Tabulasi.....
- Lampiran 03 Hasil Pengolahan data SPSS 24



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KUESIONER PENELITIAN

Judul Penelitian

PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PASCABAYAR MATRIX INDOSAT DI JAKARTA

I. Pengantar

Bersama ini saya sampaikan daftar pertanyaan kepada Bapak/Ibu/Sdr/i, dengan permohonan agar berkenan kiranya meluangkan waktu untuk mengisinya. Pertanyaan dalam daftar ini berkenaan dengan tanggapan Anda terhadap hubungan bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan kartu pascabayar matrix Indosat sebagai penelitian tesis saya, Meiteor Novembri Agustya, Mahasiswa S-2, Magister Management, Universitas Mercubuana – Jakarta.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i memberikan jawaban, sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terima kasih.

II. Cara mengisi jawaban

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara/I. Penilaian dapat Saudara/i lakukan berdasarkan skala berikut ini:

Kuesioner	Pernyataan Positif
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

III. Pertanyaan Kuesioner

PERSONAL IDENTITY:					
1 Nama	:				
2 Nomor Pascabayar Indosat :					
3 Jenis Kelamin	:	Laki-laki	Perempuan		
4 Usia	:	15-25 thn	26-40 thn	41-55 thn	>55thn
5 Pekerjaan	:	Pegawai Swasta	PNS	Wirausaha	Lainnya
6 Pendidikan	:	SMU / SMK	Sarjana	PascaSarjana	lainnya
7 Pembayaran tagihan pascabayar dilakukan oleh :		Pribadi	Perusahaan		

Faktor Produk

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Sinyal kartu pascabayar Indosat tetap bagus baik di dalam ruangan dan di luar ruangan					
2	Kecepatan akses data kartu pascabayar Indosat sesuai dengan harapan saya					
3	Saat menerima dan melakukan panggilan telepon, suara jelas					
4	Aplikasi myIM3 memudahkan dalam mengatur paket langganan kartu pascabayar Indosat melalui handphone					
5	Fitur limit tagihan untuk mengontrol pemakaian bulanan sesuai dengan kebutuhan saya.					

Faktor Harga

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
6	Tarif penggunaan data kartu pascabayar Indosat lebih murah jika dibandingkan dengan kartu pascabayar lainnya					
7	Tarif penggunaan layanan bicara kartu pascabayar Indosat lebih murah jika					

	dibandingkan dengan kartu pascabayar lainnya					
8	Tarif penggunaan layanan SMS kartu pascabayar Indosat lebih murah jika dibandingkan dengan kartu pascabayar lainnya					
9	Discount tarif untuk penggunaan nomor tambahan untuk keluarga dan teman sesuai dengan kebutuhan saya.					
10	Discount tarif yang ditawarkan pada periode tertentu seperti tarif promo lebaran sesuai dengan kebutuhan saya					

Faktor Saluran Distribusi

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
11	Galeri Indosat lokasinya berada pusat keramaian yang strategis					
12	Galeri Indosat mudah dijangkau oleh transportasi umum ataupun pribadi					
13	Saya bisa memilih nomor nomor kartu pascabayar yang belum dipakai pelanggan lain saat mendaftar					
14	Jenis smartphone yang dipilih pelanggan dalam program bundle kartu pascabayar Indosat dan					

	smartphone selalu tersedia					
--	----------------------------	--	--	--	--	--

Faktor Promosi

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
15	Promosi produk kartu pascabayar Indosat sering terlihat di televisi					
16	Promosi produk kartu pascabayar Indosat sering terlihat melalui media digital seperti media sosial dan internet.					
17	Saya tertarik pada program berlangganan kartu pascabayar Indosat dengan gratis smartphone.					
18	Promosi unlimited telepon dan sms ke sesama pelanggan indosat menarik bagi saya					

MERCU BUANA

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
19	Karyawan Indosat menunjukkan perhatian saat menghadapi keluhan yang yang disampaikan pelanggan.					

20	Karyawan Indosat memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan.				
21	Informasi dari panduan produk atau yang dijelaskan oleh Indosat terkait produk pascabayar Indosat jelas				
22	Informasi dari panduan produk atau yang dijelaskan oleh Indosat mengenai proses menyampaikan keluhan dan untuk mendapatkan informasi untuk layanan jelas				

Faktor Proses

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
23	Proses pendaftaran menjadi pelanggan kartu pascabayar Indosat cepat					
24	Proses saat menyampaikan keluhan terkait layanan kartu pascabayar Indosat.					
25	Saya dengan mudah bisa menentukan paket layanan kartu pascabayar Indosat yang ingin saya pergunakan					
26	Saya dengan mudah bisa mengontrol tagihan tarif kartu pascabayar Indosat sesuai dengan yang ingin anda inginkan					

Faktor Bukti Fisik

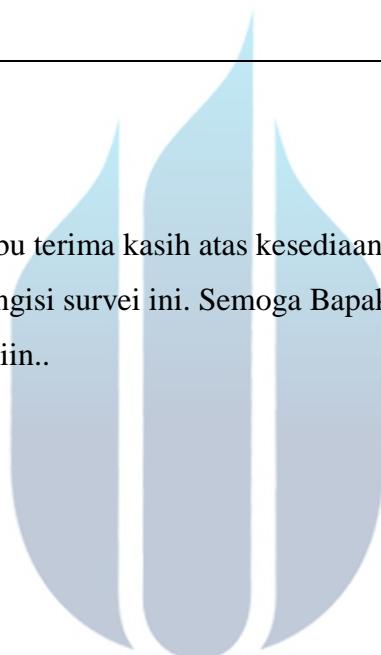
No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
27	Desain gerai Indosat mencerminkan perusahaan yang moderen					
28	Kenyamanan ruang galeri mencerminkan kualitas pelayanan Indosat					
29	Laporan tagihan kartu pascabayar Indosat selalu saya terima sebelum jatuh tempo pembayaran					
30	Besarnya tagihan kartu pascabayar Indosat pada laporan tagihan sesuai dengan pemakaian yang saya lakukan					

Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
31	Saya tertarik untuk memiliki nomor kartu pascabayar Indosat lainnya.					
32	Saya tertarik untuk mendaftarkan keluarga atau rekan untuk menjadi pelanggan kartu pascabayar					
33	Saya tidak keberatan menceritakan kualitas produk pascabayar indosat kepada orang lain					
34	Saya tidak keberatan menceritakan keunggulan fitur produk pascabayar indosat kepada orang lain					

35	Saya akan merekomendasikan produk pascabayar Indosat kepada orang lain					
36	Saya kurang memperhatikan promosi produk kartu pascabayar lainnya					
37	Saya kurang tertarik menggunakan produk kartu pascabayar lainnya					

Saya mengucapkan beribu terima kasih atas kesediaan Bapak / Ibu meluangkan waktu berpartisipasi mengisi survei ini. Semoga Bapak /Ibu di berikan kesehatan dan kesuksesan selalu...Aamiin..



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

No spo	Produk (X1)				Price (X2)				Place/Distribution (X3)				Promotion (X4)				People (X5)				Process (X6)				Physical Evidence (X7)				Kepuasan Pelanggan (Y)								
	X1.1	X1.2	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X5.1	X5.2	X6.1	X6.2	X7.1	X7.2	X7.3	X7.4	X7.5	X7.6	X7.7	X7.8	X7.9	X7.10	X7.11	X7.12	X7.13	X7.14	Y1	Y2	Y3								
1	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23
2	4	4	4	4	5	5	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	27	
3	4	4	4	4	5	5	19	3	4	4	5	5	21	5	5	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	26
4	4	4	4	5	5	20	3	3	4	4	3	16	4	4	3	3	14	2	3	5	4	14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31
5	4	3	4	4	5	6	21	5	5	5	4	4	16	2	2	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	29
6	4	3	4	4	5	6	20	4	4	4	4	4	16	2	2	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25
7	4	3	4	4	5	6	19	4	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23
8	5	4	5	4	5	6	23	3	4	4	5	5	21	5	5	4	3	17	2	3	5	4	14	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	24
9	5	4	5	4	5	6	22	5	5	5	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	4	4	19	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34
10	4	4	5	4	5	6	21	4	4	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33
11	4	4	4	5	5	22	4	3	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	23
12	4	4	5	5	5	23	6	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35
13	3	2	3	5	5	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	2	4	2	3	11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	19
14	3	2	3	5	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	2	4	2	3	11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	17
15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	16	4	4	3	4	16	3	3	4	4	14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	25	
16	3	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	16	3	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	29	
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	14	3	3	4	4	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	27	
18	3	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	16	3	3	4	3	12	2	2	3	4	14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	25	
19	3	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	16	3	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	24	
20	2	3	4	5	3	17	3	4	4	4	4	18	5	4	5	3	17	4	3	4	4	15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	28	
21	4	4	5	5	6	23	5	5	5	4	5	19	5	5	4	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	29	
22	5	5	5	5	6	23	4	4	4	4	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	25	
23	5	5	5	5	6	23	4	4	4	4	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	23	
24	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	17	4	4	5	5	18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34	
25	5	5	5	5	6	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	
26	4	4	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	
27	4	4	5	5	5	21	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	13	2	2	4	4	13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	
28	4	4	4	5	5	22	4	3	3	4	3	17	3	3	4	3	13	2	2	4	4	12	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	27		
29	3	4	5	5	6	21	5	4	3	3	3	18	2	2	4	3	11	2	5	5	5	17	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	30	
30	3	4	5	5	6	20	4	3	3	4	3	18	2	2	4	3	10	2	5	5	5	16	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	28
31	4	4	4	4	5	19	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	15	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	30
32	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	3	15	3	4	4	4	3	14	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32
33	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	1	5	5	5	16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	27
34	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	4	20	4	4	4	4	16	2	4	2	3	18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	
35	4	5	4	5	5	22	5	5	5	4	5	23	5	5	4	5	17	5	5	4	5	17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	37
36	3	2	4	4	4	17	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	15	2	2	4	4	12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	24	
37	4	4	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	4	15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	
38	4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	3	19	4	4	3	4	15	4	4	3	4	12	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	
39	4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	4	4	3	4	12	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	26
40	3	3	4	4	3	17	3	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	26

Product (X1)	Price (X2)	Face/Distribution (X3)	Promotion (X4)	People (X5)	Process (X6)	Physical Evidence (X7)	Knowledge/Potential (X8)																																				
X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8																																				
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	JML	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	JML	Q11	Q12	Q13	Q14	JML	Q15	Q16	Q17	Q18	JML	Q19	Q20	Q21	JML	Q23	Q24	Q25	Q26	JML	Q27	Q28	Q29	Q30	JML	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36	Q37	JML
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38						
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38							
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38								
4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38									
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38										
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38											
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38												
8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38													
9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38														
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38															
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																	
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																		
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																			
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																				
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																					
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																						
18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																							
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																								
20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																									
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																										
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																											
23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																												
24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																													
25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																														
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																															
27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																																
28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																																	
29	30	31	32	33	34	35	36	37	38																																		
30	31	32	33	34	35	36	37	38																																			
31	32	33	34	35	36	37	38																																				
32	33	34	35	36	37	38																																					
33	34	35	36	37	38																																						
34	35	36	37	38																																							
35	36	37	38																																								
36	37	38																																									
37	38																																										
38																																											



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Product (21)		Price (\$2)		Place/Distribution (\$3)		Promotions (\$4)		People (\$5)		Process (\$6)		Physical Evidence (\$7)		Knowledge/Faith (\$8)		
Category	Sub-Category	Item	Unit	Channel	Region	Offer	Term	Team	Role	Procedure	Tool	Location	Condition	State	Opinion	Belief
Q1	G1	J1	Q1	G1	J1	Q1	G1	J1	Q1	G1	J1	Q1	G1	J1	Q1	G1
Q1	G2	J2	Q2	G2	J2	Q2	G2	J2	Q2	G2	J2	Q2	G2	J2	Q2	G2
Q1	G3	J3	Q3	G3	J3	Q3	G3	J3	Q3	G3	J3	Q3	G3	J3	Q3	G3
Q1	G4	J4	Q4	G4	J4	Q4	G4	J4	Q4	G4	J4	Q4	G4	J4	Q4	G4
Q1	G5	J5	Q5	G5	J5	Q5	G5	J5	Q5	G5	J5	Q5	G5	J5	Q5	G5
Q1	G6	J6	Q6	G6	J6	Q6	G6	J6	Q6	G6	J6	Q6	G6	J6	Q6	G6
Q1	G7	J7	Q7	G7	J7	Q7	G7	J7	Q7	G7	J7	Q7	G7	J7	Q7	G7
Q1	G8	J8	Q8	G8	J8	Q8	G8	J8	Q8	G8	J8	Q8	G8	J8	Q8	G8
Q1	G9	J9	Q9	G9	J9	Q9	G9	J9	Q9	G9	J9	Q9	G9	J9	Q9	G9
Q1	G10	J10	Q10	G10	J10	Q10	G10	J10	Q10	G10	J10	Q10	G10	J10	Q10	G10
Q1	G11	J11	Q11	G11	J11	Q11	G11	J11	Q11	G11	J11	Q11	G11	J11	Q11	G11
Q1	G12	J12	Q12	G12	J12	Q12	G12	J12	Q12	G12	J12	Q12	G12	J12	Q12	G12
Q1	G13	J13	Q13	G13	J13	Q13	G13	J13	Q13	G13	J13	Q13	G13	J13	Q13	G13
Q1	G14	J14	Q14	G14	J14	Q14	G14	J14	Q14	G14	J14	Q14	G14	J14	Q14	G14
Q1	G15	J15	Q15	G15	J15	Q15	G15	J15	Q15	G15	J15	Q15	G15	J15	Q15	G15
Q1	G16	J16	Q16	G16	J16	Q16	G16	J16	Q16	G16	J16	Q16	G16	J16	Q16	G16
Q1	G17	J17	Q17	G17	J17	Q17	G17	J17	Q17	G17	J17	Q17	G17	J17	Q17	G17
Q1	G18	J18	Q18	G18	J18	Q18	G18	J18	Q18	G18	J18	Q18	G18	J18	Q18	G18
Q1	G19	J19	Q19	G19	J19	Q19	G19	J19	Q19	G19	J19	Q19	G19	J19	Q19	G19
Q1	G20	J20	Q20	G20	J20	Q20	G20	J20	Q20	G20	J20	Q20	G20	J20	Q20	G20
Q1	G21	J21	Q21	G21	J21	Q21	G21	J21	Q21	G21	J21	Q21	G21	J21	Q21	G21
Q1	G22	J22	Q22	G22	J22	Q22	G22	J22	Q22	G22	J22	Q22	G22	J22	Q22	G22
Q1	G23	J23	Q23	G23	J23	Q23	G23	J23	Q23	G23	J23	Q23	G23	J23	Q23	G23
Q1	G24	J24	Q24	G24	J24	Q24	G24	J24	Q24	G24	J24	Q24	G24	J24	Q24	G24
Q1	G25	J25	Q25	G25	J25	Q25	G25	J25	Q25	G25	J25	Q25	G25	J25	Q25	G25
Q1	G26	J26	Q26	G26	J26	Q26	G26	J26	Q26	G26	J26	Q26	G26	J26	Q26	G26
Q1	G27	J27	Q27	G27	J27	Q27	G27	J27	Q27	G27	J27	Q27	G27	J27	Q27	G27
Q1	G28	J28	Q28	G28	J28	Q28	G28	J28	Q28	G28	J28	Q28	G28	J28	Q28	G28
Q1	G29	J29	Q29	G29	J29	Q29	G29	J29	Q29	G29	J29	Q29	G29	J29	Q29	G29
Q1	G30	J30	Q30	G30	J30	Q30	G30	J30	Q30	G30	J30	Q30	G30	J30	Q30	G30
Q1	G31	J31	Q31	G31	J31	Q31	G31	J31	Q31	G31	J31	Q31	G31	J31	Q31	G31
Q1	G32	J32	Q32	G32	J32	Q32	G32	J32	Q32	G32	J32	Q32	G32	J32	Q32	G32
Q1	G33	J33	Q33	G33	J33	Q33	G33	J33	Q33	G33	J33	Q33	G33	J33	Q33	G33
Q1	G34	J34	Q34	G34	J34	Q34	G34	J34	Q34	G34	J34	Q34	G34	J34	Q34	G34
Q1	G35	J35	Q35	G35	J35	Q35	G35	J35	Q35	G35	J35	Q35	G35	J35	Q35	G35
Q1	G36	J36	Q36	G36	J36	Q36	G36	J36	Q36	G36	J36	Q36	G36	J36	Q36	G36
Q1	G37	J37	Q37	G37	J37	Q37	G37	J37	Q37	G37	J37	Q37	G37	J37	Q37	G37
Q1	G38	J38	Q38	G38	J38	Q38	G38	J38	Q38	G38	J38	Q38	G38	J38	Q38	G38
Q1	G39	J39	Q39	G39	J39	Q39	G39	J39	Q39	G39	J39	Q39	G39	J39	Q39	G39
Q1	G40	J40	Q40	G40	J40	Q40	G40	J40	Q40	G40	J40	Q40	G40	J40	Q40	G40
Q1	G41	J41	Q41	G41	J41	Q41	G41	J41	Q41	G41	J41	Q41	G41	J41	Q41	G41
Q1	G42	J42	Q42	G42	J42	Q42	G42	J42	Q42	G42	J42	Q42	G42	J42	Q42	G42
Q1	G43	J43	Q43	G43	J43	Q43	G43	J43	Q43	G43	J43	Q43	G43	J43	Q43	G43
Q1	G44	J44	Q44	G44	J44	Q44	G44	J44	Q44	G44	J44	Q44	G44	J44	Q44	G44
Q1	G45	J45	Q45	G45	J45	Q45	G45	J45	Q45	G45	J45	Q45	G45	J45	Q45	G45
Q1	G46	J46	Q46	G46	J46	Q46	G46	J46	Q46	G46	J46	Q46	G46	J46	Q46	G46
Q1	G47	J47	Q47	G47	J47	Q47	G47	J47	Q47	G47	J47	Q47	G47	J47	Q47	G47
Q1	G48	J48	Q48	G48	J48	Q48	G48	J48	Q48	G48	J48	Q48	G48	J48	Q48	G48
Q1	G49	J49	Q49	G49	J49	Q49	G49	J49	Q49	G49	J49	Q49	G49	J49	Q49	G49
Q1	G50	J50	Q50	G50	J50	Q50	G50	J50	Q50	G50	J50	Q50	G50	J50	Q50	G50
Q1	G51	J51	Q51	G51	J51	Q51	G51	J51	Q51	G51	J51	Q51	G51	J51	Q51	G51
Q1	G52	J52	Q52	G52	J52	Q52	G52	J52	Q52	G52	J52	Q52	G52	J52	Q52	G52
Q1	G53	J53	Q53	G53	J53	Q53	G53	J53	Q53	G53	J53	Q53	G53	J53	Q53	G53
Q1	G54	J54	Q54	G54	J54	Q54	G54	J54	Q54	G54	J54	Q54	G54	J54	Q54	G54
Q1	G55	J55	Q55	G55	J55	Q55	G55	J55	Q55	G55	J55	Q55	G55	J55	Q55	G55
Q1	G56	J56	Q56	G56	J56	Q56	G56	J56	Q56	G56	J56	Q56	G56	J56	Q56	G56
Q1	G57	J57	Q57	G57	J57	Q57	G57	J57	Q57	G57	J57	Q57	G57	J57	Q57	G57
Q1	G58	J58	Q58	G58	J58	Q58	G58	J58	Q58	G58	J58	Q58	G58	J58	Q58	G58
Q1	G59	J59	Q59	G59	J59	Q59	G59	J59	Q59	G59	J59	Q59	G59	J59	Q59	G59
Q1	G60	J60	Q60	G60	J60	Q60	G60	J60	Q60	G60	J60	Q60	G60	J60	Q60	G60
Q1	G61	J61	Q61	G61	J61	Q61	G61	J61	Q61	G61	J61	Q61	G61	J61	Q61	G61
Q1	G62	J62	Q62	G62	J62	Q62	G62	J62	Q62	G62	J62	Q62	G62	J62	Q62	G62
Q1	G63	J63	Q63	G63	J63	Q63	G63	J63	Q63	G63	J63	Q63	G63	J63	Q63	G63
Q1	G64	J64	Q64	G64	J64	Q64	G64	J64	Q64	G64	J64	Q64	G64	J64	Q64	G64
Q1	G65	J65	Q65	G65	J65	Q65	G65	J65	Q65	G65	J65	Q65	G65	J65	Q65	G65
Q1	G66	J66	Q66	G66	J66	Q66	G66	J66	Q66	G66	J66	Q66	G66	J66	Q66	G66
Q1	G67	J67	Q67	G67	J67	Q67	G67	J67	Q67	G67	J67	Q67	G67	J67	Q67	G67
Q1	G68	J68	Q68	G68	J68	Q68	G68	J68	Q68	G68	J68	Q68	G68	J68	Q68	G68
Q1	G69	J69	Q69	G69	J69	Q69	G69	J69	Q69	G69	J69	Q69	G69	J69	Q69	G69
Q1	G70	J70	Q70	G70	J70	Q70	G70	J70	Q70	G70	J70	Q70	G70	J70	Q70	G70
Q1	G71	J71	Q71	G71	J71	Q71	G71	J71	Q71	G71	J71	Q71	G71	J71	Q71	G71
Q1	G72	J72	Q72	G72	J72	Q72	G72	J72	Q72	G72	J72	Q72	G72	J72	Q72	G72
Q1	G73	J73	Q73	G73	J73	Q73	G73	J73	Q73	G73	J73	Q73	G73	J73	Q73	G73
Q1	G74	J74	Q74	G74	J74	Q74	G74	J74	Q74	G74	J74	Q74	G74	J74	Q74	G74
Q1	G75	J75	Q75	G75	J75	Q75	G75	J75	Q75	G75	J75	Q75	G75	J75	Q75	G75
Q1	G76	J76	Q76	G76	J76	Q76	G76	J76	Q76	G76	J76	Q76	G76	J76	Q76	G76
Q1	G77	J77	Q77	G77	J77	Q77	G77	J77	Q77	G77	J77	Q77	G77	J77	Q77	G77
Q1	G78	J78	Q78	G78	J78	Q78	G78	J78	Q78	G78	J78	Q78	G78	J78	Q78	G78
Q1	G79	J79	Q79	G79	J79	Q79	G79	J79	Q79	G79	J79	Q79	G79	J79	Q79	G79
Q1	G80	J80	Q80	G80	J80	Q80	G80	J80	Q80	G80	J80	Q80	G80	J80	Q80	G80
Q1	G81	J81	Q81	G81	J81	Q81	G81	J81	Q81	G81	J81	Q81	G81	J81	Q81	G81
Q1	G82	J82	Q82	G82	J82	Q82	G82	J82	Q82	G82	J82	Q82	G82	J82	Q82	G82
Q1	G83	J83	Q83	G83	J83	Q83	G83	J83	Q83	G83	J83	Q83	G83	J83	Q83	G83
Q1	G84	J84	Q84	G84	J84	Q84	G84	J84	Q84	G84	J84	Q84	G84	J84	Q84	G84
Q1	G85	J85	Q85	G85	J85	Q85	G85	J85	Q85	G85	J85	Q85	G85	J85	Q85	G85
Q1	G86	J86	Q86	G86	J86	Q86	G86	J86	Q86	G86	J86	Q86	G86	J86	Q86	G86
Q1	G87	J87	Q87	G87	J87	Q87	G87	J87	Q87	G87	J87	Q87	G87	J87	Q87	G87
Q1	G88	J88	Q88	G88	J88	Q88	G88	J88	Q88	G88	J88	Q88	G88	J88	Q88	G88
Q1	G89	J89	Q89	G89	J89	Q89	G89	J89	Q89	G89	J89	Q89	G89	J89	Q89	G89
Q1	G90	J90	Q90	G90	J90	Q90	G90	J90	Q90	G90	J90	Q90	G90	J90	Q90	G90
Q1	G91	J91	Q91	G91	J91	Q91	G91	J91	Q91	G91	J91	Q91	G91	J91	Q91	G91
Q1	G92	J92	Q92	G92	J92	Q92	G92	J92	Q92	G92	J92	Q92	G92	J92		

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LAMPIRAN 3

HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS

1) Hasil Uji Validitas

(Keputusan : Uji Validitas = r-tabel (df = 180 - 2) (alpha 0.05) = r-tabel (df = 178) = 0.138 (Angka Pearson Correlation item pertanyaan > Angka r tabel maka Item Pertanyaan Valid)

a) Variabel Produk

		Correlations					
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	TotProduk
Q1	Pearson Correlation	1	.701**	.388**	.205**	.297**	.760**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q2	Pearson Correlation	.701**	1	.398**	.246**	.300**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q3	Pearson Correlation	.388**	.398**	1	.287**	.325**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q4	Pearson Correlation	.205**	.246**	.287**	1	.413**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q5	Pearson Correlation	.297**	.300**	.325**	.413**	1	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180	180
TotProduk	Pearson Correlation	.760**	.772**	.650**	.624**	.670**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180	180

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

- Q1 : 0.76 = VALID (Pearson Correlation Q1 (0.76) > r-tabel (0.138))
- Q2 : 0.772 = VALID (Pearson Correlation Q2 (0.772) > r-tabel (0.138))
- Q3 : 0.65 = VALID (Pearson Correlation Q3 (0.65) > r-tabel (0.138))
- Q4 : 0.624 = VALID (Pearson Correlation Q4 (0.624) > r-tabel (0.138))
- Q5 : 0.67 = VALID (Pearson Correlation Q5 (0.67) > r-tabel (0.138))

b) Variabel Harga

		Correlations					
		Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	TotPrice
Q6	Pearson Correlation	1	.583**	.463**	.411**	.392**	.738**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q7	Pearson Correlation	.583**	1	.702**	.446**	.401**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q8	Pearson Correlation	.463**	.702**	1	.390**	.482**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q9	Pearson Correlation	.411**	.446**	.390**	1	.540**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q10	Pearson Correlation	.392**	.401**	.482**	.540**	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180	180
TotPrice	Pearson Correlation	.738**	.818**	.799**	.729**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180	180

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

- Q6 : 0.738 = VALID (Pearson Correlation Q6 (0.738) > r-tabel (0.138))
- Q7 : 0.818 = VALID (Pearson Correlation Q7 (0.818) > r-tabel (0.138))
- Q8 : 0.799= VALID (Pearson Correlation Q8 (0.799) > r-tabel (0.138))
- Q9 : 0.729= VALID (Pearson Correlation Q9 (0.729) > r-tabel (0.138))
- Q10 : 0.739= VALID (Pearson Correlation Q10 (0.739) > r-tabel (0.138))

c) Variabel Saluran Distribusi

		Correlations				
		Q11	Q12	Q13	Q14	TotPlace
Q11	Pearson Correlation	1	.713**	.464**	.365**	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q12	Pearson Correlation	.713**	1	.352**	.360**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q13	Pearson Correlation	.464**	.352**	1	.285**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q14	Pearson Correlation	.365**	.360**	.285**	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180
TotPlace	Pearson Correlation	.823**	.784**	.722**	.680**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180

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

- Q11 : 0. 823 = VALID (Pearson Correlation Q11 (0. 823) > r-tabel (0.138))
- Q12 : 0. 784 = VALID (Pearson Correlation Q12 (0. 784) > r-tabel (0.138))
- Q13 : 0. 722 = VALID (Pearson Correlation Q13 (0. 722) > r-tabel (0.138))
- Q14 : 0. 68 = VALID (Pearson Correlation Q14 (0. 68) > r-tabel (0.138))

MERCU BUANA

d) Variabel Promosi

		Correlations				
		Q15	Q16	Q17	Q18	TotPromo
Q15	Pearson Correlation	1	.614**	.245**	.267**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q16	Pearson Correlation	.614**	1	.361**	.342**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q17	Pearson Correlation	.245**	.361**	1	.332**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q18	Pearson Correlation	.267**	.342**	.332**	1	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180
TotPromo	Pearson Correlation	.763**	.808**	.661**	.650**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180

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

- Q15 : 0.763 = VALID (Pearson Correlation Q15 (0. 763) > r-tabel (0.138))
- Q16 : 0. 808 = VALID (Pearson Correlation Q16 (0. 808) > r-tabel (0.138))
- Q17 : 0. 661 = VALID (Pearson Correlation Q17 (0. 661) > r-tabel (0.138))
- Q18 : 0. 65 = VALID (Pearson Correlation Q18 (0. 65) > r-tabel (0.138))

MERCU BUANA

e) Variabel Orang

		Correlations				
		Q19	Q20	Q21	Q22	TotPeople
Q19	Pearson Correlation	1	.772**	.621**	.601**	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q20	Pearson Correlation	.772**	1	.628**	.542**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q21	Pearson Correlation	.621**	.628**	1	.778**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q22	Pearson Correlation	.601**	.542**	.778**	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180
TotPeople	Pearson Correlation	.869**	.849**	.880**	.849**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180

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

- Q19 : 0. 869 = VALID (Pearson Correlation Q19 (0. 869) > r-tabel (0.138))
- Q20 : 0. 849 = VALID (Pearson Correlation Q20 (0. 849) > r-tabel (0.138))
- Q21 : 0. 88 = VALID (Pearson Correlation Q21 (0. 88) > r-tabel (0.138))
- Q22 : 0. 849 = VALID (Pearson Correlation Q22 (0. 849) > r-tabel (0.138))

MERCU BUANA

f) Variabel Proses

		Correlations				
		Q23	Q24	Q25	Q26	TotProses
Q23	Pearson Correlation	1	.649**	.514**	.440**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q24	Pearson Correlation	.649**	1	.470**	.427**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q25	Pearson Correlation	.514**	.470**	1	.508**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q26	Pearson Correlation	.440**	.427**	.508**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180
TotProses	Pearson Correlation	.825**	.820**	.777**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180

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

- Q23 : 0. 825 = VALID (Pearson Correlation Q23 (0. 825) > r-tabel (0.138))
- Q24 : 0. 82 = VALID (Pearson Correlation Q24 (0. 82) > r-tabel (0.138))
- Q25 : 0. 777 = VALID (Pearson Correlation Q25 (0. 777) > r-tabel (0.138))
- Q26 : 0. 741 = VALID (Pearson Correlation Q26 (0. 741) > r-tabel (0.138))

MERCU BUANA

g) Variabel Bukti Fisik

		Correlations				
		Q27	Q28	Q29	Q30	TotPhysic
Q27	Pearson Correlation	1	.634**	.360**	.427**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q28	Pearson Correlation	.634**	1	.304**	.308**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q29	Pearson Correlation	.360**	.304**	1	.428**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q30	Pearson Correlation	.427**	.308**	.428**	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180
TotPhysic	Pearson Correlation	.791**	.727**	.743**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180

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

- Q27 : 0. 791 = VALID (Pearson Correlation Q27 (0.723) > r-tabel (0.138))
- Q28: 0. 727= VALID (Pearson Correlation Q28 (0. 727) > r-tabel (0.138))
- Q29: 0. 743 = VALID (Pearson Correlation Q29 (0. 743) > r-tabel (0.138))
- Q30: 0. 72 = VALID (Pearson Correlation Q30 (0. 72) > r-tabel (0.138))

MERCU BUANA

h) Variabel Kepuasan Pelanggan

		Correlations				
		Q31	Q32	Q33	Q34	Q35
Q31	Pearson Correlation	1	.705 [*]	.543 [*]	.534 [*]	.494 [*]
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q32	Pearson Correlation	.705 [*]	1	.656 [*]	.594 [*]	.603 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q33	Pearson Correlation	.543 [*]	.656 [*]	1	.763 [*]	.673 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q34	Pearson Correlation	.534 [*]	.594 [*]	.763 [*]	1	.663 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180
Q35	Pearson Correlation	.494 [*]	.603 [*]	.673 [*]	.663 [*]	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180
Q36	Pearson Correlation	.110	.146	.169 [*]	.215 [*]	.249 [*]
	Sig. (2-tailed)	.141	.051	.023	.004	.001
	N	180	180	180	180	180
Q37	Pearson Correlation	.201 [*]	.112	.166 [*]	.233 [*]	.264 [*]
	Sig. (2-tailed)	.007	.136	.027	.002	.001
	N	180	180	180	180	180
TotKepuasan	Pearson Correlation	.714 [*]	.746 [*]	.750 [*]	.757 [*]	.765 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180

U
N
I
V
E
R
S
I
T
A

M
E
R
C
U
B
A
N

		Correlations		
		Q36	Q37	TotKenuasaan
Q31	Pearson Correlation	.110	.201**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.141	.007	.000
	N	180	180	180
Q32	Pearson Correlation	.146	.112	.746**
	Sig. (2-tailed)	.051	.136	.000
	N	180	180	180
Q33	Pearson Correlation	.169*	.165*	.750**
	Sig. (2-tailed)	.023	.027	.000
	N	180	180	180
Q34	Pearson Correlation	.215**	.233**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000
	N	180	180	180
Q35	Pearson Correlation	.249**	.254**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000
	N	180	180	180
Q36	Pearson Correlation	1	.727**	.577**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	180	180	180
Q37	Pearson Correlation	.727**	1	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	180	180	180
TotKenuasaan	Pearson Correlation	.577**	.598**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	180	180	180

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Q31 : 0. 714 = VALID (Pearson Correlation Q31 (0. 714) > r-tabel (0.138))
- Q32: 0. 746 = VALID (Pearson Correlation Q32 (0. 746) > r-tabel (0.138))
- Q33: 0. 75 = VALID (Pearson Correlation Q33 (0. 75) > r-tabel (0.138))
- Q34: 0. 757 = VALID (Pearson Correlation Q34 (0. 757) > r-tabel (0.138))
- Q35: 0. 765 = VALID (Pearson Correlation Q35 (0. 765) > r-tabel (0.138))
- Q36: 0. 577 = VALID (Pearson Correlation Q36 (0. 577) > r-tabel (0.138))
- Q37: 0. 598 = VALID (Pearson Correlation Q37 (0. 598) > r-tabel (0.138))

2) Hasil Uji Reliabilitas

(Keputusan : Uji Reliabilitas = Cronbach Alpha > 0.60 = Reliabel)

a) Variabel Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	5

Keputusan: Semua item pertanyaan Produk reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.732) lebih besar dari 0.60

b) Variabel Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	5

Keputusan: Semua item pertanyaan Harga reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.823) lebih besar dari 0.60

c) Variabel Saluran Distribusi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.733	4

Keputusan: Semua item pertanyaan Saluran Distribusi reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.733) lebih besar dari 0.60

d) Variabel Promosi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.693	4

Keputusan: Semua item pertanyaan Promosi reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.693) lebih besar dari 0.60

e) Variabel Orang

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	4

Keputusan: Semua item pertanyaan Orang reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.884) lebih besar dari 0.60

f) Variabel Proses

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	4

Keputusan: Semua item pertanyaan Proses reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.800) lebih besar dari 0.60

g) Variabel Bukti Fisik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	4

Keputusan: Semua item pertanyaan Bukti Fisik reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.726) lebih besar dari 0.60

h) Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

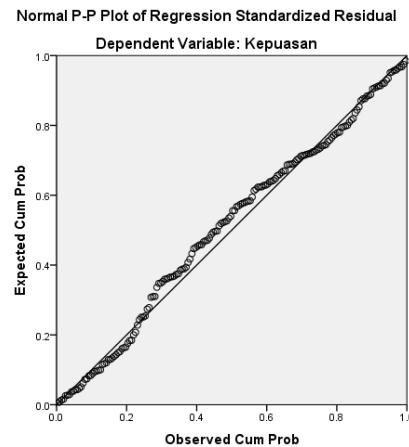
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	7

Keputusan: Semua item pertanyaan Kepuasan Pelanggan reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.815) lebih besar dari 0.60

3) Hasil Uji Asumsi Klasik

a) Hasil Uji Normalitas

Keputusan : Sebaran titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal pada grafik Normal P-P Plot = Data berdistribusi normal



Keputusan: Data dalam penelitian ini berdistribusi normal, karena sebaran titik-titik data pada grafik Normal P-P Plot berada di sekitar garis diagonal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		180
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.42491909
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.040
	Negative	-.057
Test Statistic		.057
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.

Keputusan : Uji Normalitas = One-Simple Kolmogorov Smirnov > 0.05 =
Hasil Uji 0.200 maka Data berdistribusi normal

b) Hasil Uji Multikolinearitas

Keputusan : VIF (*varience inflation factor*) < 10 dan nilai Tolerance lebih dari 0,1 maka Tidak Ada Multikolinieritas atau dengan kata lain tidak terjadi hubungan korelasi antar variabel independen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.188	.307			.614	.540	
	Product	.243	.084	.223	.2901	.004	.515	
	Price	.232	.074	.230	3.134	.002	.565	
	Place	.042	.078	.041	.530	.597	.519	
	Promo	.069	.073	.071	.948	.344	.536	
	People	.049	.084	.050	.589	.557	.430	
	Process	.118	.085	.114	1.396	.165	.455	
	Physical	.157	.085	.145	1.851	.066	.497	

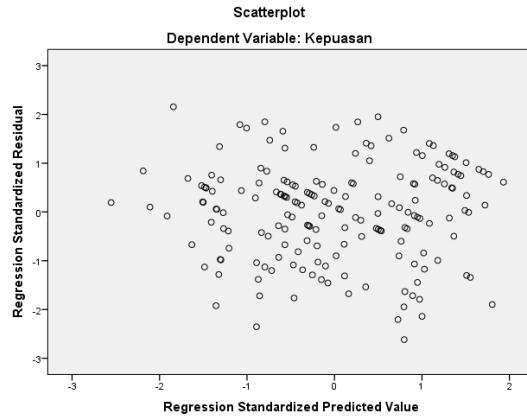
		Coefficients ^a					
Model		Collinearity Statistics					
		VIF					
1	(Constant)						
	Product						1.943
	Price						1.769
	Place						1.925
	Promo						1.866
	People						2.328
	Process						2.198
	Physical						2.011

a. Dependent Variable: Kepuasan

Keputusan: Tidak ada Multikolinieritas dalam data penelitian ini, karena angka VIF di bawah 10 dan nilai toleransi diatas nilai 0,1

c) **Hasil Uji Heterokedastisitas**

Keputusan = Sebaran titik-titik data pada scatterplot tidak membentuk pola tertentu => TIDAK TERDAPAT HETEROSKEDASTISITAS



Keputusan: Tidak terdapat heteroskedastisitas dalam data penelitian ini, sebaran titik-titik data pada scatterplot tidak membentuk pola tertentu.

4) Hasil Persamaan Linier Berganda

a) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Lihat R Square pada tabel Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.690 ^a	.477	.455	.43348

a. Predictors: (Constant), Physical, Promo, Product, Price, Place, Process, People

b. Dependent Variable: Kepuasan

$$R-SQUARE = 0.477$$

Keputusan: Sebesar 47.7% variabel independen menjelaskan Kepuasan

b) Uji Persamaan Linier Berganda

Keputusan = Sig. Coefficients < Alpha (0.05) => Signifikan

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.188	.307		.614	.540
	Product	.243	.084	.223	2.901	.004
	Price	.232	.074	.230	3.134	.002
	Place	.042	.078	.041	.530	.597
	Promo	.069	.073	.071	.948	.344
	People	.049	.084	.050	.589	.557
	Process	.118	.085	.114	1.396	.165
	Physical	.157	.085	.145	1.851	.066

a. Dependent Variable: Kepuasan

Keputusan:

- Produk: Sig t. = 0.004 maka Signifikan ($0.000 < 0.05$)
- Harga: Sig t. = 0.002 maka Signifikan ($0.000 < 0.05$)
- Saluran Distribusi: Sig t. = 0.597 maka Tidak Signifikan ($0.597 > 0.05$)
- Promosi: Sig t. = 0.344 maka Tidak Signifikan ($0.344 > 0.05$)
- Orang: Sig t. = 0.557 maka Tidak Signifikan ($0.557 > 0.05$)
- Proses: Sig t. = 0.165 maka Tidak Signifikan ($0.165 > 0.05$)
- Bukti FIsik: Sig t. = 0.066 maka Tidak Signifikan ($0.066 > 0.05$)



- Produk: Positif (+)
- Harga: Positif (+)
- Saluran Distribusi: Positif (+)
- Promosi : Positif (+)
- Orang : Positif (+)
- Proses : Positif (+)
- Bukti FIsik : Positif (+)

c) Uji F

Keputusan = Sig. Anova < Alpha (0.05) => Signifikan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.419	7	4.203	22.366	.000 ^b
	Residual	32.320	172	.188		
	Total	61.738	179			

a. Dependent Variable: Kepuasan
b. Predictors: (Constant), Physical, Promo, Product, Price, Place, Process, People

Keputusan: Semua variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan, ini ditunjukkan oleh angka Sig. Anova (0.000) lebih kecil dari angka alpha (0.05)

5) Hasil Korelasi Antar Dimensi

Keputusan (Lihat Angka Pearson Correlation pada tabel yang ditebalkan) :

Tingkat Hubungan

- 0,00 – 0,199 = Sangat Rendah
- 0,20 – 0,399 = Rendah
- 0,40 – 0,599 = Sedang
- 0,60 – 0,799 = Kuat
- 0,80 – 1,000 = Sangat Kuat

		Y1	Y2	Y3
X1.1	Pearson Correlation	.529**	.555**	.158*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.034
	N	180	180	180
X1.2	Pearson Correlation	.319**	.404**	.201**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007
	N	180	180	180
X2.1	Pearson Correlation	.414**	.457**	.263**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	180	180	180

N
A

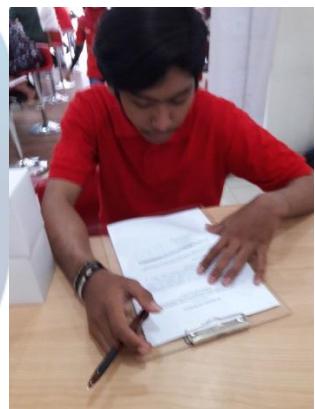
X2.2	Pearson Correlation	.430**	.447**	.282**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	180	180	180
X3.1	Pearson Correlation	.460**	.353**	.058
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.436
	N	180	180	180
X3.2	Pearson Correlation	.443**	.424**	.146
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.051
	N	180	180	180
X4.1	Pearson Correlation	.300**	.315**	.153*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.041
	N	180	180	180
X4.2	Pearson Correlation	.445**	.507**	.175*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.019
	N	180	180	180
X5.1	Pearson Correlation	.483**	.403**	.176*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.018
	N	180	180	180
X5.2	Pearson Correlation	.582**	.524**	.080
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.283
	N	180	180	180

N
A

X6.1	Pearson Correlation	.515**	.426**	.166*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.026
	N	180	180	180
X6.2	Pearson Correlation	.454**	.456**	.192**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010
	N	180	180	180
X7.1	Pearson Correlation	.585**	.532**	.166*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.026
	N	180	180	180
X7.2	Pearson Correlation	.356**	.387**	.119
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.111
	N	180	180	180
Y1	Pearson Correlation	1	.690**	.167*
	Sig. (2-tailed)		.000	.025
	N	180	180	180
Y2	Pearson Correlation	.690**	1	.260**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	180	180	180
Y3	Pearson Correlation	.167*	.260**	1
	Sig. (2-tailed)	.025	.000	
	N	180	180	180

- Variabel Produk dimensi *Produk Quality* memiliki hubungan sebesar 0.555 terhadap kesediaan mempromosikan produk Indosat
- Variabel Harga dimensi *List Price* memiliki hubungan sebesar 0.457 terhadap kesediaan mempromosikan produk Indosat
- Variabel Lokasi/Distribusi dimensi *Lokasi* memiliki hubungan sebesar 0.460 terhadap kesediaan membeli kembali produk Indosat
- Variabel Promosi dimensi *Sales Promotion* memiliki hubungan sebesar 0.507 terhadap kesediaan mempromosikan produk Indosat
- Variabel Orang dimensi *Customer Training* memiliki hubungan sebesar 0.582 terhadap kesediaan membeli kembali produk Indosat
- Variabel Proses dimensi *Number of Step* memiliki hubungan sebesar 0.515 terhadap kesediaan membeli kembali produk Indosat
- Variabel Bukti Fisik dimensi *Facility Design* memiliki hubungan sebesar 0.585 terhadap kesediaan membeli kembali produk Indosat







UNIVERSITAS

MERCUBUANA



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : MEITEOR NOVEMBRI AGUSTYA
 Tempat Tanggal Lahir: Tuban, 1 Mei 1980
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Agama : Islam
 Telepon/HP : 08551000357
 Alamat : Perumahan Puri Depok Mas Blok N 36 Pancoran Mas Depok
 Email : meiteor.agustyia@gmail.com
 Pendidikan Formal : SDN 01 Ngrayung Plumpang Tuban (1987-1993)
 : SMPN 01 Tuban (1993-1996)
 : STM Telekomunikasi Sandhy Putra Malang (1996-1999)
 : Teknik Informatika – Univ. Budi Luhur (2001-2006)

Perusahaan	Tahun	Posisi
PT Indosat TBK	1 Jan 2017 - Sekarang	DCN Service Problem Management Manager
PT Indosat TBK	1 Sep 2013 - 31 Des 2016	DCN Core Expert Packet Switch Core and VAS
PT Indosat TBK	1 Des 2009 - 31 Agu 2013	DCN Senior Engineer
PT Indosat TBK	1 Jul 2007 - 30 Nov 2009	M-PBN Engineer Customer Service Corporate Team Leader
PT Indosat TBK	5 Apr 2005 - 30 Jun 2007	Network Operation Center (NOC) Staff
PT Indosat TBK	31 Jul 2001 - 4 Apr 2005	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA