

Lampiran 1

Dengan Hormat,

Perkenalkan nama saya Pentas Dianto Suhartono, mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Manajemen. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai pengaruh Kepercayaan, Promosi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. Penelitian ini saya ajukan sebagai skripsi, yang merupakan salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar sarjana di fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Esa Unggul.

Maka saya mengharapkan ketersediaan saudara/i untuk menjadi responden dari penelitian ini, Responden di harapkan mengisi kuesioner dengan lengkap dan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Karena hasil dari survei ini sangat berpengaruh terhadap hasil penelitian saya.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah data responden berikut berdasarkan kereteria saudara/i miliki
2. Pilihlah salah satu jawaban yang memenuhi presepsi saudara/i dengan cara memberikan tanda centang (✓)

Pertanyaan

1. Apakah Produk yang dijual sesuai dengan yang dijanjikan ?.....
 - a. Jika Iya Apakah Alasan Anda ?.....
 - b. Jika Tidak Apakah Alasan Anda ?.....
2. Apakah Harga yang diberikan Terjangkau ?.....
 - a. Jika Iya Apakah Alasan Anda ?.....
 - b. Jika Tidak Apakah Alasan Anda ?.....
3. Apakah Iklan Tokopedia Menarik ?.....
 - a. Jika Iya Apakah Alasan Anda ?.....
 - b. Jika Tidak Apakah Alasan Anda ?.....

Lampiran 2

Dengan Hormat,

Perkenalkan nama saya Pentas Dianto Suhartono, mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Manajemen. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai pengaruh Kepercayaan, Promosi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. Penelitian ini saya ajukan sebagai skripsi, yang merupakan salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar sarjana di fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Esa Unggul.

Maka saya mengharapkan ketersediaan saudara/i untuk menjadi responden dari penelitian ini, Responden di harapkan mengisi kuesioner dengan lengkap dan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Karena hasil dari survei ini sangat berpengaruh terhadap hasil penelitian saya.

PETUNJUK PENGISIAN

3. Isilah data responden berikut berdasarkan kereteria saudara/i miliki
4. Pilihlah salah satu jawaban yang memenuhi presepsi saudara/i dengan cara memberikan tanda centang (√)
5. Keterangan jawaban :
 - 1) STS : sangat tidak setuju
 - 2) TS : tidak setuju
 - 3) S : setuju
 - 4) SS : sangat setuju
6. Jawaban saudara/i akan di jamin kerahasiaannya, untuk itu saya mengharapkan jawaban dengan sejujur-jujurnya.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara, saya ucapkan terima kasih.

DATA RESPONDEN

PETUNJUK

Isilah data responden di bawah ini kemudian pilihlah jawaban dengan tanda (√) dipertanyaan yang tersedia.

1. Usia :
 - a. 17-23 tahun
 - b. 24-29 tahun
 - c. 30-36 tahun
 - d. > 36 tahun

2. Pekerjaan anda saat ini :
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Karyawan
 - c. Wirausaha
 - d. Lain-lain

3. Pendidikan terakhir
 - a. SMP
 - b. SMA
 - c. S1
 - d. S2

4. Faktor apakah yang menyebabkan anda tertarik dan merasa puas saat menggunakan Tokopedia ?
 - a. Kepercayaan
 - b. Pelayanan yang menarik
 - c. Harga yang terjangkau
 - d. Promosi yang menarik
 - e. Kemudahan penggunaan Aplikasi

TANGGAPAN RESPONDEN

PETUNJUK :

Isilah semua pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tanda (√) pada kotak yang telah tersedia

KETERANGAN

No.	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Setuju (S)	3
4	Sangat Setuju (SS)	4

No.	Pernyataan	Keterangan			
		STS	TS	S	SS
	KEPERCAYAAN				
1.	Saya percaya Tokopedia memberikan pelayanan secara profesional				
2.	Saya percaya Tokopedia memberikan pelayanan dengan cepat				
3.	Saya percaya bahwa Tokopedia dapat menjaga kerahasiaan data pelanggan				
4.	Saya percaya Tokopedia melayani pelanggannya dengan ramah				
5.	Saya merasa Informasi yang diberikan Tokopedia dapat dipercaya				
6.	Kualitas produk yang dijual di Tokopedia dapat dipercaya				
	PROMOSI				
7.	<i>Brand Ambassador</i> (Boyband BTS) Tokopedia sangat menarik bagi saya				
8.	Tampilan iklan di Tokopedia di media sosial sangat menarik bagi saya				
9.	Saya merasa pesan iklan yang disampaikan sangat informatif				
10.	Saya merasa informasi dalam Iklan tentang spesifikasi produk sangat akurat				

11.	Promo <i>Giveaway</i> yang diberikan Tokopedia sangat menarik bagi saya				
12.	Promo <i>Flash sale</i> yang diberikan Tokopedia sangat menarik bagi saya				
13.	Potongan/ Diskon yang diberikan Tokopedia sangat menarik bagi saya				
14.	Promo <i>Cashback</i> yang diberikan Tokopedia sangat menarik bagi saya				
15.	Promo yang diberikan Tokopedia saat event pameran sangat menarik bagi saya				
	HARGA				
16.	Saya merasa harga produk di Tokopedia sesuai dengan daya beli masyarakat				
17.	Saya merasa harga produk di Tokopedia sesuai dengan kualitas yang ditawarkan				
18.	Saya merasa harga produk di Tokopedia dapat bersaing dengan <i>e-commerce</i> lainnya				
19.	Saya merasa harga Produk di Tokopedia sesuai dengan manfaat yang diberikan				
	KEPUASAN				
20.	Saya merasa puas terhadap harga produk Tokopedia yang terjangkau dibandingkan dengan lainnya				
21.	Saya merasa puas terhadap harga produk Tokopedia yang sesuai dengan kualitas produk yang diberikan				
22.	Saya merasa puas terhadap harga produk Tokopedia yang sesuai dengan manfaat yang diberikan				
23.	Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Tokopedia				

24.	Saya merasa puas terhadap jaminan yang diberikan oleh Tokopedia				
25.	Saya merasa puas terhadap kemampuan karyawan Tokopedia dalam memberikan pelayanan				
26.	Saya merasa puas terhadap kualitas produk di Tokopedia				
27.	Kepuasan yang diperoleh menimbulkan keinginan yang lebih besar untuk berbelanja di Tokopedia				
28.	Kepuasan yang diperoleh menimbulkan rasa percaya diri saya ketika membeli kembali produk di Tokopedia				
29.	Saya merasa puas terhadap kemudahan menggunakan Aplikasi Tokopedia				
30.	Saya merasa puas terhadap kemudahan pembayaran di Tokopedia				

Lampiran 3 Tabulasi Data Karakteristik 30 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Pria	15	30
	Wanita	15	
Usia	16-21 tahun	5	30
	22-26 tahun	23	
	27-31 tahun	1	
	> 31 tahun	1	
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	17	30
	Karyawan	9	
	Wirausaha	4	
Intensi Pembelian	1-2 kali	5	30
	3-4 kali	24	
	> 5 kali	1	

Lampiran 4 Tabel Tabulasi Data Karakteristik 30 Responden

No	Kepercayaan						Promosi									Harga				Kepuasan											TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
1.	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	112
2.	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	102
3.	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	101
4.	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	2	3	4	101
5.	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	100
6.	2	2	3	4	1	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	96
7.	3	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	97
8.	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	97
9.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	97
10.	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	94

11.	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	102	
12.	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	1	4	2	4	87	
13.	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	
14.	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	99	
15.	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	99
16.	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	99
17.	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	98
18.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
19.	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106
20.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	104
21.	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	100
22.	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	99
23.	4	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	88	
24.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	90
25.	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	99	

Lampiran 5 Tabulasi Data Karakteristik 150 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Pria	64	150
	Wanita	86	
Usia	16-21 tahun	40	150
	22-26 tahun	98	
	27-31 tahun	12	
	> 31 tahun	0	
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	74	150
	Karyawan	40	
	Wirausaha	31	
	Lain-lain	5	
Intensi Pembelian	1-2 kali	54	150
	3-4 kali	62	
	> 5 kali	34	

14.	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
15.	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3
16.	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3
17.	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4
18.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19.	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	4	4	4	4
20.	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4
21.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22.	3	3	1	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2
23.	3	3	3	4	4	2	1	1	2	3	3	3	3	4	3
24.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
25.	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3
26.	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4
27.	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4
28.	3	4	3	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4

44.	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	4	2	4	4	4
45.	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
46.	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
47.	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
48.	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
49.	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	2	3	4	4	3
50.	3	3	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	4	4	3
51.	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
52.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53.	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3
54.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
55.	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
56.	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2
57.	3	3	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	4	4	3
58.	3	4	3	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4

89.	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
90.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
91.	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
92.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94.	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
95.	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
96.	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
97.	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
98.	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4
99.	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
100.	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101.	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
102.	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
103.	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3

104.	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
105.	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
106.	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
107.	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
108.	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
109.	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
110.	2	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
111.	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
112.	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
113.	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
114.	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
115.	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
116.	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
117.	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
118.	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3

119.	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
120.	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
121.	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
122.	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
123.	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4
124.	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
125.	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4
126.	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
127.	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
128.	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
129.	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
130.	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
131.	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
132.	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
133.	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4

134.	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4
135.	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4
136.	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
137.	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
138.	3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139.	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
140.	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
141.	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
142.	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
143.	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
144.	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4
145.	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
146.	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
147.	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4
148.	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4

20.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	94
21.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
22.	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	75
23.	4	4	4	2	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	91
24.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
25.	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	97
26.	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109
27.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	94
28.	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	2	1	4	3	93
29.	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	93
30.	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	105
31.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	89
32.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
33.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	104
34.	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	98

35.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	107
36.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	92
37.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	104
38.	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	107
39.	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
40.	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	88
41.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
42.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	106
43.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
44.	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	105
45.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	112
46.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
47.	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	106
48.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	111
49.	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	93

80.	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	107
81.	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	107
82.	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	98
83.	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	106
84.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	100
85.	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	95
86.	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	104
87.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	104
88.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
89.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	104
90.	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	109
91.	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	106
92.	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	114
93.	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	114
94.	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	110

95.	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	109
96.	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	105
97.	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	107
98.	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	106
99.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
100.	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	99
101.	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	105
102.	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	99
103.	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	101
104.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
105.	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	104
106.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	111
107.	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	107
108.	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	105
109.	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	100

110.	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	94
111.	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	105
112.	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	102
113.	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	104
114.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	109
115.	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	103
116.	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	107
117.	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	109
118.	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	105
119.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	105
120.	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	107
121.	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	106
122.	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	104
123.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	102
124.	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	102

125.	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	102
126.	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	107
127.	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	110
128.	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	108
129.	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	108
130.	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	112
131.	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	108
132.	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	102
133.	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	112
134.	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	104
135.	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	105
136.	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	105
137.	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	103
138.	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	99
139.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	110

140.	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	105
141.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113
142.	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	106
143.	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	99
144.	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	105
145.	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	104
146.	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	106
147.	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	106
148.	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	107
149.	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	107
150.	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	104
Total	522	512	533	520	510	512	508	502	507	505	510	503	512	522	527	15149

Lampiran 7 Uji Validitas

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	total.x
x1.1	Pearson Correlation	1	.461*	.312	.114	.288	-.048	.514**
	Sig. (2-tailed)		.010	.093	.548	.123	.802	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.2	Pearson Correlation	.461*	1	.322	.168	.447*	.257	.666**
	Sig. (2-tailed)	.010		.082	.374	.013	.171	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.3	Pearson Correlation	.312	.322	1	.378*	.309	.391*	.696**
	Sig. (2-tailed)	.093	.082		.039	.096	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.4	Pearson Correlation	.114	.168	.378*	1	.242	.388*	.608**
	Sig. (2-tailed)	.548	.374	.039		.198	.034	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.5	Pearson Correlation	.288	.447*	.309	.242	1	.432*	.728**
	Sig. (2-tailed)	.123	.013	.096	.198		.017	.000

x2.5	Pearson Correlation	.143	.329	.111	.333	1	.276	.188	.149	.372*	.536**
	Sig. (2-tailed)	.452	.076	.560	.072		.141	.319	.432	.043	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.6	Pearson Correlation	.254	-.068	-.084	.072	.276	1	.448*	.243	.310	.445*
	Sig. (2-tailed)	.175	.721	.658	.705	.141		.013	.195	.096	.014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.7	Pearson Correlation	.069	-.014	.083	.117	.188	.448*	1	.072	-.072	.344
	Sig. (2-tailed)	.718	.942	.662	.538	.319	.013		.706	.706	.063
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.8	Pearson Correlation	.131	.219	.319	.074	.149	.243	.072	1	.727**	.552**
	Sig. (2-tailed)	.492	.246	.085	.698	.432	.195	.706		.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.9	Pearson Correlation	.261	.284	.150	.185	.372*	.310	-.072	.727**	1	.602**
	Sig. (2-tailed)	.163	.128	.428	.328	.043	.096	.706	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.total	Pearson Correlation	.608**	.724**	.676**	.685**	.536**	.445*	.344	.552**	.602**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.014	.063	.002	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	total.x3
x3.1	Pearson Correlation	1	.512**	.091	-.109	.595**

	Sig. (2-tailed)		.004	.631	.565	.001
	N	30	30	30	30	30
x3.2	Pearson Correlation	.512**	1	.116	.133	.692**
	Sig. (2-tailed)	.004		.541	.485	.000
	N	30	30	30	30	30
x3.3	Pearson Correlation	.091	.116	1	.464**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.631	.541		.010	.000
	N	30	30	30	30	30
x3.4	Pearson Correlation	-.109	.133	.464**	1	.605**
	Sig. (2-tailed)	.565	.485	.010		.000
	N	30	30	30	30	30
total.x3	Pearson Correlation	.595**	.692**	.638**	.605**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Correlations

	y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6	y1.7	y1.8	y1.9	y1.10	y1.11	total.y	
y1.1	Pearson Correlation	1	.484**	.183	.237	.197	-.130	-.049	.050	.268	.125	-.033	.417*

	Sig. (2-tailed)		.007	.333	.208	.297	.494	.796	.793	.153	.509	.861	.022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y1.2	Pearson Correlation	.484**	1	.318	.279	.035	.188	-.041	.182	.313	.357	.042	.595**
	Sig. (2-tailed)	.007		.087	.135	.855	.319	.828	.336	.092	.052	.826	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y1.3	Pearson Correlation	.183	.318	1	.256	-.063	.011	-.183	-.201	.013	-.163	.108	.217
	Sig. (2-tailed)	.333	.087		.173	.742	.954	.333	.286	.945	.389	.568	.250
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y1.4	Pearson Correlation	.237	.279	.256	1	.462*	.043	-.141	.121	.243	.182	-.258	.457*
	Sig. (2-tailed)	.208	.135	.173	.010	.822	.458	.524	.195	.335	.169	.011	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y1.5	Pearson Correlation	.197	.035	-.063	.462*	1	.226	.425*	.025	.114	.074	-.160	.452*

	Sig. (2-tailed)	.297	.855	.742	.010	.230	.019	.898	.548	.698	.400	.012	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
y1.6	Pearson Correlation	-.130	.188	.011	.043	.226	1	.484**	.308	.396*	.399*	.308	.630**
	Sig. (2-tailed)	.494	.319	.954	.822	.230		.007	.098	.030	.029	.098	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y1.7	Pearson Correlation	-.049	-.041	-.183	-.141	.425*	.484**	1	.367*	.155	.025	.117	.408*
	Sig. (2-tailed)	.796	.828	.333	.458	.019	.007		.046	.414	.895	.539	.025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y1.8	Pearson Correlation	.050	.182	-.201	.121	.025	.308	.367*	1	.033	.356	.013	.450*
	Sig. (2-tailed)	.793	.336	.286	.524	.898	.098	.046		.861	.053	.945	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y1.9	Pearson Correlation	.268	.313	.013	.243	.114	.396*	.155	.033	1	.627**	.200	.632**

	Sig. (2-tailed)	.153	.092	.945	.195	.548	.030	.414	.861	.000	.289	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
y1.10	Pearson Correlation	.125	.357	-.163	.182	.074	.399*	.025	.356	.627**	1	.237	.645**
	Sig. (2-tailed)	.509	.052	.389	.335	.698	.029	.895	.053	.000		.206	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y1.11	Pearson Correlation	-.033	.042	.108	-.258	-.160	.308	.117	.013	.200	.237	1	.315
	Sig. (2-tailed)	.861	.826	.568	.169	.400	.098	.539	.945	.289	.206		.090
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total.y	Pearson Correlation	.417*	.595**	.217	.457*	.452*	.630**	.408*	.450*	.632**	.645**	.315	1
	Sig. (2-tailed)	.022	.001	.250	.011	.012	.000	.025	.012	.000	.000	.090	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 8 Hasil Uji Reabilitas

Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	7

Promosi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.733	10

Harga

Reliability Statistics

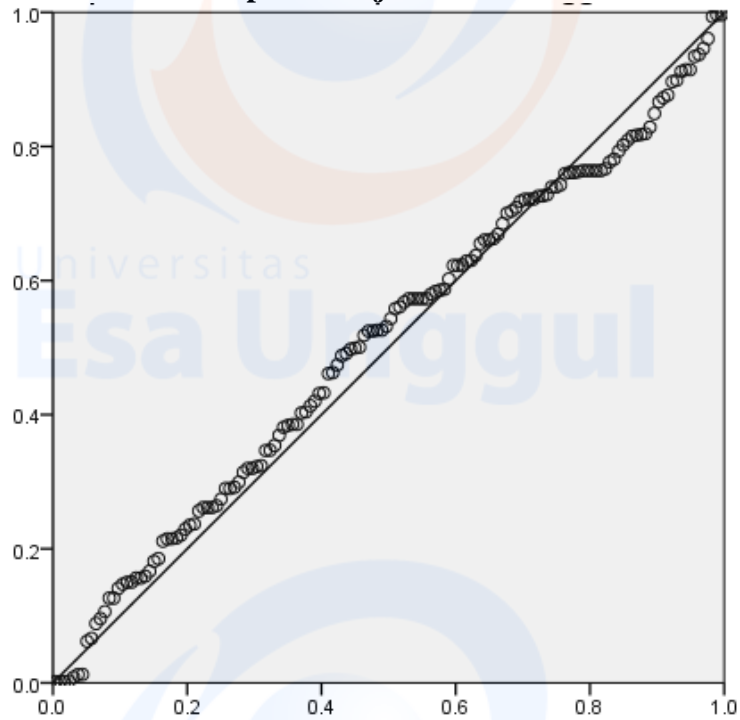
Cronbach's Alpha	N of Items
.716	5

Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	12

Lampiran 9 Uji Asumsi Klasik

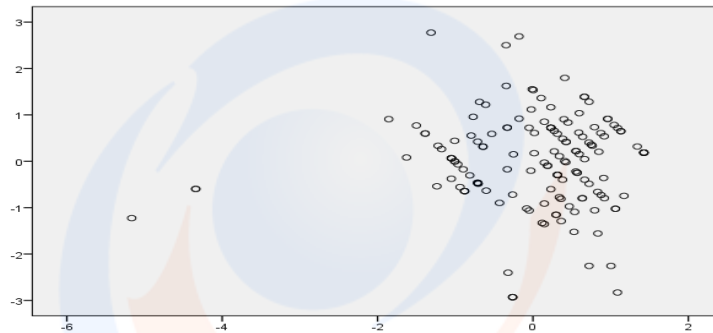


Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.843	1.625		1.134	.259					
	Kepercayaan	.153	.095	.096	1.609	.110	.556	.132	.072	.554	1.804
	Promosi	.297	.074	.264	3.997	.000	.689	.314	.178	.454	2.202
	Harga	1.286	.123	.593	10.473	.000	.800	.655	.467	.619	1.616

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 10 Uji Hipotesis Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.843	1.625		1.134	.259					
	Kepercayaan	.153	.095	.096	1.609	.110	.556	.132	.072	.554	1.804
	Promosi	.297	.074	.264	3.997	.000	.689	.314	.178	.454	2.202
	Harga	1.286	.123	.593	10.473	.000	.800	.655	.467	.619	1.616

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

UJI F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1850.012	3	616.671	119.240	.000 ^b
	Residual	755.062	146	5.172		
	Total	2605.073	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kepercayaan, Promosi

Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.843	1.625		1.134	.259					
	Kepercayaan	.153	.095	.096	1.609	.110	.556	.132	.072	.554	1.804
	Promosi	.297	.074	.264	3.997	.000	.689	.314	.178	.454	2.202
	Harga	1.286	.123	.593	10.473	.000	.800	.655	.467	.619	1.616

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
						F Change	df1	df2		
1	.843 ^a	.710	.704	2.27413	.710	119.240	3	146	.000	1.941

a. Predictors: (Constant), Harga, Kepercayaan, Promosi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

