

LAMPIRAN**Lampiran 1****KUISIONER PRA SURVEY**

Kepada Yth. Saudara/i
Di Tempat

Perkenalkan nama saya Chiesa Abi Putra Mardhani Mahasiswa Universitas Esa Unggul, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen. Saya ingin memohon bantuan dari saudara/i semua untuk bersedia mengisi pra survey ini sebagai tahap awal dalam menyelesaikan tugas akhir penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan JNE (Studi pada Pelanggan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat)”. Mohon kesedian Saudara/i untuk mengisi pra survey ini dengan sebaik-baiknya dan sejujur-jujurnya. Oleh karena itu, atas kesediaan Saudara/i sekalian dalam mengisi pra survey ini saya mengucapkan banyak terimakasih dan memohon maaf telah menyita waktu Saudara/i sekalian.

Pertanyaan mengenai Kualitas Layanan, *Word Of Mouth* dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan

Email :

Nama :

Usia :

1. Apakah kualitas layanan jasa pengiriman barang JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat sudah baik dari jasa pengiriman barang lain ?
 - A. Ya
 - B. TidakAlasan :

2. Saya memakai jasa pengiriman barang JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat atas rekomendasi teman atau keluarga.
 - A. Ya
 - B. Tidak

3. Bagaimana penilaian anda mengenai *Brand Image* jasa pengiriman barang JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat?
 - A. Baik
 - B. Tidak BaikAlasan :

Lampiran 2

KUISIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan JNE (Studi pada Pelanggan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat)

Kepada Yth. Saudara/i
Ditempat

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Chiesa Abi Putra Mardhani Mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan JNE (Studi pada Pelanggan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat). Penelitian ini saya ajukan sebagai skripsi, yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Saudara/i sekalian untuk mengisi pernyataan kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Perlu saya sampaikan bahwa hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik dan semua informasi yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya.

Oleh karena itu, atas kesediaan Saudara/i sekalian dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan banyak terimakasih dan semoga bantuan dan amal baik Saudara/i sekalian mendapat imbalan dari yang maha Esa.

Hormat Saya,

Chiesa Abi Putra Mardhani

1. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Sebelum mengisi pernyataan dibawah ini, bacalah petunjuk pengisian kuisisioner dengan baik.
2. Isi data responden terlebih dahulu.
3. Berilah tanda (✓) pada kolom jawaban yang saudara anggap paling sesuai setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban.
4. Kriteria jawaban :
 5. STS = Sangat Tidak Setuju
 6. TS = Tidak Setuju
 7. RR = Ragu-Ragu
 8. S = Setuju
 9. SS = Sangat Setuju
5. Jawaban saudara akan dijamin kerahasiaannya, untuk saya mengharapkan jawaban yang sejujur-jujurnya.

2. Data Responden

1. Nama Lengkap :
2. Usia
 - a) 18 – 25
 - b) 26 – 33
 - c) 34 – 41
 - d) > 42 tahun
1. Apakah pekerjaan anda saat ini?
 - a) Mahasiswa/Pelajar
 - b) Pegawai Swasta
 - c) PNS
 - d) Wiraswasta
 - e) Lainnya, sebutkan.....
2. Berapa penghasilan anda perbulan?
 - a) Rp. 2.500.000
 - b) Rp. 2.500.001 – Rp. 5.000.000
 - c) Rp. 5.000.001 – Rp. 10.000.000
 - d) >Rp. 10.000.001
 - e) Belum berpenghasilan
3. Berapa kali dalam 1 bulan anda memakai jasa pengiriman barang JNE?
 - a) 2 – 3 kali
 - b) 4 – 5 kali
 - c) > 6 kali

3. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		STS	TS	RR	S	SS
Kualitas Pelayanan						
1	Kemampuan sarana jasa pengiriman barang JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat dapat diandalkan					
2	Kemampuan prasarana jasa pengiriman barang JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat dapat diandalkan					
3	Kemampuan pelayanan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat sesuai dengan akurat					
4	JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat memberi kepercayaan pelanggan					
5	JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat melakukan pelayanan yang cepat dan tepat					
6	Semua keluhan di respon oleh petugas JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat					
7	Kemampuan pegawai JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat sudah baik dari jasa pengiriman barang lain					
8	Pengiriman barang JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat sampai di tempat tujuan dengan baik					
9	JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat memberikan perhatian terhadap pelanggan					
10	JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat memahami keinginan pelanggan					
Word Of Mouth						
11	Saya mau menceritakan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat ke teman terdekat					
12	Saya mau menceritakan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat terhadap orang sekitar					
13	Saya membicarakan keunggulan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat					
14	Saya membicarakan kepuasan yang didapatkan dari JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat					
15	Saya mengetahui informasi JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat melalui social media					

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		STS	TS	RR	S	SS
Word Of Mouth						
16	Saya mengetahui JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat dari teman atau keluarga					
17	Saya mengetahui JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat melalui iklan					
18	Saya mau merekomendasikan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat ke orang lain					
19	Saya mau menceritakan pengalaman setelah menggunakan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat					
20	Saya mau menceritakan kualitas pelayanan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat					
Brand Image						
21	Saya mengenali merek JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat					
22	JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat sudah banyak dikenal					
23	Saya dapat membedakan merek JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat dengan merek lain					
24	JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat memiliki logo yang mudah diingat					
25	JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat memberikan kesan yang baik					
26	memberikan pengalaman saat memakai jasa pengiriman JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat					
27	JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat membentuk persepsi yang baik terhadap pelanggan					
28	JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat memberikan kepercayaan terhadap pelanggan					
29	JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat pengiriman yang sesuai keinginan pelanggan					
30	JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat pengiriman yang tepat waktu					
Kepuasan Pelanggan						
31	Saya merasa puas dengan pelayanan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat					

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		STS	TS	RR	S	SS
Kepuasan Pelanggan						
32	Kualitas JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat sesuai dengan harapan					
33	Cabang JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat bersih tanpa adanya kotoran					
34	Saya merasa puas dengan keseluruhan pengalaman yang didapatkan dari JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat					
35	Pelayanan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat tidak mengecewakan					
36	Kualitas layanan yang diberikan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat telah memenuhi semua harapan saya					
37	Pelayanan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat sesuai harapan saya					
38	JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat mudah dalam pengiriman barang					

Lampiran 3 – Karakteristik Responden

Data Tabulasi Berdasarkan Karakteristik 100 Responden Yang Pernah Menggunakan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat

Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
18 – 25	96	96%
26 – 33	3	3%
34 – 41	0	0%
>41	1	1%
Total	100	100%

Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa/Pelajar	60	60%
Pegawai Swasta	21	21%
PNS	2	2%
Wiraswasta	7	7%
Lainnya	10%	10%
Total	100	100%

Penghasilan Sebulan Responden

Penghasilan	Jumlah	Persentase
Belum berpenghasilan	49	49%
Rp.2.500.000	12	12%
Rp.2.500.001 – Rp.5.000.000	27	27%
Rp.5.000.001 – Rp.10.000.000	10	10%
>Rp. 10.000.001	2	2%
Total	100	100%

Frekuensi Menggunakan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat dalam 1 Bulan

Frekuensi	Jumlah	Persentase
2 – 3 kali	84	84%
4 – 5 kali	9	9%
>6 kali	7	7%
Total	100	100%

Lampiran 4 – Hasil Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jmlh_X1
P1	Pearson Correlation	1	,783**	,571**	,484**	,446**	,313**	,506**	,469**	,361**	,380**	,753*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,783**	1	,565**	,440**	,517**	,340**	,426**	,425**	,455**	,395**	,760*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,571**	,565**	1	,528**	,649**	,464**	,292**	,343**	,404**	,332**	,742*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,003	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	,484**	,440**	,528**	1	,503**	,430**	,362**	,368**	,410**	,375**	,693*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
P5	Pearson Correlation	,446**	,517**	,649**	,503**	1	,500**	,304**	,314**	,425**	,390**	,738*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,002	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	,313**	,340**	,464**	,430**	,500**	1	,298**	,246*	,441**	,279**	,622*
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,000	,000	,000		,003	,014	,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	,506**	,426**	,292**	,362**	,304**	,298**	1	,469**	,372**	,432**	,637*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,002	,003		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	,469**	,425**	,343**	,368**	,314**	,246*	,469**	1	,540**	,483**	,661*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,014	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	,361**	,455**	,404**	,410**	,425**	,441**	,372**	,540**	1	,586**	,713*
	Sig. (2-tailed)											
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	,380**	,395**	,332**	,375**	,390**	,279**	,432**	,483**	,586**	1	,667*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,005	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Jmlh_X1	Pearson Correlation	,753**	,760**	,742**	,693**	,738**	,622**	,637**	,661**	,713**	,667**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Variabel Word Of Mouth

		Correlations										
		P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	Jmlh _X2
P11	Pearson Correlation	1	,695**	,577**	,448**	,463**	,543**	,390**	,661**	,517**	,560**	,792**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson Correlation	,695**	1	,503**	,517**	,392**	,449**	,358**	,627**	,629**	,633**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	,577**	,503**	1	,733**	,441**	,559**	,374**	,590**	,560**	,487**	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	,448**	,517**	,733**	1	,300**	,489**	,411**	,603**	,536**	,586**	,744**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P15	Pearson Correlation	,463**	,392**	,441**	,300**	1	,480**	,591**	,391**	,337**	,302**	,655**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002		,000	,000	,000	,001	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	,543**	,449**	,559**	,489**	,480**	1	,379**	,669**	,542**	,362**	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P17	Pearson Correlation	,390**	,358**	,374**	,411**	,591**	,379**	1	,462**	,307**	,251*	,629**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,002	,012	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P18	Pearson Correlation	,661**	,627**	,590**	,603**	,391**	,669**	,462**	1	,656**	,611**	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P19	Pearson Correlation	,517**	,629**	,560**	,536**	,337**	,542**	,307**	,656**	1	,546**	,745**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,002	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P20	Pearson Correlation	,560**	,633**	,487**	,586**	,302**	,362**	,251*	,611**	,546**	1	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,012	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Jmlh_X2	Pearson Correlation	,792**	,776**	,778**	,744**	,655**	,746**	,629**	,840**	,745**	,707**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Variabel Brand Image

		Correlations										
		P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	Jmlh _X3
P21	Pearson Correlation	1	,487**	,436**	,326**	,304**	,233*	,394**	,345**	,294**	,234*	,596**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,002	,020	,000	,000	,003	,019	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P22	Pearson Correlation	,487**	1	,350**	,447**	,428**	,475**	,375**	,340**	,377**	,280**	,657**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P23	Pearson Correlation	,436**	,350**	1	,427**	,382**	,434**	,511**	,396**	,472**	,297**	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P24	Pearson Correlation	,326**	,447**	,427**	1	,294**	,413**	,285**	,389**	,447**	,488**	,669**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,003	,000	,004	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P25	Pearson Correlation	,304**	,428**	,382**	,294**	1	,615**	,554**	,602**	,482**	,373**	,712**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,003		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P26	Pearson Correlation	,233*	,475**	,434**	,413**	,615**	1	,438**	,444**	,313**	,435**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,020	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P27	Pearson Correlation	,394**	,375**	,511**	,285**	,554**	,438**	1	,496**	,587**	,535**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,004	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P28	Pearson Correlation	,345**	,340**	,396**	,389**	,602**	,444**	,496**	1	,606**	,381**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P29	Pearson Correlation	,294**	,377**	,472**	,447**	,482**	,313**	,587**	,606**	1	,408**	,729**
	Sig. (2-tailed)											
	N											

	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P30	Pearson Correlation	,234*	,280**	,297**	,488**	,373**	,435**	,535**	,381**	,408**	1	,641**
	Sig. (2-tailed)	,019	,005	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Jmlh_X3	Pearson Correlation	,596**	,657**	,709**	,669**	,712**	,691**	,747**	,718**	,729**	,641**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Variabel Kepuasan Pelanggan

		Correlations								Jmlh_
		P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	Y
P31	Pearson Correlation	1	,550**	,442**	,581**	,477**	,611**	,503**	,472**	,774**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P32	Pearson Correlation	,550**	1	,516**	,473**	,457**	,496**	,423**	,506**	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P33	Pearson Correlation	,442**	,516**	1	,529**	,570**	,461**	,362**	,216*	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,031	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P34	Pearson Correlation	,581**	,473**	,529**	1	,496**	,494**	,504**	,386**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P35	Pearson Correlation	,477**	,457**	,570**	,496**	1	,648**	,563**	,502**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P36	Pearson Correlation	,611**	,496**	,461**	,494**	,648**	1	,604**	,508**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P37	Pearson Correlation	,503**	,423**	,362**	,504**	,563**	,604**	1	,527**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P38	Pearson Correlation	,472**	,506**	,216*	,386**	,502**	,508**	,527**	1	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,031	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Jmlh_Y	Pearson Correlation	,774**	,738**	,707**	,758**	,794**	,799**	,740**	,665**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

Lampiran 5 – Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Reliabilitas Kualitas Pelayanan**Reliability Statistics**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,882	10

Hasil Reliabilitas *Word Of Mouth***Reliability Statistics**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,905	10

Hasil Reliabilitas *Brand Image***Reliability Statistics**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,872	10

Hasil Reliabilitas Kepuasan Pelanggan**Reliability Statistics**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,885	8

Lampiran 6 – Tabulasi data 100 Responden

NO	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43
6	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	39
7	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	44
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
9	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	39
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	45
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
13	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	45
14	2	2	2	2	1	2	2	4	3	4	24
15	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45
16	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	45
17	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	43
18	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	43
19	1	2	2	4	4	5	2	2	4	2	28
20	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
21	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	28
22	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	32
23	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	39
24	4	5	3	4	3	2	4	4	3	4	36
25	3	4	4	5	4	4	2	2	4	4	36
26	3	3	4	4	5	4	3	5	4	2	37
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	2	3	4	2	3	2	3	2	4	29
29	4	4	4	5	2	4	4	5	5	2	39
30	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	35
31	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	39
34	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	34

NO	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	44
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	39
42	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	47
43	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	41
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
46	4	4	4	5	5	4	2	5	4	4	41
47	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	37
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	38
52	5	5	3	3	3	3	4	4	3	2	35
53	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	35
54	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	14
55	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	41
56	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	38
57	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	40
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47
60	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
61	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	36
62	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
63	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
64	4	3	4	5	4	3	4	2	1	2	32
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
66	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32
67	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	44
68	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
69	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
70	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	43

NO	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
71	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
73	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	43
74	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	36
75	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	44
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
77	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	41
78	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
81	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	39
85	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
86	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	40
87	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	44
88	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
89	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	34
90	2	1	2	4	1	2	5	5	4	5	31
91	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	44
92	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
93	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
95	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	40
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48
98	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
99	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43
100	4	4	1	4	1	3	4	5	4	4	34
NO	Word Of Mouth										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	36
3	4	4	4	3	2	4	2	4	5	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

NO	Word Of Mouth										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
6	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	38
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
11	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	44
12	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	34
13	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	35
14	2	4	3	4	1	1	1	2	4	5	27
15	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
16	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	45
17	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	36
18	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	45
19	2	2	2	4	3	4	4	4	3	4	32
20	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
21	2	3	2	3	4	1	3	2	4	4	28
22	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	19
23	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	36
24	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	29
25	5	4	2	1	4	4	4	4	5	3	36
26	1	1	2	3	2	2	5	3	3	3	25
27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
28	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	34
29	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	41
30	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	35
31	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	33
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	43
34	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	34
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
36	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	44
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	41
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

NO	Word Of Mouth										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
41	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	34
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	34
44	3	2	4	4	2	5	2	4	4	4	34
45	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	32
46	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
47	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	34
48	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	24
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
53	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	33
54	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	14
55	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
56	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	39
57	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	43
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44
60	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	46
61	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	35
62	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	36
63	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	37
64	1	4	2	5	3	4	3	4	5	4	35
65	4	4	4	5	2	2	4	4	5	5	39
66	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26
67	3	5	5	5	2	4	2	5	5	5	41
68	2	2	3	2	1	1	1	3	3	2	20
69	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	23
70	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	44
71	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	44
72	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	37
73	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	46
74	2	2	3	3	2	4	4	3	2	2	27
75	5	5	3	3	5	5	2	5	5	5	43

NO	<i>Word Of Mouth</i>										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
77	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	41
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	33
82	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
83	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
84	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
85	4	2	4	4	4	2	4	2	2	4	32
86	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	33
87	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
88	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
89	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	34
90	2	5	5	4	4	5	5	4	5	2	41
91	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
93	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	33
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
95	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	35
96	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
98	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	36
99	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	38
100	3	1	5	4	4	5	2	4	5	1	34
NO	<i>Brand Image</i>										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44
6	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	43
7	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	41

NO	<i>Brand Image</i>										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	29
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
13	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	42
14	3	4	2	2	4	3	5	2	1	4	30
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
16	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	44
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	1	2	3	4	4	4	2	2	2	5	29
20	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
21	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	21
22	3	3	4	4	3	1	3	3	4	3	31
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	3	4	2	3	4	4	4	4	5	4	37
25	5	2	2	4	2	1	3	4	4	5	32
26	5	5	4	5	3	3	4	4	3	4	40
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	28
29	5	4	2	4	4	4	5	4	4	5	41
30	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	35
31	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
32	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	39
33	4	4	5	3	5	5	4	4	3	3	40
34	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	34
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
39	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	44
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	39
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3	38
44	5	3	2	3	4	2	3	4	4	3	33
45	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	39

NO	<i>Brand Image</i>										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
46	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	46
47	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	32
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	40
52	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	38
53	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	36
54	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	15
55	4	5	5	3	3	3	5	4	4	4	40
56	3	4	2	3	5	2	4	4	3	4	34
57	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	34
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
63	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	36
64	4	5	3	5	4	4	5	4	3	5	42
65	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	44
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
67	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	43
68	5	4	5	1	4	4	4	4	3	2	36
69	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	41
70	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	44
71	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44
72	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	40
73	4	2	4	1	4	4	4	5	1	5	34
74	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
75	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
76	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
77	5	3	5	4	4	5	5	3	4	5	43
78	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	40
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
81	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	35

NO	<i>Brand Image</i>										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	41
85	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	34
86	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	41
87	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	44
88	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	40
89	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	36
90	4	4	2	5	3	5	3	1	1	5	33
91	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
93	4	5	2	5	4	4	4	5	5	5	43
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
95	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	37
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
98	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
99	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	44
100	4	5	1	4	5	5	1	5	2	2	34

NO	Kepuasan Pelanggan								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	5	3	4	4	4	4	5	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	5	4	4	5	4	5	5	36
6	4	4	3	3	4	4	4	5	31
7	4	4	4	4	4	5	4	4	33
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	4	4	3	4	4	4	4	4	31
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	5	5	4	5	5	5	5	5	39
12	4	4	3	4	4	4	4	4	31
13	4	5	3	4	4	4	4	4	32
14	3	4	1	3	2	5	4	5	27

NO	Kepuasan Pelanggan								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	5	5	4	5	4	4	4	35
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	5	5	5	5	5	4	5	4	38
19	1	3	2	2	5	4	5	5	27
20	4	4	2	4	5	5	4	4	32
21	2	2	3	3	3	3	2	3	21
22	3	4	3	3	4	4	4	4	29
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	5	3	4	4	4	32
25	4	3	3	1	4	5	4	3	27
26	3	4	2	3	2	3	3	4	24
27	4	5	4	5	4	4	5	5	36
28	4	4	2	2	2	3	3	3	23
29	5	4	4	5	5	5	4	4	36
30	3	4	4	3	4	3	4	3	28
31	3	4	3	3	4	3	3	4	27
32	4	4	4	4	5	4	4	5	34
33	4	4	3	3	3	3	3	3	26
34	4	4	3	4	3	4	4	5	31
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	3	3	4	3	4	3	4	28
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	4	4	4	4	5	5	5	5	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	3	3	2	2	3	5	26
42	5	5	5	5	5	5	5	5	40
43	5	5	3	5	3	5	5	5	36
44	4	4	3	2	4	3	3	5	28
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	5	5	4	5	4	5	4	4	36
47	4	4	4	4	3	4	4	3	30
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32

NO	Kepuasan Pelanggan								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
51	4	4	4	4	4	4	1	4	29
52	3	3	4	3	3	3	3	3	25
53	4	4	3	3	3	3	3	4	27
54	1	2	1	2	1	2	1	2	12
55	4	1	3	3	3	4	4	3	25
56	4	3	3	4	4	4	4	4	30
57	4	5	5	5	5	5	4	4	37
58	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59	5	5	4	5	5	5	5	5	39
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	4	3	4	4	3	4	4	4	30
62	4	3	4	3	4	4	4	4	30
63	4	4	4	3	4	4	3	5	31
64	4	5	3	2	3	3	4	4	28
65	1	2	2	2	2	2	3	4	18
66	3	3	3	3	3	3	3	3	24
67	5	4	4	5	5	4	4	5	36
68	5	4	2	4	3	3	3	4	28
69	5	4	4	4	4	4	4	4	33
70	5	4	4	4	5	5	5	4	36
71	4	4	4	5	5	4	4	4	34
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	5	4	2	4	4	4	5	5	33
74	4	4	3	3	3	4	4	4	29
75	4	5	3	4	4	4	4	5	33
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77	3	4	5	5	5	3	3	4	32
78	4	4	3	5	4	4	4	4	32
79	5	5	5	5	5	5	5	5	40
80	4	4	4	4	4	4	4	4	32
81	3	3	4	3	4	4	4	4	29
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	2	4	4	4	2	2	4	2	24
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32

NO	Kepuasan Pelanggan								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
87	4	5	5	5	5	5	5	5	39
88	4	4	4	4	4	4	4	4	32
89	3	3	3	5	4	4	4	4	30
90	4	1	1	5	3	2	5	4	25
91	5	4	4	5	4	5	4	5	36
92	4	3	4	3	3	4	4	4	29
93	4	4	5	4	4	4	4	5	34
94	4	4	4	4	4	4	4	4	32
95	4	4	3	4	4	4	4	4	31
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	5	5	5	5	5	5	5	5	40
98	4	4	4	4	3	4	4	4	31
99	4	4	3	5	4	4	4	4	32
100	4	5	5	5	2	4	4	4	33

Lampiran 7 – Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

**Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap
Kepuasan Konsumen (Y)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0E-7
	<i>Std. Deviation</i>	2,80803437
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,099
	<i>Positive</i>	,099
	<i>Negative</i>	-,097
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		,989
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,282
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		

**Hasil Uji Normalitas Variabel Word Of Mouth (X1) Terhadap
Kepuasan Konsumen (Y)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0E-7
	<i>Std. Deviation</i>	3,47588678
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,115
	<i>Positive</i>	,056
	<i>Negative</i>	-,115
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		1,155
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,139
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		

Hasil Uji Normalitas Variabel *Word Of Mouth* (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0E-7
	<i>Std. Deviation</i>	3,30884725
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,157
	<i>Positive</i>	,117
	<i>Negative</i>	-,157
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		1,568
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,015
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		

Uji Multikolinieritas

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	<i>Sig.</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
	B	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>			<i>Tolerance</i>	VIF
<i>(Constant)</i>	2,220	2,059		1,078	,284		
<i>Kualitas Pelayanan</i>	,513	,094	,572	5,436	,000	,296	3,377
<i>Word Of Mouth</i>	,136	,060	,193	2,261	,026	,449	2,228
<i>Brand Image</i>	,099	,083	,123	1,193	,236	,311	3,220

a. *Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan*

Uji Heteroskedastisitas

<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	<i>(Constant)</i>	3,258	1,490		2,186	,031
	<i>Kualitas Pelayanan</i>	-,095	,068	-,259	-1,395	,166
	<i>Word Of Mouth</i>	-,001	,044	-,002	-,014	,989
	<i>Brand Image</i>	,059	,060	,179	,989	,325
a. <i>Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan</i>						

Uji Autokorelasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	,828 ^a	,685	,675	2,72917	2,217
a. <i>Predictors: (Constant), Brand Image, Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan</i>					
b. <i>Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan</i>					

Lampiran 8 – Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	2,220	2,059
	Kualitas Pelayanan	,513	,094
	Word Of Mouth	,136	,060
	Brand Image	,099	,083
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan			

Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1555,704	3	518,568	69,621	,000 ^b
	Residual	715,046	96	7,448		
	Total	2270,750	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Brand Image, Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan						

Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,220	2,059		1,078	,284
	Kualitas Pelayanan	,513	,094	,572	5,436	,000
	Word Of Mouth	,136	,060	,193	2,261	,026
	Brand Image	,099	,083	,123	1,193	,236
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,828 ^a	,685	,675	2,72917
a. Predictors: (Constant), Brand Image, Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable : Jumlah Kepuasan Pelanggan				