

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM), DESAIN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SWAROVSKI GALAXY SURABAYA

Responden yang terhormat,

Dalam rangka pengumpulan data untuk kegunaan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), Desain Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Swarovski Galaxy Mall”

Saya mohon kesediaannya untuk menjawab dan mengisi beberapa persyaratan yang disediakan dari kuesioner yang diberikan di bawah ini.

Hormat saya,

1. Elly Dwi Safitri 1121700012

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum menjawab.
2. Anda hanya dapat memberikan satu jawaban di setiap pernyataan.
3. Isilah kuesioner dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.

I. Identitas Respond

1. Jenis kelamin

☐ **Pria**

☐ **Wanita**

2. Usia

- ☐ 20 – 30 tahun
☐ 31 – 40 tahun
☐ 41 - 50 tahun

3. Pekerjaan

- ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Pengusaha
☐ Wiraswasta ☐ PNS
☐ Karyawan Swasta ☐ Lainnya, Sebutkan ...

4. Pendapatan

- ☐ > 3.000.000 – 5.000.000
☐ > 5.000.000 – 8.000.000
☐ > 8.000.000 - > 10.000.000

II. Keterangan

SS	: Sangat Setuju	= 5
S	: Setuju	= 4
KS	: Kurang Setuju	= 3
TS	: Tidak Setuju	= 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	= 1

<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>						
NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Swarovski memiliki teknologi yang mampu membangun hubungan baik dengan konsumen melalui <i>WhatsApp</i>					
2	Staff Swarovski mampu membangun hubungan yang baik dengan konsumen melalui pelayanan					
3	Hubungan kerja antara staff dan konsumen dapat membantu					

	memberikan kemudahan bagi konsumen					
4	Staff menyampaikan produk dengan jelas dan mudah dipahami					
Desain Produk						
NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Model produk Swarovski yang selalu <i>up to date</i>					
2	Swarovski memiliki warna yang sesuai dengan desain produknya.					
3	Swarovski memiliki desain yang bervariasi					
Kualitas Pelayanan						
NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Staff Swarovski berpenampilan rapi					
2	Perhatian staff terhadap kebutuhan konsumen sangat baik					
3	Informasi yang diberikan staff selalu tepat dan akurat					
4	Respon staff yang cepat saat memberikan pelayanan kebutuhan konsumen					
5	Swarovski menyediakan <i>warranty card</i> di setiap produk					

Kepuasan Pelanggan						
NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya puas ke Swarovski Galaxy Mall karena produk yang diberikan sesuai dengan harapan					
2	Saya akan membeli Swarovski ketika membutuhkan jewelry					
3	Saya akan merekomendasikan pada orang lain untuk membeli Swarovski					
4	Produk swarovski sesuai dengan yang saya harapkan					

Lampiran 2. Uji Instrumen

A. *Customer Relationship Managemen (CRM)*

1. Tabulasi Data

No	Pernyataan				Total	Rata-Rata Score
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		
1	5	4	4	5	18	4,50
2	5	5	5	5	20	5,00
3	5	5	5	5	20	5,00
4	5	5	5	5	20	5,00
5	4	4	4	4	16	4,00
6	5	5	5	5	20	5,00
7	4	4	4	5	17	4,25
8	4	4	4	4	16	4,00
9	5	5	5	5	20	5,00
10	4	4	4	4	16	4,00
11	3	4	4	5	16	4,00
12	5	5	5	5	20	5,00
13	3	4	3	2	12	3,00
14	5	5	5	5	20	5,00
15	5	5	4	4	18	4,50
16	2	4	4	5	15	3,75
17	4	5	5	4	18	4,50
18	4	3	4	5	16	4,00
19	3	4	5	3	15	3,75
20	5	5	5	5	20	5,00
21	5	4	5	4	18	4,50
22	4	4	5	4	17	4,25
23	5	5	5	5	20	5,00
24	5	5	5	5	20	5,00
25	2	5	5	5	17	4,25
26	4	5	5	5	19	4,75
27	3	5	4	4	16	4,00
28	4	4	5	4	17	4,25

29	3	3	3	3	12	3,00
30	5	5	4	4	18	4,50
31	5	5	5	5	20	5,00
32	4	5	5	4	18	4,50
33	4	5	5	5	19	4,75
34	4	4	4	5	17	4,25
35	5	4	5	3	17	4,25
36	5	5	4	5	19	4,75
37	4	3	4	5	16	4,00
38	5	5	5	5	20	5,00
39	4	5	5	5	19	4,75
40	4	4	5	4	17	4,25
41	5	5	5	5	20	5,00
42	4	5	4	5	18	4,50
43	4	4	4	4	16	4,00
44	5	4	5	5	19	4,75
45	4	4	5	5	18	4,50
46	5	5	4	5	19	4,75
47	4	4	5	4	17	4,25
48	5	5	5	5	20	5,00
49	4	3	5	4	16	4,00
50	5	4	5	5	19	4,75
51	4	4	4	4	16	4,00
52	3	3	3	3	12	3,00
53	4	4	5	4	17	4,25
54	4	3	5	4	16	4,00
55	5	4	4	5	18	4,50
56	3	5	4	5	17	4,25
57	4	4	4	4	16	4,00
58	4	5	5	4	18	4,50
59	5	4	4	4	17	4,25
60	1	5	4	5	15	3,75
61	3	4	5	4	16	4,00
62	4	5	5	4	18	4,50
63	3	5	4	4	16	4,00
64	2	5	4	5	16	4,00

65	5	5	5	5	20	5,00
66	4	5	5	5	19	4,75
67	5	4	3	4	16	4,00
68	5	5	5	4	19	4,75
69	4	3	3	5	15	3,75
70	1	5	5	5	16	4,00
71	5	4	3	4	16	4,00
72	3	4	5	4	16	4,00
73	5	4	3	4	16	4,00
74	5	4	5	5	19	4,75
75	5	5	5	5	20	5,00
76	5	5	5	5	20	5,00
77	5	4	5	5	19	4,75
78	4	5	3	3	15	3,75
79	4	5	4	4	17	4,25
80	4	4	5	5	18	4,50
81	5	5	4	5	19	4,75
82	4	4	4	4	16	4,00
83	5	1	3	2	11	2,75
84	4	3	5	4	16	4,00
85	5	5	4	4	18	4,50
86	4	4	5	5	18	4,50
87	4	5	5	5	19	4,75
88	5	5	5	5	20	5,00
89	4	3	4	5	16	4,00
90	5	5	5	5	20	5,00
91	4	4	4	4	16	4,00
92	4	5	5	3	17	4,25
93	5	5	4	5	19	4,75
94	4	4	5	5	18	4,50
95	4	3	2	4	13	3,25
96	4	5	4	5	18	4,50
97	4	5	4	5	18	4,50
98	4	4	4	4	16	4,00
99	5	4	5	5	19	4,75
100	4	4	5	4	17	4,25

Total Score	419	436	444	445	1744	436
Rata-Rata Score	4,19	4,36	4,44	4,45	17,44	4,36

2. Validitas

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	,443*	,432*	,367*	,776**
	Sig. (2-tailed)		,014	,017	,046	,000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,443*	1	,610**	,420*	,765**
	Sig. (2-tailed)	,014		,000	,021	,000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,432*	,610**	1	,531**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,017	,000		,003	,000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,367*	,420*	,531**	1	,749**
	Sig. (2-tailed)	,046	,021	,003		,000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,776**	,765**	,798**	,749**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	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).

3. Reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	4

B. Desain Produk

1. Tabulasi Data

No.	Pernyataan			Total	Rata-rata score
	X2.1	X2.2	X2.3		
1	5	5	5	15	5,00
2	4	4	4	12	4,00
3	3	3	3	9	3,00
4	5	5	5	15	5,00
5	4	3	5	12	4,00
6	4	4	3	11	3,67
7	3	3	5	11	3,67
8	4	4	4	12	4,00
9	5	5	4	14	4,67
10	4	3	5	12	4,00
11	2	5	3	10	3,33
12	5	5	5	15	5,00
13	5	4	4	13	4,33
14	5	5	5	15	5,00
15	4	4	3	11	3,67
16	4	4	5	13	4,33
17	5	4	5	14	4,67
18	4	4	4	12	4,00
19	5	5	5	15	5,00
20	5	5	5	15	5,00
21	4	4	3	11	3,67
22	4	5	5	14	4,67
23	4	3	4	11	3,67

24	5	4	5	14	4,67
25	5	5	5	15	5,00
26	5	5	4	14	4,67
27	4	4	4	12	4,00
28	5	5	4	14	4,67
29	2	3	2	7	2,33
30	5	5	5	15	5,00
31	5	5	5	15	5,00
32	4	3	4	11	3,67
33	4	4	4	12	4,00
34	5	5	5	15	5,00
35	4	5	5	14	4,67
36	5	4	5	14	4,67
37	3	4	5	12	4,00
38	5	4	4	13	4,33
39	4	4	4	12	4,00
40	5	4	5	14	4,67
41	2	5	4	11	3,67
42	5	5	5	15	5,00
43	5	5	5	15	5,00
44	5	5	5	15	5,00
45	4	4	4	12	4,00
46	5	5	5	15	5,00
47	4	4	5	13	4,33
48	3	3	3	9	3,00
49	5	5	5	15	5,00
50	4	4	4	12	4,00
51	5	4	4	13	4,33
52	4	4	5	13	4,33
53	3	2	5	10	3,33
54	5	5	5	15	5,00
55	4	3	5	12	4,00
56	3	5	4	12	4,00
57	5	4	5	14	4,67

58	4	3	4	11	3,67
59	5	3	4	12	4,00
60	5	5	5	15	5,00
61	5	4	4	13	4,33
62	5	5	4	14	4,67
63	5	5	5	15	5,00
64	5	5	5	15	5,00
65	5	5	5	15	5,00
66	4	5	5	14	4,67
67	3	5	4	12	4,00
68	4	4	5	13	4,33
69	3	3	3	9	3,00
70	4	4	5	13	4,33
71	3	3	5	11	3,67
72	4	4	3	11	3,67
73	5	5	3	13	4,33
74	4	5	5	14	4,67
75	5	5	5	15	5,00
76	4	4	5	13	4,33
77	4	4	5	13	4,33
78	2	3	5	10	3,33
79	5	5	5	15	5,00
80	4	4	5	13	4,33
81	5	4	5	14	4,67
82	3	3	3	9	3,00
83	3	2	5	10	3,33
84	3	5	4	12	4,00
85	5	5	5	15	5,00
86	5	4	5	14	4,67
87	4	5	5	14	4,67
88	5	5	3	13	4,33
89	4	3	5	12	4,00
90	5	5	5	15	5,00
91	4	4	4	12	4,00

92	5	4	5	14	4,67
93	4	5	5	14	4,67
94	5	4	4	13	4,33
95	4	3	2	9	3,00
96	4	3	4	11	3,67
97	4	3	4	11	3,67
98	3	4	5	12	4,00
99	5	5	4	14	4,67
100	4	5	5	14	4,67
Total Score	424	420	443	1287	429
Rata-Rata Score	4,24	4,2	4,43	12,87	4,29

2. Validitas

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	Total
Pearson Correlation	1	,571**	,634**	,902**
X2.1 Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000
N	30	30	30	30
Pearson Correlation	,571**	1	,315	,748**
X2.2 Sig. (2-tailed)	,001		,090	,000
N	30	30	30	30
Pearson Correlation	,634**	,315	1	,806**
X2.3 Sig. (2-tailed)	,000	,090		,000
N	30	30	30	30
Total Pearson Correlation	,902**	,748**	,806**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
N	30	30	30	30

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

3. Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	3

C. Kualitas Pelayanan

1. Tabulasi Data

No.	Pernyataan					Total	Rata-rata score
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5		
1	5	5	4	3	4	21	4,20
2	5	4	5	5	5	24	4,80
3	5	5	5	5	5	25	5,00
4	5	5	5	5	5	25	5,00
5	4	4	4	4	4	20	4,00
6	5	5	3	5	5	23	4,60
7	5	5	4	4	4	22	4,40
8	4	5	4	4	5	22	4,40
9	5	5	5	5	5	25	5,00
10	4	4	4	4	4	20	4,00
11	4	5	5	4	5	23	4,60
12	5	5	5	5	5	25	5,00
13	4	3	4	5	5	21	4,20
14	5	5	5	5	5	25	5,00
15	4	3	5	4	4	20	4,00
16	5	5	4	5	3	22	4,40
17	5	4	3	4	4	20	4,00
18	4	4	4	3	4	19	3,80
19	5	5	4	3	5	22	4,40

20	5	5	5	5	5	25	5,00
21	4	4	4	4	4	20	4,00
22	5	5	5	5	4	24	4,80
23	5	5	5	5	5	25	5,00
24	5	5	5	5	5	25	5,00
25	5	5	5	5	5	25	5,00
26	4	5	5	5	5	24	4,80
27	2	4	4	3	5	18	3,60
28	5	5	3	4	4	21	4,20
29	3	3	3	3	3	15	3,00
30	4	4	4	4	4	20	4,00
31	5	5	5	5	5	25	5,00
32	5	4	4	4	5	22	4,40
33	5	4	4	5	5	23	4,60
34	5	5	4	4	5	23	4,60
35	3	4	5	4	5	21	4,20
36	5	4	5	3	5	22	4,40
37	5	4	3	5	5	22	4,40
38	4	3	4	4	4	19	3,80
39	5	5	4	5	5	24	4,80
40	5	5	5	5	5	25	5,00
41	5	5	5	5	5	25	5,00
42	5	5	4	4	3	21	4,20
43	4	4	4	4	4	20	4,00
44	5	5	5	5	5	25	5,00
45	4	5	5	5	4	23	4,60
46	4	4	5	4	5	22	4,40
47	5	4	4	5	3	21	4,20
48	5	4	4	5	4	22	4,40
49	5	4	3	4	4	20	4,00
50	4	5	5	4	5	23	4,60
51	5	5	5	5	4	24	4,80
52	3	3	3	3	3	15	3,00
53	4	4	4	4	4	20	4,00

54	5	4	5	4	5	23	4,60
55	5	3	5	4	4	21	4,20
56	5	4	5	4	4	22	4,40
57	4	4	4	4	4	20	4,00
58	5	5	4	4	4	22	4,40
59	3	5	5	4	5	22	4,40
60	4	3	2	5	2	16	3,20
61	3	5	5	4	4	21	4,20
62	3	3	4	3	5	18	3,60
63	4	5	3	3	4	19	3,80
64	5	5	5	5	5	25	5,00
65	5	5	5	5	5	25	5,00
66	4	5	5	4	5	23	4,60
67	4	4	4	4	4	20	4,00
68	4	4	4	4	5	21	4,20
69	5	5	4	3	3	20	4,00
70	5	5	5	5	5	25	5,00
71	3	4	4	3	5	19	3,80
72	3	3	4	4	3	17	3,40
73	4	5	4	4	3	20	4,00
74	5	5	5	5	5	25	5,00
75	5	5	5	5	5	25	5,00
76	5	5	5	5	5	25	5,00
77	5	4	4	4	5	22	4,40
78	4	3	3	3	5	18	3,60
79	5	5	4	5	5	24	4,80
80	5	5	4	4	3	21	4,20
81	5	5	4	4	4	22	4,40
82	4	3	3	3	4	17	3,40
83	5	2	4	1	5	17	3,40
84	4	3	5	3	5	20	4,00
85	5	4	5	5	5	24	4,80
86	5	4	5	4	4	22	4,40
87	5	5	4	4	5	23	4,60

88	5	5	5	5	5	25	5,00
89	2	4	3	5	4	18	3,60
90	5	5	5	5	5	25	5,00
91	4	4	4	4	4	20	4,00
92	4	5	3	4	5	21	4,20
93	5	5	4	3	5	22	4,40
94	5	5	5	4	4	23	4,60
95	3	3	3	2	3	14	2,80
96	5	5	4	4	3	21	4,20
97	5	5	4	4	3	21	4,20
98	4	4	3	4	4	19	3,80
99	4	5	4	4	5	22	4,40
100	5	4	5	3	5	22	4,40
Total Score	446	439	427	417	441	2170	434
Rata-Rata Score	4,46	4,39	4,27	4,17	4,41	21,7	4,34

2. Validitas

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	,623**	,265	,560**	,187	,728**
	Sig. (2-tailed)		,000	,157	,001	,322	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,623**	1	,332	,378*	,402*	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000		,073	,039	,028	,000
	N	30	30	30	30	30	30

	Pearson Correlation	,265	,332	1	,554**	,539**	,730**
X3.3	Sig. (2-tailed)	,157	,073		,001	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,560**	,378*	,554**	1	,433*	,807**
X3.4	Sig. (2-tailed)	,001	,039	,001		,017	,000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,187	,402*	,539**	,433*	1	,676**
X3.5	Sig. (2-tailed)	,322	,028	,002	,017		,000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,728**	,738**	,730**	,807**	,676**	1
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	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).

3. Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	5

D. Kepuasan Pelanggan

1. Tabulasi Data

No	Pernyataan				Total	Rata-rata score
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4		
1	5	4	5	4	18	4,50
2	5	5	4	4	18	4,50
3	5	5	5	5	20	5,00
4	5	5	5	5	20	5,00
5	4	4	4	4	16	4,00
6	5	5	4	4	18	4,50
7	4	4	4	5	17	4,25

8	4	3	3	3	13	3,25
9	5	5	5	5	20	5,00
10	4	4	5	4	17	4,25
11	3	4	4	4	15	3,75
12	5	5	5	5	20	5,00
13	2	4	3	2	11	2,75
14	5	5	5	5	20	5,00
15	4	3	4	5	16	4,00
16	5	3	3	4	15	3,75
17	5	4	4	5	18	4,50
18	4	3	4	3	14	3,50
19	3	4	4	4	15	3,75
20	5	5	5	5	20	5,00
21	5	4	5	4	18	4,50
22	5	5	4	5	19	4,75
23	5	5	5	5	20	5,00
24	5	5	5	5	20	5,00
25	5	5	5	5	20	5,00
26	5	4	5	5	19	4,75
27	4	5	3	5	17	4,25
28	5	3	3	5	16	4,00
29	3	3	3	3	12	3,00
30	5	3	4	4	16	4,00
31	5	5	4	4	18	4,50
32	2	4	3	2	11	2,75
33	5	5	5	5	20	5,00
34	4	3	4	5	16	4,00
35	5	3	3	4	15	3,75
36	5	4	4	5	18	4,50
37	4	3	4	3	14	3,50
38	3	4	4	4	15	3,75
39	5	5	5	5	20	5,00
40	5	4	5	4	18	4,50
41	5	5	4	5	19	4,75

42	5	5	5	5	20	5,00
43	5	5	5	5	20	5,00
44	5	5	5	5	20	5,00
45	5	4	5	5	19	4,75
46	4	5	3	5	17	4,25
47	5	3	3	5	16	4,00
48	3	3	3	3	12	3,00
49	5	3	4	4	16	4,00
50	5	5	4	4	18	4,50
51	5	5	4	4	18	4,50
52	3	3	3	3	12	3,00
53	4	4	4	4	16	4,00
54	4	3	4	5	16	4,00
55	4	3	5	3	15	3,75
56	2	3	4	4	13	3,25
57	4	4	4	4	16	4,00
58	4	4	4	3	15	3,75
59	4	5	3	5	17	4,25
60	5	4	1	2	12	3,00
61	3	4	3	3	13	3,25
62	4	2	3	4	13	3,25
63	3	4	4	5	16	4,00
64	5	5	4	5	19	4,75
65	5	5	5	5	20	5,00
66	5	5	5	5	20	5,00
67	4	4	4	4	16	4,00
68	4	3	5	4	16	4,00
69	3	2	3	5	13	3,25
70	5	5	5	5	20	5,00
71	4	3	3	4	14	3,50
72	4	4	3	4	15	3,75
73	4	4	3	5	16	4,00
74	5	4	4	5	18	4,50
75	5	5	5	5	20	5,00

76	5	5	5	5	20	5,00
77	4	4	4	5	17	4,25
78	4	2	1	4	11	2,75
79	4	4	4	5	17	4,25
80	5	5	4	4	18	4,50
81	4	4	4	5	17	4,25
82	3	3	3	3	12	3,00
83	1	3	5	3	12	3,00
84	3	3	5	4	15	3,75
85	5	5	5	5	20	5,00
86	5	5	5	4	19	4,75
87	5	4	5	5	19	4,75
88	5	5	5	5	20	5,00
89	5	5	5	5	20	5,00
90	4	3	4	4	15	3,75
91	4	4	4	4	16	4,00
92	5	4	5	5	19	4,75
93	3	3	4	4	14	3,50
94	5	4	4	5	18	4,50
95	3	3	2	2	10	2,50
96	4	4	4	4	16	4,00
97	4	4	4	4	16	4,00
98	3	4	4	5	16	4,00
99	3	4	4	5	16	4,00
100	5	4	5	4	18	4,50
Total Score	427	404	408	431	1670	417,5
Rata- Rata Score	4,27	4,04	4,08	4,31	16,7	4,175

2. Validitas

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total
Y.1	Pearson Correlation	1	,466**	,438**	,528**	,802**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	30
Y.2	Pearson Correlation	,466**	1	,534**	,416**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	30
Y.3	Pearson Correlation	,438**	,534**	1	,473**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	30
Y.4	Pearson Correlation	,528**	,416**	,473**	1	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	30
Total	Pearson Correlation	,802**	,769**	,812**	,842**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

3. Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,820	4

Lampiran 3. Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	-2,854	1,846		-1,546	,125
	CRM	,371	,127	,277	2,923	,004
	Desain Produk	,297	,110	,203	2,692	,008
	Kualitas Pelayanan	,427	,103	,414	4,153	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 4. Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

1. Uji Kolmogorov

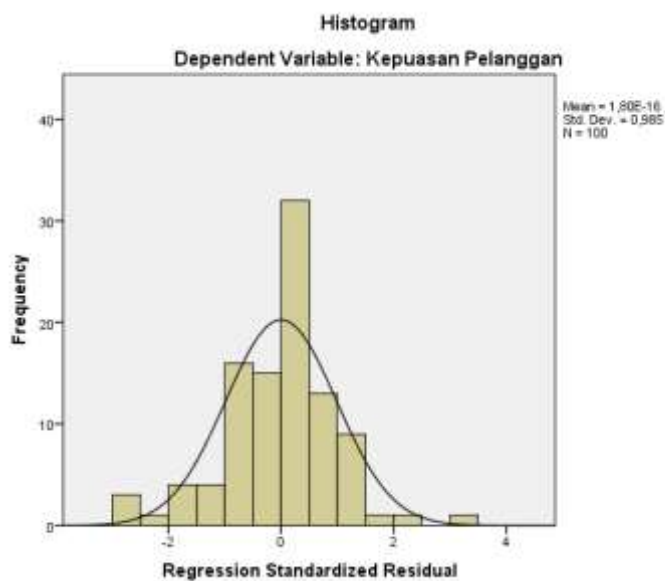
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,80047058
	Absolute	,109
Most Extreme Differences	Positive	,058
	Negative	-,109
Kolmogorov-Smirnov Z		1,094
Asymp. Sig. (2-tailed)		,182

a. Test distribution is Normal.

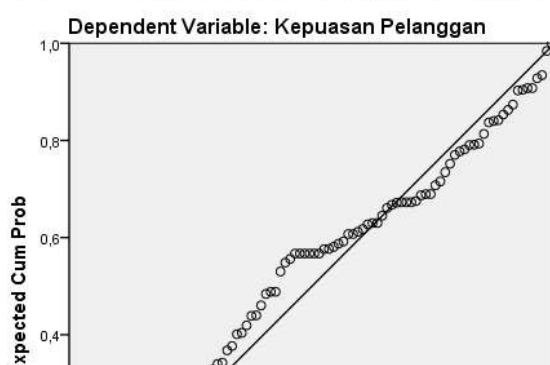
b. Calculated from data.

2. Histogram

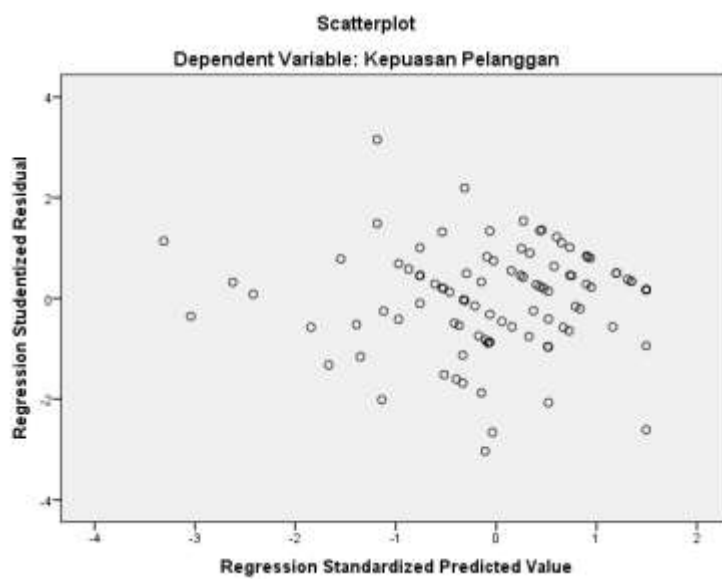


3. Grafik P-P PLOT

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



B. Uji Heteroskedastisitas



C. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF

1	(Constant)		
	CRM	,519	1,928
	Desain Produk	,823	1,215
	Kualitas Pelayanan	,470	2,127

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 5. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	-2,854	1,846		-1,546	,125
CRM	,371	,127	,277	2,923	,004
Desain Produk	,297	,110	,203	2,692	,008
Kualitas Pelayanan	,427	,103	,414	4,153	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,743 ^a	,552	,538	1,82839

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Desain Produk, CRM

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Data Mahasiswa			
N I M	1121700012 - Elly Dwi Safitri		
Nama Mahasiswa	Elly Dwi Safitri		
Info Akademik	Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik - Jurusan Administrasi Niaga Semester : 8		

Bimbingan	Jurnal Ilmiah	Seminar Proposal	Syarat Sidang
Bimbingan			
No	Dosen	Topik	Tanggal Bimbingan
1	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	Revisi proposal skripsi	12 Apr 2021
2	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	ACC proposal skripsi	13 Apr 2021
3	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	BAB 1	19 Apr 2021
4	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Revisi BAB 1	23 Apr 2021
5	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	ACC BAB 1	30 Apr 2021
6	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	ACC BAB 1 dospem 1	5 Mei 2021
7	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Menyusun BAB 2	10 Mei 2021
8	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	ACC BAB 2 dan 3	29 Mei 2021
9	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	Revisi Bab 2	2 Jun 2021
10	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	ACC BAB 2	3 Jun 2021
11	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	ACC BAB 3	7 Jun 2021
12	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	ACC kuesioner	7 Jun 2021
13	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	ACC Kuesioner	9 Jun 2021
14	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	BAB 4 dan BAB 5	17 Jun 2021
15	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Revisi BAB 4 dan ACC BAB 5	23 Jun 2021
16	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	ACC BAB 4	27 Jun 2021
17	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	BAB 4 dan BAB 5	28 Jun 2021
18	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	ACC BAB 4 dan revisi BAB 5	29 Jun 2021
19	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	ACC Bab 5	30 Jun 2021

Lampiran 7. Perintah Revisi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi: Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 0315925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisp@untaq-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang berada tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama dan NBI Elly Dwi Safitri

Program Studi Administrasi Niaga

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Diary

DRA NI MADE IDA PRATIWI, MM

Surabaya, 12 Juli 2021
Dosen Penguji,

baß

DRA.NI MADE IDA PRATIWI, MM



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama dan NBI : Elly Dwi Safitri / 1121700012

Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	teori khusus, uji		

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

DRS. UTE CHAIRUZ M. NASUTION, MS

Surabaya, 10 Juli 2021
 Dosen Penguji,

DRS. UTE CHAIRUZ M. NASUTION, MS



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama : Elly Dwi Safitri

Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Ikuti saran Penguji		

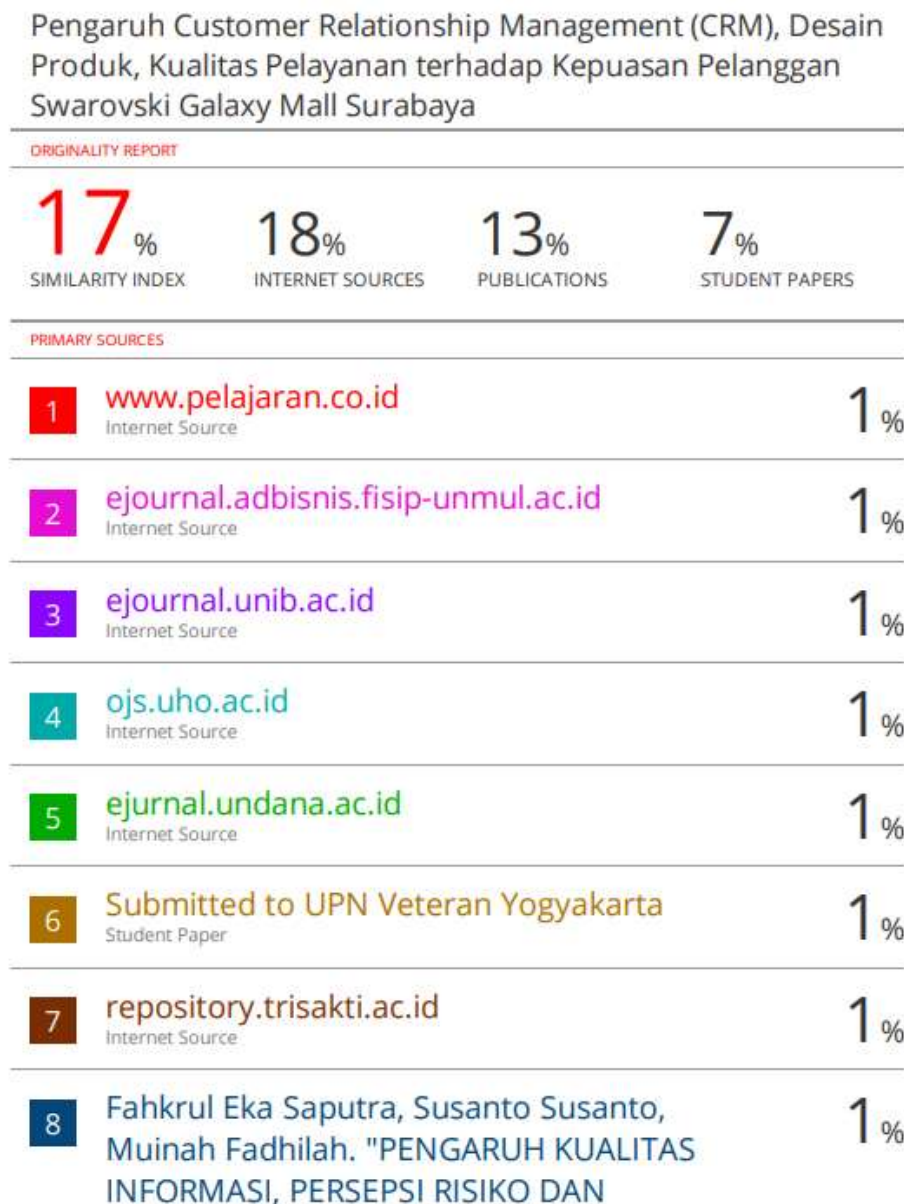
Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

Drs. Agung Pujianto, MM.

Surabaya, 9 Juli 2021
 Dosen Penguji,

Drs. Agung Pujianto, MM.

Lampiran 8. Hasil Turnitin



KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ONLINE (STUDI PADA
KONSUMEN TOKOPEDIA DI KABUPATEN
BANTUL)", Journal Competency of Business,
2018
Publication

9	eprints.ukmc.ac.id Internet Source	1 %
10	jim.unsyiah.ac.id Internet Source	1 %
11	repository.stie-mce.ac.id Internet Source	1 %
12	www.psychologyandeducation.net Internet Source	1 %
13	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	1 %
14	ebookdig.biz Internet Source	1 %
15	Submitted to Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta Student Paper	1 %
16	Submitted to Tarumanagara University Student Paper	1 %
17	lontar.ui.ac.id Internet Source	1 %

18	repository.univ-tridianti.ac.id Internet Source	1 %
19	ejournal.bsi.ac.id Internet Source	1 %
20	www.journal.unrika.ac.id Internet Source	1 %
21	dian-manajemen.blogspot.com Internet Source	1 %
22	repository.uts.ac.id Internet Source	1 %
23	tutilaga.wordpress.com Internet Source	1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%