

Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian**KUESIONER PENELITIAN**

**KEPERCAYAAN, *WORD OF MOUTH* DAN KELENGKAPAN PRODUK
UNTUK MENDORONG KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO TYAS
LESTARI DI SURABAYA**

Saya Dimas Tyas (NBI : 1212100187) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saat ini sedang mengadakan penelitian Skripsi dengan judul “Kepercayaan, *Word of Mouth*, dan Kelengkapan Produk untuk Mendorong Kepuasan Pelanggan pada Toko Tyas Lestari di Surabaya”.

Pengumpulan data ini semata-mata hanya digunakan untuk penelitian Skripsi, saya mohon untuk ketersediaan Saudara / Saudari meluangkan waktu mengisi kuesioner ini.

Saya mengucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi Saudara/Saudari karena telah berkenan membantu mengisi kuisisioner ini.

Hormat saya,

Dimas Tyas

1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ 17-20 Tahun ☐ 21-30 Tahun
☐ > 30 Tahun

Alamat : ☐ Surabaya ☐ Luar Surabaya

2. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

- 1) Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai.

STS	: Sangat Tidak Setuju	(1)	S	: Setuju	(4)
TS	: Tidak Setuju	(2)	SS	: Sangat Setuju	(5)
N	: Ragu-ragu / Netral	(3)			

- 2) Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban.
- 3) Menjawab pertanyaan dengan sungguh-sungguh dan sejujur-jujurnya. Perlu diketahui bahwa jawaban tidak berhubungan dengan benar atau salah.

3. PERNYATAAN KUESIONER

Kepercayaan (X1)						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Kemampuan						
1.	Toko Tyas Lestari selalu menyediakan produk berkualitas sesuai kebutuhan pelanggan.					
2.	Toko Tyas Lestari memastikan stok produk selalu cukup untuk memenuhi permintaan.					
3.	Layanan di Toko Tyas Lestari cepat dan mudah, menjawab kebutuhan pelanggan dengan baik.					
Kebaikan Hati						
1.	Toko Tyas Lestari sering memberikan diskon atau promo sebagai apresiasi kepada pelanggan.					
2.	Toko Tyas Lestari membantu menyelesaikan masalah pelanggan tanpa biaya tambahan.					
3.	Toko Tyas Lestari memberikan saran produk yang sesuai untuk manfaat terbaik pelanggan.					
Integritas						
1.	Toko Tyas Lestari selalu jujur tentang kualitas dan detail produk.					
2.	Toko Tyas Lestari selalu menepati janji pengiriman dan ketersediaan produk.					
3.	Toko Tyas Lestari transparan dalam menangani masalah produk dengan pelanggan.					

Word of Mouth (X2)						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Talkers (Pembicara)						
1.	Saya sering mendengar orang lain membicarakan Toko Tyas Lestari dengan pembicaraan yang positif.					
2.	Saya merasa pelanggan Toko Tyas Lestari secara aktif merekomendasikan toko ini kepada orang lain.					

3.	Pelanggan Toko Tyas Lestari cenderung berbagi pengalaman baik mereka kepada teman atau keluarga.					
Topics (Topik)						
1.	Produk di Toko Tyas Lestari menarik untuk direkomendasikan kepada orang lain.					
2.	Harga produk di Toko Tyas Lestari membuat saya ingin memberi tahu orang lain.					
3.	Kualitas produk yang ditawarkan Toko Tyas Lestari membuat saya terdorong untuk berbagi informasi dengan orang lain.					
Tools (Alat Komunikasi)						
1.	Saya sering berbagi pengalaman belanja di Toko Tyas Lestari melalui media sosial.					
2.	Saya cenderung mengulas produk Toko Tyas Lestari secara online seperti di situs ulasan atau platform sosial.					
3.	Saya lebih suka berbagi pengalaman belanja saya di Toko Tyas Lestari secara langsung kepada orang lain.					
Taking Part (Partisipasi)						
1.	Saya senang merekomendasikan Toko Tyas Lestari kepada teman dan keluarga.					
2.	Saya merasa puas membagikan pengalaman belanja saya di Toko Tyas Lestari melalui media sosial atau ulasan daring.					
3.	Saya sering menceritakan pengalaman berbelanja di Toko Tyas Lestari kepada orang lain.					
Tracking (Pelacakan)						
1.	Banyak orang membicarakan Toko Tyas Lestari sebagai pilihan utama ketika mereka membutuhkan produk.					
2.	Reputasi Toko Tyas Lestari mudah dilacak melalui pembicaraan dari pelanggan lain.					
3.	Saya sering melihat atau mendengar informasi tentang Toko Tyas Lestari dari pengalaman orang lain.					

Kelengkapan Produk (X3)						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Keanekaragaman Produk						
1.	Toko Tyas Lestari menyediakan berbagai jenis produk yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi saya.					
2.	Saya merasa puas berbelanja di Toko Tyas Lestari karena memiliki banyak pilihan produk.					
3.	Keanekaragaman produk di Toko Tyas Lestari membuat saya tidak perlu berbelanja di tempat lain.					
Variasi Produk						
1.	Toko Tyas Lestari menyediakan berbagai ukuran dan tipe produk yang bisa saya pilih sesuai kebutuhan.					
2.	Adanya variasi produk di Toko Tyas Lestari memudahkan saya dalam memilih produk dengan ukuran dan tipe yang saya inginkan.					
3.	Variasi produk yang lengkap di Toko Tyas Lestari menciptakan pengalaman belanja yang lebih sesuai dengan preferensi saya.					
Macam Merek Produk						
1.	Tersedianya berbagai merek produk di Toko Tyas Lestari memungkinkan saya memilih produk yang sesuai dengan anggaran dan kualitas yang diinginkan.					
2.	Saya dapat menemukan merek produk yang sudah saya percayai di Toko Tyas Lestari.					
3.	Pilihan merek yang beragam di Toko Tyas Lestari memberikan saya keleluasaan dalam menentukan produk yang ingin dibeli.					
Ketersediaan Produk yang Ditawarkan						
1.	Produk yang saya butuhkan selalu tersedia setiap kali saya berbelanja di Toko Tyas Lestari.					
2.	Ketersediaan produk yang konsisten di Toko Tyas Lestari membuat saya merasa puas berbelanja di sini.					

3.	Saya jarang mengalami kehabisan stok saat membeli produk di Toko Tyas Lestari.					
----	--	--	--	--	--	--

Kepuasan Pelanggan (Y)						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Kepuasan terhadap Kualitas						
1.	Produk di Toko Tyas Lestari selalu dapat diandalkan sesuai dengan kebutuhan saya.					
2.	Saya merasa puas dengan daya tahan produk yang dijual di Toko Tyas Lestari.					
3.	Produk yang saya beli dari Toko Tyas Lestari konsisten memenuhi harapan saya.					
Kepuasan terhadap Nilai						
1.	Harga produk di Toko Tyas Lestari sesuai dengan kualitas yang saya terima.					
2.	Saya merasa produk di Toko Tyas Lestari memberikan nilai yang baik dengan harga yang wajar.					
3.	Manfaat produk dari Toko Tyas Lestari sebanding dengan uang yang saya keluarkan.					
Persepsi Terbaik						
1.	Saya yakin bahwa Toko Tyas Lestari adalah pilihan terbaik dibandingkan toko lain.					
2.	Toko Tyas Lestari memiliki kualitas produk yang lebih unggul dibandingkan toko pesaing.					
3.	Reputasi Toko Tyas Lestari membuat saya percaya untuk terus berbelanja di sini.					
Harapan Pelanggan						
1.	Saya percaya Toko Tyas Lestari akan terus memenuhi harapan saya di masa depan.					
2.	Saya yakin Toko Tyas Lestari selalu menyediakan produk yang saya butuhkan.					
3.	Toko Tyas Lestari mampu menjaga kualitas dan berinovasi dengan produknya.					

Lampiran 2: Karakteristik Responden

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Alamat
1	Supiah Alfi	Perempuan	>30	Surabaya
2	Nur Sangaji	Laki-laki	21-30	Surabaya
3	Astutik	Perempuan	>30	Surabaya
4	Diva Ayu Hapsari	Perempuan	17-20	Surabaya
5	Sundari	Perempuan	>30	Surabaya
6	Kustianingsih	Perempuan	>30	Surabaya
7	Maskuri	Laki-laki	>30	Surabaya
8	Daimul Mustofa	Laki-laki	21-30	Surabaya
9	Enny Apriani	Perempuan	>30	Surabaya
10	Intania Cahaya Sari	Perempuan	21-30	Surabaya
11	Anita Wahyu T	Perempuan	>30	Surabaya
12	Khusnul Khotimah	Perempuan	>30	Surabaya
13	Purwanto	Laki-laki	>30	Surabaya
14	Sumarlan	Laki-laki	>30	Luar Surabaya
15	Darmi	Perempuan	>30	Surabaya
16	Sutaji	Laki-laki	>30	Surabaya
17	Mustika Ningrum	Perempuan	>30	Surabaya
18	Sulami	Perempuan	>30	Surabaya
19	Sri Handayani	Perempuan	>30	Surabaya
20	Suwarnatun	Perempuan	>30	Surabaya
21	Agustiningsih	Perempuan	21-30	Surabaya
22	Siti Amifah	Perempuan	>30	Surabaya
23	Indra Wiyanto	Laki-laki	>30	Surabaya
24	Desi	Perempuan	21-30	Surabaya
25	Verrayatul Mahmuda	Perempuan	21-30	Surabaya
26	Sugimin	Laki-laki	>30	Luar Surabaya
27	Eddy Dasilva	Laki-laki	>30	Surabaya
28	Wati	Perempuan	>30	Surabaya
29	Alfred	Laki-laki	>30	Surabaya
30	Triana Ekowati	Perempuan	>30	Surabaya
31	Wijdi	Perempuan	>30	Surabaya
32	Ilham	Laki-laki	17-20	Surabaya

33	Charisma Dela	Perempuan	21-30	Surabaya
34	Sarmini	Perempuan	>30	Surabaya
35	Astutik	Perempuan	>30	Surabaya
36	Satun Bainal	Perempuan	>30	Surabaya
37	Mustika	Perempuan	21-30	Surabaya
38	Andik Purwanto	Laki-laki	>30	Surabaya
39	Marlina	Perempuan	21-30	Surabaya
40	Siti Aropah	Perempuan	>30	Surabaya
41	Mada Datau	Perempuan	17-20	Surabaya
42	Khoiruddin	Laki-laki	21-30	Luar Surabaya
43	Mira Yanti	Perempuan	>30	Surabaya
44	Suparto	Laki-laki	>30	Luar Surabaya
45	Putri Yana	Perempuan	21-30	Surabaya
46	Jumiyatun	Perempuan	>30	Surabaya
47	Bima	Laki-laki	21-30	Surabaya
48	Riszqa Alfina Sahalia	Perempuan	21-30	Luar Surabaya
49	Isnaini	Perempuan	>30	Surabaya
50	Cahya Rayap	Perempuan	21-30	Surabaya
51	Emie Liswati	Perempuan	>30	Surabaya
52	Ketrine	Perempuan	21-30	Surabaya
53	Marbyah	Perempuan	>30	Surabaya
54	Baliya	Perempuan	21-30	Surabaya
55	Remin	Laki-laki	>30	Surabaya
56	Shafa	Perempuan	21-30	Surabaya
57	Jati Dewi Kusuma Ningati	Perempuan	>30	Surabaya
58	Lilik Suntari	Perempuan	>30	Surabaya
59	Afrillia	Perempuan	17-20	Surabaya
60	Supiyah	Perempuan	>30	Surabaya
61	Nova Wijayanti	Perempuan	>30	Surabaya
62	Calista Putri Yuvanda	Perempuan	17-20	Surabaya
63	Aliyah	Perempuan	17-20	Surabaya
64	Iradati N	Perempuan	>30	Surabaya
65	Maxwell	Laki-laki	17-20	Surabaya
66	Aurellia Muliawati	Perempuan	21-30	Surabaya
67	Vera	Perempuan	17-20	Surabaya
68	Fanny	Perempuan	21-30	Surabaya

69	Fajrus Sobah	Laki-laki	21-30	Surabaya
70	Risyah Shafa	Perempuan	21-30	Surabaya
71	Yudi Kismanto	Laki-laki	>30	Surabaya
72	Ida ayu	Perempuan	>30	Surabaya
73	Anik Sudiarti	Perempuan	>30	Surabaya
74	Nadia	Perempuan	21-30	Surabaya
75	Tiri	Perempuan	>30	Surabaya
76	Selina	Perempuan	21-30	Surabaya
77	Eko Mulana P	Laki-laki	>30	Surabaya
78	Nurmala Febri Yanti	Perempuan	>30	Surabaya
79	Sumami	Perempuan	>30	Surabaya
80	Sofian	Laki-laki	21-30	Surabaya
81	Iftahkul Ni'mah	Perempuan	>30	Surabaya
82	Dewi Suryati	Perempuan	>30	Surabaya
83	Jamaroh	Perempuan	>30	Surabaya
84	Siti Nur Fadhilah	Perempuan	21-30	Surabaya
85	Suci Mustiani	Perempuan	>30	Surabaya
86	Haryono	Laki-laki	>30	Surabaya
87	Dr. liada	Perempuan	>30	Surabaya
88	Ali Mahfud	Laki-laki	>30	Surabaya
89	Sumarti	Perempuan	>30	Surabaya
90	Suprihatin	Perempuan	>30	Surabaya
91	Suluh Siswanto	Laki-laki	>30	Surabaya
92	Naufal Athallah Al Akhsani	Laki-laki	21-30	Surabaya
93	Dewi Sulastri	Perempuan	>30	Surabaya
94	Agustyan Bayu R	Laki-laki	17-20	Surabaya
95	Andri Hermawan	Laki-laki	21-30	Surabaya
96	Susilo Adi Saputro	Laki-laki	>30	Surabaya
97	Ela	Perempuan	21-30	Surabaya
98	Sri Wahyuni	Perempuan	>30	Surabaya
99	Sunari	Laki-laki	>30	Surabaya
100	Prapto	Laki-laki	>30	Surabaya

Lampiran 3: Hasil Kuisisioner

No	Item Pernyataan									Total X1
	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	
1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	41
2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	42
4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	42
5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	41
6	4	5	4	5	5	5	5	4	4	40
7	5	4	5	5	4	5	3	4	5	42
8	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41
9	5	4	5	4	5	5	4	4	5	42
10	5	4	5	5	4	5	5	5	5	42
11	5	5	5	4	5	4	4	5	4	41
12	4	5	5	5	5	4	5	4	5	41
13	4	5	4	5	5	4	5	4	5	40
14	4	5	4	5	5	5	5	5	4	41
15	4	4	5	4	5	5	4	5	5	41
16	5	4	5	4	5	4	4	4	5	40
17	4	5	5	4	4	5	3	4	5	41
18	4	5	5	4	5	4	4	5	5	41
19	4	5	4	5	4	5	5	5	4	41
20	4	4	5	4	4	4	4	5	4	39
21	4	5	5	4	4	5	4	4	4	40
22	4	5	5	4	5	5	4	5	4	42
23	4	5	5	5	4	5	5	4	5	41
24	4	5	5	5	5	5	5	4	4	42
25	4	5	4	5	5	5	5	4	5	41
26	4	5	5	4	5	4	4	5	4	41
27	4	5	4	5	4	5	3	5	5	42
28	4	5	4	5	5	4	5	4	5	41
29	5	5	4	5	4	5	5	4	4	41
30	4	4	5	5	5	4	5	4	5	41
31	5	4	5	5	5	4	5	4	4	41
32	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
33	5	4	5	5	4	5	5	5	5	42
34	4	5	4	4	5	4	4	5	5	40
35	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42

36	4	5	5	5	4	5	5	5	4	42
37	5	5	5	4	5	4	4	5	4	41
38	5	5	4	5	4	4	5	5	4	40
39	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39
40	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
41	4	4	4	4	5	4	4	5	4	38
42	4	5	5	4	5	4	4	5	4	40
43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
44	4	5	4	4	4	5	4	5	4	39
45	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
46	4	5	5	5	4	5	5	4	4	40
47	4	5	5	4	4	5	4	5	5	41
48	5	4	5	5	5	5	5	4	5	42
49	5	4	4	5	4	5	5	5	4	40
50	4	5	5	4	4	4	4	5	4	40
51	5	5	4	4	4	4	4	5	5	40
52	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39
53	4	4	5	4	4	5	4	5	4	39
54	4	4	4	4	5	5	4	5	5	40
55	4	4	5	4	4	4	4	5	5	39
56	5	5	4	5	4	5	5	4	5	42
57	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38
58	4	5	4	4	4	5	4	4	4	39
59	3	4	5	3	4	4	3	5	5	38
60	3	4	4	3	5	5	3	5	5	39
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
62	4	4	5	5	4	5	5	4	3	39
63	4	4	5	5	5	4	5	4	5	41
64	4	5	4	5	4	5	5	5	4	40
65	4	5	4	5	5	4	5	4	5	41
66	4	4	5	5	4	5	5	5	4	40
67	5	5	4	4	5	4	4	5	5	42
68	4	5	4	5	5	4	5	4	5	41
69	5	4	5	5	4	5	5	5	5	43
70	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
72	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39
73	4	4	4	3	4	4	3	4	4	35
74	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42

75	4	4	4	4	4	4	4	5	4	38
76	5	4	5	5	4	5	5	5	4	42
77	4	5	4	3	4	4	3	5	5	39
78	5	5	4	4	5	5	4	4	5	42
79	4	4	4	3	4	4	3	4	4	35
80	4	5	4	4	4	5	4	5	5	40
81	4	5	5	4	4	4	4	4	5	40
82	4	5	4	4	5	5	4	4	5	41
83	4	4	4	3	4	4	3	4	4	35
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
85	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
88	5	4	5	4	5	5	4	5	5	42
89	4	4	4	4	5	5	4	5	4	39
90	4	5	5	5	4	4	5	4	4	40
91	4	4	5	4	5	5	4	5	4	41
92	5	5	5	5	5	5	5	4	4	42
93	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
94	5	5	5	5	5	5	5	4	4	42
95	3	3	3	3	3	3	3	4	4	30
96	4	5	4	5	4	4	5	4	5	40
97	5	4	4	4	4	5	4	5	5	40
98	5	4	4	5	5	4	5	4	4	40
99	4	4	4	5	5	4	5	4	4	39
100	4	4	5	5	4	5	5	5	5	41

No	Item Pernyataan															Total X2
	X 2 1	X 2 2	X 2 3	X 2 4	X 2 5	X 2 6	X 2 7	X 2 8	X 2 9	X 2 1 0	X 2 1 1	X 2 1 2	X 2 1 3	X 2 1 4	X 2 1 5	
1	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	68
2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	64
3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	68
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	68
5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	69
6	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	66
7	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	66
8	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	68
9	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	70
10	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	69
11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	71
12	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	70
13	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	68
14	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	68
15	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	67
16	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	67
17	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	68
18	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	67
19	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	67
20	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	69
21	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	70
22	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	69
23	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	67
24	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	67
25	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	67
26	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	68
27	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	67
28	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	69
29	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	67
30	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	69
31	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	70
32	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	66
33	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	67
34	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	67
35	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	68

36	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	72
37	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	64
38	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	67
39	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	64
40	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	70
41	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	64
42	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	66
43	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	67
44	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	65
45	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	66
46	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
47	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	63
48	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	67
49	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	69
50	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	67
51	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	68
52	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	67
53	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	65
54	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	64
55	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	65
56	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	68
57	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	65
58	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	67
59	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	54
60	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	51
61	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	60
62	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	66
63	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	69
64	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	67
65	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	70
66	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	67
67	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	68
68	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	68
69	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	68
70	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	66
71	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	67
72	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	65
73	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	54
74	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	69

75	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60
76	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	68
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	64
78	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	66
79	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	60
80	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	67
81	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	68
82	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	68
83	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	61
84	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59
86	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	61
87	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	59
88	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	64
89	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	68
90	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	67
91	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	66
92	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68
93	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	68
94	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	70
95	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	57
96	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	68
97	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	66
98	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	67
99	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	67
100	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	70

No	Item Pernyataan												Total (X3)
	X3 1	X3 2	X3 3	X3 4	X3 5	X3 6	X3 7	X3 8	X3 9	X3 10	X3 11	X3 12	
1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	56
2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	51
3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	54
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	51
5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	53
6	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	54
7	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	52
8	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	54
9	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	54
10	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	54
11	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	56
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58
13	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	55
14	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	57
15	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	53
16	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	55
17	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	55
18	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	54
19	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	55
20	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	54
21	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	55
22	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	55
23	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	56
24	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	52
25	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	55
26	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	55
27	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	55
28	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	55
29	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	55
30	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	55
31	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	56
32	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	53
33	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	55
34	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	53
35	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	55
36	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	55

37	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	52
38	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	56
39	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	52
40	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	52
41	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50
42	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	53
43	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	52
44	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	54
45	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	51
46	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	52
47	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	51
48	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	53
49	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	53
50	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	52
51	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	53
52	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	53
53	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	54
54	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	52
55	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	54
56	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	56
57	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	53
58	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	53
59	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	48
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	37
61	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	41
62	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	3	51
63	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	55
64	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	52
65	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	55
66	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	54
67	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	56
68	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	53
69	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	56
70	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	51
71	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	44
72	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	55
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
74	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	56
75	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	51

76	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	56
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
78	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	55
79	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
80	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	54
81	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	52
82	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	52
83	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
85	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	51
86	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	51
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
88	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	51
89	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	53
90	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	54
91	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	53
92	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	57
93	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	54
94	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	57
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
96	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	53
97	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	54
98	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	52
99	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	55
100	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	51

No	Item Pernyataan												Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	
1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	55
2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	52
3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	53
5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	54
6	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	55
7	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	55
8	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	55
9	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	56
10	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	55
11	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	55
12	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	55
13	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	52
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	55
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	53
16	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	54
17	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	54
18	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	55
19	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	53
20	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	55
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	56
22	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	57
23	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	55
24	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	55
25	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	56
26	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	54
27	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	53
28	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	55
29	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	54
30	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	54
31	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	55
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	53
33	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	54
34	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	55
35	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	53
36	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	56
37	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	55

38	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	56
39	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	53
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	53
41	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	53
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
43	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	53
44	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	55
45	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	53
46	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	54
47	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	51
48	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	53
49	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	55
50	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	53
51	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	56
52	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	53
53	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	53
54	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	54
55	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	57
56	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	53
57	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	53
58	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	55
59	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	54
60	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	54
61	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	52
62	4	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	54
63	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	54
64	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	55
65	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	54
66	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	54
67	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	56
68	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	55
69	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	54
70	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	53
71	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	54
72	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	52
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
74	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	55
75	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	57
76	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	55

77	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	51
78	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54
79	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	51
80	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	54
81	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	53
82	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	53
83	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	50
84	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	51
85	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	54
86	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	51
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
88	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	53
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
90	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	55
91	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	56
92	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	55
93	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	55
94	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	55
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
96	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	53
97	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	54
98	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	54
99	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	53
100	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	55

Lampiran 4: Uji Validitas

Correlations											
		X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X 1
X1. 1	Pearson Correlation	1	.023	.291 **	.394 **	.145	.215 *	.354 **	.006	.151	.565 **
	Sig. (2-tailed)		.823	.003	.000	.151	.031	.000	.951	.135	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1. 2	Pearson Correlation	.023	1	-.076	.161	.229 *	.035	.145	.072	.130	.404 **
	Sig. (2-tailed)	.823		.451	.110	.022	.727	.151	.479	.197	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1. 3	Pearson Correlation	.291 **	-.076	1	.271 **	.112	.259 **	.242 *	.076	.093	.535 **
	Sig. (2-tailed)	.003	.451		.006	.265	.009	.015	.452	.359	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1. 4	Pearson Correlation	.394 **	.161	.271 **	1	.099	.365 **	.892 **	-.135	.063	.625 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.110	.006		.328	.000	.000	.179	.535	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1. 5	Pearson Correlation	.145	.229 *	.112	.099	1	-.073	.163	.003	.130	.398 **
	Sig. (2-tailed)	.151	.022	.265	.328		.470	.105	.973	.198	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1. 6	Pearson Correlation	.215 *	.035	.259 **	.365 **	-.073	1	.272 **	.115	.093	.517 **
	Sig. (2-tailed)	.031	.727	.009	.000	.470		.006	.256	.359	.000

[illegible]

X 2 . 5	Pears on Corre lation	.2 31 *	.2 90 **	.3 20 **	.1 85	1	.4 10 **	.96 6**	.2 64 **	.3 02 **	.1 52	.4 05 **	.2 31 *	.2 08 *	.1 98 *	.2 49 *	.6 78 **
	Sig. (2- tailed)	.0 21	.0 03	.0 01	.0 66		.0 00	.00 0	.0 08	.0 02	.1 31	.0 00	.0 21	.0 38	.0 48	.0 13	.0 00
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
X 2 . 6	Pears on Corre lation	.1 47	.1 73	.2 99 **	.3 87 **	.4 10 **	1	.38 2**	.0 59	.2 69 **	.1 06	.2 71 **	.1 31	.2 24 *	.0 39	.0 38	.4 68 **
	Sig. (2- tailed)	.1 44	.0 84	.0 03	.0 00	.0 00		.00 0	.5 60	.0 07	.2 92	.0 06	.1 95	.0 25	.7 02	.7 04	.0 00
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
X 2 . 7	Pears on Corre lation	.2 47 *	.3 22 **	.2 96 **	.1 84	.9 66 **	.3 82 **	1	.3 19 **	.3 14 **	.1 60	.4 40 **	.2 32 *	.2 18 *	.2 17 *	.2 45 *	.7 08 **
	Sig. (2- tailed)	.0 13	.0 01	.0 03	.0 67	.0 00	.0 00		.0 01	.0 01	.1 12	.0 00	.0 20	.0 29	.0 30	.0 14	.0 00
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
X 2 . 8	Pears on Corre lation	.1 36	.1 48	.2 59 **	.1 26	.2 64 **	.0 59	.31 9**	1	.1 30	- 0 06	.3 69 **	.2 20 *	.1 74	.2 46 *	.2 84 **	.5 80 **
	Sig. (2- tailed)	.1 76	.1 42	.0 09	.2 13	.0 08	.5 60	.00 1		.1 96	.9 51	.0 00	.0 28	.0 83	.0 14	.0 04	.0 00
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
X 2 . 9	Pears on Corre lation	.1 04	.1 51	.1 85	.2 67 **	.3 02 **	.2 69 **	.31 4**	.1 30	1	.0 46	.1 54	.2 08 *	.2 79 **	.1 06	.1 85	.4 93 **

X 2 · 1 0	Sig. (2- tailed)	.3 05	.1 33	.0 65	.0 07	.0 02	.0 07	.00 1	.1 96		.6 51	.1 27	.0 38	.0 05	.2 95	.0 65	.0 00
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
	Pears on Corre lation	.1 98 *	.1 43	.2 58 **	.1 02	.1 52	.1 06	.16 0	-. 0 06	.0 46	1	.0 42	.2 84 **	.0 48	.1 86	.1 43	.3 63 **
X 2 · 1 1	Sig. (2- tailed)	.0 48	.1 56	.0 10	.3 12	.1 31	.2 92	.11 2	.9 51	.6 51		.6 80	.0 04	.6 35	.0 64	.1 55	.0 00
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
	Pears on Corre lation	.1 81	.1 77	.0 91	.3 24 **	.4 05 **	.2 71 **	.44 0**	.3 69 **	.1 54	.0 42	1	-. 0 50	.1 78	.2 33 *	.0 98	.5 45 **
X 2 · 1 2	Sig. (2- tailed)	.0 72	.0 78	.3 68	.0 01	.0 00	.0 06	.00 0	.0 00	.1 27	.6 80		.6 18	.0 77	.0 19	.3 34	.0 00
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
	Pears on Corre lation	.1 16	.2 82 **	.1 46	.0 43	.2 31 *	.1 31	.23 2*	.2 20 *	.2 08 *	.2 84 **	-. 0 50	1	.1 20	.2 10 *	.1 26	.4 51 **
X 2 · 1 3	Sig. (2- tailed)	.2 51	.0 04	.1 46	.6 68	.0 21	.1 95	.02 0	.0 28	.0 38	.0 04	.6 18		.2 36	.0 36	.2 13	.0 00
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
	Pears on Corre lation	.1 90	.0 98	.2 47 *	.2 16 *	.2 08 *	.2 24 *	.21 8*	.1 74	.2 79 **	.0 48	.1 78	.1 20	1	-. 1 77	.2 16 *	.4 42 **
X 2 · 1 3	Sig. (2- tailed)	.0 59	.3 33	.0 13	.0 31	.0 38	.0 25	.02 9	.0 83	.0 05	.6 35	.0 77	.2 36		.0 79	.0 31	.0 00
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
	Pears on Corre lation	.1 90	.0 98	.2 47 *	.2 16 *	.2 08 *	.2 24 *	.21 8*	.1 74	.2 79 **	.0 48	.1 78	.1 20	1	-. 1 77	.2 16 *	.4 42 **

Correlations														
		X3 .1	X3 .2	X3 .3	X3 .4	X3 .5	X3 .6	X3 .7	X3 .8	X3 .9	X3 .1 0	X3 .1 1	X3 .1 2	X3 .5 92
X 3. 1	Pearso n Correl ation	1	-. 0 61	.3 95 **	.1 95	.1 02	.2 93 **	.2 50 *	.1 54	.1 78	.2 49 *	.2 72 **	.4 73 **	.5 92 **
	Sig. (2- tailed)		.5 46	.0 00	.0 52	.3 12	.0 03	.0 12	.1 25	.0 76	.0 13	.0 06	.0 00	.0 00
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
X 3. 2	Pearso n Correl ation	-. 06 1	1	-. 0 39	.1 95	.0 73	.2 49 *	.0 04	.0 63	.1 76	.2 23 *	.0 01	.1 95	.3 62 **
	Sig. (2- tailed)	.54 6		.7 00	.0 52	.4 72	.0 13	.9 69	.5 37	.0 79	.0 26	.9 89	.0 52	.0 00
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
X 3. 3	Pearso n Correl ation	.39 5 **	-. 0 39	1	.1 54	.1 64	.3 08 **	.2 13 *	.0 48	.3 31 **	.2 54 *	.2 73 **	.3 77 **	.5 91 **
	Sig. (2- tailed)	.00 0	.7 00		.1 27	.1 03	.0 02	.0 33	.6 36	.0 01	.0 11	.0 06	.0 00	.0 00
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
X 3. 4	Pearso n Correl ation	.19 5	.1 95	.1 54	1	.0 42	.1 54	.1 03	.1 64	.0 11	.3 01 **	.0 60	.2 28 *	.4 27 **
	Sig. (2- tailed)	.05 2	.0 52	.1 27		.6 81	.1 27	.3 08	.1 03	.9 12	.0 02	.5 52	.0 23	.0 00
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
X 3. 5	Pearso n Correl ation	.10 2	.0 73	.1 64	.0 42	1	-. 0 81	.2 20 *	.0 52	.0 80	.0 69	.2 43 *	.0 27	.3 27 **

	Sig. (2-tailed)	.312	.472	.103	.681		.421	.028	.605	.428	.497	.015	.789	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X 3. 6	Pearson Correlation	.293**	.249*	.308**	.154	-.081	1	.359**	.183	.298**	.325**	-.019	.346**	.585**
	Sig. (2-tailed)	.003	.013	.002	.127	.421		.000	.069	.003	.001	.851	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X 3. 7	Pearson Correlation	.250*	.004	.213*	.103	.220*	.359**	1	.030	.289**	.254*	.072	.326**	.519**
	Sig. (2-tailed)	.012	.969	.033	.308	.028	.000		.770	.004	.011	.480	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X 3. 8	Pearson Correlation	.154	.063	.048	.164	.052	.183	.030	1	-.069	.139	.245*	.249*	.381**
	Sig. (2-tailed)	.125	.537	.636	.103	.605	.069	.770		.497	.167	.014	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X 3. 9	Pearson Correlation	.178	.176	.331**	.011	.080	.298**	.289**	-.069	1	.182	.138	.313**	.504**
	Sig. (2-tailed)	.076	.079	.001	.912	.428	.003	.004	.497		.070	.171	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X 3. 10	Pearson Correlation	.249*	.223*	.254*	.301**	.069	.325**	.254*	.139	.182	1	-.058	.238*	.532**

Y 6	Pearson Correlation	.019	.072	.053	.098	-.002	1	-.002	.052	-.048	.116	.072	-.094	.221*
	Sig. (2-tailed)	.848	.475	.603	.330	.981		.984	.605	.639	.252	.475	.354	.027
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y 7	Pearson Correlation	.016	-.070	-.011	.252*	.070	-.002	1	-.056	.088	.225*	-.070	.143	.412**
	Sig. (2-tailed)	.873	.491	.917	.011	.491	.984		.577	.382	.024	.491	.156	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y 8	Pearson Correlation	.000	.758**	.848**	.200*	.661**	.052	-.056	1	-.108	.109	.758**	-.018	.314**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.000	.000	.047	.000	.605	.577		.284	.280	.000	.857	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y 9	Pearson Correlation	.099	-.019	-.028	-.009	-.025	-.048	.088	-.108	1	.054	.017	-.035	.358**
	Sig. (2-tailed)	.328	.848	.780	.930	.216	.339	.382	.284		.596	.870	.729	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y 10	Pearson Correlation	-.083	.239*	.240*	.202*	.088	.116	.225*	.109	.054	1	.203*	.174	.375**
	Sig. (2-tailed)	.414	.016	.016	.044	.384	.252	.024	.280	.596		.043	.084	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y 11	Pearson Correlation	-.012	.806**	.901**	.220*	.710**	.072	-.070	.758**	.017	.203*	1	-.003	.381**

	Sig. (2-tailed)	.902	.000	.000	.028	.000	.475	.491	.000	.870	.043		.974	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y12	Pearson Correlation	-.088	.033	.063	.026	.186	-.094	.143	-.018	-.035	.174	-.003	1	.214*
	Sig. (2-tailed)	.386	.743	.531	.798	.064	.354	.156	.857	.729	.084	.974		.033
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.322**	.337**	.446**	.425**	.301**	.221*	.412**	.314**	.358**	.375**	.381**	.214*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.002	.027	.000	.001	.000	.000	.000	.033	
	N	100	100	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).														

Lampiran 5: Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.624	9

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.784	15

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.719	12

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.718	12

Lampiran 6: Uji Normalitas

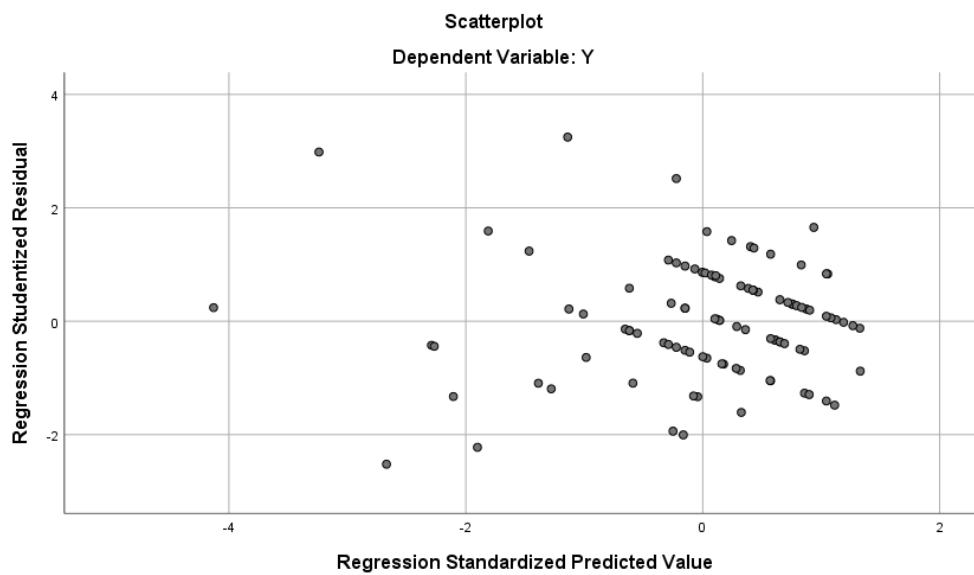
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.33656416
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.043
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Lampiran 7: Uji Multikolinearitas

<i>Coefficients^a</i>							
Model		UnStandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance VIF
1	(Constant)	32.112	2.986		10.753	.000	
	X1	.286	.084	.367	3.399	.001	.573 1.746
	X2	.039	.070	.086	.561	.576	.282 3.542
	X3	.145	.067	.276	2.164	.033	.410 2.437

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8: Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 9: Regresi Linear Berganda

Coefficients^a					
Model		UnStandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	32.112	2.986		.000
	Kepercayaan	.286	.084	.367	.001
	Word of Mouth	.039	.070	.086	.576
	Kelengkapan Produk	.145	.067	.276	.033
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Lampiran 10: Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.598 ^a	.358	.338	1.35729
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				

Lampiran 11: Uji t

Coefficients^a					
Model		UnStandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	32.112	2.986		.000
	Kepercayaan (X1)	.286	.084	.367	.001
	Word of Mouth (X2)	.039	.070	.086	.576
	Kelengkapan Produk (X3)	.145	.067	.276	.033
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)					

Lampiran 12: Uji F

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.598 ^a	.358	.338	1.357
a. Predictors: (Constant), Kelengkapan Produk, Kepercayaan, <i>Word of Mouth</i>				