

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Indikator

Indikator Kualitas Produk

Kode	Indikator Kualitas Produk
X1.1	Keawetan Produk
X1.2	Kinerja
X1.3	Keandalan Produk
X1.4	Kesesuaian dengan Spesifikasi dan Harapan Konsumen
X1.5	Kemudahan Penggunaan dan Perbaikan

Indikator Harga

No.	Indikator Harga (Peter dan Olson)
X2.1	Keterjangkauan Harga
X2.2	Kesesuaian Harga dengan Kualitas
X2.3	Daya Saing Harga
X2.4	Kesesuaian Harga dengan Manfaat
X2.5	Daya Beli Konsumen

Indikator Kepuasan Pelanggan

No.	Indikator Kepuasan Konsumen
Y1.1	Loyalitas terhadap Produk
Y1.2	Komunikasi Positif dari Mulut ke Mulut (Word of Mouth)
Y1.3	Perusahaan Menjadi Pilihan Utama

Lampiran 2 : Hasil Uji Statistik Model SPSS 25

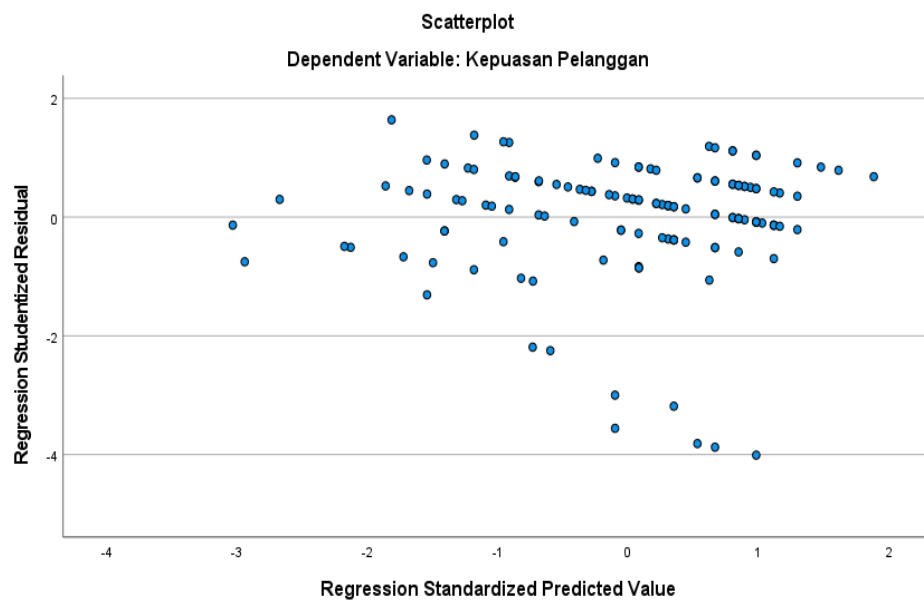
a. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Deskriptif		Y		X1		X2	
		Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Mean		12,43	0,164	20,74	0,262	20,85	0,241
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	12,11		20,23		20,38	
	Upper Bound	12,76		21,26		21,33	
5% Trimmed Mean		12,62		20,93		21,06	
Median		13,00		22,00		22,00	
Variance		3,703		9,397		7,979	
Std. Deviation		1,924		3,066		2,825	
Minimum		6		13		11	
Maximum		15		25		25	
Range		9		12		14	
Interquartile Range		2		5		4	
Skewness		-1,574	0,207	-0,955	0,207	-1,131	0,207
Kurtosis		2,842	0,411	-0,177	0,411	1,113	0,411

b. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			137
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0,0000000
	Std. Deviation		0,90840480
Most Extreme Differences	Absolute		0,076
	Positive		0,056
	Negative		-0,076
Test Statistic			0,076
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		0,322
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,310
		Upper Bound	0,334

c. Uji Heteroskedastisitas



d. Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
					Durbin-Watson
1	,791 ^a	0,593	0,615	0,921	2,114
a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

e. Uji Korelasi

Variabel	Item	Korelasi dengan Skor Total	Nilai Sig. (2- tailed)	rtabel (0.2244)	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	X1.1	750	0	2,244	Valid
	X1.2	710	0	2,244	Valid
	X1.3	770	0	2,244	Valid
	X1.4	735	0	2,244	Valid
	X1.5	712	0	2,244	Valid
Harga (X2)	X2.1	750	0	2,244	Valid
	X2.2	725	0	2,244	Valid
	X2.3	770	0	2,244	Valid
	X2.4	786	0	2,244	Valid
	X2.5	772	0	2,244	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1	789	0	2,244	Valid
	Y1.2	812	0	2,244	Valid
	Y1.3	721	0	2,244	Valid

h. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,791 ^a	0,593	0,615	0,921	2,114
a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Lampiran 3 : Hasil Tabulasi Data

No.Responden	Kualitas produk (X1)					Total (X1)
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	5	5	5	5	24
2	5	5	5	4	4	23
3	5	5	4	4	5	23
4	3	3	4	4	4	18
5	4	4	4	4	4	20
6	4	3	3	4	3	17
7	3	4	3	3	3	16
8	3	3	3	3	4	16
9	3	3	3	3	3	15
10	5	5	5	4	4	23
11	3	4	3	2	3	15
12	3	4	4	3	3	17
13	5	4	4	3	5	21
14	5	4	5	4	5	23
15	4	4	3	4	5	20
16	5	3	4	4	4	20
17	5	5	5	4	4	23
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	3	3	18
20	4	3	3	4	4	18
21	3	3	4	3	4	17
22	3	3	3	3	3	15
23	3	4	3	3	4	17
24	5	5	4	3	5	22
25	3	4	4	4	3	18
26	3	4	4	4	4	19
27	5	5	5	4	4	23
28	5	4	4	4	4	21
29	4	4	4	4	4	20
30	3	5	5	5	5	23
31	3	3	3	3	3	15
32	4	5	5	5	5	24
33	3	3	4	4	4	18
34	5	5	5	5	4	24
35	3	4	3	4	4	18
36	4	4	4	3	3	18
37	5	5	4	5	4	23
38	5	4	4	4	4	21
39	3	3	3	2	3	14
40	5	5	5	5	5	25
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	5	4	24
43	4	4	3	4	5	20
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	3	4	19

46	4	3	4	5	5	21
47	5	5	5	5	4	24
48	4	4	3	3	4	18
49	5	4	4	5	5	23
50	5	4	5	3	5	22
51	5	5	4	5	5	24
52	3	2	3	3	3	14
53	5	5	4	4	5	23
54	4	3	4	4	4	19
55	4	4	4	4	3	19
56	4	4	4	4	4	20
57	4	5	4	5	4	22
58	4	5	5	5	4	23
59	4	5	5	4	5	23
60	5	5	4	4	5	23
61	4	4	4	4	4	20
62	5	4	4	5	5	23
63	5	5	4	4	5	23
64	3	3	4	3	3	16
65	3	4	4	4	3	18
66	5	2	4	5	5	21
67	4	4	3	4	4	19
68	4	5	5	4	5	23
69	4	4	4	4	4	20
70	3	3	3	4	4	17
71	4	5	5	5	4	23
72	4	5	5	5	5	24
73	5	5	5	5	4	24
74	5	5	5	3	5	23
75	4	4	4	3	3	18
76	4	5	5	4	4	22
77	3	4	4	3	4	18
78	4	5	5	4	5	23
79	5	5	5	3	3	21
80	5	4	5	5	4	23
81	5	5	4	4	5	23
82	5	4	4	5	5	23
83	5	4	5	5	4	23
84	4	5	4	5	5	23
85	5	4	4	5	5	23
86	5	4	4	5	5	23
87	5	5	5	4	5	24
88	5	5	4	5	4	23
89	5	4	5	5	5	24
90	5	4	5	5	5	24
91	4	5	5	5	4	23
92	5	5	5	4	5	24
93	5	5	4	5	5	24
94	4	5	4	4	4	21
95	4	5	5	4	5	23

96	5	5	4	5	4	23
97	5	5	3	4	5	22
98	4	4	5	4	5	22
99	5	5	5	4	5	24
100	5	4	5	4	5	23
101	5	5	4	5	4	23
102	5	4	5	4	4	22
103	5	4	5	4	4	22
104	5	4	5	4	4	22
105	5	4	5	5	4	23
106	4	4	5	5	4	22
107	5	4	3	4	4	20
108	5	4	5	3	4	21
109	5	4	5	4	4	22
110	5	4	5	5	4	23
111	4	4	5	5	4	22
112	4	4	5	5	4	22
113	1	3	2	4	4	14
114	5	4	5	5	4	23
115	1	3	2	4	4	14
116	4	4	5	5	4	22
117	1	3	2	4	4	14
118	4	5	4	5	4	22
119	4	5	5	4	4	22
120	5	4	5	5	5	24
121	4	5	5	4	3	21
122	4	5	5	4	5	23
123	4	5	5	4	4	22
124	4	5	4	5	4	22
125	4	5	5	4	5	23
126	4	5	4	5	5	23
127	4	5	4	5	4	22
128	2	3	1	4	4	14
129	1	3	2	4	4	14
130	1	3	2	4	4	14
131	3	4	4	5	2	18
132	4	4	5	5	4	22
133	1	3	2	4	4	14
134	4	5	4	5	3	21
135	4	4	5	5	4	22
136	2	3	1	4	3	13

137	5	4	5	5	4	23
-----	---	---	---	---	---	----

Harga (X2)					Total (X2)
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
2	2	2	2	3	11
5	5	3	5	5	23
4	4	3	3	3	17
4	5	4	5	5	23
4	4	4	4	3	19
4	3	4	4	4	19
4	3	3	4	4	18
5	4	4	5	4	22
5	5	3	4	3	20
4	5	5	4	5	23
4	5	4	3	5	21
4	4	5	5	5	23
5	4	5	5	5	24
5	5	5	4	4	23
4	4	4	3	4	19
4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	3	19
3	3	3	5	3	17
4	3	4	4	4	19
3	4	4	4	3	18
3	4	4	3	4	18
4	5	4	5	4	22
3	4	4	4	3	18
4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	5	23
4	3	4	4	4	19
4	3	3	4	2	16
4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
2	3	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	4	4	5	4	20
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	4	22
4	3	3	4	3	17
4	4	3	4	3	18
3	4	4	2	4	17
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	4	22
4	5	5	5	5	24
5	5	4	5	5	24
5	4	4	3	5	21

3	3	4	4	3	17
4	3	4	4	4	19
5	4	5	5	4	23
4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	4	22
4	3	4	4	4	19
3	3	3	2	3	14
5	5	4	4	5	23
2	2	3	3	2	12
4	4	4	5	5	22
3	3	3	3	3	15
4	3	4	3	3	17
5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	5	21
3	4	5	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	5	5	5	5	24
4	4	3	4	3	18
5	5	5	5	4	24
3	4	3	4	3	17
4	4	5	5	5	23
3	3	3	2	2	13
4	5	4	4	4	21
4	3	4	3	3	17
4	4	5	5	4	22
3	4	4	3	4	18
4	5	4	5	4	22
3	4	5	4	4	20
5	4	5	4	5	23
5	4	5	5	5	24
4	4	4	5	4	21

Kepuasan pelanggan (Y1)			Total (Y1)
Y1.1	Y1.2	Y1.3	
4	4	3	11
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	4	4	13
4	4	4	12
4	4	4	12
5	4	4	13
5	4	3	12
5	4	4	13
4	3	3	10
4	5	5	14
5	4	4	13
5	5	5	15

4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	4	13
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	4	12
5	4	4	13
5	4	4	13
5	4	4	13
4	3	3	10
4	5	4	13
4	4	4	12
5	5	4	14
5	4	4	13
3	3	3	9
5	3	3	11
4	4	4	12
4	4	5	13
5	5	4	14
5	4	4	13
5	4	4	13
4	4	5	13
4	3	3	10
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	4	13
5	4	5	14
4	4	3	11
4	3	3	10
5	4	4	13
5	4	4	13
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	4	14
3	3	4	10
4	5	3	12
5	4	4	13
4	3	3	10
4	4	5	13
4	4	4	12
5	5	4	14
5	5	5	15
5	4	4	13
5	4	4	13
5	4	4	13
5	5	4	14
3	3	3	9

4	4	3	11
5	4	4	13
5	4	3	12
4	3	3	10
4	4	4	12
4	3	3	10
4	4	4	12
4	4	5	13
5	5	5	15
5	4	4	13
4	5	4	13
5	5	4	14
5	4	4	13
5	5	5	15
3	4	4	11
5	4	4	13
3	4	5	12
5	4	4	13
4	5	4	13
5	4	4	13
5	5	4	14
4	4	5	13
5	4	5	14
4	5	5	14
4	5	4	13
5	5	5	15
4	4	4	12
5	4	4	13
5	4	5	14
4	5	4	13
5	4	5	14
4	4	4	12
4	5	4	13
5	4	4	13
4	5	5	14
4	5	4	13
4	5	5	14
4	5	5	14
5	5	4	14
3	2	1	6
5	4	4	13
5	3	4	12
5	4	5	14
4	5	4	13
2	1	3	6
3	1	4	8

4	2	1	7
4	4	5	13
4	2	1	7
4	5	5	14
2	3	1	6
4	4	5	13
5	4	5	14
5	4	5	14
4	4	5	13
5	4	4	13
5	4	4	13
4	4	5	13
4	4	5	13
3	4	5	12
3	4	5	12
4	5	5	14
4	3	4	11
4	3	4	11
5	4	5	14
5	5	4	14
4	4	5	13
4	4	5	13
4	5	5	14
2	3	1	6
4	4	5	13
3	1	4	8

Lampiran 3 : Daftar Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Diah Dewi Sefia, lahir di Jayapura pada tanggal 05 Mei 2003. Penulis merupakan anak Tunggal dari pasangan Bapak Mujiono dan Ibu Sulikah. Penulis menempuh pendidikan dasar di SD Pembangunan V Yapis Waena pada tahun 2009 lulus pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan di SMP Pembangunan V Yapis Waena dan lulus pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan di SMA Negeri 1 Jayapura lulus pada tahun 2021. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan ke tingkat perguruan tinggi dan terdaftar sebagai salah satu mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi S1 Manajemen Bisnis Syariah. Berkat petunjuk dan pertolongan dari Allah SWT. Usaha dan doa dari orang tua dalam menjalani aktivitas akademik Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Gorden Purwanti”