

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA LAZADA**
(Kajian pada produk tas wanita)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mengikuti Sidang Meja Hijau Di Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara

DIAJUKAN OLEH :

NAMA MAHASISWA	: RANTI ANTIKA
NPM	: 711880312037
PROGRAM PENDIDIKAN	: STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN
KONSENTRASI	: PEMASARAN



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI
MEDAN
2022

LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA LAZADA (kajian pada Produk tas
wanita)**

DIAJUKAN OLEH :

**Nama : RANTI ANTIKA
Stb/NPM :18.71180312037
Program pendidika : STRATA SATU (S1)
Prodi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran**

DISETUJUI OLEH :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dr. T. Ahmad Helmi.,SE.,M.Si)

(Hj. Sri Elny ,SE.Mm)

Ketua Program Studi

(Dr. Supriadi.,SE.,MM. M. MSi)

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI
MEDAN
2022**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa shalawat beriring salam kita hadiahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw dan semoga kita mendapat syafaatnya. Amin Yarabbal Alamin.

Penulisan Skripsi ini berjudul : “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna lazada (Studi Pada Produk Merek Converse)”. Penulisan menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan baik dari segi isi maupun teknis penulisannya, disebabkan minimnya pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran bimbingan dari berbagai pihak demi ksempurnaan Skripsi ini. Dalam penulisan Skripsi ini tidak terlepas adanya bantuan dari berbagai pihak, baik yang sifatnya moril maupun materil, oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr.Safrida.,S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
2. Bapak Nur M, Ridha Tarigan SE.,M.M, selaku Pembantu Dekan 1 dan seluruh staf Fakultas Ekonomi UISU yang telah memberi bimbingan pendidikan kepada penulis selama perkuliahan.
3. Bapak Dr.Supriadi SE.,MM,M.,MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Dr. T. Ahmad Helmi.,SE.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak memberi bimbingan dan masukan kepada penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Hj. Sri Elny.,S.E.Mm selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberi bimbingan dan masukan kepada penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak kepala desa bandar meriah dan masyarakat yang memberikan kesempatan kepada penulis melakukan penelitian.

7. Teristimewa orang tuaku, bapaku tercinta julianto dan mamak ku yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, bimbingan serta bersusah payah setenagh mati Kerja darp pagi sampai malam tanpa henti, untuk membesarkan penulis dan sepenuh hati untuk emmndukun pendidikanku dehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Terima kasih sama adik-adik kaka yang juga membantu bapak sama mamak untuk menyekuliah kan kakak, yang rela angon tapi hadsil nya untuk niaya kuliah.
9. Untuk sahabat dan teman seperjaungan ku telah memberikan keikhlasan untuk menyemangati penulis dari awal kuliah dan saling menyemangati,
10. Seluruh kerabat dan teman-teman penulis yang dimana namanya tidak dapat disebutkan satu - persatu yang telah memberikan dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Akhirnya, segala bantuan yang diberikan dari berbagai pihak mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, semoga ilmu yang diperoleh dapat disumbangkan kepada agama, nusa dan bangsa. Amin.

Medan, Februari 2022

Penulis

RANTI ANTIKA

18/71180312037

DAFTAR ISI

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANATAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar belakang masalah	1
1.2.Identifikas imasalah	4
1.3.Batasan dan rumusan masalah	5
1.4.Tujuan Penelitian	6
1.5.Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORITIS	8
2.1. UraianTeoritis	8
2.1.1. Pemasaraan	8
2.1.2. Kualitas	9
2.1.3. Produk.....	10
2.1.4. KualitasProduk.....	11
A. Pengertian	12
B. Dimensi Kualitas Produk.....	12
C. Alasan Memeproduksi Produk Berkualitas	15
2.1.5. Harga	16
A. Pengertian	16
B. PenetapanHarga.....	17
C. Faktor-FaktorYangMempengaruhiPenetapanHarga.....	19
2.1.6. KepuasanKonsumen.....	21
A. Pengertian	21
B. ManfaatKepuasanKonsumen	21
C. Faktor-Faktor Yang Memepengaruhi Kepuasan Konsumen	22
2.1.7. HubunganKualitasProduk Dan Harga Dengan Kepuasan Konsumen	23
2.2 PenelitianTerdahulu	25
2.3 KeranggakaKonseptual	26
2.4 HipotesisPenelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Lokasi ,Objek Dan WaktuPenelitian	29
3.1.1Lokasi	29
3.1.2 Objek Penelitian.....	29
3.1.3. Waktu Penelitian	29
3.2. Populasi Dan Sampel	30

3.2.1. Populasi	30
3.2.2. Sampel	31
3.3. Operasional Variabel.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
A. Kuisoner	35
B. Wawancara.....	35
C. Dokumentasi	35
3.5 Teknik Analisa Data.....	36
3.5.1 Uji Validasi.....	36
3.5.2. Uji Reabilitas	38
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.1. Uji Multikolinearitas	38
3.6.2. Uji Heteroskedastisitas	39
3.6.3. Uji Normalitas Data	39
3.7 Teknik Analisi Data	40
3.7.1. Teknik Regresi Liner Berganda	40
3.7.2. Koefesien Determinasi (R ²)	41
3.7.3. Uji Parsial (T).....	41
7.4. Uji Simultan F.....	41
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	43
4.1. Sejarah Lazada	43
4.2. Logo Lazada	46
4.3. Visi dan Misi Lazada.....	46
4.4. struktur organisasi	47
4.5. Produk lazada.....	48
BAB V ANALISIS DAN EVALUASI	50
5.1. Analisis Dekriptif	50
5.1.1. Karakteristik Responden	51
5.2. Kakteristik Responden	52
5.2.1 Deskripsi Variabel Kinerja (X ₁).....	53
5.2.2 Deskripsi Variabel Fitur (X ₂)	54
5.2.3 Deskripsi Variabel Keandalan (x ₃)	56
5.2.4 kesesuaian dengan spesifikasi (X ₄)	57
5.2.5 Deskripsi Variabel Daya tahan (x ₅)	59
5.2.6 Deskripsi Variabel kemampuan Melayani (x ₆)	60
5.2.7 Deskripsi Variabel Estetika(x ₇)	62
5.2.8 Deskripsi variabel kualitas yang dipersepsikan (x ₈).....	64
5.2.9 Deskripsi Varibel Harga (x ₉).....	67
5.2.10 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	68
5.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
5.3.1 Uji Validitas	71
5.3.2 Uji Reliabilitas	73

5.4 Uji Asusmsi Klasik	73
5.4.1 Uji Multikolonearitas	73
5.4.2 Uji Heteroskedastiistas	75
4.2.3 Uji Normalitas.....	76
5.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	78
5.6 Uji Parsial(T)	81
5.7 Uji F (Uji Simultan)	84
5.8 uji Determinasi (R ²).....	85
5.9 Evaluasi Data	86
BAB V1 : KESIMPULAN DAN SARAN	90
6.1 Kesimpulan.....	90
6.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	

Daftar Tabel

Tabel

2.2 Penelitian Terdahulu	24
3.1 Waktu Penelitian	29
3.3 Oveperasional Variabel.....	32
5.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	51
5.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	52
Variabel Kinerja (X1)	
5.3 Kuesioner p1	52
5.4 Kuesioner p2	54
Vzrizbel Fitur (x2).....	
5.5 Kuesioner p3	54
5.6 kKuesioner p4.....	55
Variabel Keandalan (X3)	
5.7 Kuesioner p5.....	56
5.8 Kuesioner p6	58
Vzrizbel kesesuaian dengan spesifikasi (X4)	
5.9 Kuesioner p7.....	58
5.10 Kuesioner p8	58
variabel daya tahan (x5)	
5.11 Kuesioner p9	59
5.12 Kuesioner p10	60
Variabel kemampuan melayani (x6).....	
5.13 Kuesioner p11	61
5.14 Kuesioner p12	61
variabel estetika (x7)	
5.15 Kuesioner p13	62
5.16 Kuesioner p14	62
variabel kualitas yang di persepsikan (x8)	
5.17 Kuesioner p15	62
5.18 Kuesioner p16	63
variabel harga (X9)	
5.19 Kuesioner p17	64
5.20 U Kuesioner p18	64

5.21 Kuesioner p19	67
5.22 Kuesioner p20	67
variabel kepuasan konsumen (y)	
5.23 Untuk Kuesioner p21	68
5.24 Kuesioner p22.....	69
5.25 Kuesioner p23.....	69
5.26 Kuesioner p24	70
5.27 Uji validasi kualitas produk	71
5.28 Uji validasi harga.....	72
5.29 Uji validasi variabel kepuasan konsumen.....	72
5.30 Hasil uji Reabilitas	73
5.31 Hasil Uji Multikolonearitas	74
5.32 Hasil uji Kolmogorov-smirnov	75
5.33 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	78
5.34 Uji parsial t	81
5.35 Hasil Uji Simultan (Uji F)	85
5.36 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	86

Daftar Gambar

1.1 Sumber Survey iprice.co.id	2
2.2 Kerangka konseptual	27
4.1 Logo lazada.....	46
4.2 Struktur organisasi lazada	47
4.3 Tampilan lazada	48
4.4 tampilan produk tas lazada.....	49
5.1 Hasil grafik scatterplot.....	75
5.2 Uji Normalitas	76
5.3 Histogram	77

DAFTAR PUSTAKA

- Aabulloh Majid,(2019).Skripsi.*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tempe Barokah*, skripsi, Fakultas Universitas Islam Negeri Raden Lampung,. Tidak publikasikan.
- Arfanikhsan dan Misri(2012). *Metodologi penelitian*.Citapustaka media Perintis.
- Daryanto. (2011).*Manajemen Pemasaran*: Sari Kuliah. Bandung: Satu Nusa. terhadap Impulse buying Behavior Masyarakat High Income Surabaya”, April (2011).
- Ekkysutiwibisono. (2019).*Pengaruh kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen terhadap keputusan pemebelian konsumen Ud. Risky barokah di balongbendo*. Universitas bayangkara Surabaya.
- Erwin Setiadi . (2020) *Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Syrup Monin Pad Apt Charisma Sukses Gemilang*, Skripsi, Universitas budidarma. (Tidakdipublikasikan.)
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UniversitasDiponegoro
- HidayatRiau Rahmad, (2018). ‘*Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pemebelian*, skripsi, fakultas ekonomi islam, Universitas islam sumatranutara, Tidak dipublikasikan.
- Irawan, H. (2009). *5 Faktor Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, danAmstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Keller. (2009). *ManajemenPemasaran*,.Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip danAmstrong, Garry. (2011). 10th Edition. “ *Marketing an Introduction*”. Indonesia: Perason
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid satu.Jakarta :Erlanggan
- Novita sari, (2018). *Pengaruh Kepercayaan, Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja Online Di*

Lazada.Co.Id Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan BisnisUniversitas Sumatera Utara, skripsi., USU Medan. Tidakdipublikasikan.

Prawirosentono, Suyadi. (2002). *Manajemen Berbasis Mutu.* Jakarta: BumuAksara

Sangadji, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen ;Pendekatan Praktis Diserta Himpunan Jurnal Penelitian.* Yogyakarta: Andi

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R&D.* Bandung; Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuanitiatif, Kualitatifdan R&D.* Bandung;

Sunarto. (2004). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisik edua,* Yogyakarta: Amus

Tjiptono, Fandi. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen.* Yogyakarta: BPFE.

Tjiptono, Fandi. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian.* Yogyakarta: Andy Offset.s

LAMPIRAN1

LAMPIRAN KUESONER PENELITIAN

Kepada Yth :
Bapak/Ibu/Sdr/i
Di-
Desa Bandar meriah kec. B.purba

Dengan hormat ,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Islam Sumatera utara dengan biodata sebagai berikut :

Nama : RantiAntika
Npm : 71180312037
Program Studi : Manjemen / pemasaran
No HP : 082289033820

Pada saat ini sedang menyusun tugas akhir yang berjudul : *Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna lazada (kajian pada produk tas wanita)* Di Desa Bandar meriah kec. Bangun purbakab. Deli serdang.

Bersama dengan ini saya sampaikan beberapa pertanyaan dan pernyataan yang sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan. Di mohon kesedian Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisinya sesusi dengan perasaan dan kenyataan yang ada. Ketepatan dan kebenaran informasi sangat bermanfaat dan menentukan hasil penelitian yang saya lakukan.

Saya akan menjaga kerahasiaan identitas anda, dan kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian dan studi yang saya tempuh saat ini.

Medan, Desember 2021

RANTI ANTIKA
Mahasiswi Strata 1(S1)
UISU Medan.

A. Petunjuk Pengisian

1. Identitas Responden

Mengisi data responden sesuai dengan pertanyaan dengan tanda ceklis (✓).

2. Pengisian pernyataan

Isilah pernyataan dengan tanda ceklis (✓) pada jawaban yang menurut anda benar

Aspek-aspek yang mengukur pengaruh Kualitas Produk dan harga terhadap kepuasan Pelangdan Lazada (kajian pada produk tas wanita) dengan menggunakan skala likert.

Keterangan :

1. STS = Sangat tidak setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. R = Ragu-ragu
4. S = Setuju
5. SS = Sangat setuju

Nilai skor

1. STS = 1
2. TS = 2
3. R = 3
4. S = 4
5. SS = 5

1. Identitas Responden

2. Nama responden :

3. Jenis kelamin :

Laki laki Perempuan

4. Usia saat ini (pilih salah satu dibawah ini) :

16 – 25 tahun

26 tahun – 35 tahun

36 tahun – 50 tahun

Lampiran 2**Jenis Kelamin Responden**

RESPONDEN	JENIS KELAMIN	
	PEREMPUAN	LAKI-LAKI
1	1	
2	1	
3	1	
4	1	
5	1	
6	1	
7	1	
8	1	
9	1	
10	1	
11	1	
12	1	
13	1	
14	1	
15	1	
16	1	
17	1	
18	1	
19	1	
20	1	
21	1	
22	1	
23	1	
24	1	
25	1	
26	1	
27	1	
28	1	
29	1	
30	1	
31	1	
32	1	
33		1
34		1
35		1

36		1
37		1
38	1	
39	1	
40	1	
41	1	
42	1	
43	1	
44	1	
45	1	
46	1	
47	1	
48	1	
49	1	
50	1	
51	1	
52	1	
53	1	
54	1	
55	1	
56	1	
57	1	
58	1	
59	1	
60	1	
61	1	
62		1
63		1
64	1	
65	1	
66	1	
67	1	
68	1	
69		1
70		1
71		1
72	1	
73	1	
74	1	
75	1	
76	1	

77		1
78		1
79	1	
80	1	
81	1	
82	1	
83	1	
84		1
85	1	
86	1	
87	1	
88	1	
89	1	
90	1	
91	1	
92	1	
93	1	
94	1	
95	1	
96	1	
97	1	
98	1	
99	1	
100		1
101		1
102		1
103		1

Lampiran 3

Usia Responden

Responden	USIA		
	16 s/d 25 Tahun	26 s/d 35 Tahun	36 s/d 50 Tahun
1	1		
2		1	
3	1		
4		1	
5		1	
6	1		
7		1	
8		1	
9		1	
10			1
11	1		
12	1		
13	1		
14	1		
15		1	
16	1		
17		1	
18		1	
19	1		
20	1		
21	1		
22		1	
23			1
24	1		
25		1	
26		1	
27	1		
28		1	
29		1	
30		1	
31		1	
32	1		
33		1	
34		1	
35		1	

36		1	
37		1	
38	1		
39	1		
40	1		
41	1		
42		1	
43		1	
44		1	
45	1		
46	1		
47		1	
48	1		
49	1		
50	1		
51	1		
52	1		
53	1		
54	1		
55		1	
56		1	
57	1		
58	1		
59	1		
60		1	
61		1	
62		1	
63		1	
64		1	
65	1		
66		1	
67	1		
68	1		
69		1	
70	1		
71		1	
72	1		
73	1		
74	1		
75	1		
76	1		

77		1	
78		1	
79	1		
80	1		
81		1	
82		1	
83			1
84		1	
85	1		
86	1		
87	1		
88		1	
89			1
90		1	
91	1		
92		1	
93		1	
94	1		
95	1		
96	1		
97	1		
98	1		
99	1		
100	1		
101	1		
102	1		
103	1		

Lampiran 4

1. Pertanyaan kualitas Produk-kinerja(x1)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Produk tas Lazada mudah dan nyaman dalam penggunaan sesuai dengan kebutuhan.					
2.	Produk tas di Lazada lebih bagus dari toko lainnya.					

2. Pertanyaan kualitas produk-Fitur (x2)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Produk tas di Lazada memiliki variasi yang sejenis dengan harga yang beragam sesuai dengan kebutuhan konsumen.					
2.	Sistem kemasannya dapat melindungi suatu produk hingga sampai pada konsumen					

3. Pertanyaan kualitas produk-keandalan (x3)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Produk tas di Lazada mampu memberikan keamanan dan kenyamanan pada konsumen					
2.	Tidak ada kecacatan Pada produk tas yang di tawarkan di Lazada					

4. Pertanyaan kualitas produuk-kesesuaian dengan spesifikasi (x4)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Produk tas Lazada sesuai dengan standar yang di pasarkan di Lazada.					
2.	Produk tas yang di tawarkan di Lazada ekspresi.					

5. Pertanyaan kualitas produk-daya tahan (x5)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Produk tas di Lazada terjamin tidak ada kerusakan atau cacat.					
2.	Produk tas di Lazada tahan (awet) sampai bertahun-tahun					

6. Pertanyaan kualitas produk- kemmapuan melayani (x6)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Semua kategori produk tas yang dibutuhkan konsumen ada di Lazada					
2.	Produk tas Lazada yang mudah dikembalikan (jika terjadi kerusakan atau cacat pada produk)					

]

7. Pertanyaan kualitas produk- estetika(x7)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Produk tas di Lazada memiliki desain, model dan warna yang menarik.					
2.	Banyak Pilihan Merk produk tas yang ditawarkan di lazada					

8. Pertanyaan kualitas produk- kualitas yang dipersepsikan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Produk tas yang ditawarkan di lazada sesuai dengan deskripsi yang tertera					
2.	Produk tas di Lazada memiliki keunggulan yang baik					

9. Pertanyaan harga (x9)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Harga produk tas di Lazada masih terjangkau dengan kemampuan konsumen					
2	Harga produk tas di Lazada sesuai dengan yang di harapkan					
3	Harga produk tas di Lazada Lebih murah dari lainnya					
4	Kesesuaian harga yang ditawarkan dengan kualitas produk					
5	Harga yang sesuai dengan manfaat Produk.					

10. Pertanyaan kepuasan konsumen

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Saya merasa puas dengan berbagai produk tas dan kualitas produk tas di Lazada					
2	Saya merasa puas dengan harga produk tas yang ditawarkan di Lazada					
3	Saya merasa puas dengan pelayanan di Lazada.					
4	Saya merasa senang berbelanja di Lazada karena produk tas lengkap dan harga lebih murah					

Lampiran 5

Data Kuesioner Kinerja (X1)

No.Resp	p1	p2	total
1	4	4	8
2	3	4	7
3	5	4	9
4	4	4	8
5	4	4	8
6	4	3	7
7	4	4	8
8	3	4	7
9	4	3	7
10	4	3	7
11	3	5	8
12	3	4	7
13	4	5	9
14	3	4	7
15	3	4	7
16	3	3	6
17	4	4	8
18	4	4	8
19	5	4	9
20	5	4	9
21	4	5	9
22	3	4	7
23	4	4	8
24	4	3	7
25	3	3	6
26	4	4	8
27	4	4	8
28	4	4	8
29	3	3	6
30	4	4	8
31	4	4	8
32	3	4	7
33	4	4	8
34	4	4	8
35	4	4	8
36	3	4	7

37	4	5	9
38	3	3	6
39	4	4	8
40	4	3	7
41	3	3	6
42	4	4	8
43	4	4	8
44	4	4	8
45	3	3	6
46	4	4	8
47	3	3	6
48	4	4	8
49	3	4	7
50	5	5	10
51	3	3	6
52	4	4	8
53	4	3	7
54	3	3	6
55	4	4	8
56	4	4	8
57	4	4	8
58	3	3	6
59	4	4	8
60	4	4	8
61	4	3	7
62	4	4	8
63	4	4	8
64	3	3	6
65	4	4	8
66	3	4	7
67	3	3	6
68	4	4	8
69	4	4	8
70	4	4	8
71	4	4	8
72	4	4	8
73	4	4	8
74	3	3	6
75	4	4	8

76	4	3	7
77	4	4	8
78	4	4	8
79	4	5	9
80	3	3	6
81	4	4	8
82	3	3	6
83	4	4	8
84	3	4	7
85	3	3	6
86	3	4	7
87	4	4	8
88	3	3	6
89	4	4	8
90	3	4	7
91	3	4	7
92	4	3	7
93	4	4	8
94	4	5	9
95	4	4	8
96	4	4	8
97	4	3	7
98	4	4	8
99	4	4	8
100	4	4	8
101	4	4	8
102	3	4	7
103	4	4	8

Data Kuesioner Fitur (X2)

No.Resp	p3	p4	total
1	5	4	9
2	4	4	8
3	4	4	8
4	4	3	7
5	4	4	8
6	3	3	6

7	4	3	7
8	4	5	9
9	4	3	7
10	3	3	6
11	3	3	6
12	4	5	9
13	3	4	7
14	4	4	8
15	4	4	8
16	3	3	6
17	3	4	7
18	4	3	7
19	4	4	8
20	4	3	7
21	4	3	7
22	3	3	6
23	4	4	8
24	3	3	6
25	3	3	6
26	4	4	8
27	4	4	8
28	3	4	7
29	3	3	6
30	4	4	8
31	3	4	7
32	3	3	6
33	4	4	8
34	4	4	8
35	4	4	8
36	3	4	7
37	4	5	9
38	3	3	6
39	4	4	8
40	4	3	7
41	3	3	6
42	4	4	8
43	4	4	8
44	3	4	7
45	3	3	6

46	4	4	8
47	3	3	6
48	4	4	8
49	3	4	7
50	3	5	8
51	3	3	6
52	4	4	8
53	4	3	7
54	3	3	6
55	4	4	8
56	4	4	8
57	4	4	8
58	3	3	6
59	4	4	8
60	3	4	7
61	3	3	6
62	3	4	7
63	4	3	7
64	3	3	6
65	4	4	8
66	3	4	7
67	4	3	7
68	4	4	8
69	3	4	7
70	4	3	7
71	4	4	8
72	3	4	7
73	4	3	7
74	3	3	6
75	4	4	8
76	4	3	7
77	4	4	8
78	4	4	8
79	4	5	9
80	3	3	6
81	4	4	8
82	3	3	6
83	4	4	8
84	3	4	7

85	3	3	6
86	3	4	7
87	4	4	8
88	3	3	6
89	4	4	8
90	3	4	7
91	3	4	7
92	4	3	7
93	3	3	6
94	3	5	8
95	3	4	7
96	3	3	6
97	4	4	8
98	4	3	7
99	4	3	7
100	3	4	7
101	4	3	7
102	4	4	8
103	4	3	7

Data Kuesioner Keandalan (X3)

No.Resp	p5	p6	total
1	4	4	8
2	4	3	7
3	4	3	7
4	3	4	7
5	3	4	7
6	4	4	8
7	3	4	7
8	4	5	9
9	4	4	8
10	4	4	8
11	5	4	9
12	4	3	7
13	5	4	9
14	4	4	8
15	4	4	8

16	3	3	6
17	4	4	8
18	4	3	7
19	3	4	7
20	3	4	7
21	4	4	8
22	3	3	6
23	3	4	7
24	4	4	8
25	4	4	8
26	3	3	6
27	4	4	8
28	4	4	8
29	3	3	6
30	4	4	8
31	4	4	8
32	3	3	6
33	4	4	8
34	4	4	8
35	4	4	8
36	3	4	7
37	4	5	9
38	3	3	6
39	4	4	8
40	4	3	7
41	3	4	7
42	4	3	7
43	3	4	7
44	4	4	8
45	3	4	7
46	4	4	8
47	4	3	7
48	4	4	8
49	4	4	8
50	4	5	9
51	3	4	7
52	4	4	8
53	4	3	7
54	3	3	6

55	4	4	8
56	4	4	8
57	4	4	8
58	3	3	6
59	4	4	8
60	4	4	8
61	3	4	7
62	3	4	7
63	4	4	8
64	3	3	6
65	4	4	8
66	3	4	7
67	3	3	6
68	4	4	8
69	4	4	8
70	4	4	8
71	4	4	8
72	4	4	8
73	4	4	8
74	3	4	7
75	4	4	8
76	4	3	7
77	4	4	8
78	4	4	8
79	4	5	9
80	3	3	6
81	4	4	8
82	3	3	6
83	4	4	8
84	3	4	7
85	4	3	7
86	3	4	7
87	4	4	8
88	4	3	7
89	4	4	8
90	3	4	7
91	4	4	8
92	4	5	9
93	4	4	8

94	4	4	8
95	4	5	9
96	3	4	7
97	4	4	8
98	5	4	9
99	4	4	8
100	3	4	7
101	4	4	8
102	4	3	7
103	4	4	8

Data Kuesioner Kesesuaian dengan spesifikasi (X4)

No.Resp	p7	p8	total
1	3	4	7
2	4	3	7
3	3	4	7
4	4	4	8
5	3	4	7
6	5	3	8
7	4	4	8
8	4	4	8
9	4	4	8
10	3	4	7
11	4	4	8
12	3	4	7
13	4	4	8
14	4	4	8
15	4	4	8
16	3	3	6
17	4	4	8
18	4	3	7
19	4	4	8
20	4	4	8
21	4	5	9
22	3	5	8
23	4	4	8
24	4	4	8
25	3	3	6
26	4	4	8

27	4	4	8
28	4	4	8
29	3	3	6
30	4	4	8
31	3	4	7
32	4	3	7
33	4	4	8
34	4	4	8
35	4	4	8
36	3	4	7
37	4	5	9
38	3	3	6
39	4	4	8
40	4	3	7
41	3	3	6
42	4	4	8
43	4	4	8
44	4	4	8
45	3	3	6
46	4	4	8
47	4	3	7
48	4	4	8
49	4	4	8
50	4	5	9
51	3	3	6
52	4	4	8
53	4	3	7
54	3	3	6
55	4	4	8
56	4	4	8
57	4	4	8
58	3	3	6
59	4	4	8
60	3	4	7
61	3	3	6
62	3	4	7
63	4	4	8
64	3	4	7
65	4	4	8

66	4	4	8
67	3	3	6
68	4	4	8
69	4	4	8
70	4	4	8
71	4	4	8
72	4	4	8
73	4	4	8
74	3	3	6
75	4	4	8
76	4	3	7
77	4	4	8
78	4	4	8
79	4	5	9
80	4	3	7
81	4	4	8
82	3	3	6
83	4	4	8
84	3	4	7
85	4	3	7
86	4	4	8
87	4	4	8
88	3	3	6
89	4	4	8
90	3	4	7
91	4	4	8
92	4	3	7
93	3	4	7
94	4	4	8
95	4	4	8
96	3	3	6
97	4	4	8
98	4	4	8
99	4	4	8
100	3	4	7
101	4	4	8
102	4	4	8
103	4	3	7

Data Kuesioner Daya Tahan (X5)

No.Resp	p9	p10	total
1	3	4	7
2	4	3	7
3	4	3	7
4	4	4	8
5	3	4	7
6	4	3	7
7	3	4	7
8	4	5	9
9	4	4	8
10	4	3	7
11	5	4	9
12	4	3	7
13	5	4	9
14	4	4	8
15	4	4	8
16	3	3	6
17	4	4	8
18	4	3	7
19	3	4	7
20	3	4	7
21	4	4	8
22	3	3	6
23	3	4	7
24	4	4	8
25	4	4	8
26	3	3	6
27	4	4	8
28	4	4	8
29	3	3	6
30	4	4	8
31	4	4	8
32	3	3	6
33	4	4	8
34	4	4	8
35	4	4	8
36	4	4	8
37	4	5	9

38	3	3	6
39	4	4	8
40	4	3	7
41	3	4	7
42	4	3	7
43	3	4	7
44	4	4	8
45	3	4	7
46	4	4	8
47	4	3	7
48	4	4	8
49	4	4	8
50	4	5	9
51	3	3	6
52	4	4	8
53	4	3	7
54	3	3	6
55	4	4	8
56	4	4	8
57	4	4	8
58	3	3	6
59	4	4	8
60	4	4	8
61	3	4	7
62	3	4	7
63	4	4	8
64	3	3	6
65	4	4	8
66	4	4	8
67	3	3	6
68	4	4	8
69	4	4	8
70	4	4	8
71	4	4	8
72	4	4	8
73	4	4	8
74	3	4	7
75	4	4	8
76	4	3	7

77	4	4	8
78	4	4	8
79	4	5	9
80	3	3	6
81	4	4	8
82	3	3	6
83	4	4	8
84	4	4	8
85	3	4	7
86	3	4	7
87	4	4	8
88	4	3	7
89	4	4	8
90	3	4	7
91	4	4	8
92	4	3	7
93	4	4	8
94	4	4	8
95	4	4	8
96	3	4	7
97	4	4	8
98	5	4	9
99	4	4	8
100	3	4	7
101	4	4	8
102	4	3	7
103	4	3	7

Data Kuesioner Kemampuan melayani (X6)

No.Resp	p11	p12	total
1	4	3	7
2	4	4	8
3	3	4	7
4	4	5	9
5	3	4	7
6	3	3	6
7	4	4	8

8	3	5	8
9	4	4	8
10	3	5	8
11	3	5	8
12	4	5	9
13	3	4	7
14	4	4	8
15	4	3	7
16	3	3	6
17	4	4	8
18	3	3	6
19	4	3	7
20	4	4	8
21	4	5	9
22	3	3	6
23	4	3	7
24	4	3	7
25	3	3	6
26	4	4	8
27	3	4	7
28	4	4	8
29	3	3	6
30	4	4	8
31	3	4	7
32	3	3	6
33	4	4	8
34	4	3	7
35	4	4	8
36	3	3	6
37	4	5	9
38	3	4	7
39	4	3	7
40	4	4	8
41	3	3	6
42	4	4	8
43	4	4	8
44	4	4	8
45	3	4	7
46	4	4	8

47	4	3	7
48	4	4	8
49	4	4	8
50	4	5	9
51	3	3	6
52	4	4	8
53	4	3	7
54	3	3	6
55	4	4	8
56	4	4	8
57	4	4	8
58	4	3	7
59	4	4	8
60	3	4	7
61	3	4	7
62	3	3	6
63	4	4	8
64	3	3	6
65	4	4	8
66	3	4	7
67	3	3	6
68	4	4	8
69	4	4	8
70	4	4	8
71	4	4	8
72	4	4	8
73	4	4	8
74	3	3	6
75	4	4	8
76	3	3	6
77	4	4	8
78	3	4	7
79	4	5	9
80	3	3	6
81	4	4	8
82	3	3	6
83	4	4	8
84	3	4	7
85	3	3	6

86	3	4	7
87	4	4	8
88	3	3	6
89	4	4	8
90	3	4	7
91	3	4	7
92	4	4	8
93	3	3	6
94	4	3	7
95	4	4	8
96	3	3	6
97	4	4	8
98	4	4	8
99	4	3	7
100	3	3	6
101	4	3	7
102	3	4	7
103	4	3	7

Data Kuesioner Estetika (X7)

No.Resp	p13	p14	total
1	4	5	9
2	5	4	9
3	3	5	8
4	3	3	6
5	3	4	7
6	4	4	8
7	3	4	7
8	4	5	9
9	4	4	8
10	4	5	9
11	5	4	9
12	4	4	8
13	5	4	9
14	4	4	8
15	4	4	8
16	3	3	6
17	4	4	8
18	4	3	7

19	3	4	7
20	3	4	7
21	4	5	9
22	3	3	6
23	3	4	7
24	4	4	8
25	4	4	8
26	3	3	6
27	4	4	8
28	4	4	8
29	3	3	6
30	4	4	8
31	3	4	7
32	3	3	6
33	4	4	8
34	4	4	8
35	4	4	8
36	3	4	7
37	4	5	9
38	3	3	6
39	4	4	8
40	4	3	7
41	3	4	7
42	4	3	7
43	3	4	7
44	4	4	8
45	3	3	6
46	4	4	8
47	4	3	7
48	4	4	8
49	4	4	8
50	4	5	9
51	3	3	6
52	4	4	8
53	4	3	7
54	3	3	6
55	4	4	8
56	4	4	8
57	4	4	8

58	3	3	6
59	4	4	8
60	3	4	7
61	3	4	7
62	3	4	7
63	4	4	8
64	3	3	6
65	4	4	8
66	3	4	7
67	3	3	6
68	4	4	8
69	4	4	8
70	4	4	8
71	4	4	8
72	4	4	8
73	4	4	8
74	3	3	6
75	4	4	8
76	4	3	7
77	4	4	8
78	4	4	8
79	4	5	9
80	3	3	6
81	4	4	8
82	3	3	6
83	4	4	8
84	3	4	7
85	3	3	6
86	3	4	7
87	4	4	8
88	4	3	7
89	4	4	8
90	3	4	7
91	4	4	8
92	4	3	7
93	4	4	8
94	4	5	9
95	4	4	8
96	3	4	7

97	4	3	7
98	5	4	9
99	4	3	7
100	3	4	7
101	4	4	8
102	4	4	8
103	4	3	7

Data Kuesioner kualitas yang di persepsikan (X8)

No.Resp	p15	p16	total
1	4	5	9
2	3	4	7
3	5	4	9
4	3	4	7
5	4	4	8
6	3	4	7
7	4	4	8
8	4	3	7
9	4	4	8
10	4	5	9
11	3	3	6
12	4	5	9
13	3	3	6
14	4	3	7
15	4	4	8
16	3	3	6
17	3	4	7
18	4	3	7
19	4	4	8
20	4	4	8
21	4	5	9
22	4	4	8
23	4	4	8
24	4	3	7
25	3	3	6
26	4	4	8
27	3	3	6

28	4	4	8
29	3	3	6
30	4	4	8
31	3	4	7
32	3	4	7
33	4	4	8
34	4	4	8
35	4	3	7
36	3	4	7
37	4	3	7
38	3	3	6
39	4	4	8
40	4	3	7
41	3	3	6
42	4	4	8
43	3	4	7
44	4	3	7
45	3	3	6
46	4	4	8
47	4	3	7
48	4	4	8
49	4	4	8
50	4	5	9
51	3	3	6
52	4	4	8
53	4	3	7
54	3	3	6
55	3	4	7
56	4	3	7
57	4	4	8
58	3	3	6
59	4	4	8
60	3	4	7
61	3	3	6
62	3	4	7
63	4	3	7
64	3	3	6
65	4	3	7
66	3	4	7

67	3	3	6
68	4	4	8
69	3	3	6
70	4	4	8
71	4	4	8
72	3	3	6
73	4	4	8
74	3	3	6
75	4	4	8
76	4	3	7
77	4	4	8
78	4	4	8
79	4	5	9
80	3	3	6
81	4	4	8
82	3	3	6
83	4	4	8
84	3	3	6
85	3	3	6
86	3	4	7
87	4	4	8
88	3	3	6
89	4	4	8
90	3	4	7
91	3	4	7
92	4	3	7
93	3	3	6
94	4	5	9
95	3	4	7
96	4	3	7
97	3	3	6
98	3	4	7
99	4	3	7
100	3	4	7
101	4	4	8
102	3	4	7
103	4	3	7

Data Kuesioner Harga (X9)

No	p17	p18	p20	p21	total
1	4	4	5	4	17
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	4	5	4	17
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	3	15
8	4	4	5	4	17
9	4	4	4	3	15
10	4	5	5	4	18
11	5	4	4	4	17
12	4	4	4	5	17
13	3	4	4	4	15
14	4	3	4	4	15
15	4	4	4	4	16
16	3	3	4	4	14
17	4	4	4	4	16
18	4	3	3	4	14
19	4	4	4	3	15
20	4	3	4	4	15
21	4	5	4	3	16
22	3	3	3	4	13
23	4	3	4	4	15
24	4	4	3	4	15
25	3	4	4	3	14
26	4	4	3	4	15
27	4	3	4	5	16
28	4	4	4	4	16
29	3	3	3	4	13
30	4	4	4	4	16
31	3	4	4	5	16
32	3	3	4	4	14
33	4	4	4	5	17
34	3	3	4	4	14
35	4	3	4	3	14
36	3	4	4	4	15
37	4	5	3	3	15

38	3	4	4	4	15
39	4	4	3	4	15
40	4	4	4	4	16
41	3	4	4	3	14
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	4	4	3	4	15
45	3	3	3	4	13
46	4	4	3	4	15
47	4	3	3	4	14
48	4	4	4	3	15
49	4	4	4	4	16
50	4	5	3	4	16
51	3	3	4	4	14
52	4	4	4	4	16
53	4	3	3	4	14
54	4	3	4	3	14
55	4	4	3	4	15
56	4	4	4	3	15
57	4	4	4	4	16
58	3	3	3	4	13
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	3	15
61	3	3	4	4	14
62	4	4	4	4	16
63	4	4	3	4	15
64	3	3	4	4	14
65	4	4	4	3	15
66	3	4	4	4	15
67	4	3	4	3	14
68	4	4	4	4	16
69	4	4	4	3	15
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	3	15
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	3	3	3	4	13
75	4	4	4	4	16
76	4	3	3	4	14

77	4	4	4	4	16
78	4	4	4	3	15
79	4	5	5	4	18
80	3	4	4	3	14
81	4	4	4	4	16
82	3	4	3	4	14
83	4	4	4	4	16
84	3	4	4	4	15
85	3	3	4	4	14
86	3	4	4	4	15
87	4	4	4	4	16
88	3	5	5	3	16
89	4	4	4	4	16
90	3	4	4	4	15
91	3	4	4	3	14
92	4	3	3	4	14
93	3	3	4	3	13
94	4	4	5	4	17
95	3	4	4	4	15
96	4	5	4	4	17
97	4	4	4	4	16
98	4	4	4	4	16
99	4	4	4	4	16
100	3	4	4	4	15
101	4	4	4	3	15
102	4	4	4	4	16
103	4	4	5	5	18

Data Kuesioner Kepuasan Konsumen (X10)

no	p22	p23	p24	p25	total
1	4	4	5	4	17
2	4	4	4	3	15
3	4	5	5	4	18
4	4	4	5	4	17
5	4	4	4	4	16
6	4	3	4	4	15
7	4	4	4	4	16
8	5	4	5	4	18
9	4	4	4	4	16
10	5	4	5	4	18
11	4	3	5	5	17
12	4	4	5	4	17
13	4	3	4	3	14
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16
16	3	4	3	3	13
17	4	4	4	4	16
18	3	4	3	4	14
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	5	4	5	4	18
22	4	3	4	3	14
23	4	4	4	4	16
24	4	4	3	4	15
25	4	3	3	3	13
26	4	4	4	4	16
27	4	4	4	4	16
28	4	4	4	4	16
29	4	4	3	3	14
30	4	4	4	4	16
31	4	3	4	3	14
32	3	5	5	3	16
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	3	15
35	4	4	4	4	16
36	4	3	4	3	14
37	5	4	5	4	18

38	3	3	3	3	12
39	4	4	4	4	16
40	4	4	3	4	15
41	4	3	3	3	13
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	4	16
45	3	3	3	3	12
46	4	4	4	4	16
47	3	4	3	4	14
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	5	4	5	4	18
51	3	4	3	3	13
52	4	4	4	4	16
53	3	4	4	4	15
54	3	4	4	3	14
55	4	4	4	4	16
56	4	5	4	4	17
57	4	4	4	4	16
58	4	3	3	4	14
59	4	4	4	4	16
60	4	3	4	3	14
61	4	4	4	3	15
62	4	3	4	4	15
63	3	4	3	4	14
64	4	3	4	3	14
65	4	4	4	4	16
66	4	3	4	3	14
67	3	3	3	3	12
68	4	4	4	4	16
69	4	4	4	4	16
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	3	3	3	3	12
75	4	4	4	4	16
76	3	4	3	4	14

77	4	4	4	4	16
78	4	4	4	4	16
79	5	4	5	4	18
80	3	4	5	3	15
81	4	4	4	4	16
82	3	4	3	5	15
83	4	4	4	4	16
84	4	3	4	3	14
85	3	4	4	4	15
86	4	3	4	4	15
87	4	4	4	4	16
88	3	4	4	4	15
89	4	4	4	4	16
90	4	3	4	5	16
91	4	3	4	3	14
92	3	4	5	4	16
93	3	4	4	3	14
94	5	4	5	4	18
95	4	5	4	3	16
96	3	4	5	3	15
97	4	4	4	4	16
98	4	4	5	4	17
99	4	4	4	4	16
100	4	3	4	5	16
101	4	4	4	4	16
102	4	4	4	4	16
103	3	4	5	4	16

Lampiran 6

1. Hasil Uji Validasi Kinerja X1

Correlations

		Kinerjax1	Kinereja2	kinerjaX2
	Pearson Correlation	1	.386**	.828**
Kinerjax1	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	103	103	103
	Pearson Correlation	.386**	1	.836**
Kinereja2	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	103	103	103
	Pearson Correlation	.828**	.836**	1
kinerjaX2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	103	103	103

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

2. Hasil uji Validasi fitur (x2)

Correlations

		Fitur1	Fitur2	FiturX2
	Pearson Correlation	1	.231*	.750**
Fitur1	Sig. (2-tailed)		.019	.000
	N	103	103	103
	Pearson Correlation	.231*	1	.817**
Fitur2	Sig. (2-tailed)	.019		.000
	N	103	103	103
	Pearson Correlation	.750**	.817**	1
FiturX2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	103	103	103

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

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

3. Hasil uji Validasi kandalan(x3)

Correlations

		Keandalan1	keandalan2	keandalanx3
Keandalan1	Pearson Correlation	1	.258**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.008	.000
	N	103	103	103
keandalan2	Pearson Correlation	.258**	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.008		.000
	N	103	103	103
keandalanx3	Pearson Correlation	.793**	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	103	103	103

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

4. Hasil uji Validitas kesesuaian dengan spesifikasi

Correlations

		Spesifikasi1	Spesifikasi2	spesifikasiX4
Spesifikasi1	Pearson Correlation	1	.273**	.777**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000
	N	103	103	103
Spesifikasi2	Pearson Correlation	.273**	1	.818**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000
	N	103	103	103
spesifikasiX4	Pearson Correlation	.777**	.818**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	103	103	103

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

5. Hasil uji validitas daya tahan (x5)

		Correlations		
		Dayatahan1	Dayatahan2	DayatahanX5
Dayatahan1	Pearson Correlation	1	.256**	.790**
	Sig. (2-tailed)		.009	.000
	N	103	103	103
Dayatahan2	Pearson Correlation	.256**	1	.795**
	Sig. (2-tailed)	.009		.000
	N	103	103	103
DayatahanX5	Pearson Correlation	.790**	.795**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	103	103	103

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

6. Hasil uji validitas kemampuan melayani (x6)

		Correlations		
		Kemampuan1	Kemampuan2	KemampuanX6
Kemampuan1	Pearson Correlation	1	.278**	.748**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000
	N	103	103	103
Kemampuan2	Pearson Correlation	.278**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000
	N	103	103	103
KemampuanX6	Pearson Correlation	.748**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	103	103	103

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

7. Hasil uji validitas estetika (x7)

Correlations

		Estetika1	Estetika2	EstetikaX7
Estetika1	Pearson Correlation	1	.318**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000
	N	103	103	103
Estetika2	Pearson Correlation	.318**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000
	N	103	103	103
EstetikaX7	Pearson Correlation	.800**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	103	103	103

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

8. Hasil uji validitas kualitas yang dipersespsikan (x8)

Correlations

		Kualitas1	Kualitas2	KualitasX8
Kualitas1	Pearson Correlation	1	.313**	.775**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000
	N	103	103	103
Kualitas2	Pearson Correlation	.313**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000
	N	103	103	103
KualitasX8	Pearson Correlation	.775**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	103	103	103

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

9. Hasil uji validitas Harga (x9)

Correlations

		Harga1	Harga2	harga3	Harga4	HargaX9
Harga1	Pearson Correlation	1	.280**	.071	.016	.585**
	Sig. (2-tailed)		.004	.475	.870	.000
	N	103	103	103	103	103
Harga2	Pearson Correlation	.280**	1	.321**	-.112	.683**
	Sig. (2-tailed)	.004		.001	.258	.000
	N	103	103	103	103	103
harga3	Pearson Correlation	.071	.321**	1	-.039	.616**
	Sig. (2-tailed)	.475	.001		.698	.000
	N	103	103	103	103	103
Harga4	Pearson Correlation	.016	-.112	-.039	1	.367**
	Sig. (2-tailed)	.870	.258	.698		.000
	N	103	103	103	103	103
HargaX9	Pearson Correlation	.585**	.683**	.616**	.367**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	103	103	103	103	103

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

10. Hasil uji validitas kepuasan konsumen (y)

Correlations

		kepuasa n1	kepuasan 2	kepuasan 3	kepuasan 4	kepuasank onsumenY
kepuasan1	Pearson Correlation	1	.023	.435**	.265**	.660**
	Sig. (2-tailed)		.820	.000	.007	.000
	N	103	103	103	103	103
kepuasan2	Pearson Correlation	.023	1	.289**	.246*	.568**
	Sig. (2-tailed)	.820		.003	.012	.000
	N	103	103	103	103	103
kepuasan3	Pearson Correlation	.435**	.289**	1	.207*	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.036	.000
	N	103	103	103	103	103
kepuasan4	Pearson Correlation	.265**	.246*	.207*	1	.638**
	Sig. (2-tailed)	.007	.012	.036		.000
	N	103	103	103	103	103
kepuasankonsum enY	Pearson Correlation	.660**	.568**	.763**	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	103	103	103	103	103

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

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

Lampiran 7

Uji Reliabilitas

1. Hasil uji reliabilitas kinerja x1

Case Processing Summary

	N	%
Valid	103	99.0
Cases Excluded ^a	1	1.0
Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.557	2

2. Hasil uji reliibilitas fitur x2

Case Processing Summary

	N	%
Valid	103	99.0
Cases Excluded ^a	1	1.0
Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.372	2

3. Hasil uji reliabilitas keadilan x3

Case Processing Summary

	N	%
Valid	103	99.0
Cases Excluded ^a	1	1.0
Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.410	2

4. Hasil uji reliabilitas kesesuaian dengan spesifikasi x4

Case Processing Summary

	N	%
Valid	103	99.0
Cases Excluded ^a	1	1.0
Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.427	2

5. Hasil uji reliabilitas daya tahan x5

Case Processing Summary

	N	%
Valid	103	99.0
Cases Excluded ^a	1	1.0
Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.408	2

6. Uji reliabilitas kemampuan melayani x6

Case Processing Summary

	N	%
Valid	103	99.0
Cases Excluded ^a	1	1.0
Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.427	2

7. Hasil uji reliabilitas estetika x7

Case Processing Summary

	N	%
Valid	103	99.0
Cases Excluded ^a	1	1.0
Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.482	2

8. Hasil uji reliabilitas kualitas yang di persepsikan x8

Case Processing Summary

	N	%
Valid	103	99.0
Cases Excluded ^a	1	1.0
Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.473	2

9. Hasil uji reliabilitas harga x9

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	103	99.0
	Excluded ^a	1	1.0
	Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.290	4

10. Hasil uji reliabilitas kepuasan konsumen Y

Case Processing Summary

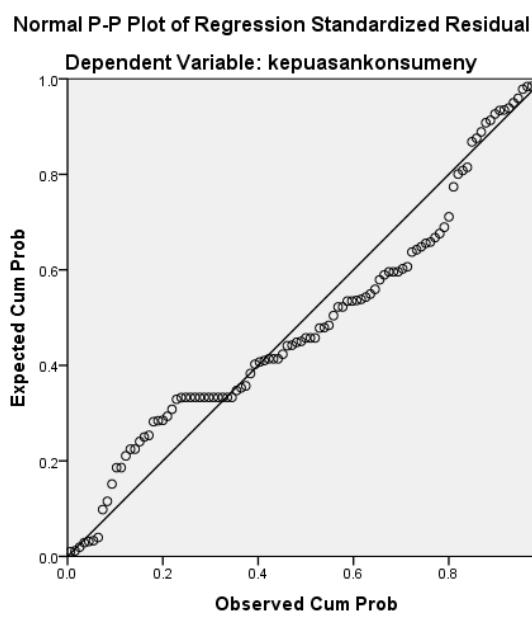
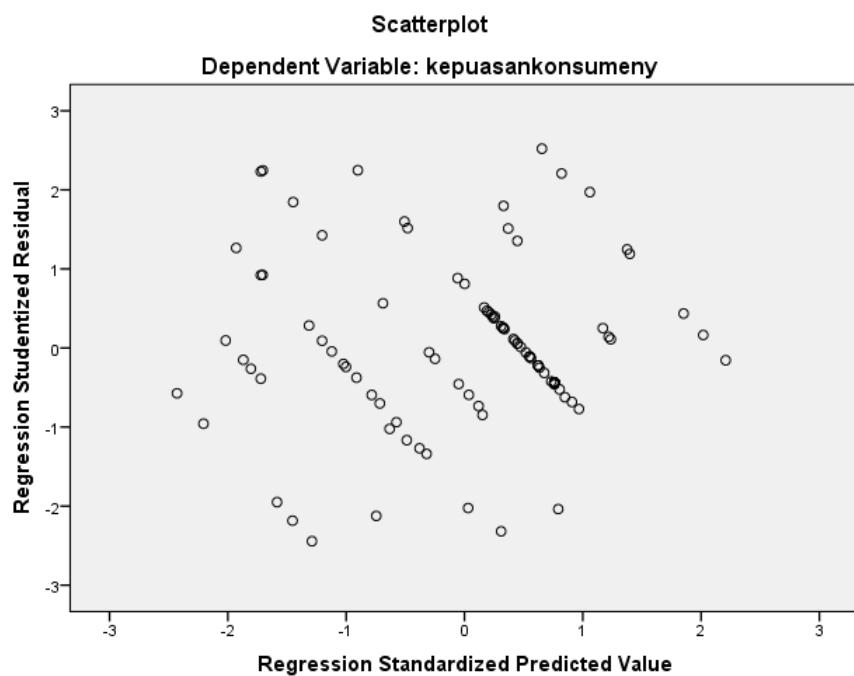
		N	%
Cases	Valid	103	99.0
	Excluded ^a	1	1.0
	Total	104	100.0

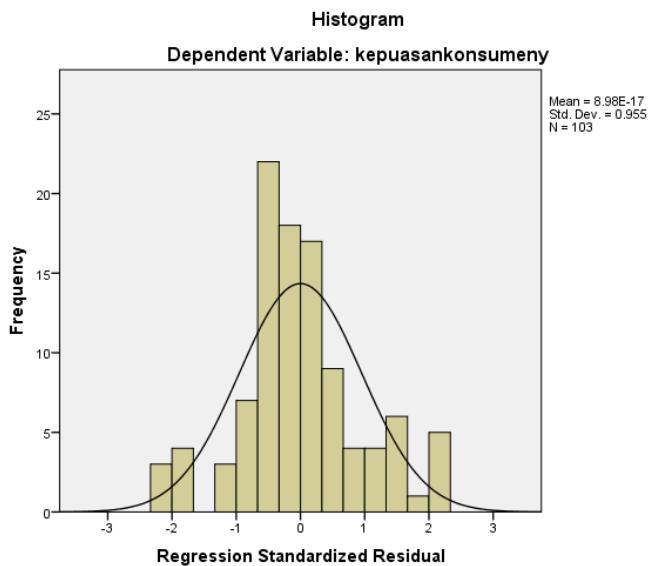
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.570	4

Lampiran 8
Hasil Uji Normalitas





Hasil uji Kolmogorov-smirnow

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		103
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.75025921
	Absolute	.107
Most Extreme Differences	Positive	.107
	Negative	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		1.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.188

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153.459	9	17.051	27.619	.000 ^b
	Residual	57.415	93	.617		
	Total	210.874	102			

a. Dependent Variable: kepuasankonsumenY

b. Predictors: (Constant), hargax9, dayatahanx5, kualitasx8, kemampuanx6, FiturX2, Kinerjax1, estetikax7, SpesifikasiX4, KeandalanX3

Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.853 ^a	.728	.701	.786	2.192

a. Predictors: (Constant), hargax9, dayatahanx5, kualitasx8, kemampuanx6, FiturX2, Kinerjax1, estetikax7, SpesifikasiX4, KeandalanX3

b. Dependent Variable: kepuasankonsumenY