

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan. (2012). **“Strategi Marketing: Sustaining Lofetime Customer Value”**. Rajawali. Jakarta.
- Buchari Alma, (2007). **“Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa”**. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Harahap, Sofyan Assauri. (2008). **“Manajemen Pemasaran, Dasar Konsep dan Strategi”**. Edisi Pertama. Cetakan Keenam. Penerbit PT. Raya Grafinda Persada, Jakarta.
- Irawan, Handi. (2008). **“Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan”**. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Kertajaya, Hermawan. (2006). **“Seri 9 Hermawan Kertajaya on Marketing Mix”**. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Kotler, Philip. 2005. **“Manajemen Pemasaran”**. Edisi Kesebelas. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler Philip, Armstrong. (2006). **“Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol”**. Edisi Millenium. Penerbit PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. (2008). **“Prinsip-prinsip Pemasaran”**. Alih Bahasa Imam Nurmawan Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). **“Manajemen Pemasaran”**. Jilid II, Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta. : Indeks.
- Kotler Philip, dan Kevin Lane Keller. (2008). **“Manajemen Pemasaran”**. terjemahan Hendra Teguh. Edisi Ketiga belas. Jilid Satu dan Dua. Jakarta : Prenhalindo.
- Kuncoro, Mudrajad. (2009). **“Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi”**. Jakarta ; Erlangga.
- M. Guntur, Effendi. (2010). **“Transformasi Manajemen Pemasaran”**. Jakarta : Sagung Seto.
- M. Nasution. (2005). **“Total Quality Management”**. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Soedarmo H. (2006). **“Menjadi Kaya dengan UKM Otomotif Roda Dua”**. Jakarta: Kawan Pustaka
- Sugiyono. (2006). **“Metode Penelitian Bisnis”**. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2006). **“Metode Riset Bisnis”**. Yogyakarta : Penerbit Andi.

- Sugiyono. (2010). ***“Metode Penelitian Bisnis”***. Bandung : Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). ***“Metode Riset Bisnis”***. Yogyakarta : Penerbit
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2010. ***“Manajemen Pemasaran Modern”*** Liberty, Yogyakarta.
- Thoifah, Panatut. (2015). ***“Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif”***. Malang : Madani.
- Tjiptono, Fandy. (2006). ***“Manajemen Jasa”***. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). ***“Manajemen Pemasaran”***. Malang : Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005). ***“Total Quality Manajemen”***. Yogyakarta : Andi.
- Umar H. (2005). ***“Metode Riset Bisnis”***. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. (2005). *“Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen”*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Umi Narimawati. (2008). ***“Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi”***. Bandung : Agung Media.
- Wiratna, V Sujarweni. (2014). ***“Metodologi Penelitian”***. PUSTAKABARUPRESS. Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A dan Mary Jo Bitner. 2006. ***“Service Marketing”***. New York : Mc.Graw hill inc, int’ I edition.
- Universitas Medan Area. (2013). ***Pedoman Mahasiswa 2012/2013***. Medan.

Jurnal :

- Irawati, Hery Syahril Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dengan judul “Pengaruh Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna modem smartfren pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area” *JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN Vol 1, No.2 2015*.
- Rianto Zalukhu, Raden Rudi Alhempy, Armis, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Counter Mahapura Gatra Mal Pekanbaru, *Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Vol.1, No. 2, 116-139, Agustus 2013*.
- Melissa Tanuwijaya, Mohamad Yusak Anshori, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pipop Copy, *Jurnal Neo-Bis, Volume 7, No 1, Juni 2013*.

Lampiran 1

KUESIONER

Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Smartphone Blackberry Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi

Universitas Medan Area

No.Responden:

Dengan hormat,

Saya Muhammad Rizal Surbakti, NPM 12.832.0105 mahasiswa fakultas ekonomi program studi manajemen universitas medan area dalam rangka menyelesaikan program S1 Manajemen universitas medan area melakukan penelitian mengenai “Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan smartphone blackberry pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Medan Area”.

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat, oleh karena itu dimohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi atau menjawab kuesioner ini dengan sebenarnya. Jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ilmiah ini.

Atas kesediaan Saudara/i dalam mengisi kuesioner, saya ucapkan terima kasih.

A. Petunjuk pengisian angket:

1. Berikanlah jawaban singkat pada bagian pertanyaan identitas responden yang membutuhkan jawaban tertulis saudara/i
2. Berikanlah tanda checklist (√) pada kolom yang saudara/i anggap Setuju dengan jawaban pada saudara/i. Adapun makna tanda tersebut adalah.
 - a. STS : Sangat tidak setuju : skor 1
 - b. TS : Tidak setuju : skor 2
 - c. R : Ragu-ragu : skor 3
 - d. S : Setuju : skor 4
 - e. SS : Sangat setuju : skor 5

A. Identitas Responden

Nama :
Jenis kelamin :
Umur :
Fakultas /jurusan :
Kelas : Pagi/Malam

Harga (X_1)

No.	Pernyataan	Opsi				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Menurut saya harga yang ditawarkan oleh smartphone blackberry sudah sesuai dengan kualitasnya.					
2.	Harga smartphone yang saya gunakan sudah sesuai dengan kegunaan dan manfaat yang didapatkan.					
3.	Harga baru pada smartphone yang saya gunakan dirasa sudah terjangkau.					
4.	Harga yang relative murah ketika mengaktifkan layanan bbm sudah sesuai dengan keinginan saya.					
5.	Menurut saya harga yang saya bayarkan untuk blackberry sepadan dengan nilai produknya.					
6.	Menurut saya harga yang ditawarkan Blackberry sudah sesuai untuk masing-masing jenis/tipe smartphonanya.					

Kualitas Produk (X_2)

No.	Pernyataan	Opsi				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Saya membeli smartphone blackberry karena merk yang saya gunakan memiliki kualitas yang baik dan mempunyai kelebihan.					
2.	Casing dan baterai yang digunakan pada smartphone blackberry memiliki daya tahan yang cukup lama.					
3.	Smartphone yang saya gunakan memberikan garansi produk dan pelayanan customer service yang baik bagi penggunanya.					
4.	Saya tertarik membeli smartphone blackberry karena produk smartphone merk blackberry sudah terkenal dan saya juga mengetahui jelas fitur-fitur yang dimiliki.					

5.	Fitur bbm yang ada didalam smartphone saya rasa dapat memberikan manfaat yang cukup besar dalam aktivitas saya sehari-hari.					
6.	Secara keseluruhan fitur-fitur yang ada dalam smartphone yang saya gunakan sudah memuaskan.					

Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	Opsi				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Saya merasa puas dengan kualitas dari smartphone blackberry karena keamanan komponen pembuat blackberry.					
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan dari smartphone blackberry karena tidak ada gangguan sinyal maupun gangguan dari operator.					
3.	Saya bangga membeli dan memakai smartphone blackberry karena meningkatkan status sosial saya.					
4.	Saya merasa puas dengan smartphone blackberry karena mampu memenuhi kebutuhan dan harapan saya.					
5.	Saya merasa puas karena memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan smartphone blackberry.					
6.	Saya selalu membeli smartphone blackberry karena adanya kepuasan dalam pemakaian sehingga muncul rasa percaya terhadap blackberry dan saya akan merekomendasikan kepada teman saya.					
7.	Saya merasa puas menggunakan smartphone blackberry dibandingkan dengan merek smartphone lain.					

Komentar dan Saran:

*****TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI SAUDARA/I *****

Lampiran 2
Hasil Jawaban Responden

NO.	Kepuasan Pelanggan (Y)							Harga (X1)						Kualitas Produk (X2)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	3	2	3	5	4	1	1	4	5	5	5	2	2	4	4	4	3	5	4
2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	5	4
3	5	5	2	4	4	5	2	5	4	3	3	4	3	2	4	4	2	4	5
4	3	2	5	4	4	2	2	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3
5	3	5	4	5	2	4	4	3	4	4	4	2	4	5	2	3	2	3	2
6	4	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4	3	4	5	5	4	4
7	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3
8	4	4	3	5	4	5	2	3	4	4	2	4	4	3	2	4	2	3	4
9	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
10	3	5	5	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3	4
11	3	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	3	2	4	3	3	4
12	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4
13	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4
14	5	4	5	3	4	3	5	4	2	3	2	4	2	4	2	3	2	3	2
15	1	2	2	1	2	5	3	5	2	2	1	2	3	4	2	4	4	2	2
16	5	2	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	2	5	3	4	4	4	4
17	4	4	5	4	4	5	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2
18	5	5	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	5	5
19	2	2	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
20	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
21	5	3	4	4	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
22	3	5	5	3	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	2	4	5	4	5
23	4	3	3	4	4	4	2	5	4	2	2	4	5	5	4	5	1	5	1
24	3	2	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	4	5	4
25	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5
26	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2
27	5	1	5	5	5	1	3	2	4	4	3	1	2	3	4	4	3	3	4
28	4	4	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	2	2	4	3	4	4
29	4	4	5	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	3	5	3	2	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
31	5	2	3	5	5	3	2	4	5	4	4	4	5	2	5	5	1	3	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3
33	2	4	5	2	2	5	2	2	2	4	2	2	2	2	1	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	1	3	4	4	4
35	2	3	1	3	5	3	1	5	2	3	4	4	3	5	5	2	2	2	1
36	5	2	5	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	5	4	4	5	4
37	3	5	3	5	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5
38	4	3	4	3	5	4	2	5	4	2	2	4	5	4	3	4	4	4	4
39	4	4	3	5	5	4	5	3	4	2	2	4	5	2	2	4	4	4	4
40	4	3	4	3	4	4	2	3	4	2	2	4	5	4	4	4	4	5	4
41	4	5	3	5	5	4	5	5	4	2	2	4	5	4	3	4	4	4	3
42	4	3	5	4	4	4	2	3	4	2	2	4	5	4	1	4	5	4	2
43	3	4	2	5	3	2	4	5	3	4	2	3	3	4	2	4	4	4	4
44	5	3	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	2	3	3	5	4	5

45	1	5	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	4	4	4	2	2
46	3	4	4	4	5	4	1	5	4	4	5	4	4	2	2	4	4	2	4
47	5	4	2	3	4	2	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3
48	4	2	4	5	5	4	2	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	4
49	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	1	2	3	2	4	5
50	4	3	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
51	4	3	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	3	2	2	5	4	4
52	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4

Lampiran 3
Hasil pengolahan data SPSS

1. Frekuensi Jawaban Responden

Frequency Variabel Harga (X₁)

Statistics

		harga1	harga2	harga3	harga4	harga5	harga6
N	Valid	52	52	52	52	52	52
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.7885	3.7885	3.5769	3.4231	3.3846	3.7692
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Mode		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Minimum		1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

harga1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS (1)	1	1.9	1.9	1.9
	TS (2)	4	7.7	7.7	9.6
	R (3)	15	28.8	28.8	38.5
	S (4)	17	32.7	32.7	71.2
	SS (5)	15	28.8	28.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

harga2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS (1)	1	1.9	1.9	1.9
	TS (2)	5	9.6	9.6	11.5
	R (3)	6	11.5	11.5	23.1
	S (4)	32	61.5	61.5	84.6
	SS (5)	8	15.4	15.4	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

harga3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS (2)	10	19.2	19.2	19.2
R (3)	7	13.5	13.5	32.7
S (4)	30	57.7	57.7	90.4
SS (5)	5	9.6	9.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

harga4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS (1)	2	3.8	3.8	3.8
TS (2)	11	21.2	21.2	25.0
R (3)	7	13.5	13.5	38.5
S (4)	27	51.9	51.9	90.4
SS (5)	5	9.6	9.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

harga5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS (1)	2	3.8	3.8	3.8
TS (2)	8	15.4	15.4	19.2
R (3)	12	23.1	23.1	42.3
S (4)	28	53.8	53.8	96.2
SS (5)	2	3.8	3.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

harga6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS (1)	1	1.9	1.9	1.9
	TS (2)	6	11.5	11.5	13.5
	R (3)	10	19.2	19.2	32.7
	S (4)	22	42.3	42.3	75.0
	SS (5)	13	25.0	25.0	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Frequency Variabel Kualitas Produk (X₂)

Frequencies

Statistics

		Kualitas Produk1	Kualitas Produk2	Kualitas Produk3	Kualitas Produk4	Kualitas Produk5	Kualitas Produk6
N	Valid	52	52	52	52	52	52
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.3462	3.0385	3.8462	3.5000	3.7692	3.6538
Median		3.0000	3.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Mode		4.00	2.00 ^a	4.00	4.00	4.00	4.00
Minimum		1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Frequency Table

kualitas_produk1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS (1)	1	1.9	1.9	1.9
	TS (2)	10	19.2	19.2	21.2
	R (3)	16	30.8	30.8	51.9
	S (4)	20	38.5	38.5	90.4
	SS (5)	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

kualitas_produk2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS (1)	3	5.8	5.8	5.8
	TS (2)	17	32.7	32.7	38.5
	R (3)	11	21.2	21.2	59.6
	S (4)	17	32.7	32.7	92.3
	SS (5)	4	7.7	7.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

kualitas_produk3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS (2)	3	5.8	5.8	5.8
	R (3)	7	13.5	13.5	19.2
	S (4)	37	71.2	71.2	90.4
	SS (5)	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

kualitas_produk4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS (1)	2	3.8	3.8	3.8
	TS (2)	7	13.5	13.5	17.3
	R (3)	12	23.1	23.1	40.4
	S (4)	25	48.1	48.1	88.5
	SS (5)	6	11.5	11.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

kualitas_produk5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS (2)	6	11.5	11.5	11.5
	R (3)	11	21.2	21.2	32.7
	S (4)	24	46.2	46.2	78.8
	SS (5)	11	21.2	21.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

kualitas_produk6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS (1)	2	3.8	3.8	3.8
	TS (2)	7	13.5	13.5	17.3
	R (3)	6	11.5	11.5	28.8
	S (4)	29	55.8	55.8	84.6
	SS (5)	8	15.4	15.4	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Frequency Kepuasan Pelanggan (Y) Frequencies

Statistics

		Kepuasan pelanggan1	Kepuasan pelanggan2	Kepuasan pelanggan3	Kepuasan pelanggan4	Kepuasan pelanggan5	Kepuasan pelanggan6	Kepuasan pelanggan7
N	Valid	52	52	52	52	52	52	52
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.7692	3.4615	3.6923	3.6731	3.7885	3.4423	3.0000
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	3.0000
Mode		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00
Minimum		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table**kepuasan_pelanggan1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS (1)	2	3.8	3.8	3.8
	TS (2)	3	5.8	5.8	9.6
	R (3)	12	23.1	23.1	32.7
	S (4)	23	44.2	44.2	76.9
	SS (5)	12	23.1	23.1	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

kepuasan_pelanggan2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS (1)	1	1.9	1.9	1.9
TS (2)	11	21.2	21.2	23.1
R (3)	13	25.0	25.0	48.1
S (4)	17	32.7	32.7	80.8
SS (5)	10	19.2	19.2	100.0
Total	52	100.0	100.0	

kepuasan_pelanggan3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS (1)	2	3.8	3.8	3.8
TS (2)	6	11.5	11.5	15.4
R (3)	12	23.1	23.1	38.5
S (4)	18	34.6	34.6	73.1
SS (5)	14	26.9	26.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

kepuasan_pelanggan4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS (1)	1	1.9	1.9	1.9
TS (2)	6	11.5	11.5	13.5
R (3)	14	26.9	26.9	40.4
S (4)	19	36.5	36.5	76.9
SS (5)	12	23.1	23.1	100.0
Total	52	100.0	100.0	

kepuasan_pelanggan5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS (1)	1	1.9	1.9	1.9
TS (2)	7	13.5	13.5	15.4
R (3)	6	11.5	11.5	26.9
S (4)	26	50.0	50.0	76.9
SS (5)	12	23.1	23.1	100.0
Total	52	100.0	100.0	

kepuasan_pelanggan6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS (1)	3	5.8	5.8	5.8
TS (2)	10	19.2	19.2	25.0
R (3)	10	19.2	19.2	44.2
S (4)	19	36.5	36.5	80.8
SS (5)	10	19.2	19.2	100.0
Total	52	100.0	100.0	

kepuasan_pelanggan7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS (1)	3	5.8	5.8	5.8
TS (2)	20	38.5	38.5	44.2
R (3)	10	19.2	19.2	63.5
S (4)	12	23.1	23.1	86.5
SS (5)	7	13.5	13.5	100.0
Total	52	100.0	100.0	

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations							
		kp1	kp2	Kp3	Kp4	Kp5	Kp6	Kp7	kptotal
kp1	Pearson Correlation	1	.409*	.178	.816**	.538**	.206	.313	.731**
	Sig. (2-tailed)		.025	.347	.000	.002	.276	.093	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
kp2	Pearson Correlation	.409*	1	.180	.345	.219	.115	.376*	.597**
	Sig. (2-tailed)	.025		.342	.062	.246	.544	.041	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
kp4	Pearson Correlation	.178	.180	1	.279	-.046	.368*	.299	.559**
	Sig. (2-tailed)	.347	.342		.135	.810	.045	.109	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
kp5	Pearson Correlation	.816**	.345	.279	1	.563**	.108	.406*	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.062	.135		.001	.571	.026	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
kp6	Pearson Correlation	.538**	.219	-.046	.563**	1	.100	.284	.550**
	Sig. (2-tailed)	.002	.246	.810	.001		.600	.128	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
kp7	Pearson Correlation	.206	.115	.368*	.108	.100	1	.363*	.452*
	Sig. (2-tailed)	.276	.544	.045	.571	.600		.049	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
kp8	Pearson Correlation	.313	.376*	.299	.406*	.284	.363*	1	.682**
	Sig. (2-tailed)	.093	.041	.109	.026	.128	.049		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
kpttl	Pearson Correlation	.731**	.597**	.559**	.785**	.550**	.452*	.682**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.002	.012	.000	
	N	30	30	30	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).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.755	.755	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kp1	3.3333	.88409	30
kp2	3.1667	.98553	30
kp4	3.3000	.87691	30
kp5	3.3333	.84418	30
kp6	3.4333	.77385	30
kp7	3.1000	.75886	30
kp8	2.5667	1.04000	30

Inter-Item Correlation Matrix

	kp1	kp2	kp4	kp5	kp6	kp7	kp8
kp1	1.000	.409	.178	.816	.538	.206	.313
kp2	.409	1.000	.180	.345	.219	.115	.376
kp4	.178	.180	1.000	.279	-.046	.368	.299
kp5	.816	.345	.279	1.000	.563	.108	.406
kp6	.538	.219	-.046	.563	1.000	.100	.284
kp7	.206	.115	.368	.108	.100	1.000	.363
kp8	.313	.376	.299	.406	.284	.363	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kp1	18.9000	10.990	.647	.721	.686
kp2	19.0667	11.720	.426	.249	.737
kp4	18.9333	12.823	.314	.290	.758
kp5	18.9000	11.059	.676	.749	.682
kp6	18.8000	12.648	.421	.392	.736
kp7	19.1333	13.223	.320	.285	.754
kp8	19.6667	10.851	.530	.351	.712

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.2333	15.564	3.94517	7

Uji Validitas dan Reliabilitas Harga (X₁)

Correlations

		h1	h2	h3	h4	h5	h6	htotal
h1	Pearson Correlation	1	.079	.305	-.113	.346	.182	.503**
	Sig. (2-tailed)		.677	.101	.554	.061	.336	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30
h2	Pearson Correlation	.079	1	.152	.203	.296	.490**	.583**
	Sig. (2-tailed)	.677		.423	.282	.112	.006	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
h3	Pearson Correlation	.305	.152	1	.228	.260	.122	.617**
	Sig. (2-tailed)	.101	.423		.225	.165	.522	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
h4	Pearson Correlation	-.113	.203	.228	1	.262	.148	.503**
	Sig. (2-tailed)	.554	.282	.225		.161	.436	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30
h5	Pearson Correlation	.346	.296	.260	.262	1	.547**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.061	.112	.165	.161		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
h6	Pearson Correlation	.182	.490**	.122	.148	.547**	1	.663**
	Sig. (2-tailed)	.336	.006	.522	.436	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Htotal	Pearson Correlation	.503**	.583**	.617**	.503**	.729**	.663**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.000	.005	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.630	.647	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
h1	3.3333	.92227	30
h2	3.7333	.78492	30
h3	3.3333	1.06134	30
h4	3.2000	.99655	30
h5	3.1667	.79148	30
h6	3.3667	.88992	30

Inter-Item Correlation Matrix

	h1	h2	h3	h4	h5	h6
h1	1.000	.079	.305	-.113	.346	.182
h2	.079	1.000	.152	.203	.296	.490
h3	.305	.152	1.000	.228	.260	.122
h4	-.113	.203	.228	1.000	.262	.148
h5	.346	.296	.260	.262	1.000	.547
h6	.182	.490	.122	.148	.547	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
h1	16.8000	8.372	.246	.234	.630
h2	16.4000	8.179	.387	.262	.579
h3	16.8000	7.407	.346	.176	.596
h4	16.9333	8.271	.221	.179	.644
h5	16.9667	7.413	.579	.416	.512
h6	16.7667	7.495	.461	.421	.547

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.1333	10.533	3.24551	6

Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk (X₂)

Correlations

		ktpd1	ktpd2	ktpd3	ktpd4	ktpd5	ktpd6	ktpdtotal
ktpd1	Pearson Correlation	1	.275	.244	-.004	.502**	.090	.591**
	Sig. (2-tailed)		.142	.195	.983	.005	.637	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
ktpd2	Pearson Correlation	.275	1	.152	.261	.268	.131	.645**
	Sig. (2-tailed)	.142		.423	.163	.153	.491	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
ktpd3	Pearson Correlation	.244	.152	1	.062	.593**	.021	.479**
	Sig. (2-tailed)	.195	.423		.746	.001	.911	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30
ktpd4	Pearson Correlation	-.004	.261	.062	1	.245	.418*	.578**
	Sig. (2-tailed)	.983	.163	.746		.192	.021	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
ktpd5	Pearson Correlation	.502**	.268	.593**	.245	1	.224	.697**
	Sig. (2-tailed)	.005	.153	.001	.192		.233	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
ktpd6	Pearson Correlation	.090	.131	.021	.418*	.224	1	.528**
	Sig. (2-tailed)	.637	.491	.911	.021	.233		.003
	N	30	30	30	30	30	30	30
ktpdtotal	Pearson Correlation	.591**	.645**	.479**	.578**	.697**	.528**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.007	.001	.000	.003	
	N	30	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).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.638	.645	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ktpd1	3.3667	.99943	30
ktpd2	2.8000	1.03057	30
ktpd3	3.6667	.66089	30
ktpd4	3.1000	.84486	30
ktpd5	3.9667	.85029	30
ktpd6	3.5333	.81931	30

Inter-Item Correlation Matrix

	ktpd1	ktpd2	ktpd3	ktpd4	ktpd5	ktpd6
ktpd1	1.000	.275	.244	-.004	.502	.090
ktpd2	.275	1.000	.152	.261	.268	.131
ktpd3	.244	.152	1.000	.062	.593	.021
ktpd4	-.004	.261	.062	1.000	.245	.418
ktpd5	.502	.268	.593	.245	1.000	.224
ktpd6	.090	.131	.021	.418	.224	1.000

Item-Total Statistics

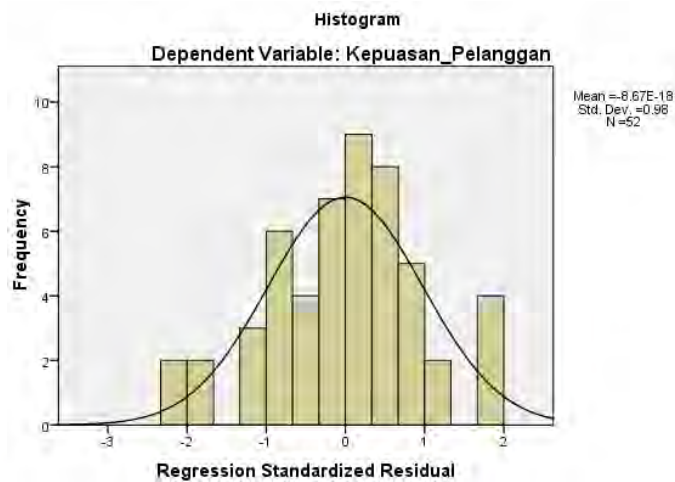
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ktpd1	17.0667	6.961	.357	.308	.602
ktpd2	17.6333	6.861	.355	.152	.604
ktpd3	16.7667	8.116	.342	.373	.608
ktpd4	17.3333	7.678	.309	.263	.616
ktpd5	16.4667	6.464	.614	.545	.499
ktpd6	16.9000	7.886	.279	.201	.626

Scale Statistics

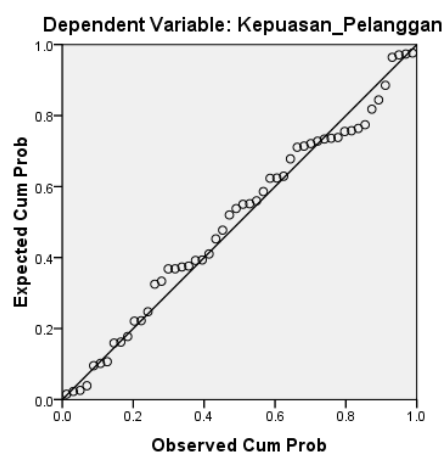
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.4333	9.840	3.13691	6

3. Uji Asumsi Klasik

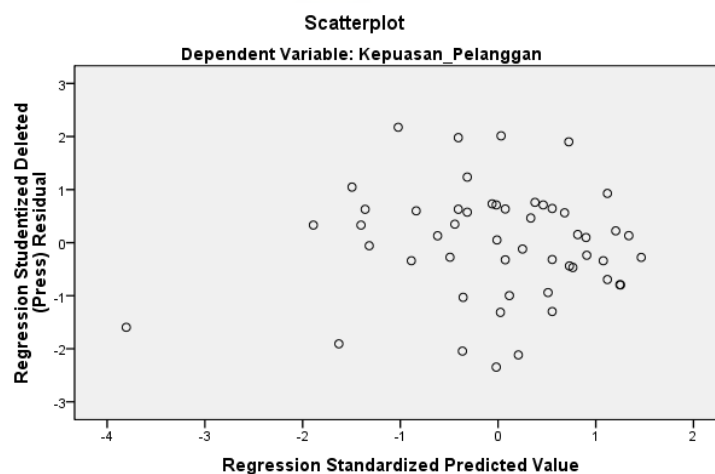
Uji Normalitas Data



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Heteroskedasitas



Analisis Regresi Berganda

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	211.846	2	105.923	10.719	.000 ^a
	Residual	484.212	49	9.882		
	Total	696.058	51			

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Produk, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.109	4.069		3.713	.001
	Harga	.533	.115	.555	4.630	.000
	Kualitas_Produk	-.086	.163	-.063	-.528	.600

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.552 ^a	.304	.276	3.14355	2.119

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Produk, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan