

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab V ini akan membahas mengenai kesimpulan dari hasil analisis data yang telah dilakukan pada bab IV. Pertama akan memberikan kesimpulan mengenai temuan dalam penelitian ini. Selanjutnya akan membahas mengenai implikasi manajerial dari penelitian yang sudah dilakukan. Pada bagian terakhir adalah kendala atau keterbatasan dari penelitian yang akan menjadi saran untuk penelitian yang akan datang.

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis uji olah data yang sudah dilakukan dan dijelaskan pada bab IV yang menggunakan *software* SPSS versi 25, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut ini :

1. Kualitas produk di toko oleh-oleh Massugi Magelang memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian ulang
2. Kewajaran harga di toko oleh-oleh Massugi Magelang memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian ulang
3. *Electronic word of mouth* di toko oleh-oleh Massugi Magelang memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian ulang
4. Kepuasan pelanggan di toko oleh-oleh Massugi Magelang memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian ulang

## 5.2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis, maka implikasi manajerial yang dapat diberikan oleh penulis terhadap toko oleh-oleh Massugi Magelang yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka bagi pihak manajerial toko oleh-oleh Massugi Magelang sebaiknya wajib bisa meningkatkan dan mempertahankan kualitas setiap produk yang ada di dalam toko karena itu merupakan salah satu keunggulan dari toko untuk terus bisa meningkatkan keputusan setiap konsumen agar bisa membeli kembali secara konsisten di toko oleh-oleh Massugi Magelang disaat konsumen tersebut ingin membeli oleh-oleh di Magelang.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka bagi pihak manajerial toko oleh-oleh Magelang sebaiknya wajib untuk selalu memperhatikan harga di setiap produk yang di jual toko agar konsumen selalu merasa puas dengan setiap harga yang akan mereka bayar disaat mereka akan membeli produk di toko. Setiap harga harus bisa menyesuaikan produk dari toko lain juga supaya pemilik toko bisa memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk nya mereka dan konsumen juga merasa cocok dengan harga tersebut sehingga menimbulkan perasaan untuk ingin membeli oleh-oleh di toko oleh-oleh Massugi Magelang
3. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka bagi pihak manajerial *electronic word of mouth* harus bisa mempertahankan ulasan baik yang ada di internet dan media sosial untuk bisa meningkatkan kepercayaan dan menambah lagi pendapat yang diberikan konsumen di *google review* toko oleh-oleh Massugi Magelang, dan di berbagai media sosial lainnya agar bisa menambah ketertarikan

orang-orang awam untuk bisa percaya produk yang di jual di toko merupakan kriteria yang baik di segala aspek sehingga konsumen yang sudah membeli pun ingin membeli produk di toko itu tersebut lagi karena review yang baik dari konsumen.

4. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka bagi pihak manajerial kepuasan pelanggan, sebaiknya harus terus meningkatkan pelayanan yang diberikan di toko dan mempertahankannya agar setiap konsumen yang berkunjung ke toko bisa mendapatkan kesan yang baik terhadap toko oleh-oleh Massugi Magelang. Setiap karyawan yang bekerja di toko harus bisa menguasai seluruh produk yang di jual dan seluruh tata letak produk penjualan yang ada di toko agar bisa melayani dan menjelaskan seluruh produk dengan jelas kepada konsumen sehingga bisa memberikan kesan yang baik dan konsumen merasa nyaman serta ingin membeli produk di toko ini lagi disaat mereka membutuhkan produk oleh-oleh dari magelang.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa keterbatasan di dalam penelitian ini yang bisa menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, yaitu :

1. Kuisisioner diambil dari penelitian objek produk, bukan dari perusahaan jasa
2. Ada beberapa item di dalam variabel *electronic word of mouth* yang mengacu pada perilaku pembeli

#### 5.4. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis maka terdapat saran yang diusulkan untuk penulis selanjutnya dalam melakukan penelitian yaitu;

1. Memilih variabel yang sesuai dengan keadaan dan kondisi di setiap daerah masing-masing jika objek penelitiannya juga merupakan toko oleh-oleh.
2. Bagi penelitian selanjutnya lebih baik jika variabelnya terdapat *electronic word of mouth* maka objek penelitiannya harus setidaknya mempunyai media sosial agar lebih mudah untuk di analisis,



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R., & Sumiati, S. (2022). Analisis Pengaruh Faktor Brand Image, Food Quality, Price dan E-Wom terhadap Repurchase Intention pada Oleh-Oleh Khas Kota Batam. *Jesya*, 5(2), 1214–1226. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.715>
- Abdullah, D., Hamir, N., Md Nor, N., Krishnaswamy, J., & Mardhiah Mohamed Rostum, A. (2018). Food Quality, Service Quality, Price Fairness and Restaurant Re-Patronage Intention: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(17). <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v8-i17/5226>
- Ahidin, U. (2020). The Effect between Product Quality and Promotional Activities on Consumer Purchase Interest (A Case Study of Garuda Peanut Products Produced by PT. Garudafood, Tbk). *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(4), 3821–3830. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i4.1448>
- Anggraeni, A., & Luthfi, A. (2015). *THE IMPACT OF ELECTRONIC WORD-OF-MOUTH ON BRAND IMAGE, ATTITUDE TOWARD PRODUCT, PERCEIVED QUALITY AND VISIT INTENTION: AN EMPIRICAL STUDY OF THE FOOD AND BEVERAGE INDUSTRY IN JAKARTA.*
- Fitriyanti, V. (2021). The Effect of Product Quality on Customer's Satisfaction and Loyalty of EMN Brand in the Ecommerce Era. In *THE INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS REVIEW (THE JOBS REVIEW)* (Vol. 4, Issue 1).
- Lidya Bernadine, M. (2018). *PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN KEWAJARAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTPHONE SAMSUNG DI JAKARTA UTARA.*
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY. *Business and*

*Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal*, 4. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>

- Marisa, O., & Rowena, J. (2020). PENGARUH PRICE FAIRNESS TERHADAP REPURCHASE INTENTION HIGH END MAKE UP DAN SKIN CARE PADA GENERASI MILENIAL DI JAKARTA. In *Maret* (Vol. 2020, Issue 2).
- Nugraha, R., & Dharmawan Wiguna, L. (2021). THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PERCEIVED VALUE, PRICE FAIRNESS, EWOM, AND SATISFACTION TOWARDS REPURCHASE INTENTION AT XING FU TANG. *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, 7(1). <https://doi.org/10.34203/jimfe.v7i1.3156>
- Purwati, A. A., Fitrio, T., Ben, F., & Hamzah, M. L. (2020). *Product Quality and After-Sales Service in Improving Customer Satisfaction and Loyalty*. <https://journal.uny.ac.id/index.php/economia>
- Waluya, A. I., Iqbal, M. A., & Indradewa, R. (2019). How product quality, brand image, and customer satisfaction affect the purchase decisions of Indonesian automotive customers. *International Journal of Services, Economics and Management*, 10(2), 177–193. <https://doi.org/10.1504/IJSEM.2019.100944>
- Zein, S., Yasyifa, L., Khozi, R., Harahap, E., Badruzzaman, F., & Darmawan, D. (2019). *PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA KUANTITATIF MENGGUNAKAN APLIKASI SPSS* (Vol. 4, Issue 1).

## LAMPIRAN 1 KUISIONER

Berikut adalah kuesioner penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kewajaran Harga, *Electronic Word of Mouth*, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang” (Studi Pada Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang)

### A. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang akan dipilih pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Jenis Kelamin : 

Laki-Laki	<input type="checkbox"/>	Perempuan	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	-----------	--------------------------
3. Umur : \_\_\_\_\_

### PERTANYAAN FILTER

PERTANYAAN	YA	TIDAK
Apakah anda pernah membeli produk di Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apakah anda pernah membaca ulasan pelanggan di Google Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

No.	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
	<b>KUALITAS PRODUK</b>					
1	Toko Oleh-Oleh Massugi menawarkan produk yang bervariasi					
2	Toko Oleh-Oleh Massugi memiliki kualitas produk yang sangat baik					
3	Toko Oleh-Oleh Massugi menawarkan citra rasa yang terbaik dalam setiap produknya					
	<b>KEWAJARAN HARGA</b>					
1	Harga produk yang dijual di Toko Oleh-Oleh Massugi dapat diterima dan masuk akal					
2	Harga produk yang dijual di Toko Oleh-Oleh Massugi sudah sesuai dengan kualitasnya					
3	Harga produk yang di jual di Toko Oleh-Oleh Massugi memiliki harga yang wajar					
4	Saya merasa puas dengan akurasi tagihan belanja saat bertransaksi di Toko Oleh-Oleh Massugi					
5	Saya merasa tidak puas apabila Toko Oleh-Oleh Massugi memiliki harga yang kerap berubah					
	<b>ELECTRONIC WORD OF MOUTH</b>					
1	Saya akan mempertimbangkan untuk dapat membeli produk berdasarkan <i>online review</i> yang terdapat di Google tentang Toko Oleh-Oleh Massugi					
2	<i>Online Review</i> Toko Oleh-Oleh Massugi di Google dapat dipahami dengan mudah					
3	<i>Online Review</i> Toko Oleh-Oleh Massugi di Google dapat dipercaya					
4	Toko Oleh-Oleh Massugi memiliki kualitas <i>online review</i> yang bagus					
	<b>KEPUASAN PELANGGAN</b>					
1	Saya sangat puas saat mengunjungi Toko Oleh-Oleh Massugi di Magelang					
2	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan di Toko Oleh-Oleh Massugi					
3	Pelayanan yang diberikan dari Toko Oleh-Oleh Massugi selalu berada di tingkat pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan					
4	Saya bisa mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Toko Oleh-Oleh Massugi di waktu yang tepat					
	<b>KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG</b>					
1	Saya mempunyai niat untuk kembali ke Toko Oleh-Oleh Massugi di Magelang dalam waktu dekat					
2	Saya memilih Toko Oleh-Oleh Massugi ketika saya ingin membeli produk oleh-oleh di Magelang					
3	Saya berpikir untuk terus datang ke Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang di masa mendatang					



**LAMPIRAN 2**  
**DATA RESPONDEN DAN JAWABAN RESPONDEN**

Timestamp	Apakah anda pernah membeli produk di Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang ?	Apakah anda pernah membaca ulasan pelanggan di Google Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang ?	JENIS KELAMIN
4/25/2022 1:14:48	YA	YA	Laki-Laki
4/13/2022 19:35:22	YA	YA	Laki-Laki
4/14/2022 22:17:24	YA	YA	Laki-Laki
4/4/2022 18:59:07	YA	YA	Laki-Laki
4/7/2022 18:36:47	YA	YA	Laki-Laki
4/14/2022 18:04:43	YA	YA	Laki-Laki
4/22/2022 14:33:12	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 19:13:25	YA	YA	Perempuan
5/4/2022 22:26:48	YA	YA	Laki-Laki
4/4/2022 18:37:17	YA	YA	Perempuan
4/7/2022 17:30:06	YA	YA	Laki-Laki
4/7/2022 18:48:45	YA	YA	Perempuan
4/9/2022 19:09:58	YA	YA	Perempuan
4/10/2022 20:31:58	YA	YA	Laki-Laki
4/13/2022 21:31:01	YA	YA	Laki-Laki
4/16/2022 12:19:32	YA	YA	Perempuan
4/24/2022 16:35:43	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 16:17:21	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 17:49:33	YA	YA	Laki-Laki
4/25/2022 1:11:17	YA	YA	Perempuan
5/5/2022 15:47:32	YA	YA	Laki-Laki
4/19/2022 18:14:03	YA	YA	Laki-Laki
4/20/2022 2:20:21	YA	YA	Laki-Laki
4/20/2022 2:25:23	YA	YA	Laki-Laki

Timestamp	Apakah anda pernah membeli produk di Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang ?	Apakah anda pernah membaca ulasan pelanggan di Google Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang ?	JENIS KELAMIN
4/23/2022 17:25:01	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 20:21:51	YA	YA	Laki-Laki
4/20/2022 2:23:45	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 3:12:29	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 3:13:38	YA	YA	Perempuan
4/24/2022 17:25:40	YA	YA	Perempuan
4/24/2022 21:22:11	YA	YA	Laki-Laki
5/8/2022 19:15:19	YA	YA	Laki-Laki
4/19/2022 17:04:33	YA	YA	Laki-Laki
4/19/2022 17:12:30	YA	YA	Laki-Laki
4/21/2022 18:04:45	YA	YA	Perempuan
4/21/2022 18:06:38	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 3:05:29	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 17:26:04	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 18:44:02	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 3:15:20	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 3:18:44	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 4:22:19	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 4:25:11	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 18:39:58	YA	YA	Laki-Laki
4/13/2022 16:53:54	YA	YA	Laki-Laki
4/19/2022 17:27:29	YA	YA	Perempuan
4/20/2022 2:41:51	YA	YA	Laki-Laki
4/21/2022 3:08:10	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 1:15:57	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 2:16:39	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 3:07:16	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 17:26:51	YA	YA	Perempuan
4/21/2022 18:02:07	YA	YA	Perempuan

Timestamp	Apakah anda pernah membeli produk di Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang ?	Apakah anda pernah membaca ulasan pelanggan di Google Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang ?	JENIS KELAMIN
4/23/2022 2:58:27	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 3:03:04	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 16:41:42	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 18:27:42	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 19:11:14	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 16:19:05	YA	YA	Perempuan
4/24/2022 20:06:13	YA	YA	Perempuan
5/9/2022 20:10:19	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 1:32:03	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 2:19:20	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 2:21:15	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 16:39:07	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 18:42:53	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 18:47:09	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 14:25:20	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 16:44:55	YA	YA	Perempuan
4/24/2022 17:17:04	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 20:07:16	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 20:08:20	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 20:25:24	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 19:12:17	YA	YA	Perempuan
4/24/2022 14:27:20	YA	YA	Perempuan
4/24/2022 17:18:54	YA	YA	Laki-Laki
4/25/2022 1:13:39	YA	YA	Perempuan
5/8/2022 19:19:10	YA	YA	Laki-Laki
4/19/2022 17:34:23	YA	YA	Perempuan
4/19/2022 17:43:31	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 17:27:45	YA	YA	Perempuan
4/24/2022 14:21:16	YA	YA	Laki-Laki

Timestamp	Apakah anda pernah membeli produk di Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang ?	Apakah anda pernah membaca ulasan pelanggan di Google Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang ?	JENIS KELAMIN
4/24/2022 17:15:52	YA	YA	Perempuan
4/24/2022 19:32:41	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 20:05:10	YA	YA	Laki-Laki
4/25/2022 0:35:10	YA	YA	Laki-Laki
5/5/2022 15:45:14	YA	YA	Laki-Laki
5/8/2022 18:56:36	YA	YA	Laki-Laki
4/20/2022 3:01:21	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 16:40:32	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 18:30:27	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 19:06:38	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 16:40:08	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 20:17:41	YA	YA	Laki-Laki
4/25/2022 1:16:08	YA	YA	Laki-Laki
5/5/2022 15:49:38	YA	YA	Laki-Laki
5/9/2022 2:21:32	YA	YA	Laki-Laki
4/21/2022 2:44:07	YA	YA	Laki-Laki
4/21/2022 18:31:28	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 16:15:06	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 16:36:50	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 18:09:28	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 20:27:03	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 21:20:56	YA	YA	Perempuan
4/25/2022 0:23:24	YA	YA	Perempuan
5/9/2022 20:12:01	YA	YA	Laki-Laki
4/21/2022 18:08:57	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 18:41:32	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 17:14:49	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 20:23:51	YA	YA	Perempuan
4/25/2022 0:22:12	YA	YA	Laki-Laki

Timestamp	Apakah anda pernah membeli produk di Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang ?	Apakah anda pernah membaca ulasan pelanggan di Google Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang ?	JENIS KELAMIN
5/9/2022 19:02:17	YA	YA	Laki-Laki
4/21/2022 18:21:13	YA	YA	Perempuan
4/21/2022 18:26:32	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 1:12:44	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 4:11:38	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 4:32:23	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 17:19:59	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 17:21:37	YA	YA	Perempuan
5/9/2022 1:45:56	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 19:05:18	YA	YA	Perempuan
4/24/2022 17:23:08	YA	YA	Laki-Laki
4/25/2022 0:52:24	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 3:55:21	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 3:57:33	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 4:06:14	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 16:27:03	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 17:24:10	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 18:37:53	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 19:03:21	YA	YA	Perempuan
5/9/2022 1:50:44	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 18:11:11	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 4:13:33	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 16:25:12	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 17:11:09	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 4:16:39	YA	YA	Laki-Laki
4/23/2022 4:03:17	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 16:21:48	YA	YA	Laki-Laki
4/24/2022 20:34:00	YA	YA	Laki-Laki
4/25/2022 0:45:10	YA	YA	Perempuan

Timestamp	Apakah anda pernah membeli produk di Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang ?	Apakah anda pernah membaca ulasan pelanggan di Google Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang ?	JENIS KELAMIN
4/25/2022 0:49:44	YA	YA	Laki-Laki
5/9/2022 17:23:29	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 4:20:31	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 17:02:30	YA	YA	Perempuan
4/24/2022 21:05:56	YA	YA	Perempuan
5/8/2022 19:00:25	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 4:08:06	YA	YA	Perempuan
4/24/2022 20:36:24	YA	YA	Perempuan
4/25/2022 0:54:52	YA	YA	Perempuan
4/25/2022 1:03:36	YA	YA	Perempuan
5/8/2022 18:50:47	YA	YA	Perempuan
4/23/2022 16:43:12	YA	YA	Perempuan
4/25/2022 1:17:58	YA	YA	Perempuan
4/25/2022 0:58:19	YA	YA	Perempuan
4/5/2022 22:23:03	YA	YA	Perempuan

## JAWABAN RESPONDEN

KP1	KP2	KP3	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	EW1	EW2	EW3	EW4	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	Y1	Y2	Y3
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	2	3
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4
4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5
4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4
4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4
5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3
4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4
4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3

KP1	KP2	KP3	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	EW1	EW2	EW3	EW4	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	Y1	Y2	Y3
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3
3	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3
4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
4	4	3	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3
4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3
4	4	3	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	3
4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3
4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	2	4	3
4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3
4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2	4	3
5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4
4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	3
4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4
4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4
5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3
5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	2
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	2	4	2
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	3
5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3
5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	2	4	3
4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4
5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4



KP1	KP2	KP3	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	EW1	EW2	EW3	EW4	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	Y1	Y2	Y3
4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4
5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4
4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3
4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	3
4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	2
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	2
5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3
4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4
4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3
4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4
4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4
4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	3
4	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3
4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	2
4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	2
5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5
4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2
4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	3
4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3

KP1	KP2	KP3	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	EW1	EW2	EW3	EW4	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	Y1	Y2	Y3
4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	2
4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2
4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3
5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4
4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3
4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	2
4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4
5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3
5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3
4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	5	3
4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4
4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3
4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3
4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	3	3	3	4	3	2
4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3
5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	2
5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4
4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	4
4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3
3	3	3	4	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2
4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5
4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	3	3	4	5	2

KP1	KP2	KP3	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	EW1	EW2	EW3	EW4	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	Y1	Y2	Y3
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	2
4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4
4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3
4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3
5	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3
4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2
4	3	3	4	3	3	2	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	2
5	3	3	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2
4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	2
3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	5	3	3	2	2	2	2
5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	3	3	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	5	4	3
3	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	3
5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4
4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
5	5	5	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3
4	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2
3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2
4	5	3	4	5	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	2	2	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	2	2	1	2	3	2
4	5	5	3	4	3	2	5	4	3	3	4	4	5	3	4	3	5	3
3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5
3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
4	5	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	2	3	3	5	3
4	4	4	3	4	4	3	5	4	2	3	3	4	5	4	3	4	5	3
3	3	3	4	4	3	2	5	5	4	4	3	4	5	4	3	2	4	2
4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3
5	5	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	4	5	2

KP1	KP2	KP3	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	EW1	EW2	EW3	EW4	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	Y1	Y2	Y3
4	4	3	4	5	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	2	4	4	2
4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3
4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4



**LAMPIRAN 3  
HASIL OLAH DATA**

<b>Reliability Statistics</b>			<b>Item-Total Statistics</b>					
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
0.609	0.615	3	KP1	8.47	1.173	0.442	0.196	0.487
			KP2	8.38	1.042	0.402	0.164	0.534
			KP3	8.50	0.992	0.419	0.180	0.511

<b>Reliability Statistics</b>			<b>Item-Total Statistics</b>					
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
0.653	0.664	4	KH1	11.67	2.729	0.429	0.198	0.600
			KH2	11.47	2.342	0.394	0.181	0.616
			KH3	11.75	2.177	0.554	0.310	0.500
			KH4	12.08	2.220	0.395	0.196	0.621

<b>Reliability Statistics</b>			<b>Item-Total Statistics</b>					
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
0.716	0.715	4	EW1	12.21	2.866	0.412	0.171	0.705
			EW2	12.27	2.199	0.533	0.287	0.637
			EW3	12.26	2.261	0.542	0.299	0.629
			EW4	12.46	2.354	0.539	0.291	0.632

<b>Reliability Statistics</b>			<b>Item-Total Statistics</b>					
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
0.668	0.667	3	KPL2	7.63	1.663	0.412	0.170	0.657
			KPL3	8.05	1.485	0.508	0.272	0.533
			KPL4	8.13	1.412	0.521	0.282	0.514

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.627	0.625	3

Variabel	thitung	ttabel	Sig	Tanda	Alpha ( $\alpha$ )	Ket	Hipotesis	
Kualitas Produk	3.240	1.976	0.001	<	0.05	Sig	H <sub>0</sub> ditolak H <sub>2</sub> diterima	
								<b>Item-Total Statistics</b>
Kewajaran Harga	5.531	1.976	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
			Y1	7.5484	1.470	0.572	0.342	0.324
			Y2	6.9548	1.952	0.509	0.23	0.690
			Y3	7.9484	1.582	0.443	0.278	0.918
eWOM	3.058	1.976	0.003	<	0.05	Sig	H <sub>0</sub> ditolak H <sub>2</sub> diterima	
Kepuasan Pelanggan	3.275	1.976	0.001	<	0.05	Sig	H <sub>0</sub> ditolak H <sub>4</sub> diterima	

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61.838	4	15.460	9.709	.000 <sup>b</sup>
	Residual	238.846	150	1.592		
	Total	300.684	154			

