

BAB V

KESIMPULAN

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan pada penelitian ini secara umum, implikasi manajerial, keterbatasan yang ada pada penelitian ini dan saran dari peneliti.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini dan telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka peneliti dapat memberi kesimpulan sebagai berikut:

1. Aktivitas sosial media berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas media sosial ini mampu mempengaruhi tingkat kepuasan dari pelanggan.
2. Interaktivitas sosial media berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa interaktivitas sosial media ini mampu mempengaruhi tingkat kepuasan dari pelanggan.
3. Konten media sosial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa konten media sosial tidak memiliki pengaruh signifikan jika kualitas produk atau layanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

5.2 Implikasi Manajerial

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan yaitu aktivitas media sosial dan interaktivitas media sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, konten media sosial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil uji deskriptif maka dapat dikatakan bahwa nilai mean dari variabel aktivitas media sosial memiliki nilai total sebesar 4,28 dengan nilai tertinggi yaitu 4,38 pada item no 1, lalu nilai mean dari variabel interaktivitas media sosial memiliki nilai total sebesar 4,40 dengan nilai tertinggi yaitu 4,47 pada item no 3, dan nilai mean dari variabel konten media sosial memiliki nilai total sebesar 4,23 dengan nilai tertinggi yaitu 4,88 pada item no 2. Maka perusahaan harus mempertahankan dan terus meningkatkan aktivitas media sosial, interaktivitas media sosial, konten media dan kepuasan pelanggan pada perusahaannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan sebagai berikut

1. Untuk mendapatkan pelanggan yang lebih banyak, Scarlett Whitening harus bisa membuat pelanggan tersebut puas. Salah satunya dengan melakukan aktivitas media sosial. Aktivitas media sosial akan menciptakan interaksi antar penjual dan pelanggan sehingga terjalin hubungan yang baik, maka pelanggan akan merasa puas dan loyal.
2. Dalam penelitian ini interaktivitas media sosial dipandang sebagai memuaskan pelanggan secara tidak langsung. Salah satu keberhasilan

Scarlett Whitening adalah menjaga kepuasan pelanggan dan mengembangkan interaktivitas media sosial untuk mendapatkan informasi mengenai produk dan layanan dari Scarlett Whitening. Maka, Scarlett Whitening harus mempertahankan bagaimana cara penjual memberikan kesan baik kepada pelanggan dan menggunakan kata-kata yang dapat di pahami untuk membuat komunikasi yang mudah tersampaikan kepada pelanggan. Karena komunikasi merupakan salah satu pondasi utama menjalankan sebuah bisnis.

3. Konten media sosial pada penelitian ini kurang dipercaya oleh responden, hal tersebut disebabkan oleh adanya ketidaksesuaian pada konten yang dibagikan dengan produk aslinya sehingga konten media sosial dari Scarlett Whitening kurang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan baik. Hal ini dijadikan evaluasi kepada Scarlett Whitening untuk memperbaiki konten-kontennya supaya lebih menarik dan pelanggan yakin akan produk-produk dari Scarlett tersebut dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan peneliti pada penelitian ini:

1. Tingkat partisipasi pelanggan dalam penelitian dapat bervariasi. Pelanggan yang merasa tidak puas atau sangat puas mungkin lebih cenderung untuk

berpartisipasi sehingga hasilnya dapat mencerminkan perspektif yang tidak seimbang.

2. Adanya variabel-variabel yang tidak terukur atau tidak diidentifikasi dalam penelitian yang dapat memengaruhi hasil tetapi tidak dipertimbangkan dalam analisis.
3. Metodologi penelitian yang digunakan mungkin memiliki keterbatasan tertentu. Misalnya, apakah data diperoleh melalui survei online, wawancara, atau observasi dapat mempengaruhi hasil dan generalisasi penelitian.

5.4 Saran

1. Bagi Perusahaan

Mengingat konten media sosial tidak berpengaruh signifikan, Scarlett Whitening harus bisa mengevaluasi konten-konten yang dibikin supaya pelanggan menjadi tertarik dan memiliki kepuasan yang baik ketika memiliki produk yang dibelinya.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk mencari atau menambah variabel independen yang ada agar hasilnya maksimal dan lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah, I. (2021). *Optimalisasi Instagram Sebagai Media Marketing*.
- Ariani, A. (2014). Reproduksi. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kebidanan Kesehatan*.
- Arifin, J. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*.
- Ba, S. (2002). Price Premiums and Buyer Behavior. *Evidence of the Effect of Trust Building Technology in Electronic Market*, 26, 243-246.
- Caruana, A. (2008). Service Loyalty. *The Effect of Service Quality and The Mediating Roles of Customer Satisfaction*, 36, 811-828.
- Fandy, T. (2020). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, 25.
- Jan, M. T., & K, A. (2020). *The Impact of Technology CSFS on Customer Satisfaction and The Role of Trust: An Empirical Study of The Banks in Malaysia*, 32(5).
- Jan, M., de Jager, & Sultan, N. (2020). a Study of Fashion Products. *the Impact of Social Media Activity, Interactivity, and Content on Customer Satisfaction*, 8(4), 336-347.
- Joan., V. (2022). *Produk Kecantikan Tembus Transaksi Rp210 Miliar, Brand Lokal Terfavorit*.
- Ksiazek, T. B. (2016). New Media and Society. *User engagement with online news: Conceptualizing interactivity and exploring the relationship between online news videos and user comments*. , 18(3), 502-520.
- Lowry, P. B. (2014). The CMC Interactivity Model. *Hoe Interactivity Enchances Communication Quality and Process Satisfaction in Lean Media CMC Groups*.
- M. Tahir Jan and K. Abdullah. (2020). "The Impact of Technology CSFS on Customer Satisfaction and The Role of Trust: An Empirical Study of The Banks in Malaysia," *Int. J. Bank Mark.*, vol. 32, no. 5, pp. 429447, 2014, doi: 10.1108/IJBM-11-2013-0139.
- O'reilly, T. (2005). "What Is Web 2.0 Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software". <http://www.oreillynet.com/lpt/a/6228>.

- Pandiangan, Tua, S. M., Resmawa, Ningrum, I., Simanjuntak, Owen De Pinto, . . . Jefri, R. (2021). *Effect of E-Satisfaction on Repurchase Itention in Shopee User Students*.
- Priharto, S. (2020). *Mengenal Secara Mendalam Apa itu Marketplace dan Cara Kerjanya*.
- Raj Agnihotri, Rebecca Dingus, Michael Y.Hu, & Michael T.Krush. (2016). *Sosial Media. Influencing customer satisfaction in B2B Sales*.
- Ramanthan, Usha Subramanian, & Nachiappan. (2017). *Role of Social Media in Retail network operations and marketing enchance customer satisfaction*.
- Sekaran, U. (2016). *Research Method For Business. A Skill Building Approach 17th Edition*.
- Subagio, A. (2017). *Customer Repurchase Itention and Satisfaction in Online Shopping*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*.
- Wall, O. (2017). *Online Customer Experience, Satisfaction and Repurchase Intention for Online Clothing Retailing*.
- Wann-Yih Wu, & Man-Ling Chang. (2017). *The Role of Risk Attitude in online Shopping. Exsperience, Customer Satisfaction and Repurchase Intention*.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN

Kepada responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Chabelita M Wuwumbene, mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya mengenai “Pengaruh Aktivitas, Interaktivitas, dan Konten media sosial Terhadap Kepuasan Pelanggan Scarlett Whitening Pada *Platform* Shopee”, dibawah bimbingan Drs. Martinus Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

Untuk itu saya mohon bantuan anda untuk mengisi kuesioner yang saya lampirkan ini dan informasi yang berika akan diajaga kerahasiaannya. Sebelumnya saya ucapkan terima kasih atas bantuan yang anda berikan.

Apakah anda pernah memakai produk Scarlett Whitening?

- Ya
- Tidak

Apakah anda pernah melakukan pembelian lebih dari 3 produk Scarlett Whitening pada *platform* Shopee?

- Ya
- Tidak

Apakah anda mengikuti akun shopee Scarlett Whitening Official Shop

- Ya
- Tidak

DATA RESPONDEN

Jenis kelamin

- a) Perempuan
- b) Laki-laki

Usia anda saat ini:

- a) < 20 tahun
- b) 20 - < 25 tahun
- c) 25 - < 30 tahun
- d) 30 - < 35 tahun
- e) > 35 tahun

Tingkat / Pekerjaan

- a) Pelajar
- b) Mahasiswa
- c) Karyawan
- d) Wirausaha
- e) Lain-lain



Budget untuk belanja produk skincare dalam satu bulan

- a) < Rp 500.000
- b) Rp 500.000 - < Rp 1.000.000
- c) > Rp 1.000.000

Rata-rata waktu yang dihabiskan perhari untuk menggunakan media sosial pada
Shopee

- a) < 1 jam
- b) 1 - < 4 jam
- c) 4 - < 6 jam
- d) > 6 jam



Petunjuk Pengisian

Pertanyaan dibawah ini berkenaan dengan pendapat Saudara/I mengenai kepuasan pelanggan pada Scarlett Whitening. Berikan tanggapan Saudara/I dengan cara memilih salah satu dari kelima pilihan jawaban dibawah ini.

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
A	Kepuasan pelanggan					
1	Halaman media sosial pada Shopee Scarlett Whitening memahami kebutuhan spesifik saya					
2	Saya merasa puas dengan halaman media sosial pada Shopee Scarlett Whitening					
3	Halaman media sosial pada Scarlett Whitening yang saya ikuti selalu memenuhi harapan saya					
4	Dalam mempertimbangkan semua, apakah saya sangat puas dengan halaman media sosial pada Shopee Scarlett Whitening yang anda ikut					
5	Kualitas layanan yang diberikan oleh halaman media sosial pada Shopee Scarlett Whitening secara keseluruhan sangat baik					

Pertanyaan dibawah ini berkenaan dengan pendapat Saudara/I mengenai aktivitas media sosial media pada Scarlett whitening. Berikan tanggapan Saudara/I dengan cara memilih salah satu dari kelima pilihan jawaban dibawah ini.

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
A	Aktivitas media sosial					
1	Saya suka ketika brand Scarlett Whitening favorit saya memposting di halaman media sosial Shopeenya					
2	Penting bagi Scarlett Whitening untuk memiliki halaman penggemar media sosial pada Shopee yang dapat saya ikuti					
3	Saya lebih aktif di media sosial seperti Shopee Scarlett Whitening dibandingkan di situs resminya					
4	Saya selalu mengikuti postingan terbaru di halaman media sosial pada Shopee Scarlett Whitening tersebut					
5	Saya biasanya bergantung pada media sosial Shopee Scarlett Whitening untuk melakukan pertanyaan dibandingkan paltfrom lain					

Pertanyaan dibawah ini berkenaan dengan pendapat Saudara/I mengenai interaktivitas media sosial media pada Scarlett whitening. Berikan tanggapan Saudara/I dengan cara memilih salah satu dari kelima pilihan jawaban dibawah ini.

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
A	Interaktivitas media sosial					
1	Saya telah mengirimkan pertanyaan atau komentar di halaman media sosial pada Shopee Scarlett Whitening					
2	Saya merasa puas ketika Scarlett Whitening membalas pertanyaan atau komentar saya					
3	Menurut saya, penting bagi Scarlett Whitening untuk merespon secepat mungkin					
4	Tanggapan bagi Scarlett Whitening menurut saya bermanfaat					
5	Menurut saya, konsumen dan scarlett whitening dapat menciptakan suatu hubungan yang baik					

Pertanyaan dibawah ini berkenaan dengan pendapat Saudara/I mengenai konten media sosial media pada Scarlett whitening. Berikan tanggapan Saudara/I dengan cara memilih salah satu dari kelima pilihan jawaban dibawah ini.

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
A	Konten media sosial					
1	Konten postingan dari Scarlett Whitening penting bagi saya.					
2	Postingan dari Scarlett Whitening di halaman media sosial pada Shopee membuat saya merasa lebih terlibat sebagai konsumennya.					
3	Apakah postingan Scarlett Whitening di media sosial pada Shopee bermanfaat bagi saya.					
4	Informasi yang diposting di halaman media sosial pada Shopee Scarlett Whitening berada dalam memiliki informasi yang tepat.					
5	Postingan Scarlett Whitening biasanya membuat saya merasa bahwa perusahaan sangat tertarik dengan pelanggannya.					

LAMPIRAN 2 : DATA RESPONDEN

▪ AKTIVITAS MEDIA SOSIAL

No	Aktivitas Media Sosial (X1)					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	4	5	3	4	20
2	4	4	4	4	3	19
3	3	3	4	4	3	17
4	4	4	5	4	5	22
5	3	4	3	2	2	14
6	4	4	4	4	3	19
7	4	4	5	3	4	20
8	4	5	3	4	5	21
9	3	3	4	3	3	16
10	5	5	5	5	5	25
11	4	4	4	4	4	20
12	4	5	4	5	4	22
13	5	5	4	4	5	23
14	4	4	4	4	4	20
15	3	3	4	3	3	16
16	5	5	5	5	5	25
17	4	4	4	4	4	20
18	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	4	20
19	5	5	5	5	5	25
20	3	4	4	4	4	19
21	4	5	4	4	3	20
22	5	5	5	5	5	25

23	4	4	4	4	4	20
24	3	3	3	3	3	15
25	5	5	5	3	3	21
26	4	3	4	4	4	19
27	4	4	4	4	5	21
28	5	4	4	2	4	19
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25
31	4	5	4	5	4	22
32	3	3	3	3	3	15
33	5	4	5	4	5	23
34	5	4	5	4	5	23
35	4	5	4	5	4	22
36	5	4	5	4	5	23
37	5	4	5	4	5	23
38	5	5	5	5	5	25
39	4	4	4	4	4	20
40	5	5	5	5	5	25
41	3	3	3	3	3	15
42	3	3	3	3	3	15
43	5	5	5	5	5	25
44	4	4	4	4	5	21
45	4	4	4	4	4	20
46	3	3	3	3	3	15
47	5	5	5	5	5	25
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25
51	5	4	3	4	4	20

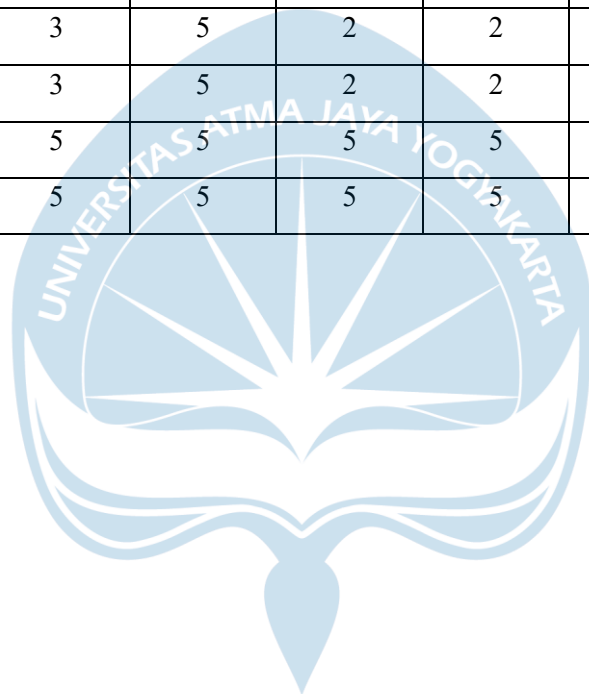
52	4	5	4	5	4	22
53	4	4	4	4	4	20
54	5	5	5	5	5	25
55	4	4	4	4	4	20
56	5	5	5	5	5	25
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	4	20
59	5	5	5	5	5	25
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	5	25
64	4	4	4	4	4	20
65	5	3	4	5	4	21
66	3	5	4	3	5	20
67	5	5	5	5	5	25
68	4	3	5	2	5	19
69	5	5	5	5	5	25
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	5	25
74	4	3	4	4	4	19
75	4	5	4	5	4	22
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	5	5	5	25
80	4	5	4	4	5	22

81	5	4	5	5	4	23
82	5	4	4	5	5	23
83	4	5	4	4	4	21
84	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	5	25
88	5	5	5	5	5	25
89	4	4	4	4	5	21
90	5	4	4	5	5	23
91	5	4	3	4	4	20
92	5	5	4	5	5	24
93	4	5	4	4	4	21
94	5	4	5	4	4	22
95	4	5	4	5	5	23
96	4	4	4	4	4	20
97	5	4	4	5	5	23
98	3	3	3	3	3	15
99	3	3	3	3	3	15
100	5	5	3	5	5	23
101	5	5	4	5	5	24
102	3	3	4	3	3	16
103	5	5	5	5	5	25
104	4	4	4	4	4	20
105	5	5	5	5	5	25
106	4	4	4	4	4	20
107	5	4	4	5	5	23
108	5	5	4	4	4	22
109	4	5	4	5	4	22

110	4	4	4	4	5	21
111	5	5	4	2	4	20
112	3	3	5	2	5	18
113	4	4	4	4	4	20
114	4	4	4	4	4	20
115	5	5	5	5	5	25
116	5	5	5	5	5	25
117	5	5	5	5	5	25
118	4	4	4	4	4	20
119	4	4	4	4	4	20
120	5	5	5	5	5	25
121	5	5	5	5	5	25
122	5	5	5	5	5	25
123	5	5	5	5	5	25
124	4	4	4	4	4	20
125	5	5	5	5	5	25
126	5	5	5	5	5	25
127	5	5	5	5	5	25
128	5	5	5	5	5	25
129	4	4	4	4	4	20
130	4	4	4	4	4	20
131	4	4	4	4	2	18
132	4	4	4	4	2	18
133	4	4	4	5	5	22
134	4	4	4	5	5	22
135	5	5	4	5	5	24
136	5	4	5	5	3	22
137	3	5	5	5	4	22
138	3	4	4	5	3	19

139	5	4	4	3	3	19
140	5	5	5	4	4	23
141	4	4	4	3	5	20
142	5	4	4	3	4	20
143	4	5	5	4	4	22
144	3	3	3	3	3	15
145	4	3	3	3	3	16
146	3	3	5	3	4	18
147	4	3	3	3	3	16
148	3	3	3	3	3	15
149	5	5	5	5	5	25
150	5	5	5	5	5	25
151	5	5	5	5	5	25
153	5	5	5	5	5	25
154	5	5	5	5	5	25
155	5	5	5	5	5	25
156	5	5	5	5	5	25
157	5	5	5	5	5	25
158	5	5	5	5	5	25
159	5	5	5	5	5	25
160	3	3	3	3	3	15
161	3	3	3	3	3	15
162	3	3	3	3	3	15
163	3	3	3	3	3	15
164	5	5	5	2	2	19
165	5	5	5	2	2	19
166	5	5	5	2	2	19
167	5	5	5	2	2	19
168	5	5	5	2	5	22

169	5	5	5	2	5	22
170	5	5	5	2	5	22
171	4	2	3	2	3	14
172	4	3	3	2	5	17
173	4	3	4	2	5	18
174	5	5	5	5	5	25
175	5	5	5	5	5	25
176	5	5	5	5	5	25
177	5	3	5	2	2	17
178	5	3	5	2	2	17
199	5	5	5	5	5	25
180	5	5	5	5	5	25



▪ **INTERAKTIVITAS MEDIA SOSIAL**

No	Interaktivitas Media Sosial (X2)					Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	3	5	4	4	3	19
2	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	4	4	19
4	5	5	5	5	5	25
5	2	5	3	4	4	18
6	4	5	5	5	5	24
7	3	4	5	5	4	21
8	3	4	5	3	4	19
9	2	3	5	4	5	19
10	5	5	5	5	5	25
11	4	4	4	4	4	20
12	5	4	5	4	5	23
13	4	4	5	5	4	22
14	5	5	5	5	5	25
15	3	3	5	5	4	20
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	4	20
19	5	5	5	5	5	25
20	3	4	4	3	4	18
21	5	5	4	4	4	22
22	5	5	5	5	5	25
23	4	3	3	3	3	16
24	3	3	3	3	3	15

25	5	4	5	4	5	23
26	4	4	5	4	4	21
27	5	5	5	4	5	24
28	2	5	5	5	5	22
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25
31	5	4	5	4	5	23
32	3	3	3	3	3	15
33	4	5	4	4	4	21
34	4	5	4	5	4	22
35	5	4	5	4	5	23
36	4	5	4	5	4	22
37	4	5	4	5	4	22
38	4	4	4	4	5	21
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	5	5	22
41	4	4	4	5	5	22
42	4	4	4	5	4	21
43	4	4	4	4	5	21
44	5	5	5	5	5	25
45	3	3	3	3	3	15
46	4	3	4	4	4	19
47	5	5	5	5	5	25
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	5	21

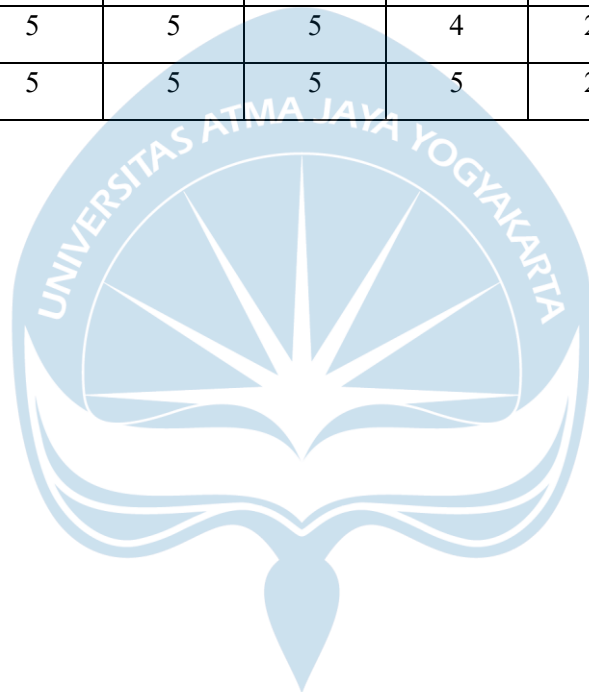
54	5	5	5	5	6	26
55	4	4	4	4	4	20
56	5	5	5	5	5	25
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	4	20
59	5	5	5	5	5	25
60	4	4	4	4	5	21
61	4	4	4	4	4	20
62	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	5	25
64	4	4	4	4	4	20
65	5	3	4	5	3	20
66	4	3	5	4	3	19
67	4	4	4	4	4	20
68	5	5	5	5	5	25
69	5	5	5	5	5	25
70	5	4	5	4	5	23
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	5	25
74	5	4	5	5	4	23
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	5	5	5	25
80	5	4	4	4	4	21
81	4	5	4	4	4	21
82	4	5	4	4	4	21

83	5	4	4	4	4	21
84	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	5	25
88	5	5	5	5	5	25
89	4	4	4	4	5	21
90	5	4	4	5	5	23
91	5	3	3	5	4	20
92	5	4	4	5	4	22
93	4	3	3	4	4	18
94	4	4	4	4	5	21
95	5	4	4	3	4	20
96	5	3	3	4	4	19
97	4	4	5	5	4	22
98	5	3	3	4	3	18
99	3	3	3	3	3	15
100	5	4	4	3	4	20
101	3	4	3	4	3	17
102	4	3	4	4	3	18
103	5	5	5	5	5	25
104	4	4	5	4	4	21
105	4	4	5	4	4	21
106	5	4	4	4	5	22
107	5	4	4	5	5	23
108	4	4	5	5	5	23
109	5	4	4	5	4	22
110	4	4	4	3	4	19
111	5	4	5	3	3	20

112	3	5	5	5	5	23
113	4	4	4	4	4	20
114	4	4	4	4	4	20
115	5	5	5	5	5	25
116	5	5	5	5	5	25
117	5	5	5	5	5	25
118	4	4	4	4	4	20
119	4	4	4	4	4	20
120	5	5	5	5	5	25
121	5	5	5	5	5	25
122	5	5	5	5	5	25
123	5	5	5	5	5	25
124	4	4	4	4	4	20
125	5	5	5	5	5	25
126	5	5	5	5	5	25
127	5	5	5	5	5	25
128	5	5	5	5	5	25
129	4	4	5	4	4	21
130	5	4	5	4	4	22
131	5	3	5	4	4	21
132	5	5	4	5	4	23
133	4	5	4	3	4	20
134	4	5	5	4	5	23
135	4	4	5	3	5	21
136	5	4	5	4	5	23
137	5	5	5	3	4	22
138	4	4	5	4	4	21
139	4	4	4	4	4	20
140	5	5	4	4	5	23

141	4	4	4	5	5	22
142	4	4	4	5	5	22
143	5	5	4	4	5	23
144	3	3	3	3	3	15
145	3	3	3	3	3	15
146	4	5	3	3	3	18
147	3	3	4	3	5	18
148	4	4	3	3	3	17
149	5	5	5	5	5	25
150	5	5	5	5	5	25
151	5	5	5	5	5	25
153	5	5	5	5	5	25
154	5	5	5	5	5	25
155	5	5	5	4	5	24
156	5	5	5	5	5	25
157	5	5	5	4	5	24
158	5	5	5	5	5	25
159	5	5	5	5	5	25
160	3	3	4	4	5	19
161	3	3	4	5	5	20
162	3	3	4	5	5	20
163	3	3	4	5	5	20
164	2	4	5	5	5	21
165	2	5	5	5	5	22
166	2	5	5	5	5	22
167	2	5	5	5	4	21
168	5	5	5	5	4	24
169	5	5	5	5	5	25
170	5	5	5	5	4	24

171	4	5	5	5	4	23
172	3	5	5	5	5	23
173	5	5	5	5	5	25
174	5	5	5	5	4	24
175	5	5	5	5	4	24
176	5	5	5	5	4	24
177	2	5	5	5	5	22
178	2	5	5	5	4	21
199	5	5	5	5	4	24
180	5	5	5	5	5	25



▪ **KONTEN MEDIA SOSIAL**

No	Konten Media Sosial (X3)					Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	4	4	5	5	5	23
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	5	4	4	21
4	5	4	5	4	4	22
5	3	3	4	4	3	17
6	4	4	3	5	3	19
7	4	4	4	3	3	18
8	5	3	4	5	3	20
9	3	3	3	4	4	17
10	5	5	5	5	5	25
11	4	4	4	4	4	20
12	5	4	5	4	5	23
13	5	3	5	5	5	23
14	4	5	4	5	4	22
15	5	4	4	4	4	21
16	4	2	4	4	4	18
17	5	2	5	4	5	21
18	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	4	20
19	5	5	5	5	5	25
20	4	3	4	4	4	19
21	5	5	3	3	4	20
22	5	5	5	5	5	25
23	3	4	3	3	3	16
24	3	4	3	3	3	16

25	5	5	5	5	5	25
26	5	4	4	4	4	21
27	3	4	4	4	3	18
28	4	3	5	4	3	19
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25
31	4	5	5	5	4	23
32	3	3	3	3	3	15
33	5	4	5	4	5	23
34	5	4	5	4	5	23
35	4	5	4	5	4	22
36	5	4	5	4	5	23
37	5	4	5	4	5	23
38	5	5	5	5	5	25
39	5	5	5	5	5	25
40	4	3	3	3	3	16
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	5	5	25
43	5	5	5	5	5	25
44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	5	3	3	17
46	5	5	5	5	5	25
47	5	5	5	5	5	25
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25
50	5	2	5	5	5	22
51	4	2	4	4	4	18
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20

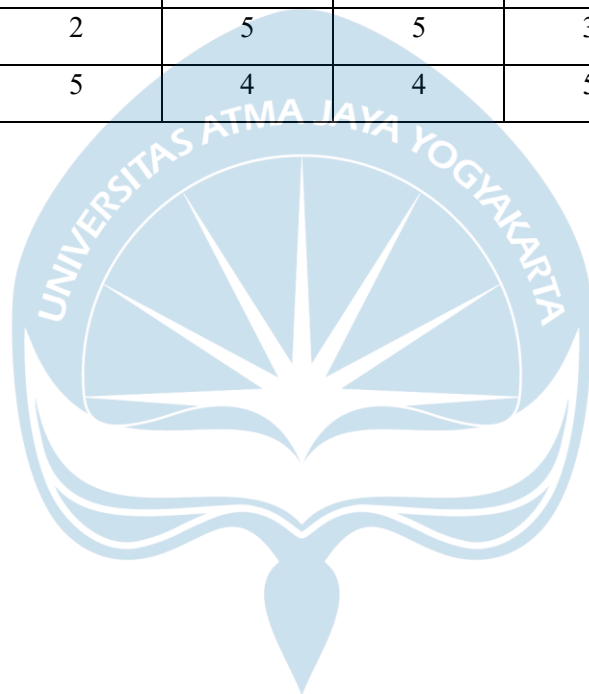
54	5	5	5	5	5	25
55	4	4	4	4	5	21
56	5	5	5	5	5	25
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	5	4	21
59	5	5	5	5	5	25
60	5	4	5	4	4	22
61	4	5	4	5	5	23
62	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	4	24
64	4	4	4	4	4	20
65	4	5	3	4	5	21
66	5	4	3	5	4	21
67	3	4	3	4	3	17
68	3	3	4	5	4	19
69	5	3	5	4	4	21
70	4	2	4	4	5	19
71	5	4	5	5	3	22
72	5	5	5	5	5	25
73	4	4	4	4	4	20
74	3	3	3	3	3	15
75	4	3	3	3	4	17
76	4	4	4	4	4	20
77	5	4	4	4	4	21
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	5	5	5	25
80	4	5	4	4	4	21
81	4	4	4	4	4	20
82	5	4	4	4	4	21

83	5	5	5	5	5	25
84	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	5	5	25
86	4	5	5	5	5	24
87	5	5	5	5	3	23
88	4	4	5	5	4	22
89	4	2	4	4	5	19
90	4	3	4	4	4	19
91	4	4	5	5	5	23
92	4	4	5	5	4	22
93	5	5	5	5	4	24
94	5	5	3	4	5	22
95	3	5	3	5	5	21
96	3	4	3	5	3	18
97	5	3	4	4	5	21
98	3	2	3	3	3	14
99	3	3	3	3	3	15
100	4	3	3	3	4	17
101	3	4	3	3	5	18
102	3	3	4	3	3	16
103	5	5	5	5	5	25
104	4	4	4	4	4	20
105	4	4	4	4	4	20
106	4	5	5	4	4	22
107	4	5	5	5	5	24
108	4	4	5	5	5	23
109	4	4	4	4	4	20
110	5	4	4	4	3	20
111	3	2	5	5	3	18

112	4	3	5	5	4	21
113	4	4	4	4	4	20
114	5	4	4	4	5	22
115	5	5	5	5	5	25
116	5	5	5	5	5	25
117	5	5	5	5	3	23
118	4	4	4	4	4	20
119	4	4	4	4	5	21
120	4	5	5	5	4	23
121	5	5	5	5	5	25
122	5	5	5	5	5	25
123	4	5	5	5	5	24
124	5	4	4	4	4	21
125	5	4	5	5	5	24
126	5	3	5	5	5	23
127	5	4	5	5	5	24
128	5	3	5	5	5	23
129	4	4	4	4	4	20
130	4	4	4	4	4	20
131	5	3	4	4	4	20
132	4	3	5	5	3	20
133	5	4	5	4	3	21
134	5	4	4	4	4	21
135	4	2	4	5	3	18
136	4	2	5	5	5	21
137	5	4	5	5	5	24
138	4	5	4	5	5	23
139	5	3	4	3	5	20
140	5	4	5	3	4	21

141	4	3	5	3	4	19
142	4	2	4	4	4	18
143	3	5	4	5	3	20
144	3	3	3	4	3	16
145	4	3	3	3	3	16
146	3	3	4	4	4	18
147	3	3	4	3	4	17
148	4	5	4	5	3	21
149	5	5	5	5	5	25
150	5	5	5	5	5	25
151	5	5	5	4	5	24
153	5	5	5	4	4	23
154	4	4	4	5	5	22
155	4	4	4	5	5	22
156	5	5	5	4	4	23
157	4	4	5	5	5	23
158	4	5	4	4	5	22
159	5	4	5	5	4	23
160	3	5	3	4	3	18
161	3	5	3	4	3	18
162	3	3	4	5	3	18
163	4	3	3	5	4	19
164	5	2	5	4	3	19
165	4	2	5	5	5	21
166	4	2	5	5	5	21
167	5	2	4	5	4	20
168	5	2	4	4	5	20
169	5	2	4	5	5	21
170	4	3	5	5	4	21

171	3	4	5	3	3	18
172	4	4	5	4	5	22
173	4	3	4	5	5	21
174	4	2	4	5	5	20
175	5	2	4	4	5	20
176	5	2	5	5	4	21
177	5	2	5	5	4	21
178	4	2	5	4	5	20
199	5	2	5	5	3	20
180	4	5	4	4	5	22



▪ KEPUASAN PELANGGAN

No	Kepuasan Pelanggan (Y1)					Total Y1
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
1	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	4	20
3	5	4	4	5	4	22
4	5	4	4	5	4	22
5	4	3	3	3	4	17
6	4	4	5	4	4	21
7	4	4	3	4	4	19
8	3	4	5	3	4	19
9	3	3	4	4	3	17
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	5	5	5	25
12	5	4	5	4	5	23
13	5	5	5	5	5	25
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	3	4	3	18
16	5	5	5	5	5	25
17	4	4	4	4	4	20
18	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	4	20
19	5	5	5	5	5	25
20	3	4	3	4	4	18
21	5	5	5	3	4	22
22	5	5	5	5	5	25
23	4	4	4	4	4	20
24	3	3	3	3	3	15

25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	3	3	4	18
27	4	4	5	5	5	23
28	3	4	3	4	5	19
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25
31	5	4	5	4	5	23
32	4	4	4	3	3	18
33	4	5	4	5	4	22
34	4	5	4	5	4	22
35	5	4	5	4	5	23
36	4	5	4	5	4	22
37	4	5	4	5	4	22
38	4	4	4	4	4	20
39	3	3	3	3	3	15
40	5	5	5	5	5	25
41	3	3	3	3	3	15
42	3	3	3	3	3	15
43	4	4	4	4	4	20
44	3	3	3	3	4	16
45	5	5	5	5	5	25
46	5	5	5	5	5	25
47	5	5	5	5	5	25
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25
51	4	5	5	4	4	22
52	5	4	4	4	5	22
53	5	5	5	5	5	25

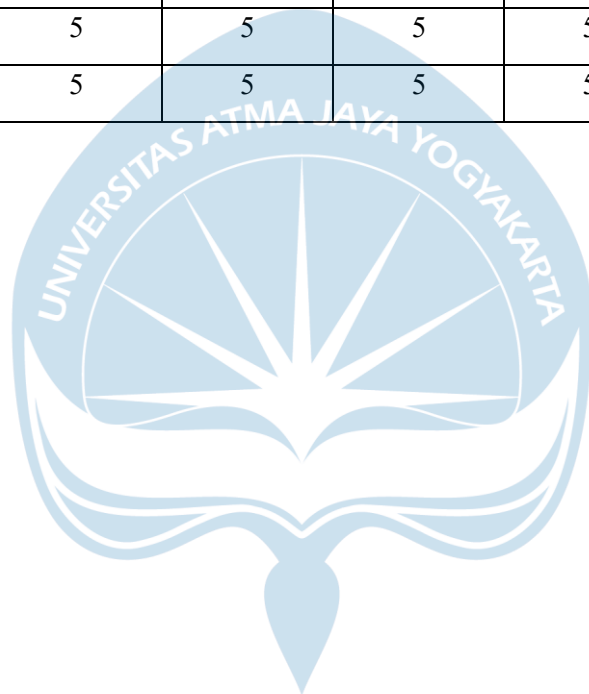
54	5	5	5	5	5	25
55	4	4	4	4	4	20
56	5	5	5	5	5	25
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	4	20
59	5	5	5	5	5	25
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	5	25
64	4	4	4	4	4	20
65	3	4	5	3	4	19
66	5	4	3	5	4	21
67	5	5	5	5	5	25
68	5	5	5	4	5	24
69	4	4	4	4	4	20
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	3	3	5	21
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	5	25
74	5	5	5	5	5	25
75	5	5	5	5	5	25
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	5	5	5	25
80	4	4	4	4	3	19
81	5	5	5	5	4	24
82	4	4	4	5	5	22

83	4	4	4	4	4	20
84	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	5	25
88	5	5	5	5	5	25
89	4	3	4	5	4	20
90	4	3	4	5	4	20
91	5	5	5	4	5	24
92	3	5	5	4	5	22
93	4	5	4	3	5	21
94	5	3	4	3	3	18
95	4	4	3	4	4	19
96	4	5	4	5	3	21
97	4	4	4	4	4	20
98	3	3	3	3	4	16
99	3	3	3	3	3	15
100	3	3	3	4	4	17
101	3	3	3	4	3	16
102	3	3	3	3	5	17
103	5	5	5	4	5	24
104	4	4	3	3	4	18
105	4	4	3	3	4	18
106	4	4	3	3	4	18
107	4	4	3	3	5	19
108	4	4	3	3	5	19
109	4	4	3	3	5	19
110	4	4	3	3	4	18
111	4	4	3	3	3	17

112	3	4	3	3	5	18
113	4	4	4	4	4	20
114	4	4	4	4	4	20
115	5	5	5	5	5	25
116	5	5	5	5	5	25
117	5	5	5	5	5	25
118	4	4	4	4	4	20
119	4	4	4	4	4	20
120	5	5	5	5	5	25
121	5	5	5	5	5	25
122	5	5	5	5	5	25
123	5	5	5	5	5	25
124	4	4	4	4	4	20
125	5	5	5	5	5	25
126	5	5	5	5	5	25
127	5	5	5	5	5	25
128	5	5	5	5	5	25
129	4	5	3	4	4	20
130	4	5	3	3	4	19
131	4	5	3	3	5	20
132	3	5	5	5	5	23
133	3	3	5	3	3	17
134	3	5	5	4	4	21
135	3	3	4	3	3	16
136	5	3	4	3	5	20
137	5	3	3	5	5	21
138	5	4	5	5	3	22
139	3	4	5	5	3	20
140	3	5	3	3	3	17

141	3	5	3	5	5	21
142	5	5	4	5	5	24
143	5	4	4	4	5	22
144	3	3	3	4	3	16
145	5	4	5	3	3	20
146	5	5	5	5	5	25
147	5	5	4	5	4	23
148	5	4	3	3	4	19
149	5	5	5	5	5	25
150	5	5	5	5	5	25
151	5	5	5	5	5	25
153	5	5	5	5	5	25
154	5	5	5	5	5	25
155	5	5	5	5	5	25
156	5	5	5	5	5	25
157	5	5	5	5	5	25
158	5	5	5	5	5	25
159	5	5	5	5	5	25
160	3	3	3	3	3	15
161	3	3	3	3	3	15
162	3	3	3	3	3	15
163	3	3	3	3	3	15
164	5	5	5	5	5	25
165	5	5	5	5	5	25
166	5	5	5	5	5	25
167	5	5	5	5	5	25
168	5	5	4	5	5	24
169	5	5	5	5	5	25
170	5	5	5	5	5	25

171	3	4	2	2	5	16
172	4	5	3	2	5	19
173	4	4	2	2	4	16
174	5	5	5	5	5	25
175	5	5	5	5	5	25
176	5	5	5	5	5	25
177	5	5	2	2	5	19
178	5	5	2	5	5	22
199	5	5	5	5	5	25
180	5	5	5	5	5	25



LAMPIRAN 3: PRINT OUT HASIL OLAH DATA KUESIONER PENELITIAN

- Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.773**	.642**	.476**	.667**	.866**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.008	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.773**	1	.432*	.548**	.554**	.811**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.017	.002	.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.642**	.432*	1	.437*	.506**	.720**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.017		.016	.004	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.476**	.548**	.437*	1	.656**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.008	.002	.016		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.667**	.554**	.506**	.656**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	.004	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.TOTAL	Pearson Correlation	.866**	.811**	.720**	.791**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	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 Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	5

▪ Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.426*	.365*	.360	.475**	.730**
	Sig. (2-tailed)		.019	.047	.051	.008	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.426*	1	.357	.554**	.539**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.019		.053	.001	.002	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.365*	.357	1	.667**	.768**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.047	.053		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.360	.554**	.667**	1	.647**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.051	.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.475**	.539**	.768**	.647**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.008	.002	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.TOTAL	Pearson Correlation	.730**	.736**	.777**	.801**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	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 Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	5

▪ Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.297	.597**	.467**	.668**	.805**
	Sig. (2-tailed)		.111	<.001	.009	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.297	1	.136	.261	.310	.567**
	Sig. (2-tailed)	.111		.474	.163	.095	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.597**	.136	1	.558**	.681**	.780**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.474		.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.467**	.261	.558**	1	.552**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.009	.163	.001		.002	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	.668**	.310	.681**	.552**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.095	<.001	.002		<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X3.TOTAL	Pearson Correlation	.805**	.567**	.780**	.739**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	5

▪ Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.755**	.635**	.649**	.616**	.860**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.755**	1	.699**	.633**	.753**	.894**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.635**	.699**	1	.543**	.641**	.838**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.002	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.649**	.633**	.543**	1	.647**	.816**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.002		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.616**	.753**	.641**	.647**	1	.850**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30
Y.TOTAL	Pearson Correlation	.860**	.894**	.838**	.816**	.850**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	5

▪ **Koefisien Regresi Berganda**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677 ^a	.458	.448	2.41733

a. Predictors: (Constant), Konten Media Sosial, Aktivitas Media Sosial, Interaktivitas Media Sosial

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	868.096	3	289.365	49.519	<.001 ^b
	Residual	1028.454	176	5.843		
	Total	1896.550	179			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Konten Media Sosial, Aktivitas Media Sosial, Interaktivitas Media Sosial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.408	1.627		2.709	.007
	Aktivitas Media Sosial	.472	.080	.472	5.911	<.001
	Interaktivitas Media Sosial	.281	.102	.230	2.760	.006
	Konten Media Sosial	.043	.085	.036	.502	.616

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan