

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dibahas pada bab empat di depan maka pada bab lima ini penulis membuat suatu kesimpulan hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Hasil analisis regresi diketahui bahwa:
  - a. Kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen.
  - b. Kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *word of mouth*.
  - c. Loyalitas konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *word of mouth*.
  - d. Kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *word of mouth*.
  - e. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap *word of mouth* dimediasi sebagian oleh loyalitas konsumen yaitu sebesar 0,382302 atau 0,369 dan dengan pengaruh langsung (*direct effect*) sebesar 0,234.
  - f. Ukuran kemasan pelembab Pond's memoderasi (memperkuat) pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.
  - g. Ukuran kemasan pelembab Pond's memoderasi (memperkuat) pengaruh kepuasan konsumen terhadap *word of mouth*.

- h. Ukuran kemasan pelembab Pond's tidak memoderasi (memperkuat/memperlemah) pengaruh loyalitas konsumen terhadap *word of mouth*.
2. Berdasarkan hasil analisis *One Way Anova* dapat diketahui bahwa:
    - a. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen atas penggunaan pelembab Pond's ditinjau dari perbedaan orang yang merekomendasikan penggunaan pelembab Pond's.
    - b. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, dan *word of mouth* atas penggunaan pelembab Pond's ditinjau dari perbedaan ukuran kemasan yang dibeli.
    - c. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen pada pelembab Pond's ditinjau dari perbedaan lama penggunaan pelembab Pond's berdasarkan ukuran kemasan yang dibeli.
    - d. Terdapat perbedaan loyalitas konsumen atas penggunaan pelembab Pond's ditinjau dari perbedaan jenis kulit.
  3. Hasil analisis *One Sample T-test* diketahui bahwa, konsumen puas terhadap produk pelembab Pond's, loyal terhadap produk pelembab Pond's, dan memiliki tingkat *word of mouth* yang tinggi.
  4. Mayoritas responden (50%) menggunakan pelembab Pond's sejak satu tahun yang lalu, di mana 48,3% responden menggunakan pelembab Pond's atas inisiatif sendiri. 35,8% membeli pelembab Pond's kemasan 100 ml yang rata-rata digunakan selama 2 minggu. Konsumen lebih sering membeli pelembab Pond's di toko swalayan/mall, dan mayoritas responden (45%) memiliki kulit yang berminyak.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis data serta kesimpulan di atas penulis memberikan saran pada pihak manajemen perusahaan produsen pelembab Pond's antara lain adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa loyalitas memediasi hubungan antara kepuasan konsumen dengan *word of mouth*. Hal ini menunjukkan bahwa keinginan konsumen untuk merekomendasikan atau menceritakan hal-hal yang baik atas penggunaan pelembab Pond's kepada orang lain akan menjadi semakin meningkat saat konsumen memiliki loyalitas yang tinggi. Loyalitas yang tinggi dapat diciptakan dengan meningkatkan kepuasan konsumen atas konsumsi atau penggunaan pelembab Pond's. Untuk meningkatkan loyalitas konsumen maka pihak perusahaan harus dapat menciptakan kepuasan konsumen. Cara yang dapat dilakukan antara lain adalah meningkatkan kualitas atau mutu dari pelembab Pond's, agar tidak mudah luntur saat digunakan, memiliki kemasan yang lebih kokoh, menyesuaikan harga dengan kualitas pelembab Pond's serta membuat produk yang lebih cocok dengan jenis kulit konsumen (normal, kering, atau berminyak).
2. Hasil analisis *One way Anova* diketahui terdapat perbedaan persepsi konsumen baik pada variabel kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, maupun *word of mouth*. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen dengan karakteristik yang berbeda memiliki tingkat kepuasan, loyalitas dan *word of mouth* yang berbeda pula. Keadaan ini menunjukkan tidak semua konsumen memiliki tingkat kepuasan yang sama, tingkat loyalitas yang sama, dan keinginan merekomendasikan atau

menceritakan tentang pelembab Pond's kepada orang lain. Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi pihak manajemen perusahaan untuk secara menyeluruh memperhatikan faktor kepuasan konsumen, menciptakan loyalitas pelanggan dengan tujuan untuk meningkatkan keinginan konsumen untuk bercerita mengenai hal-hal yang baik atas penggunaan pelembab Pond's. Peningkatan kepuasan konsumen berdasarkan perbedaan orang yang merekomendasikan lebih ditujukan bagi konsumen yang direkomendasikan oleh keluarga maupun teman; berdasarkan perbedaan ukuran kemasan yang dibeli lebih difokuskan kepada konsumen yang membeli pelembab Pond's ukuran 10 ml, 20 ml, dan 120 ml; berdasarkan lama penggunaan lebih difokuskan pada konsumen yang menggunakan dalam jangka waktu 1, 3, 5, dan 6 minggu. Peningkatan loyalitas konsumen berdasarkan perbedaan ukuran kemasan yang dibeli lebih difokuskan kepada konsumen yang membeli pelembab Pond's dengan ukuran 10 ml, 20 ml, dan 120 ml dan pada konsumen dengan karakteristik kulit berminyak. Peningkatan *word of mouth* berdasarkan perbedaan ukuran kemasan yang dibeli lebih difokuskan kepada konsumen yang membeli pelembab Pond's dengan ukuran 10 ml, 20 ml, dan 120 ml.

3. Dari hasil analisis mediasi diketahui bahwa peran loyalitas dalam meningkatkan *word of mouth* pengaruh mediasinya lebih besar daripada pengaruh langsung dari kepuasan konsumen. Sedang dari analisis moderasi diketahui jika ukuran semakin tinggi, akan semakin memperkuat hubungan antara kepuasan dengan loyalitas maupun dengan *word of mouth*. Jadi peningkatan kepuasan konsumen diprioritaskan untuk tingkatan loyalitas konsumen dan prioritas berikutnya untuk

peningkatan *word of mouth* secara langsung. Dalam kedua upaya ini, hasilnya akan semakin efektif pada pengguna Pond's dengan ukuran yang semakin besar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, J. 2002. *Statistik Parametrik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Atmaja, L.S. 1997. *Statistik Bisnis*. Buku 2. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Dajan, Anto. 1991. *Pengantar Metode Statistik*. Jilid 2. Jakarta: Penerbit Lembaga Penelitian, Pendidikan, dan Penerangan Ekonomi dan Sosial.
- Djojohadikusumo, Evan Hartanto. 2007. "Analisis Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Positive Word Of Mouth". Skripsi S1. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, (Tidak Dipublikasikan).
- Ferrinadewi, Erna. 2005. "*Atribut Produk Yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya*". *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis, dan Sektor Publik*.
- Giese, Joan L., and Joseph A. Cote, (2000), *Academy of Marketing Science Review*, AB 1/ Inform Global
- Hair Jr., JF.R.E. Anderson, R.L, Tatham, and W.C. Black, (1998), *Multivariate Data Analysis: With Readings*, 5<sup>th</sup> ed, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.  
Jakarta: Prenhallindo.
- Jennifer. 2005. "Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Salon Larissa Yogyakarta". Skripsi S1. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, (Tidak Dipublikasikan).

- Kotler, Philip. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid Kedua.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mowen, John C/ Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Cetakan Pertama. Jakarta: Penerbit Prenada Media.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan ketiga belas. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi, Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 1995. *Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

## **LAMPIRAN I**



Kepada  
Yth. Pengguna Produk Pelembab  
Pond's

Dengan hormat,

Bersama ini saya:

Nama: Quartilla M.Ika.A

NPM: 04 03 14952

Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya  
Yogyakarta yang sedang menyusun skripsi dengan topik Kepuasan Konsumen.

Saya mohon bantuan Anda untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang tersusun dalam kuesioner ini. Guna memperoleh data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.

Semua jawaban Anda, hanya saya gunakan untuk kepentingan penulisan skripsi ini. Untuk itu, saya mohon kesediaannya untuk menjawab pertanyaan kuesioner ini sesuai keadaan Anda yang sebenarnya.

Sebelumnya saya ucapkan terimakasih atas kesediaan Anda yang telah meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner ini.

Hormat saya

( Quartilla. M.Ika.A)

**Daftar Pertanyaan Bagian I:**

Petunjuk: Anda diminta menjawab dengan memilih salah satu alternatif jawaban dengan memberi tanda centang (V) :

- Sangat tidak setuju (STS)
- Tidak setuju (TS)
- Netral (N)
- Setuju (S)
- Sangat setuju (SS)

Saya merasa puas dengan kinerja produk pelembab Pond's karena :

No	Atribut produk	STS	TS	N	S	SS
1.	Tidak mudah luntur					
2.	Dapat menyamarkan noda hitam					
3.	Terasa ringan di kulit					
4.	Banyak pilihan warna					
5.	Mengandung cukup vitamin					
6.	Mampu melindungi kulit dari bahaya ultra violet					
7.	Petunjuk pemakaian yang jelas					
8.	Mempunyai wangi yang khas					
9.	Menyehatkan kulit					
10.	Kemasan produknya kokoh					
11.	Kemasan produknya menarik					
12.	Harganya wajar					
13.	Harganya sepadan dengan kualitasnya					
14.	Mampu menambah rasa percaya diri					
15.	Cocok dengan jenis kulit saya					

**Daftar Pertanyaan Bagian II :**

Petunjuk: Anda diminta menjawab dengan memilih pada salah satu alternatif jawaban dengan memberi tanda (V) :

- Sangat tidak setuju (STS)
- Tidak setuju (TS)
- Cukup setuju (N)
- Setuju (S)
- Sangat setuju (SS)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya hanya akan memakai produk pelembab Pond's dan tidak akan berpindah ke merek lain					
2.	Saat saya membeli produk pelembab Pond's, harga sudah tidak menjadi masalah lagi					
3.	Saya berniat melanjutkan pembelian produk pelembab Pond's					
4.	Hasil yang saya dapatkan dari memakai produk pelembab Pond's sebanding dengan biaya yang saya keluarkan					
5.	Bila ada produk dengan merek lain yang menarik saya masih tetap memakai produk pelembab Pond's					

**Daftar Pertanyaan Bagian III:**

Petunjuk: Anda diminta menjawab dengan memilih pada salah satu alternatif jawaban dengan memberi tanda (V) :

- Sangat tidak setuju (STS)
- Tidak setuju (TS)
- Cukup setuju (N)
- Setuju (S)
- Sangat setuju (SS)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya menganjurkan teman-teman saya dan keluarga saya serta orang lain untuk membeli pelembab Pond's seperti yang saya pakai					
2.	Saya merekomendasikan pelembab Pond's yang saya pakai kepada siapapun yang meminta nasihat saya					
3.	Saya akan menyanggah bila ada yang menyatakan bahwa pelembab Pond's yang saya pakai adalah produk yang buruk					

**Daftar Pertanyaan Bagian IV:**

Petunjuk: Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda (X) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia atau mengisi jawaban pada "....."

Usia Anda saat ini .....tahun

1. Sejak kapan Anda menggunakan produk pelembab Pond's?  
..... tahun yang lalu
2. Siapakah yang menyarankan Anda untuk menggunakan produk pelembab Pond's?
  - a. Anggota keluarga
  - b. Teman
  - c. Inisiatif sendiri
  - d. Ahli kecantikan / dokter
  - e.....
3. Ukuran kemasan Pond's yang biasa Anda beli ..... ml
4. Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut rata-rata ..... minggu
5. Dimanakah Anda biasa membeli Pond's ?
  - a. retail terdekat
  - b. salon
  - c. toko swalayan / mall
  - d. ....
6. Jenis kulit Anda termasuk dalam kategori ?
  - a. normal
  - b. kering
  - c. berminyak
  - d. ....

## **LAMPIRAN II**

## Kepuasan

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	120	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,767	15

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan1	54,2417	32,185	,394	,753
Kepuasan2	54,0000	31,277	,405	,751
Kepuasan3	53,9167	31,556	,430	,749
Kepuasan4	53,8417	32,151	,336	,757
Kepuasan5	53,8417	31,580	,506	,745
Kepuasan6	53,9500	31,342	,378	,753
Kepuasan7	53,9583	32,528	,273	,763
Kepuasan8	54,0333	31,663	,391	,752
Kepuasan9	54,0000	31,092	,510	,743
Kepuasan10	54,1750	30,499	,544	,739
Kepuasan11	54,0333	30,906	,473	,745
Kepuasan12	54,4750	34,117	,035	,794
Kepuasan13	54,5167	30,773	,385	,753
Kepuasan14	54,0083	31,504	,404	,751
Kepuasan15	54,0750	32,104	,300	,761

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
57,9333	35,777	5,98139	15

## Kepuasan

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	120	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,794	14

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan1	50,78	30,575	,398	,783
Kepuasan2	50,54	29,696	,408	,782
Kepuasan3	50,46	29,881	,444	,779
Kepuasan4	50,38	30,642	,327	,788
Kepuasan5	50,38	29,902	,523	,774
Kepuasan6	50,49	29,445	,415	,781
Kepuasan7	50,50	30,655	,305	,790
Kepuasan8	50,58	30,230	,374	,785
Kepuasan9	50,54	29,528	,511	,774
Kepuasan10	50,72	29,112	,524	,772
Kepuasan11	50,58	29,641	,438	,779
Kepuasan13	51,06	29,148	,392	,784
Kepuasan14	50,55	29,628	,441	,779
Kepuasan15	50,62	30,289	,325	,789

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
54,47	34,117	5,841	14



## Loyalitas

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	120	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,824	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loyalitas1	14,03	5,907	,547	,808
Loyalitas2	14,25	5,584	,575	,801
Loyalitas3	14,12	5,516	,659	,778
Loyalitas4	14,12	5,684	,585	,798
Loyalitas5	14,03	4,764	,732	,753

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17,63	8,217	2,867	5

## Word of mouth

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	120	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,766	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
WOM_1	7,29	1,217	,681	,588
WOM_2	6,81	1,534	,555	,736
WOM_3	6,92	1,254	,576	,719

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
10,51	2,689	1,640	3

## **LAMPIRAN III**

## Frequency Table

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 tahun	15	12,5	12,5	12,5
	19 tahun	23	19,2	19,2	31,7
	20 tahun	40	33,3	33,3	65,0
	21 tahun	23	19,2	19,2	84,2
	22 tahun	15	12,5	12,5	96,7
	23 tahun	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

### Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 tahun yang lalu	60	50,0	50,0	50,0
	2 tahun yang lalu	53	44,2	44,2	94,2
	3 tahun yang lalu	7	5,8	5,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

### Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	keluarga	22	18,3	18,3	18,3
	teman	36	30,0	30,0	48,3
	inisiatif sdr	58	48,3	48,3	96,7
	ahli kecantikan	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

### Ukuran kemasan Pond's yang anda beli

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10 ml	10	8,3	8,3	8,3
	20 ml	33	27,5	27,5	35,8
	30 ml	7	5,8	5,8	41,7
	50 ml	24	20,0	20,0	61,7
	100 ml	43	35,8	35,8	97,5
	120 ml	3	2,5	2,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut 9yang anda beli)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 minggu	20	16,7	16,7	16,7
	2 minggu	38	31,7	31,7	48,3
	3 minggu	22	18,3	18,3	66,7
	4 minggu	33	27,5	27,5	94,2
	5 minggu	3	2,5	2,5	96,7
	6 minggu	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Dimana biasanya anda membeli pond's**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	retail terdekat	49	40,8	40,8	40,8
	toko	71	59,2	59,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**kategori jenis kulit anda**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	normal	51	42,5	42,5	42,5
	kering	15	12,5	12,5	55,0
	berminyak	54	45,0	45,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

## **LAMPIRAN IV**

## Usia \* Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's

### Crosstab

Count

		Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's			Total
		1 tahun yang lalu	2 tahun yang lalu	3 tahun yang lalu	
Usia	18 tahun	7	6	2	15
	19 tahun	11	12	0	23
	20 tahun	24	12	4	40
	21 tahun	9	13	1	23
	22 tahun	8	7	0	15
	23 tahun	1	3	0	4
Total		60	53	7	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,993 <sup>a</sup>	10	,358
Likelihood Ratio	12,961	10	,226
Linear-by-Linear Association	,007	1	,935
N of Valid Cases	120		

a. 8 cells (44,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,23.

## Usia \* Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's

### Crosstab

Count

		Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's				Total
		keluarga	teman	inisiatif sdr	ahli kecantikan	
Usia	18 tahun	1	2	12	0	15
	19 tahun	6	8	8	1	23
	20 tahun	8	13	16	3	40
	21 tahun	5	7	11	0	23
	22 tahun	1	5	9	0	15
	23 tahun	1	1	2	0	4
Total		22	36	58	4	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,063 <sup>a</sup>	15	,521
Likelihood Ratio	15,964	15	,384
Linear-by-Linear Association	,216	1	,642
N of Valid Cases	120		

a. 15 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,13.

## Usia \* Ukuran kemasan Pond's yang anda beli

### Crosstab

Count

		Ukuran kemasan Pond's yang anda beli						Total
		10 ml	20 ml	30 ml	50 ml	100 ml	120 ml	
Usia	18 tahun	1	3	1	5	4	1	15
	19 tahun	1	5	1	3	13	0	23
	20 tahun	2	13	3	8	14	0	40
	21 tahun	1	8	2	2	8	2	23
	22 tahun	5	4	0	4	2	0	15
	23 tahun	0	0	0	2	2	0	4
Total		10	33	7	24	43	3	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,839 <sup>a</sup>	25	,091
Likelihood Ratio	33,005	25	,131
Linear-by-Linear Association	2,137	1	,144
N of Valid Cases	120		

a. 27 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,10.

## Usia \* Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut 9yang anda beli)

### Crosstab

Count

		Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut 9yang anda beli)						Total
		1 minggu	2 minggu	3 minggu	4 minggu	5 minggu	6 minggu	
Usia	18 tahun	3	3	4	3	2	0	15
	19 tahun	4	9	3	6	0	1	23
	20 tahun	6	14	9	9	0	2	40
	21 tahun	5	8	2	7	1	0	23
	22 tahun	2	4	2	7	0	0	15
	23 tahun	0	0	2	1	0	1	4
Total		20	38	22	33	3	4	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	28,779 <sup>a</sup>	25	,273
Likelihood Ratio	26,776	25	,367
Linear-by-Linear Association	,757	1	,384
N of Valid Cases	120		

a. 28 cells (77,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,10.



## Usia \* Dimana biasanya anda membeli pond's

### Crosstab

Count

		Dimana biasanya anda membeli pond's			Total
		retail terdekat	toko		
Usia	18 tahun	6	9		15
	19 tahun	9	14		23
	20 tahun	15	25		40
	21 tahun	9	14		23
	22 tahun	9	6		15
	23 tahun	1	3		4
Total		49	71		120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,939 <sup>a</sup>	5	,709
Likelihood Ratio	2,916	5	,713
Linear-by-Linear Association	,344	1	,558
N of Valid Cases	120		

a. 2 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,63.

## Usia \* Kategori jenis kulit anda

### Crosstab

Count

		Kategori jenis kulit anda			Total
		normal	kering	berminyak	
Usia	18 tahun	4	2	9	15
	19 tahun	9	3	11	23
	20 tahun	17	5	18	40
	21 tahun	10	1	12	23
	22 tahun	8	3	4	15
	23 tahun	3	1	0	4
Total		51	15	54	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,746 <sup>a</sup>	10	,556
Likelihood Ratio	10,770	10	,376
Linear-by-Linear Association	4,209	1	,040
N of Valid Cases	120		

a. 7 cells (38,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.

## Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's \* Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's

### Crosstab

Count

		Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's				Total
		keluarga	teman	inisiatif sdr	ahli kecantikan	
Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's	1 tahun yang lalu	8	18	31	3	60
	2 tahun yang lalu	13	17	23	0	53
	3 tahun yang lalu	1	1	4	1	7
Total		22	36	58	4	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,946 <sup>a</sup>	6	,242
Likelihood Ratio	8,626	6	,196
Linear-by-Linear Association	,713	1	,399
N of Valid Cases	120		

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,23.

## Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's \* Ukuran kemasan Pond's yang anda beli

### Crosstab

Count

		Ukuran kemasan Pond's yang anda beli						Total
		10 ml	20 ml	30 ml	50 ml	100 ml	120 ml	
Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's	1 tahun yang lalu	5	19	6	10	19	1	60
	2 tahun yang lalu	5	13	1	14	19	1	53
	3 tahun yang lalu	0	1	0	0	5	1	7
Total		10	33	7	24	43	3	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,988 <sup>a</sup>	10	,132
Likelihood Ratio	15,002	10	,132
Linear-by-Linear Association	3,855	1	,050
N of Valid Cases	120		

a. 11 cells (61,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,18.

## Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's \* Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut 9yang anda beli)

### Crosstab

Count

		Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut 9yang anda beli)						Total
		1 minggu	2 minggu	3 minggu	4 minggu	5 minggu	6 minggu	
Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's	1 tahun yang lalu	10	25	7	15	2	1	60
	2 tahun yang lalu	10	13	13	15	0	2	53
	3 tahun yang lalu	0	0	2	3	1	1	7
Total		20	38	22	33	3	4	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,429 <sup>a</sup>	10	,048
Likelihood Ratio	19,900	10	,030
Linear-by-Linear Association	5,149	1	,023
N of Valid Cases	120		

a. 10 cells (55,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,18.

## Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's \* Dimana biasanya anda membeli pond's

### Crosstab

Count

		Dimana biasanya anda membeli pond's		Total
		retail terdekat	toko	
Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's	1 tahun yang lalu	26	34	60
	2 tahun yang lalu	22	31	53
	3 tahun yang lalu	1	6	7
Total		49	71	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,207 <sup>a</sup>	2	,332
Likelihood Ratio	2,512	2	,285
Linear-by-Linear Association	1,062	1	,303
N of Valid Cases	120		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,86.

## Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's \* Kategori jenis kulit anda

### Crosstab

Count

		Kategori jenis kulit anda			Total
		normal	kering	berminyak	
Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's	1 tahun yang lalu	26	7	27	60
	2 tahun yang lalu	20	8	25	53
	3 tahun yang lalu	5	0	2	7
Total		51	15	54	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,340 <sup>a</sup>	4	,503
Likelihood Ratio	4,035	4	,401
Linear-by-Linear Association	,186	1	,666
N of Valid Cases	120		

a. 3 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,88.

## Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's \* Ukuran kemasan Pond's yang anda beli

### Crosstab

Count

		Ukuran kemasan Pond's yang anda beli						Total
		10 ml	20 ml	30 ml	50 ml	100 ml	120 ml	
Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's	keluarga	0	9	0	4	9	0	22
	teman	8	10	3	5	9	1	36
	inisiatif sdr	2	12	4	14	24	2	58
	ahli kecantikan	0	2	0	1	1	0	4
Total		10	33	7	24	43	3	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21,421 <sup>a</sup>	15	,124
Likelihood Ratio	23,447	15	,075
Linear-by-Linear Association	1,619	1	,203
N of Valid Cases	120		

a. 16 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,10.

## Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's \* Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut 9 yang anda beli)

### Crosstab

Count

		Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut 9 yang anda beli)						Total
		1 minggu	2 minggu	3 minggu	4 minggu	5 minggu	6 minggu	
Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's	keluarga	6	7	4	4	0	1	22
	teman	8	10	5	12	1	0	36
	inisiatif sdr	4	21	12	16	2	3	58
	ahli kecantikan	2	0	1	1	0	0	4
Total		20	38	22	33	3	4	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,655 <sup>a</sup>	15	,477
Likelihood Ratio	17,571	15	,286
Linear-by-Linear Association	1,952	1	,162
N of Valid Cases	120		

a. 14 cells (58,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,10.

## Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's \* Dimana biasanya anda membeli pond's

### Crosstab

Count

		Dimana biasanya anda membeli pond's		Total
		retail terdekat	toko	
Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's	keluarga	9	13	22
	teman	16	20	36
	inisiatif sdr	22	36	58
	ahli kecantikan	2	2	4
Total		49	71	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,536 <sup>a</sup>	3	,911
Likelihood Ratio	,533	3	,912
Linear-by-Linear Association	,048	1	,827
N of Valid Cases	120		

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,63.

## Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's \* Kategori jenis kulit anda

### Crosstab

Count

		Kategori jenis kulit anda			Total
		normal	kering	berminyak	
Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's	keluarga	7	1	14	22
	teman	19	3	14	36
	inisiatif sdr	21	11	26	58
	ahli kecantikan	4	0	0	4
Total		51	15	54	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12,988 <sup>a</sup>	6	,043
Likelihood Ratio	14,424	6	,025
Linear-by-Linear Association	1,750	1	,186
N of Valid Cases	120		

a. 5 cells (41,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.

## Ukuran kemasan Pond's yang anda beli \* Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut 9 yang anda beli)

### Crosstab

Count

		Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut 9 yang anda beli)						Total
		1 minggu	2 minggu	3 minggu	4 minggu	5 minggu	6 minggu	
Ukuran kemasan Pond's yang anda beli	10 ml	5	0	1	4	0	0	10
	20 ml	5	13	9	5	0	1	33
	30 ml	1	6	0	0	0	0	7
	50 ml	6	10	6	2	0	0	24
	100 ml	3	8	6	22	1	3	43
	120 ml	0	1	0	0	2	0	3
Total		20	38	22	33	3	4	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	100,225 <sup>a</sup>	25	,000
Likelihood Ratio	67,263	25	,000
Linear-by-Linear Association	11,259	1	,001
N of Valid Cases	120		

a. 26 cells (72,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,08.

## Ukuran kemasan Pond's yang anda beli \* Dimana biasanya anda membeli pond's

### Crosstab

Count

		Dimana biasanya anda membeli pond's		
		retail terdekat	toko	Total
Ukuran kemasan Pond's yang anda beli	10 ml	8	2	10
	20 ml	14	19	33
	30 ml	3	4	7
	50 ml	11	13	24
	100 ml	12	31	43
	120 ml	1	2	3
Total		49	71	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,688 <sup>a</sup>	5	,085
Likelihood Ratio	9,902	5	,078
Linear-by-Linear Association	5,676	1	,017
N of Valid Cases	120		

a. 5 cells (41,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,23.

## Ukuran kemasan Pond's yang anda beli \* Kategori jenis kulit anda

### Crosstab

Count

		Kategori jenis kulit anda			Total
		normal	kering	berminyak	
Ukuran kemasan Pond's yang anda beli	10 ml	6	1	3	10
	20 ml	14	3	16	33
	30 ml	3	1	3	7
	50 ml	8	4	12	24
	100 ml	20	6	17	43
	120 ml	0	0	3	3
Total		51	15	54	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,820 <sup>a</sup>	10	,742
Likelihood Ratio	7,969	10	,632
Linear-by-Linear Association	,382	1	,537
N of Valid Cases	120		

a. 11 cells (61,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.

## Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut 9yang anda beli) \* Dimana biasanya anda membeli pond's

### Crosstab

Count

		Dimana biasanya anda membeli pond's			Total
		retail terdekat	toko		
Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut 9yang anda beli)	1 minggu	11	9		20
	2 minggu	18	20		38
	3 minggu	9	13		22
	4 minggu	10	23		33
	5 minggu	0	3		3
	6 minggu	1	3		4
Total		49	71		120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,333 <sup>a</sup>	5	,275
Likelihood Ratio	7,449	5	,189
Linear-by-Linear Association	5,430	1	,020
N of Valid Cases	120		

a. 4 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,23.

## Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut 9yang anda beli) \* Kategori jenis kulit anda

### Crosstab

Count

		Kategori jenis kulit anda			Total
		normal	kering	berminyak	
Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut 9yang anda beli)	1 minggu	9	0	11	20
	2 minggu	12	7	19	38
	3 minggu	8	5	9	22
	4 minggu	19	3	11	33
	5 minggu	0	0	3	3
	6 minggu	3	0	1	4
Total		51	15	54	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16,021 <sup>a</sup>	10	,099
Likelihood Ratio	19,563	10	,034
Linear-by-Linear Association	1,974	1	,160
N of Valid Cases	120		

a. 10 cells (55,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.



## Dimana biasanya anda membeli pond's \* Kategori jenis kulit anda

### Crosstab

Count

		Kategori jenis kulit anda			Total
		normal	kering	berminyak	
Dimana biasanya anda membeli pond's	retail terdekat	23	10	16	49
	toko	28	5	38	71
Total		51	15	54	120

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,333 <sup>a</sup>	2	,026
Likelihood Ratio	7,363	2	,025
Linear-by-Linear Association	2,646	1	,104
N of Valid Cases	120		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,13.

## **LAMPIRAN V**

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: Loyalitas

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,634 <sup>a</sup>	,402	,397	,44532

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,714	1	15,714	79,237	,000 <sup>a</sup>
	Residual	23,401	118	,198		
	Total	39,115	119			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,138	,383		,359	,720
	Kepuasan	,871	,098	,634	8,902	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: Word of mouth

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,603 <sup>a</sup>	,363	,358	,43799

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,918	1	12,918	67,336	,000 <sup>a</sup>
	Residual	22,637	118	,192		
	Total	35,555	119			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Word of mouth

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,430	,377		1,142	,256
	Kepuasan	,790	,096	,603	8,206	,000

a. Dependent Variable: Word of mouth

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Loyalitas		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: Word of mouth

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,730 <sup>a</sup>	,533	,529	,37514

a. Predictors: (Constant), Loyalitas

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,949	1	18,949	134,647	,000 <sup>a</sup>
	Residual	16,606	118	,141		
	Total	35,555	119			

a. Predictors: (Constant), Loyalitas

b. Dependent Variable: Word of mouth

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,048	,214		4,891	,000
	Loyalitas	,696	,060	,730	11,604	,000

a. Dependent Variable: Word of mouth

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Loyalitas	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
2	Kepuasan	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: Word of mouth

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,730 <sup>a</sup>	,533	,529	,37514
2	,752 <sup>b</sup>	,566	,558	,36328

a. Predictors: (Constant), Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Loyalitas, Kepuasan

### ANOVA<sup>c</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,949	1	18,949	134,647	,000 <sup>a</sup>
	Residual	16,606	118	,141		
	Total	35,555	119			
2	Regression	20,114	2	10,057	76,208	,000 <sup>b</sup>
	Residual	15,440	117	,132		
	Total	35,555	119			

a. Predictors: (Constant), Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Loyalitas, Kepuasan

c. Dependent Variable: Word of mouth

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,048	,214		4,891	,000
	Loyalitas	,696	,060	,730	11,604	,000
2	(Constant)	,354	,313		1,132	,260
	Loyalitas	,555	,075	,582	7,385	,000
	Kepuasan	,307	,103	,234	2,972	,004

a. Dependent Variable: Word of mouth

**Excluded Variables<sup>b</sup>**

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Kepuasan	,234 <sup>a</sup>	2,972	,004	,265	,598

a. Predictors in the Model: (Constant), Loyalitas

b. Dependent Variable: Word of mouth

## **LAMPIRAN VI**



## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan* Ukuran	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
2	Kepuasan	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: Loyalitas

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,698 <sup>a</sup>	,487	,482	,41252
2	,738 <sup>b</sup>	,544	,536	,39033

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\*Ukuran

b. Predictors: (Constant), Kepuasan\*Ukuran, Kepuasan

### ANOVA<sup>c</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19,035	1	19,035	111,857	,000 <sup>a</sup>
	Residual	20,080	118	,170		
	Total	39,115	119			
2	Regression	21,289	2	10,644	69,864	,000 <sup>b</sup>
	Residual	17,826	117	,152		
	Total	39,115	119			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\*Ukuran

b. Predictors: (Constant), Kepuasan\*Ukuran, Kepuasan

c. Dependent Variable: Loyalitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,697	,087		30,978	,000
	Kepuasan*Ukuran	,103	,010	,698	10,576	,000
2	(Constant)	1,257	,383		3,280	,001
	Kepuasan*Ukuran	,073	,012	,495	6,049	,000
	Kepuasan	,432	,112	,314	3,846	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

**Excluded Variables<sup>c</sup>**

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Kepuasan	,314 <sup>a</sup>	3,846	,000	,335	,583
	Ukuran kemasan Pond's yang anda beli	-,983 <sup>a</sup>	-3,764	,000	-,329	,057
2	Ukuran kemasan Pond's yang anda beli	-,394 <sup>b</sup>	-,586	,559	-,054	,009

a. Predictors in the Model: (Constant), Kepuasan\*Ukuran

b. Predictors in the Model: (Constant), Kepuasan\*Ukuran, Kepuasan

c. Dependent Variable: Loyalitas

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan* Ukuran	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
2	Kepuasan	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: Word of mouth

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,611 <sup>a</sup>	,373	,368	,43463
2	,669 <sup>b</sup>	,447	,438	,40976

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\*Ukuran

b. Predictors: (Constant), Kepuasan\*Ukuran, Kepuasan

### ANOVA<sup>c</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,264	1	13,264	70,213	,000 <sup>a</sup>
	Residual	22,291	118	,189		
	Total	35,555	119			
2	Regression	15,910	2	7,955	47,378	,000 <sup>b</sup>
	Residual	19,645	117	,168		
	Total	35,555	119			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\*Ukuran

b. Predictors: (Constant), Kepuasan\*Ukuran, Kepuasan

c. Dependent Variable: Word of mouth

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,810	,092		30,637	,000
	Kepuasan*Ukuran	,086	,010	,611	8,379	,000
2	(Constant)	1,250	,402		3,107	,002
	Kepuasan*Ukuran	,054	,013	,380	4,221	,000
	Kepuasan	,468	,118	,357	3,970	,000

a. Dependent Variable: Word of mouth

**Excluded Variables<sup>c</sup>**

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Kepuasan	,357 <sup>a</sup>	3,970	,000	,345	,583
	Ukuran kemasan Pond's yang anda beli	-1,092 <sup>a</sup>	-3,783	,000	-,330	,057
2	Ukuran kemasan Pond's yang anda beli	-,277 <sup>b</sup>	-,374	,709	-,035	,009

a. Predictors in the Model: (Constant), Kepuasan\*Ukuran

b. Predictors in the Model: (Constant), Kepuasan\*Ukuran, Kepuasan

c. Dependent Variable: Word of mouth

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Loyalitas		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: Word of mouth

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,730 <sup>a</sup>	,533	,529	,37514

a. Predictors: (Constant), Loyalitas

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,949	1	18,949	134,647	,000 <sup>a</sup>
	Residual	16,606	118	,141		
	Total	35,555	119			

a. Predictors: (Constant), Loyalitas

b. Dependent Variable: Word of mouth

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,048	,214		4,891	,000
	Loyalitas	,696	,060	,730	11,604	,000

a. Dependent Variable: Word of mouth

**Excluded Variables<sup>b</sup>**

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Ukuran kemasan Pond's yang anda beli	,126 <sup>a</sup>	1,574	,118	,144	,614
	Loyalitas*Ukuran	,169 <sup>a</sup>	1,723	,088	,157	,405

a. Predictors in the Model: (Constant), Loyalitas

b. Dependent Variable: Word of mouth

## **LAMPIRAN VII**

## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan	120	3,8911	,41721	,03809
Loyalitas	120	3,5267	,57332	,05234
Word of mouth	120	3,5028	,54661	,04990

### One-Sample Test

Test Value = 3.4

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Kepuasan	12,894	119	,000	,49107
Loyalitas	2,420	119	,017	,12667
Word of mouth	2,060	119	,042	,10278



## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan	120	3,8911	,41721	,03809
Loyalitas	120	3,5267	,57332	,05234
Word of mouth	120	3,5028	,54661	,04990

### One-Sample Test

Test Value = 4.2

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Kepuasan	-8,111	119	,000	-,30893
Loyalitas	-12,865	119	,000	-,67333
Word of mouth	-13,973	119	,000	-,69722

## T-Test: Kepuasan

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KP_1	120	3,69	,696	,064
KP_2	120	3,93	,837	,076
KP_3	120	4,02	,756	,069
KP_4	120	4,09	,789	,072
KP_5	120	4,09	,661	,060
KP_6	120	3,98	,869	,079
KP_7	120	3,98	,825	,075
KP_8	120	3,90	,793	,072
KP_9	120	3,93	,730	,067
KP_10	120	3,76	,778	,071
KP_11	120	3,90	,803	,073
KP_13	120	3,42	,958	,087
KP_14	120	3,93	,801	,073
KP_15	120	3,86	,863	,079

### One-Sample Test

Test Value = 3.8911						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KP_1	-3,140	119	,002	-,199	-,33	-,07
KP_2	,552	119	,582	,042	-,11	,19
KP_3	1,820	119	,071	,126	-,01	,26
KP_4	2,786	119	,006	,201	,06	,34
KP_5	3,324	119	,001	,201	,08	,32
KP_6	1,162	119	,248	,092	-,06	,25
KP_7	1,115	119	,267	,084	-,07	,23
KP_8	,123	119	,902	,009	-,13	,15
KP_9	,634	119	,528	,042	-,09	,17
KP_10	-1,870	119	,064	-,133	-,27	,01
KP_11	,121	119	,904	,009	-,14	,15
KP_13	-5,426	119	,000	-,474	-,65	-,30
KP_14	,464	119	,644	,034	-,11	,18
KP_15	-,416	119	,678	-,033	-,19	,12

## T-Test: Loyalitas

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Ly_1	120	3,61	,690	,063
Ly_2	120	3,38	,758	,069
Ly_3	120	3,52	,710	,065
Ly_4	120	3,52	,722	,066
Ly_5	120	3,61	,853	,078

### One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Test Value = 3.5267						
Ly_1	1,297	119	,197	,082	-,04	,21
Ly_2	-2,072	119	,040	-,143	-,28	-,01
Ly_3	-,155	119	,877	-,010	-,14	,12
Ly_4	-,152	119	,879	-,010	-,14	,12
Ly_5	1,048	119	,297	,082	-,07	,24

## T-Test: Word of Mouth

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
WOM_1	120	3,22	,676	,062
WOM_2	120	3,70	,588	,054
WOM_3	120	3,59	,716	,065

### One-Sample Test

Test Value = 3.5028						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
WOM_1	-4,637	119	,000	-,286	-,41	-,16
WOM_2	3,671	119	,000	,197	,09	,30
WOM_3	1,360	119	,176	,089	-,04	,22

## **LAMPIRAN VIII**

## T-Test

### Group Statistics

	Dimana biasanya anda membeli pond's	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan	retail terdekat	49	3,8630	,33561	,04794
	toko	71	3,9105	,46663	,05538
Loyalitas	retail terdekat	49	3,4163	,44316	,06331
	toko	71	3,6028	,64008	,07596
Word of mouth	retail terdekat	49	3,4422	,57085	,08155
	toko	71	3,5446	,52927	,06281

### Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		t	df	Sig. (2-tailed)
Kepuasan	Equal variances assumed	-,611	118	,542
	Equal variances not assumed	-,648	117,771	,518
Loyalitas	Equal variances assumed	-1,767	118	,080
	Equal variances not assumed	-1,886	117,995	,062
Word of mouth	Equal variances assumed	-1,009	118	,315
	Equal variances not assumed	-,995	98,158	,322

## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	18 tahun	15	3,8476	,38642
	19 tahun	23	3,9689	,47713
	20 tahun	40	3,8411	,40776
	21 tahun	23	3,8696	,35562
	22 tahun	15	3,9762	,41795
	23 tahun	4	3,9107	,71041
	Total	120	3,8911	,41721
Loyalitas	18 tahun	15	3,4667	,64439
	19 tahun	23	3,7130	,51461
	20 tahun	40	3,4800	,57966
	21 tahun	23	3,4000	,62957
	22 tahun	15	3,5600	,48521
	23 tahun	4	3,7500	,52599
	Total	120	3,5267	,57332
Word of mouth	18 tahun	15	3,4889	,57551
	19 tahun	23	3,5507	,58265
	20 tahun	40	3,5250	,51688
	21 tahun	23	3,3913	,54728
	22 tahun	15	3,5333	,50079
	23 tahun	4	3,5833	,91793
	Total	120	3,5028	,54661

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between Groups	,389	5	,078	,436	,823
	Within Groups	20,325	114	,178		
	Total	20,714	119			
Loyalitas	Between Groups	1,525	5	,305	,925	,467
	Within Groups	37,589	114	,330		
	Total	39,115	119			
Word of mouth	Between Groups	,401	5	,080	,260	,934
	Within Groups	35,153	114	,308		
	Total	35,555	119			

## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	1 tahun yang lalu	60	3,8952	,39354
	2 tahun yang lalu	53	3,9003	,43995
	3 tahun yang lalu	7	3,7857	,48795
	Total	120	3,8911	,41721
Loyalitas	1 tahun yang lalu	60	3,5033	,55783
	2 tahun yang lalu	53	3,5396	,58123
	3 tahun yang lalu	7	3,6286	,71581
	Total	120	3,5267	,57332
Word of mouth	1 tahun yang lalu	60	3,4778	,53631
	2 tahun yang lalu	53	3,4906	,54146
	3 tahun yang lalu	7	3,8095	,66269
	Total	120	3,5028	,54661

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between Groups	,083	2	,042	,236	,790
	Within Groups	20,631	117	,176		
	Total	20,714	119			
Loyalitas	Between Groups	,114	2	,057	,171	,843
	Within Groups	39,000	117	,333		
	Total	39,115	119			
Word of mouth	Between Groups	,704	2	,352	1,182	,310
	Within Groups	34,851	117	,298		
	Total	35,555	119			



## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	keluarga	22	3,8084	,44437
	teman	36	3,7718	,43325
	inisiatif sdr	58	3,9791	,38524
	ahli kcantikan	4	4,1429	,24046
	Total	120	3,8911	,41721
Loyalitas	keluarga	22	3,4364	,51874
	teman	36	3,5167	,51353
	inisiatif sdr	58	3,5552	,64459
	ahli kcantikan	4	3,7000	,25820
	Total	120	3,5267	,57332
Word of mouth	keluarga	22	3,4242	,48449
	teman	36	3,4352	,56242
	inisiatif sdr	58	3,5517	,55690
	ahli kcantikan	4	3,8333	,57735
	Total	120	3,5028	,54661

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between Groups	1,365	3	,455	2,727	,047
	Within Groups	19,349	116	,167		
	Total	20,714	119			
Loyalitas	Between Groups	,350	3	,117	,349	,790
	Within Groups	38,764	116	,334		
	Total	39,115	119			
Word of mouth	Between Groups	,876	3	,292	,977	,406
	Within Groups	34,678	116	,299		
	Total	35,555	119			

## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	10 ml	10	3,6071	,30538
	20 ml	33	3,7771	,29974
	30 ml	7	4,0102	,42744
	50 ml	24	3,9762	,32540
	100 ml	43	3,9917	,51607
	120 ml	3	3,6905	,32991
	Total	120	3,8911	,41721
Loyalitas	10 ml	10	3,1200	,59029
	20 ml	33	3,4242	,49183
	30 ml	7	3,7429	,41173
	50 ml	24	3,6167	,60121
	100 ml	43	3,6744	,55724
	120 ml	3	2,6667	,30551
	Total	120	3,5267	,57332
Word of mouth	10 ml	10	3,2000	,57090
	20 ml	33	3,3737	,45459
	30 ml	7	3,6190	,59094
	50 ml	24	3,6389	,53763
	100 ml	43	3,6202	,56616
	120 ml	3	2,8889	,19245
	Total	120	3,5028	,54661

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between Groups	2,064	5	,413	2,524	,033
	Within Groups	18,649	114	,164		
	Total	20,714	119			
Loyalitas	Between Groups	5,679	5	1,136	3,873	,003
	Within Groups	33,436	114	,293		
	Total	39,115	119			
Word of mouth	Between Groups	3,729	5	,746	2,671	,025
	Within Groups	31,826	114	,279		
	Total	35,555	119			

## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	1 minggu	20	3,8250	,31219
	2 minggu	38	3,9398	,41335
	3 minggu	22	3,7760	,32792
	4 minggu	33	4,0411	,48083
	5 minggu	3	3,5952	,16496
	6 minggu	4	3,3750	,31067
	Total	120	3,8911	,41721
Loyalitas	1 minggu	20	3,4400	,47506
	2 minggu	38	3,6105	,52597
	3 minggu	22	3,3364	,68837
	4 minggu	33	3,6788	,58936
	5 minggu	3	3,0667	,50332
	6 minggu	4	3,3000	,25820
	Total	120	3,5267	,57332
Word of mouth	1 minggu	20	3,4000	,51413
	2 minggu	38	3,4912	,54103
	3 minggu	22	3,4545	,62187
	4 minggu	33	3,6566	,54953
	5 minggu	3	3,2222	,38490
	6 minggu	4	3,3333	,27217
	Total	120	3,5028	,54661

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between Groups	2,540	5	,508	3,187	,010
	Within Groups	18,174	114	,159		
	Total	20,714	119			
Loyalitas	Between Groups	2,818	5	,564	1,770	,125
	Within Groups	36,297	114	,318		
	Total	39,115	119			
Word of mouth	Between Groups	1,399	5	,280	,934	,462
	Within Groups	34,156	114	,300		
	Total	35,555	119			

## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	normal	51	3,8950	,40792
	kering	15	3,9810	,44564
	berminyak	54	3,8624	,42220
	Total	120	3,8911	,41721
Loyalitas	normal	51	3,6549	,45796
	kering	15	3,6533	,55274
	berminyak	54	3,3704	,64358
	Total	120	3,5267	,57332
Word of mouth	normal	51	3,6013	,52502
	kering	15	3,6222	,56155
	berminyak	54	3,3765	,54579
	Total	120	3,5028	,54661

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between Groups	,166	2	,083	,473	,624
	Within Groups	20,548	117	,176		
	Total	20,714	119			
Loyalitas	Between Groups	2,398	2	1,199	3,821	,025
	Within Groups	36,716	117	,314		
	Total	39,115	119			
Word of mouth	Between Groups	1,570	2	,785	2,702	,071
	Within Groups	33,985	117	,290		
	Total	35,555	119			

## **LAMPIRAN IX**

Case Summaries

	KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6	KP_7	KP_8	KP_9	KP_10	KP_11
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2
2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4
6	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4
7	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4
8	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5
9	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4
10	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4
12	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
13	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
14	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4
16	3	3	4	2	4	3	5	2	4	4	5
17	3	3	4	2	4	3	5	2	4	4	5
18	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
19	4	5	3	4	3	4	2	5	5	4	5
20	4	4	5	4	4	2	4	3	3	4	4
21	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
22	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5
23	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3
24	4	4	3	4	4	5	5	2	5	4	4
25	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4
26	3	4	3	3	4	4	5	3	4	2	3
27	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
29	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
32	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
33	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
34	5	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5
35	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
36	3	3	4	4	3	3	5	5	3	2	3
37	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
38	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
40	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
41	2	2	5	5	5	4	4	3	3	4	4
42	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4
45	2	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4
46	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
47	4	2	5	4	4	5	3	4	4	5	5
48	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4
49	3	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5
50	4	5	5	5	4	3	5	5	3	4	3
51	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
52	4	2	4	2	3	4	4	3	2	4	4



Case Summaries

	KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6	KP_7	KP_8	KP_9	KP_10	KP_11
105	3	3	3	4	4	5	4	5	3	2	3
106	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2
107	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
110	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3
114	3	2	3	4	4	5	2	4	3	4	4
115	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4
116	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
117	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
119	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	2
120	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4



Case Summaries

	KP_12	KP_13	KP_14	KP_15	Ly_1	Ly_2	Ly_3	Ly_4	Ly_5	WOM_1	WOM_2
1	2	1	4	1	2	1	2	2	1	2	3
2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
4	2	2	5	4	3	3	3	3	3	3	4
5	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
6	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4
7	4	2	5	4	3	2	3	3	3	2	3
8	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
9	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3
10	4	4	4	5	3	2	4	4	3	3	3
11	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
12	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
13	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
14	4	2	4	4	3	2	2	2	3	2	3
15	4	2	3	5	4	4	3	4	4	3	3
16	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
17	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
18	1	2	4	5	4	4	4	3	4	4	5
19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
20	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
21	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
22	5	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
24	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4
25	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5
26	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
27	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3
28	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
29	1	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
32	1	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
33	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
34	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3
35	1	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
36	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
37	1	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
38	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
40	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4
41	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
42	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
43	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
44	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
45	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
46	1	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
47	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	4
48	4	3	4	5	3	3	3	4	3	2	3
49	1	5	5	3	4	4	4	5	4	4	3
50	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
51	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4



Case Summaries

	KP_12	KP_13	KP_14	KP_15	Ly_1	Ly_2	Ly_3	Ly_4	Ly_5	WOM_1	WOM_2
105	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
106	2	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4
107	4	1	5	4	2	2	3	3	2	2	3
108	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
109	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3
110	4	1	4	4	4	2	4	2	5	4	4
111	4	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
113	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3
114	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4
115	4	5	4	2	5	4	4	4	5	4	4
116	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
117	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
119	2	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4
120	4	1	5	4	2	3	2	2	3	2	3

## Case Summaries

	WOM_3	Usia	Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's	Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's	Ukuran kemasan Pond's yang anda beli	Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut (yang anda beli)	Dimana biasanya anda membeli pond's	Kategori jenis kulit anda
1	2	3	1	3	1	3	3	3
2	3	3	1	2	2	2	3	3
3	3	3	2	2	1	1	1	1
4	3	2	2	1	2	2	3	3
5	4	4	1	3	5	2	3	3
6	3	4	1	2	2	4	1	1
7	3	5	1	3	1	4	1	2
8	4	5	2	3	2	3	3	1
9	3	2	1	2	1	4	1	1
10	3	5	1	2	1	1	1	1
11	4	5	1	2	1	4	1	1
12	4	2	1	3	5	4	3	1
13	5	1	3	3	5	4	3	1
14	3	1	1	3	2	3	1	3
15	3	4	2	2	1	1	3	3
16	3	4	1	1	2	1	3	3
17	3	3	2	3	5	2	1	2
18	5	3	1	2	3	2	1	1
19	4	2	2	2	4	2	3	3
20	4	1	2	2	1	1	1	3
21	3	5	2	2	1	1	1	1
22	4	5	2	2	1	4	1	1
23	3	6	2	1	5	6	3	1
24	4	3	1	2	2	3	3	3
25	5	2	1	4	2	1	1	1
26	3	2	2	3	5	6	3	1
27	3	6	2	2	4	3	3	2
28	4	5	2	3	4	3	1	2
29	5	6	2	3	4	3	1	1
30	5	4	3	3	5	4	3	1
31	4	3	3	1	5	4	3	1
32	4	5	1	3	5	4	3	1
33	4	6	1	3	5	4	3	1
34	4	3	1	3	3	2	3	3
35	4	3	1	3	5	4	3	3
36	3	2	1	2	3	2	3	1
37	5	2	2	2	5	4	3	3
38	3	3	1	1	4	1	3	3
39	3	1	1	3	4	1	3	1
40	3	1	1	2	5	4	3	3
41	4	2	2	1	2	4	3	3
42	3	3	1	3	2	6	1	1
43	4	4	2	2	2	4	3	3
44	3	4	1	2	6	5	3	3
45	4	5	2	2	2	4	3	1
46	4	3	2	1	5	4	3	1
47	3	3	1	1	2	1	3	1
48	4	3	1	2	3	1	1	3
49	4	4	1	3	3	2	3	1
50	3	3	1	4	5	1	3	1
51	4	2	1	2	2	2	3	3
52	2	1	2	3	2	3	1	3

## Case Summaries

	WOM_3	Usia	Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's	Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's	Ukuran kemasan Pond's yang anda beli	Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut (yang anda beli)	Dimana biasanya anda membeli pond's	Kategori jenis kulit anda
53	4	1	1	3	4	2	3	1
54	2	2	1	3	5	2	1	3
55	3	3	2	1	4	3	3	3
56	4	3	3	2	5	3	3	1
57	3	3	3	3	5	6	3	3
58	4	2	2	3	5	4	3	3
59	4	4	1	3	5	4	1	1
60	4	1	2	3	4	3	3	1
61	3	5	1	1	2	2	3	3
62	3	5	2	3	5	4	1	1
63	3	4	2	3	5	4	3	1
64	3	4	2	3	5	4	1	3
65	4	3	2	3	2	2	3	3
66	4	3	1	3	2	2	3	1
67	3	5	1	3	2	4	3	3
68	3	3	1	1	5	4	1	3
69	3	3	2	3	4	4	3	3
70	4	3	1	2	5	4	1	1
71	3	2	1	2	4	1	1	1
72	4	1	2	1	2	3	1	3
73	4	3	3	4	2	3	1	1
74	3	3	1	2	2	2	1	2
75	3	4	2	1	4	1	1	3
76	4	3	1	1	2	3	1	1
77	3	3	1	1	2	2	3	3
78	4	3	1	3	2	2	3	2
79	3	4	2	1	2	2	1	1
80	4	3	2	3	4	2	1	2
81	4	2	2	1	5	1	1	3
82	3	2	1	3	5	2	3	3
83	4	2	2	1	4	2	1	1
84	3	1	2	3	4	2	3	3
85	3	1	3	3	6	5	3	3
86	4	1	1	3	5	5	3	3
87	3	2	1	2	5	2	1	1
88	3	2	2	3	2	3	1	2
89	3	2	2	1	5	1	1	3
90	3	1	1	3	4	1	1	3
91	3	2	1	1	5	2	3	3
92	4	3	1	4	4	4	3	1
93	5	4	2	1	5	2	1	2
94	5	3	2	2	5	4	3	3
95	4	4	1	3	3	2	3	3
96	3	3	2	2	2	3	3	1
97	3	1	2	3	3	2	1	2
98	3	4	2	3	6	2	1	3
99	4	5	1	3	4	2	1	2
100	5	5	1	3	4	2	3	3
101	4	4	2	3	5	4	3	1
102	4	3	1	3	4	2	1	3
103	4	3	2	2	5	4	3	1
104	3	5	2	3	4	2	1	3

## Case Summaries

	WOM_3	Usia	Sejak kapan anda menggunakan pelembab Pond's	Siapa yang menyarankan anda menggunakan pelembab Pond's	Ukuran kemasan Pond's yang anda beli	Lama penggunaan Pond's ukuran tersebut 9yang anda beli)	Dimana biasanya anda membeli pond's	Kategori jenis kulit anda
105	4	2	1	3	5	3	3	2
106	4	2	2	3	5	3	3	1
107	3	4	2	2	4	3	3	3
108	5	3	1	3	5	3	1	2
109	3	3	2	2	5	2	3	1
110	5	4	2	1	5	3	3	3
111	3	4	2	3	2	1	3	1
112	3	4	1	3	2	2	1	1
113	3	3	1	3	5	3	3	3
114	4	3	1	2	4	2	1	1
115	5	3	2	3	4	1	3	3
116	3	3	1	3	2	2	1	3
117	5	2	2	2	5	4	3	2
118	4	1	1	3	5	4	3	2
119	4	4	2	2	2	1	3	3
120	3	4	1	2	2	2	1	1

**TABEL DISTRIBUSI F 5%**

DF	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93

**TABEL DISTRIBUSI R 5%**

<b>Df</b>	<b>5%</b>	<b>DF</b>	<b>5%</b>	<b>DF</b>	<b>5%</b>	<b>DF</b>	<b>5%</b>
1	0.997	51	0.271	101	0.194	151	0.159
2	0.950	52	0.268	102	0.193	152	0.158
3	0.878	53	0.266	103	0.192	153	0.158
4	0.811	54	0.263	104	0.191	154	0.157
5	0.754	55	0.261	105	0.190	155	0.157
6	0.707	56	0.259	106	0.189	156	0.156
7	0.666	57	0.256	107	0.188	157	0.156
8	0.632	58	0.254	108	0.187	158	0.155
9	0.602	59	0.252	109	0.187	159	0.155
10	0.576	60	0.250	110	0.186	160	0.154
11	0.553	61	0.248	111	0.185	161	0.154
12	0.532	62	0.246	112	0.184	162	0.153
13	0.514	63	0.244	113	0.183	163	0.153
14	0.497	64	0.242	114	0.182	164	0.152
15	0.482	65	0.240	115	0.182	165	0.152
16	0.468	66	0.239	116	0.181	166	0.151
17	0.456	67	0.237	117	0.180	167	0.151
18	0.444	68	0.235	118	0.179	168	0.151
19	0.433	69	0.234	119	0.179	169	0.150
20	0.423	70	0.232	120	0.178	170	0.150
21	0.413	71	0.230	121	0.177	171	0.149
22	0.404	72	0.229	122	0.176	172	0.149
23	0.396	73	0.227	123	0.176	173	0.148
24	0.388	74	0.226	124	0.175	174	0.148
25	0.381	75	0.224	125	0.174	175	0.148
26	0.374	76	0.223	126	0.174	176	0.147
27	0.367	77	0.221	127	0.173	177	0.147
28	0.361	78	0.220	128	0.172	178	0.146
29	0.355	79	0.219	129	0.172	179	0.146
30	0.349	80	0.217	130	0.171	180	0.146
31	0.344	81	0.216	131	0.170	181	0.145
32	0.339	82	0.215	132	0.170	182	0.145
33	0.334	83	0.213	133	0.169	183	0.144
34	0.329	84	0.212	134	0.168	184	0.144
35	0.325	85	0.211	135	0.168	185	0.144
36	0.320	86	0.210	136	0.167	186	0.143
37	0.316	87	0.208	137	0.167	187	0.143
38	0.312	88	0.207	138	0.166	188	0.142
39	0.308	89	0.206	139	0.165	189	0.142
40	0.304	90	0.205	140	0.165	190	0.142
41	0.301	91	0.204	141	0.164	191	0.141
42	0.297	92	0.203	142	0.164	192	0.141
43	0.294	93	0.202	143	0.163	193	0.141
44	0.291	94	0.201	144	0.163	194	0.140
45	0.288	95	0.200	145	0.162	195	0.140
46	0.285	96	0.199	146	0.161	196	0.139
47	0.282	97	0.198	147	0.161	197	0.139
48	0.279	98	0.197	148	0.160	198	0.139
49	0.276	99	0.196	149	0.160	199	0.138
50	0.273	100	0.195	150	0.159	200	0.138



**TABEL DISTRIBUSI T 5%**

<b>DF</b>	<b>10%</b>	<b>5%</b>	<b>DF</b>	<b>10%</b>	<b>5%</b>	<b>DF</b>	<b>10%</b>	<b>5%</b>	<b>DF</b>	<b>10%</b>	<b>5%</b>
1	6.314	12.706	51	1.675	2.008	101	1.660	1.984	151	1.655	1.976
2	2.920	4.303	52	1.675	2.007	102	1.660	1.983	152	1.655	1.976
3	2.353	3.182	53	1.674	2.006	103	1.660	1.983	153	1.655	1.976
4	2.132	2.776	54	1.674	2.005	104	1.660	1.983	154	1.655	1.975
5	2.015	2.571	55	1.673	2.004	105	1.659	1.983	155	1.655	1.975
6	1.943	2.447	56	1.673	2.003	106	1.659	1.983	156	1.655	1.975
7	1.895	2.365	57	1.672	2.002	107	1.659	1.982	157	1.655	1.975
8	1.860	2.306	58	1.672	2.002	108	1.659	1.982	158	1.655	1.975
9	1.833	2.262	59	1.671	2.001	109	1.659	1.982	159	1.654	1.975
10	1.812	2.228	60	1.671	2.000	110	1.659	1.982	160	1.654	1.975
11	1.796	2.201	61	1.670	2.000	111	1.659	1.982	161	1.654	1.975
12	1.782	2.179	62	1.670	1.999	112	1.659	1.981	162	1.654	1.975
13	1.771	2.160	63	1.669	1.998	113	1.658	1.981	163	1.654	1.975
14	1.761	2.145	64	1.669	1.998	114	1.658	1.981	164	1.654	1.975
15	1.753	2.131	65	1.669	1.997	115	1.658	1.981	165	1.654	1.974
16	1.746	2.120	66	1.668	1.997	116	1.658	1.981	166	1.654	1.974
17	1.740	2.110	67	1.668	1.996	117	1.658	1.980	167	1.654	1.974
18	1.734	2.101	68	1.668	1.995	118	1.658	1.980	168	1.654	1.974
19	1.729	2.093	69	1.667	1.995	119	1.658	1.980	169	1.654	1.974
20	1.725	2.086	70	1.667	1.994	120	1.658	1.980	170	1.654	1.974
21	1.721	2.080	71	1.667	1.994	121	1.658	1.980	171	1.654	1.974
22	1.717	2.074	72	1.666	1.993	122	1.657	1.980	172	1.654	1.974
23	1.714	2.069	73	1.666	1.993	123	1.657	1.979	173	1.654	1.974
24	1.711	2.064	74	1.666	1.993	124	1.657	1.979	174	1.654	1.974
25	1.708	2.060	75	1.665	1.992	125	1.657	1.979	175	1.654	1.974
26	1.706	2.056	76	1.665	1.992	126	1.657	1.979	176	1.654	1.974
27	1.703	2.052	77	1.665	1.991	127	1.657	1.979	177	1.654	1.973
28	1.701	2.048	78	1.665	1.991	128	1.657	1.979	178	1.653	1.973
29	1.699	2.045	79	1.664	1.990	129	1.657	1.979	179	1.653	1.973
30	1.697	2.042	80	1.664	1.990	130	1.657	1.978	180	1.653	1.973
31	1.696	2.040	81	1.664	1.990	131	1.657	1.978	181	1.653	1.973
32	1.694	2.037	82	1.664	1.989	132	1.656	1.978	182	1.653	1.973
33	1.692	2.035	83	1.663	1.989	133	1.656	1.978	183	1.653	1.973
34	1.691	2.032	84	1.663	1.989	134	1.656	1.978	184	1.653	1.973
35	1.690	2.030	85	1.663	1.988	135	1.656	1.978	185	1.653	1.973
36	1.688	2.028	86	1.663	1.988	136	1.656	1.978	186	1.653	1.973
37	1.687	2.026	87	1.663	1.988	137	1.656	1.977	187	1.653	1.973
38	1.686	2.024	88	1.662	1.987	138	1.656	1.977	188	1.653	1.973
39	1.685	2.023	89	1.662	1.987	139	1.656	1.977	189	1.653	1.973
40	1.684	2.021	90	1.662	1.987	140	1.656	1.977	190	1.653	1.973
41	1.683	2.020	91	1.662	1.986	141	1.656	1.977	191	1.653	1.972
42	1.682	2.018	92	1.662	1.986	142	1.656	1.977	192	1.653	1.972
43	1.681	2.017	93	1.661	1.986	143	1.656	1.977	193	1.653	1.972
44	1.680	2.015	94	1.661	1.986	144	1.656	1.977	194	1.653	1.972
45	1.679	2.014	95	1.661	1.985	145	1.655	1.976	195	1.653	1.972
46	1.679	2.013	96	1.661	1.985	146	1.655	1.976	196	1.653	1.972
47	1.678	2.012	97	1.661	1.985	147	1.655	1.976	197	1.653	1.972
48	1.677	2.011	98	1.661	1.984	148	1.655	1.976	198	1.653	1.972
49	1.677	2.010	99	1.660	1.984	149	1.655	1.976	199	1.653	1.972
50	1.676	2.009	100	1.660	1.984	150	1.655	1.976	200	1.653	1.972