

Lampiran 1 : Kuesioner

**KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu,

Saudara/i Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian skripsi terkait studi yang sedang saya lakukan di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan *Electronic Word Of Mouth (E-WOM)* terhadap Kepuasan Pelanggan *Grab Food* di Bali Pada Masa Pandemi Covid-19”.

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, 19 Januari 2021

Peneliti

Putu Dio Artha Pratama
NIM. 1717041167

A. Identitas Responden

(Beri tanda \surd pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Usia : tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Alamat :
5. Pernah menggunakan *Grab Food* di Bali pada masa pandemi COVID-19 ?
 IYA TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silakan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab TIDAK silakan berhenti untuk mengisi kuesioner.

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (\surd) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 KS : Kurang Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

C. Draf Pertanyaan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
1	<i>Driver Grab Food</i> berpenampilan bersih dan rapi.					
2	Prosedur pelayanan <i>Grab Food</i> dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.					
3	Selalu ada <i>driver Grab Food</i> yang tersedia saat saya memesan makanan.					
4	<i>Driver Grab Food</i> terdidik dan mampu melayani konsumen serta menerapkan protokol kesehatan Covid-19.					

5	<i>Driver Grab Food</i> bersikap ramah dan sopan.					
---	---	--	--	--	--	--

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Citra Merek	5	4	3	2	1
1	<i>Grab Food</i> merupakan jasa pengantaran makanan yang terkenal.					
2	<i>Grab Food</i> sering memberikan promo yang menarik selama masa pandemi Covid-19.					
3	<i>Grab Food</i> memiliki kredibilitas perusahaan yang baik.					

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	<i>Electronic Word of Mouth</i>	5	4	3	2	1
1	Saya percaya mengenai informasi tentang <i>Grab Food</i> yang terdapat pada media sosial.					
2	Saat mengalami ketidakpuasan dengan layanan <i>Grab Food</i> , saya mengungkapkannya di media sosial.					
3	Saya memberikan rekomendasi kepada konsumen lain saat merasa puas dalam menggunakan layanan <i>Grab Food</i> pada media sosial.					
4	Saya berbagi pengalaman dalam menggunakan layanan <i>Grab Food</i> pada media sosial.					
5	Saya berbagi informasi dalam penggunaan layanan <i>Grab Food</i> pada media sosial.					
6	Terdapat promo menarik pada iklan <i>Grab Food</i> di media sosial.					
7	Saat saya berbagi pengalaman dalam menggunakan layanan <i>Grab Food</i> pada media sosial, tujuannya adalah untuk membantu perusahaan.					
8	Saya mencari saran positif dan saran negatif terkait <i>Grab Food</i> pada media sosial.					

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
1	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan <i>Grab Food</i> selama masa pandemi Covid-19.					
2	Saya akan menggunakan jasa <i>Grab Food</i> kembali, Saat saya melakukan pembelian makanan.					
3	Saya akan merekomendasikan <i>Grab Food</i> kepada konsumen lain.					
4	Harapan dan keinginan saya terpenuhi saat saya menggunakan <i>Grab Food</i> .					



Lampiran 2 : Data Penelitian

Hasil Kuesioner untuk uji validitas dan uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Kualitas Pelayanan (X1)					JML.X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	5	5	4	4	22
2	3	3	3	3	3	15
3	4	4	5	4	4	21
4	3	3	4	4	4	18
5	5	4	5	5	5	24
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	4	3	4	4	4	19
9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	5	5	5	25
12	3	4	4	4	3	18
13	4	4	4	3	3	18
14	4	4	3	4	3	18
15	4	4	3	3	4	18
16	3	4	4	4	4	19
17	3	4	4	4	3	18
18	4	3	4	4	3	18
19	4	4	4	4	3	19
20	3	3	3	4	4	17
21	4	4	4	4	3	19
22	4	4	3	4	4	19
23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	4	4	23
25	4	5	5	5	4	23
26	4	4	5	5	5	23
27	4	5	5	5	5	24
28	4	4	5	5	4	22
29	4	4	4	5	5	22
30	4	4	4	5	5	22
31	4	4	5	5	4	22
32	4	5	4	4	4	21
33	4	4	4	3	4	19
34	3	3	3	4	4	17

35	3	3	4	4	3	17
36	4	5	5	4	4	22
37	4	4	4	4	3	19
38	3	4	4	3	3	17
39	4	4	3	3	3	17
40	3	4	4	4	4	19
41	4	3	4	4	4	19
42	3	4	4	4	4	19
43	5	4	4	4	4	21
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	3	3	3	17
46	3	3	3	3	3	15
47	3	4	4	3	3	17
48	3	3	4	4	3	17
49	3	3	3	3	3	15
50	3	3	3	4	4	17
51	3	3	3	3	3	15
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20
54	4	5	4	5	5	23
55	3	3	4	3	4	17
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	3	19
58	4	4	4	4	3	19
59	5	5	4	4	4	22
60	3	4	3	4	3	17
61	4	3	4	3	3	17
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	3	4	4	19
65	4	4	4	3	4	19
66	5	4	4	4	4	21
67	3	4	3	3	3	16
68	4	4	4	4	4	20
69	4	3	3	3	3	16
70	3	4	3	3	3	16
71	4	5	4	4	4	21
72	4	4	5	4	4	21
73	4	4	4	4	3	19
74	3	3	4	3	3	16
75	3	4	4	4	4	19

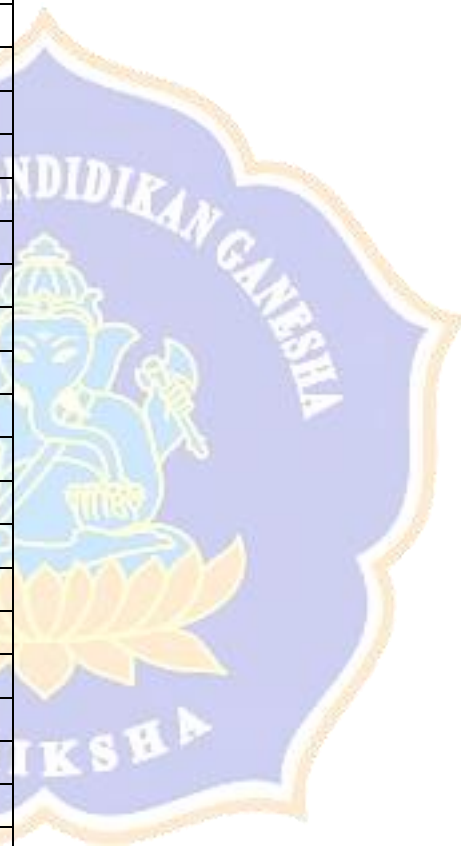
76	4	4	3	4	4	19
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	4	4	20
79	3	3	4	4	4	18
80	4	4	4	5	4	21
81	3	3	3	3	3	15
82	4	4	4	4	4	20
83	3	3	3	4	3	16
84	3	3	3	3	4	16
85	3	3	3	4	3	16
86	3	4	4	4	3	18
87	5	4	4	5	5	23
88	4	4	4	4	5	21
89	5	5	5	5	5	25
90	4	4	4	3	3	18
91	5	5	5	5	4	24
92	5	5	5	5	5	25
93	3	3	3	3	3	15
94	4	4	4	4	4	20
95	3	3	3	3	3	15
96	4	5	5	5	4	23
97	4	5	5	4	5	23
98	5	5	4	5	4	23
99	5	5	5	4	5	24
100	5	5	5	4	4	23
101	4	4	4	5	4	21
102	5	5	5	5	5	25
103	3	3	4	3	3	16
104	4	4	5	4	4	21
105	5	5	5	5	4	24
106	5	5	5	5	5	25
107	4	4	4	4	4	20
108	3	3	3	3	3	15
109	5	5	5	5	5	25
110	4	4	3	4	3	18
111	4	5	5	5	5	24
112	4	5	4	4	4	21
113	4	4	4	4	4	20
114	5	4	5	5	5	24
115	4	4	3	3	4	18
116	4	5	4	5	5	23

117	4	5	5	4	4	22
118	4	4	5	5	4	22
119	4	4	4	4	4	20
120	5	4	4	5	5	23
121	5	5	5	5	5	25
122	5	4	4	4	4	21
123	4	5	4	4	4	21
124	4	4	4	5	5	22
125	4	4	4	4	4	20
126	5	5	5	5	5	25
127	4	5	5	5	4	23
128	3	4	3	3	3	16
129	4	4	5	4	4	21
130	4	4	4	5	4	21
131	4	4	4	5	5	22
132	4	5	5	5	4	23
133	5	5	4	4	5	23
134	4	4	5	5	4	22
135	5	5	5	4	5	24
136	3	4	4	4	3	18
137	5	5	5	5	4	24
138	3	4	4	4	3	18
139	4	5	5	4	4	22
140	4	4	4	4	5	21
141	4	4	4	5	4	21
142	4	5	5	5	5	24
143	4	3	3	3	3	16
144	5	5	4	4	4	22
145	4	4	4	4	4	20
146	4	3	3	4	4	18
147	5	5	4	4	4	22
148	4	5	5	5	5	24
149	4	4	4	4	4	20
150	5	5	4	5	5	24

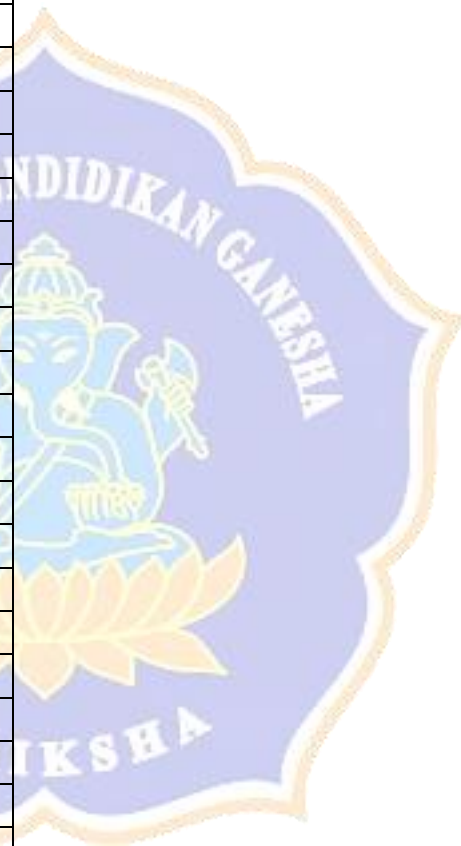
Hasil Kuesioner untuk uji validitas dan uji reliabilitas variabel Citra Merek (X2)

No	Citra Merek (X2)			
	X2.1	X2.2	X2.3	JML.X2
1	3	3	3	9
2	3	3	3	9
3	4	4	4	12
4	3	3	3	9
5	4	4	5	13
6	4	5	4	13
7	3	3	3	9
8	4	4	4	12
9	3	3	3	9
10	5	5	5	15
11	5	5	5	15
12	3	3	3	9
13	4	3	3	10
14	5	5	4	14
15	4	5	5	14
16	3	4	3	10
17	3	3	4	10
18	5	4	4	13
19	4	4	4	12
20	4	5	5	14
21	5	5	4	14
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	4	5	4	13
25	3	4	3	10
26	4	4	4	12
27	4	3	3	10
28	3	3	3	9
29	3	4	3	10
30	3	3	4	10
31	4	4	4	12
32	3	4	3	10
33	4	3	3	10
34	3	4	3	10
35	3	3	4	10

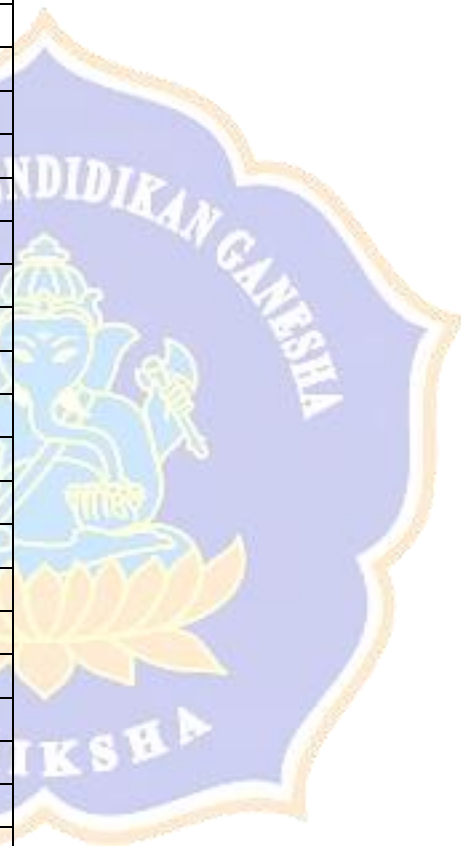
36	3	4	3	10
37	4	4	4	12
38	5	5	4	14
39	3	3	3	9
40	4	3	3	10
41	3	4	3	10
42	3	3	4	10
43	4	5	5	14
44	4	4	5	13
45	3	4	3	10
46	4	4	4	12
47	4	5	5	14
48	5	5	4	14
49	4	5	4	13
50	4	4	4	12
51	5	5	4	14
52	4	3	3	10
53	3	4	3	10
54	3	3	4	10
55	3	4	3	10
56	4	3	4	11
57	4	4	3	11
58	3	4	4	11
59	4	4	4	12
60	4	4	4	12
61	5	4	4	13
62	4	5	5	14
63	4	5	5	14
64	3	3	3	9
65	3	4	4	11
66	3	3	3	9
67	4	4	3	11
68	4	4	4	12
69	4	4	3	11
70	5	5	4	14
71	5	5	4	14
72	4	5	5	14
73	3	4	4	11
74	4	5	5	14
75	4	4	4	12
76	5	5	4	14



77	4	4	4	12
78	5	5	4	14
79	4	5	5	14
80	4	5	5	14
81	3	3	3	9
82	4	4	4	12
83	4	4	4	12
84	4	4	4	12
85	4	5	4	13
86	3	4	4	11
87	4	4	4	12
88	5	5	4	14
89	5	5	5	15
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	4	4	4	12
93	4	4	4	12
94	4	4	3	11
95	5	5	5	15
96	3	3	3	9
97	3	3	3	9
98	4	4	3	11
99	5	5	5	15
100	4	4	4	12
101	5	5	5	15
102	5	4	4	13
103	5	5	5	15
104	5	5	5	15
105	5	5	5	15
106	3	4	4	11
107	5	5	5	15
108	3	4	4	11
109	4	5	4	13
110	5	5	5	15
111	4	4	3	11
112	4	4	5	13
113	4	4	3	11
114	4	5	4	13
115	5	4	4	13
116	3	4	4	11
117	5	5	5	15



118	4	4	5	13
119	3	4	4	11
120	4	4	3	11
121	4	4	3	11
122	4	5	4	13
123	5	4	4	13
124	4	5	4	13
125	3	4	4	11
126	3	4	4	11
127	5	5	5	15
128	4	5	4	13
129	5	5	5	15
130	3	3	3	9
131	4	4	5	13
132	4	4	3	11
133	4	5	4	13
134	4	4	3	11
135	5	5	5	15
136	3	3	3	9
137	4	4	5	13
138	3	4	4	11
139	5	5	5	15
140	5	5	5	15
141	5	5	5	15
142	4	5	4	13
143	3	3	3	9
144	5	4	4	13
145	3	3	3	9
146	4	4	4	12
147	5	4	5	14
148	4	4	4	12
149	4	5	4	13
150	5	5	5	15



Hasil Kuesioner untuk uji validitas dan uji reliabilitas variabel *Electronic Word of Mouth (X3)*

No	<i>Electronic Word of Mouth (X3)</i>								JML.X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	
1	4	4	4	4	5	5	4	4	34
2	5	5	4	4	5	5	4	5	37
3	4	5	5	5	5	4	5	4	37
4	4	4	4	5	4	4	5	4	34
5	3	3	3	3	4	4	3	3	26
6	4	4	4	5	4	4	4	4	33
7	4	4	5	4	4	4	4	5	34
8	3	4	4	3	4	3	3	4	28
9	4	4	5	4	4	4	4	4	33
10	4	5	4	4	4	4	4	4	33
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	4	5	5	5	5	5	5	5	39
13	5	4	4	4	4	4	4	4	33
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	4	4	4	3	4	4	4	31
16	5	4	5	5	5	5	4	4	37
17	4	5	5	4	5	5	4	4	36
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	5	5	5	5	4	4	5	5	38
21	4	4	4	3	4	4	4	4	31
22	4	5	4	4	4	4	5	4	34
23	3	4	3	4	3	4	4	3	28
24	5	5	4	4	4	5	5	4	36
25	3	4	3	3	3	3	3	3	25
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	5	4	4	4	4	5	4	4	34
28	4	3	4	4	4	4	4	3	30
29	4	4	3	4	4	3	4	3	29
30	4	3	3	3	4	4	3	4	28
31	3	3	3	4	3	4	3	3	26
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	3	3	4	3	3	3	4	3	26
34	5	5	4	4	4	4	5	5	36
35	3	4	4	4	4	3	3	4	29

77	4	3	4	4	4	4	4	4	31
78	4	4	3	4	4	4	4	3	30
79	4	3	3	4	3	4	3	3	27
80	5	5	4	5	4	4	5	4	36
81	3	3	3	4	3	3	3	3	25
82	4	5	4	4	4	4	4	5	34
83	3	4	4	4	4	4	4	4	31
84	3	4	3	3	4	3	4	4	28
85	5	5	5	4	4	4	4	5	36
86	4	3	4	3	4	4	4	4	30
87	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88	4	5	4	5	4	4	5	4	35
89	4	4	5	4	4	4	4	4	33
90	3	3	4	4	3	4	3	4	28
91	5	4	4	4	5	5	4	4	35
92	4	4	4	5	4	4	4	4	33
93	3	4	3	4	4	4	4	4	30
94	4	4	4	4	5	4	4	4	33
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40
96	4	5	5	5	5	5	5	4	38
97	5	5	5	5	5	5	5	5	40
98	3	4	4	3	3	3	4	3	27
99	4	5	4	4	5	4	5	4	35
100	4	4	4	4	4	5	4	4	33
101	4	4	5	5	4	4	4	5	35
102	4	4	4	4	4	4	3	4	31
103	4	4	4	4	4	4	4	3	31
104	3	3	4	4	4	4	4	4	30
105	4	3	4	3	3	3	3	4	27
106	3	3	4	4	4	3	4	3	28
107	3	3	4	4	4	4	4	4	30
108	3	3	3	4	3	3	4	3	26
109	4	4	4	4	4	4	4	3	31
110	3	4	3	4	4	4	4	4	30
111	4	3	4	4	4	4	4	3	30
112	3	4	4	3	4	4	3	3	28
113	3	3	3	3	3	3	3	3	24
114	3	3	4	3	3	3	3	3	25
115	4	4	5	5	4	4	5	4	35
116	5	5	4	5	5	5	4	5	38
117	4	4	4	4	4	4	5	4	33

Hasil Kuesioner untuk uji validitas dan uji reliabilitas variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Kepuasan Pelanggan (Y)				
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	JML.Y
1	4	4	4	4	16
2	3	3	3	3	12
3	4	4	5	5	18
4	3	4	4	4	15
5	5	5	5	4	19
6	4	5	5	4	18
7	4	3	4	4	15
8	3	4	4	4	15
9	5	5	4	4	18
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20
12	4	4	4	3	15
13	4	4	3	4	15
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	3	15
17	3	4	4	3	14
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	5	5	4	4	18
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	5	5	5	19
24	5	5	5	5	20
25	4	4	4	4	16
26	4	5	5	4	18
27	4	4	5	5	18
28	3	3	4	4	14
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	3	3	4	4	14
34	3	4	4	3	14
35	3	3	3	3	12
36	4	4	3	3	14

37	4	4	4	4	16
38	4	4	3	3	14
39	3	3	3	3	12
40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	3	4	4	3	14
43	4	5	4	5	18
44	5	4	5	5	19
45	3	3	3	3	12
46	3	3	3	3	12
47	5	4	5	4	18
48	4	4	4	4	16
49	3	3	4	4	14
50	3	3	4	4	14
51	3	4	4	3	14
52	4	4	4	4	16
53	4	4	3	3	14
54	4	4	4	4	16
55	4	4	3	3	14
56	3	4	4	3	14
57	3	3	4	4	14
58	4	4	4	4	16
59	4	5	4	4	17
60	3	3	4	4	14
61	3	4	4	3	14
62	5	4	4	4	17
63	4	5	4	4	17
64	4	4	3	3	14
65	4	3	3	3	13
66	3	4	3	3	13
67	3	3	3	3	12
68	4	4	4	4	16
69	3	3	3	3	12
70	4	4	4	4	16
71	4	5	5	5	19
72	4	4	5	4	17
73	3	3	4	3	13
74	3	3	3	4	13
75	4	4	4	4	16
76	4	4	4	5	17
77	4	4	4	4	16



78	4	4	5	4	17
79	4	4	4	3	15
80	5	5	5	4	19
81	3	3	3	3	12
82	3	4	4	4	15
83	3	3	4	3	13
84	3	4	3	3	13
85	4	3	4	4	15
86	4	3	3	3	13
87	5	5	4	5	19
88	5	5	5	4	19
89	5	5	5	5	20
90	3	4	3	3	13
91	4	5	5	5	19
92	5	4	5	5	19
93	3	3	4	3	13
94	3	4	4	4	15
95	4	5	4	4	17
96	4	4	4	3	15
97	5	4	4	4	17
98	4	4	3	4	15
99	5	5	5	5	20
100	4	5	4	4	17
101	5	5	5	5	20
102	5	5	5	5	20
103	4	4	4	3	15
104	4	5	5	5	19
105	5	5	5	5	20
106	4	4	5	4	17
107	4	4	4	5	17
108	3	3	3	3	12
109	5	5	5	5	20
110	3	4	4	4	15
111	4	4	5	4	17
112	4	3	4	4	15
113	3	3	3	4	13
114	4	5	4	4	17
115	3	4	4	4	15
116	5	5	5	4	19
117	5	5	5	5	20
118	5	4	4	4	17



119	4	4	4	3	15
120	4	5	4	4	17
121	5	5	4	4	18
122	5	5	4	4	18
123	4	5	5	4	18
124	4	4	5	5	18
125	4	4	3	4	15
126	4	4	5	5	18
127	5	5	5	5	20
128	4	4	4	3	15
129	5	5	5	5	20
130	3	3	4	3	13
131	4	4	5	4	17
132	4	4	4	5	17
133	4	5	5	4	18
134	4	4	5	4	17
135	5	5	5	5	20
136	3	3	3	3	12
137	5	5	4	4	18
138	3	4	3	3	13
139	5	4	5	5	19
140	5	5	4	4	18
141	4	5	4	4	17
142	4	5	5	5	19
143	4	3	3	3	13
144	4	5	5	4	18
145	3	3	3	3	12
146	3	3	3	3	12
147	5	5	5	4	19
148	4	4	5	5	18
149	5	4	4	4	17
150	5	5	4	5	19



Lampiran 3 : Hasil Output SPSS

1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	JML.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,668**	,557**	,550**	,624**	,816**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150
X1.2	Pearson Correlation	,668**	1	,666**	,568**	,571**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150
X1.3	Pearson Correlation	,557**	,666**	1	,652**	,576**	,831**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150
X1.4	Pearson Correlation	,550**	,568**	,652**	1	,696**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150
X1.5	Pearson Correlation	,624**	,571**	,576**	,696**	1	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	150	150	150	150	150	150
JML.X1	Pearson Correlation	,816**	,835**	,831**	,835**	,837**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	150	150	150	150	150	150

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

2. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X₂)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	JML.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,676**	,593**	,865**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	150	150	150	150
X2.2	Pearson Correlation	,676**	1	,676**	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	150	150	150	150
X2.3	Pearson Correlation	,593**	,676**	1	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	150	150	150	150
JML.X2	Pearson Correlation	,865**	,894**	,865**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	150	150	150	150

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

3. Hasil Uji Validitas Variabel *Electronic Word of Mouth* (X₃)

		Correlations								
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	JML.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,568**	,547**	,582**	,526**	,607**	,582**	,612**	,783**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X3.2	Pearson Correlation	,568**	1	,562**	,510**	,634**	,579**	,614**	,647**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X3.3	Pearson Correlation	,547**	,562**	1	,659**	,626**	,555**	,606**	,646**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X3.4	Pearson Correlation	,582**	,510**	,659**	1	,573**	,565**	,665**	,585**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X3.5	Pearson Correlation	,526**	,634**	,626**	,573**	1	,721**	,570**	,560**	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X3.6	Pearson Correlation	,607**	,579**	,555**	,565**	,721**	1	,577**	,579**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X3.7	Pearson Correlation	,582**	,614**	,606**	,665**	,570**	,577**	1	,554**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X3.8	Pearson Correlation	,612**	,647**	,646**	,585**	,560**	,579**	,554**	1	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
JML.X3	Pearson Correlation	,783**	,798**	,808**	,798**	,811**	,808**	,805**	,808**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150

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

4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	JML.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,690**	,562**	,597**	,843**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150
Y.2	Pearson Correlation	,690**	1	,610**	,563**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150
Y.3	Pearson Correlation	,562**	,610**	1	,710**	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	150	150	150	150	150
Y.4	Pearson Correlation	,597**	,563**	,710**	1	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	150	150	150	150	150
JML.Y	Pearson Correlation	,843**	,846**	,850**	,847**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	150	150	150	150	150

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



5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,888	5

Item Statistics

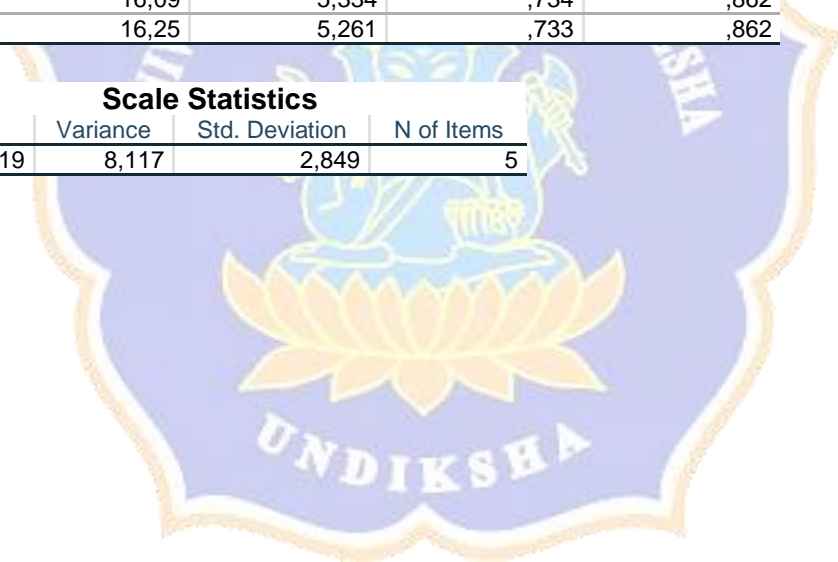
	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3,97	,670	150
X1.2	4,10	,683	150
X1.3	4,08	,690	150
X1.4	4,10	,683	150
X1.5	3,95	,703	150

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16,23	5,452	,709	,868
X1.2	16,09	5,334	,734	,862
X1.3	16,11	5,323	,727	,864
X1.4	16,09	5,334	,734	,862
X1.5	16,25	5,261	,733	,862

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20,19	8,117	2,849	5



6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,847	3

Item Statistics

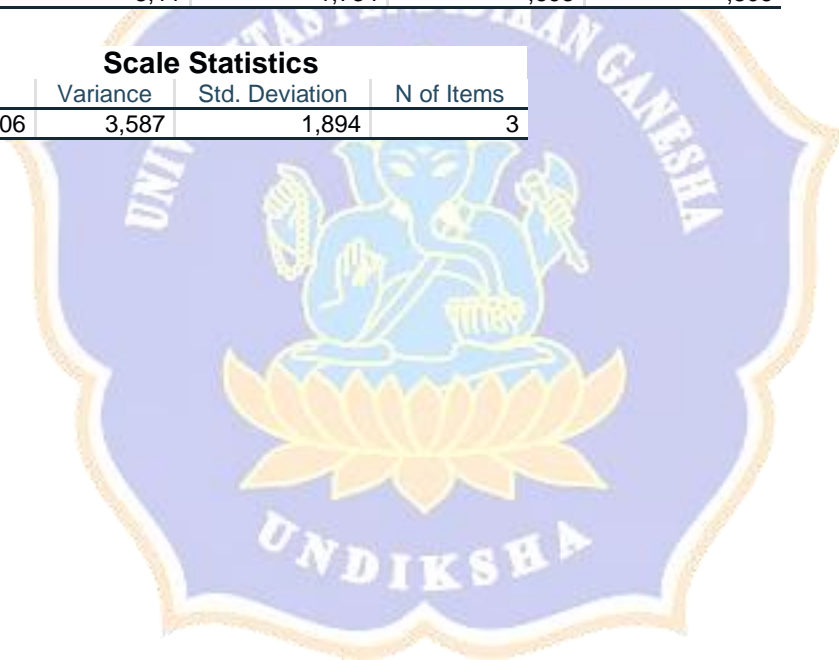
	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3,95	,727	150
X2.2	4,15	,712	150
X2.3	3,95	,727	150

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	8,11	1,734	,693	,806
X2.2	7,91	1,683	,757	,745
X2.3	8,11	1,734	,693	,806

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12,06	3,587	1,894	3



7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Electronic Word of Mouth* (X₃)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,921	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3,94	,658	150
X3.2	4,05	,673	150
X3.3	4,07	,646	150
X3.4	4,05	,638	150
X3.5	4,07	,652	150
X3.6	4,05	,663	150
X3.7	4,06	,658	150
X3.8	3,93	,656	150

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	28,28	13,814	,710	,913
X3.2	28,17	13,643	,728	,911
X3.3	28,15	13,737	,744	,910
X3.4	28,17	13,836	,732	,911
X3.5	28,15	13,688	,747	,910
X3.6	28,17	13,643	,741	,910
X3.7	28,16	13,692	,738	,910
X3.8	28,29	13,685	,741	,910

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
32,22	17,716	4,209	8

8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	4

Item Statistics

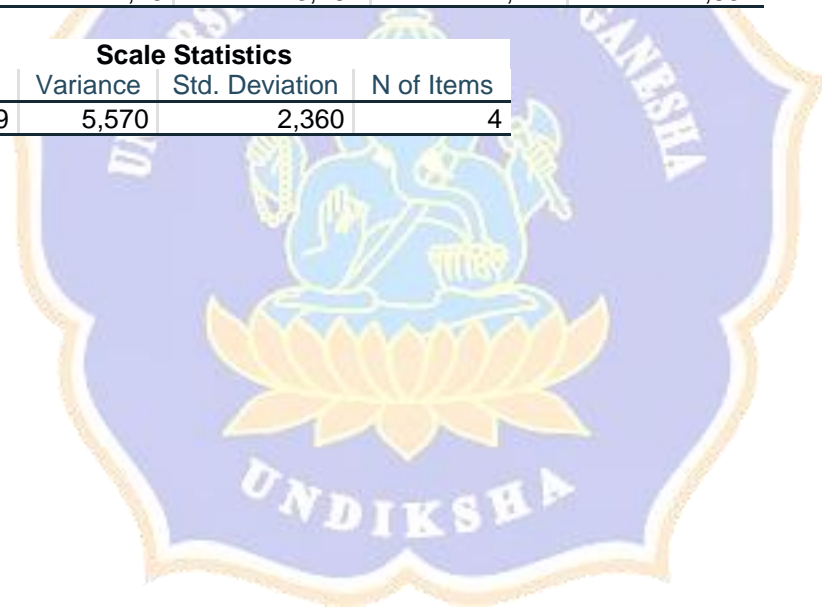
	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	3,96	,704	150
Y.2	4,09	,698	150
Y.3	4,09	,689	150
Y.4	3,94	,697	150

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	12,13	3,266	,711	,835
Y.2	11,99	3,268	,718	,832
Y.3	11,99	3,282	,727	,828
Y.4	12,15	3,267	,721	,831

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,09	5,570	2,360	4



OUTPUT UJI ASUMSI KLASIK DAN LINIER BERGANDA

1. Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X1)	150	15	25	20,19	2,849
Citra Merek (X2)	150	9	15	12,06	1,894
Electronic Word of Mouth (X3)	150	24	40	32,22	4,209
Kepuasan Pelanggan (Y)	150	12	20	16,09	2,360
Valid N (listwise)	150				

2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,85461813
Most Extreme Differences	Absolute	,060
	Positive	,037
	Negative	-,060
Test Statistic		,060
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

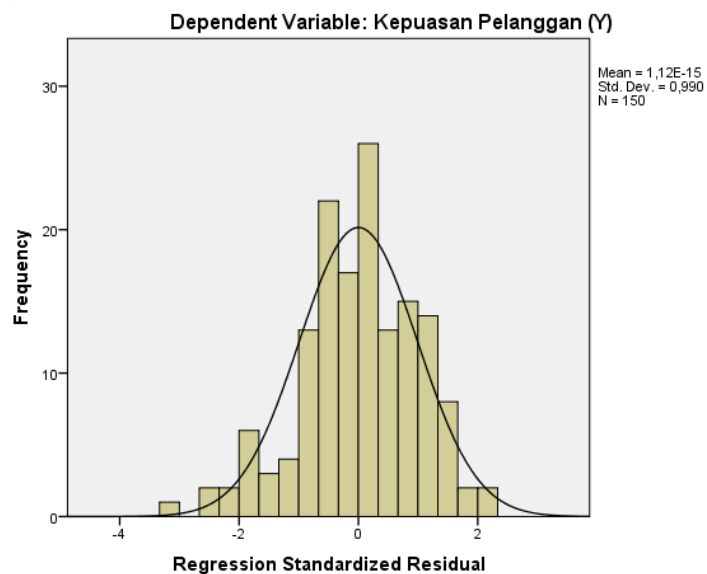
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

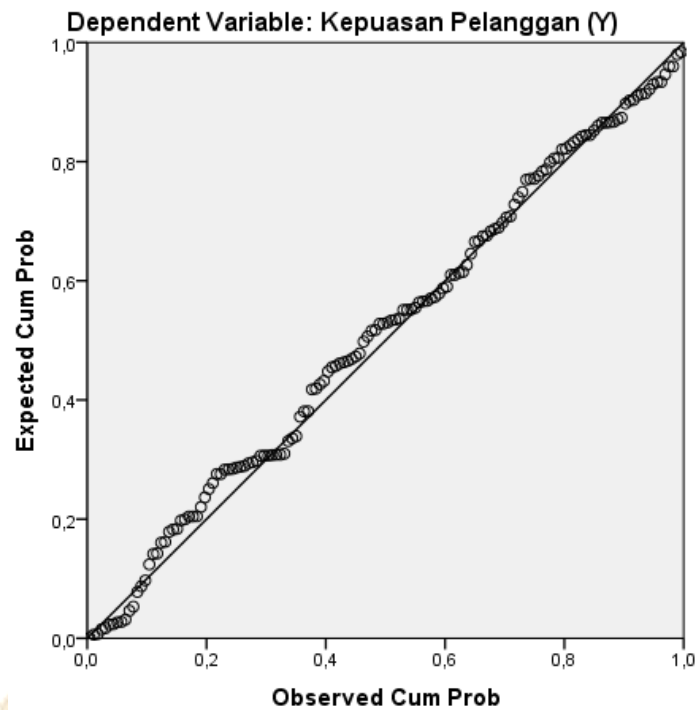
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



3. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan (X1)	,987	1,013
	Citra Merek (X2)	,990	1,011
	Electronic Word of Mouth (X3)	,997	1,003

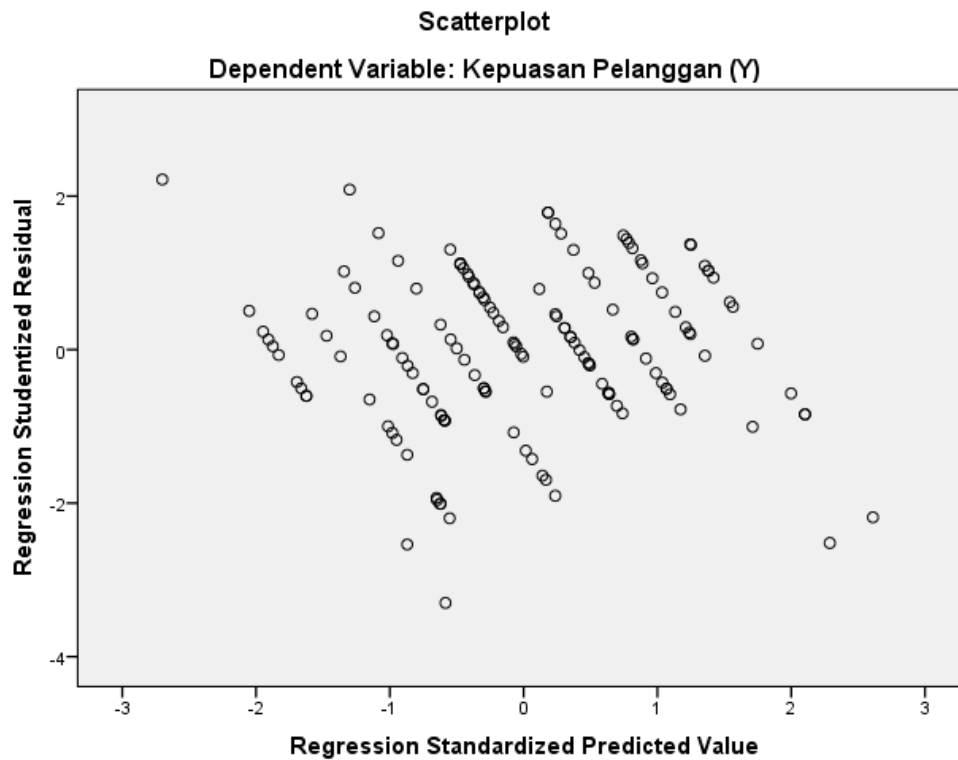
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,330	,506		,653	,515
	Kualitas Pelayanan (X1)	,010	,015	,056	,680	,498
	Citra Merek (X2)	-,028	,023	-,100	-1,217	,226
	Electronic Word of Mouth (X3)	,014	,010	,115	1,403	,163

a. Dependent Variable: ABS_RES



5. Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7,780	,827		-9,411	,000
	Kualitas Pelayanan (X1)	,549	,025	,662	21,948	,000
	Citra Merek (X2)	,635	,038	,509	16,902	,000
	Electronic Word of Mouth (X3)	,159	,017	,284	9,477	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

6. Hasil Uji Anava (Uji F)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	721,048	3	240,349	322,452	,000 ^b
	Residual	108,825	146	,745		
	Total	829,873	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Electronic Word of Mouth (X3), Citra Merek (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

7. Hasil Uji T Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	-7,780	,827		-9,411	,000			
	Kualitas Pelayanan (X1)	,549	,025	,662	21,948	,000	,729	,876	,658
	Citra Merek (X2)	,635	,038	,509	16,902	,000	,578	,814	,507
	Electronic Word of Mouth (X3)	,159	,017	,284	9,477	,000	,322	,617	,284

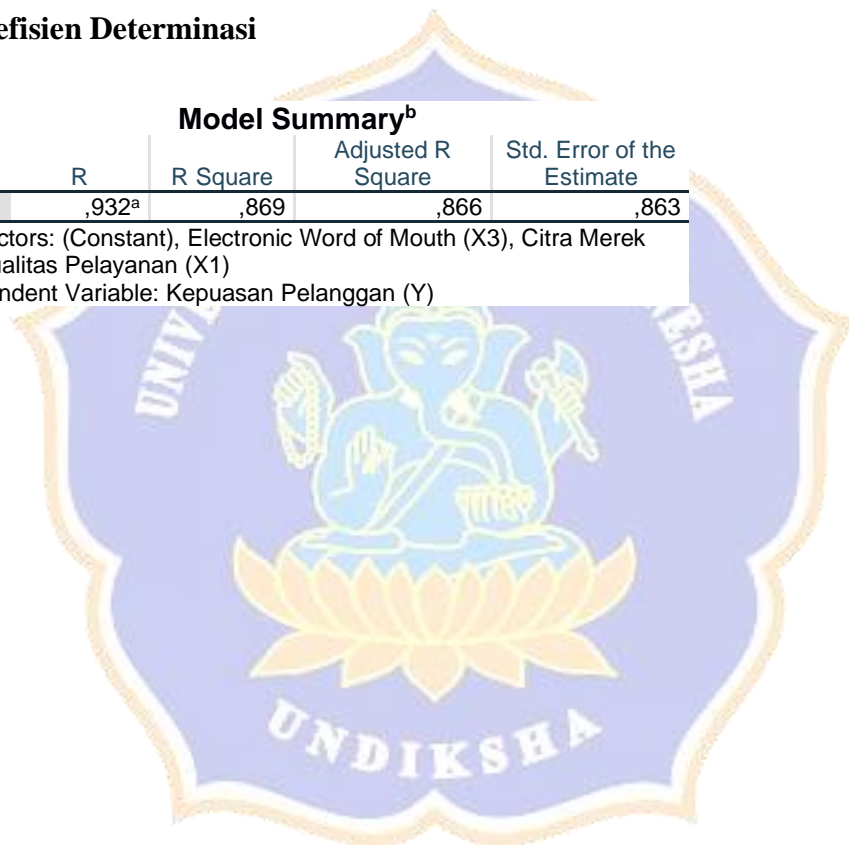
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

8. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,932 ^a	,869	,866	,863

a. Predictors: (Constant), Electronic Word of Mouth (X3), Citra Merek (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)



Lampiran 4 : Jadwal Waktu Penelitian

Adapun jadwal pelaksanaan penelitian yang disusun oleh peneliti untuk memudahkan dalam pelaksanaan kegiatan dapat dilihat pada Tabel I.1

Tabel I.1
Pelaksanaan Penelitian

NO	Kegiatan	2020				2021			
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
1	Pengajuan judul penelitian dan penyusunan proposal	■							
2	Konsultasi dengan pembimbing	■	■						
3	Seminar proposal			■					
4	Perbaikan proposal			■					
5	Pelaksanaan penelitian (pengumpulan data)				■				
6	Penyusunan laporan hasil penelitian (skripsi)					■			
7	Sidang skripsi					■			
8	Perbaikan skripsi					■			
9	Pengumpulan skripsi						■		

RIWAYAT HIDUP



Putu Dio Artha Pratama lahir di Singaraja pada tanggal 12 Agustus 1999. Penulis lahir sebagai anak pertama dari pasangan Gede Adi Yuniarta dan Made Novy Hermawati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis berasal dari Desa Gunung Sari, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD N 4 Kampung Baru dan lulus pada tahun 2011. Kemudian Penulis melanjutkan pendidikan di SMP N 3 Singaraja dan lulus pada tahun 2014. Setelahnya penulis melanjutkan pendidikan di SMA N 4 Singaraja dengan mengambil jurusan IPA dan lulus pada tahun 2017 setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil jurusan Manajemen sampai pada penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha jurusan Manajemen.

