

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahyari, Agus. (2002). *Manajemen Produksi, Pengendalian Produksi*. Yogyakarta: BPEE
- Alek S. Nitisemito, (2009), *Manajemen Personalia*, Edisi kedua, Ghalia, Indonesia, Jakarta. Jefkins, Frank. 1997. *Periklanan*. Jakarta: Erlangga
- Alma, (2003). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Bandung: Alfabeta
- Engel, James F & Paul Miniard. (2001). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Hadi, (2007). *Perilaku Konsumen*. Semarang: Undip Press
- Kotler, Philip & G. Amstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Ma'ruf, Hendri. (2005). *Pemasaran Ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Oentoro, Deliyanti. (2010). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo
- Rismiati, Catur & Bondan Suratno. (2006). *Pemasaran Barang dan Jasa*. Jakarta: Konisius
- Schiffman dan Kanuk. (2008). *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Shimp, Terence A. (2003). *Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu Edisi 5 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Penelitian*. Bandung: CV ALFABETA.
- Supranto, J. (2000). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi I. Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Jurnal

- M. Hasan (2012) *Analisis kualitas produk dan Harga terhadap kepuasan konsumen Mobil Bekas di Yogyakarta (Jurnal)* UIN Sunan Kalijaga

- M. Muid Ali (2014) *Hubungan Promosi, kualitas barang dan layanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Pakaian Proshop Bandung (Jurnal)*, UIN Bandung
- M. Yumna Framuditha (2013) *Pengaruh strategi pemasaran dan Harga, terhadap omzet dan kepuasan konsumen (Penelitian di Toko Pakaian 33 Second Bandung), Jurnal UIN Bandung*
- Mulyani, Yuliana. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Swalayan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening* (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Luwes di Purwodadi). Dalam Jurnal Excellent Vol. 1 No. 2
- Nur Rahman Hakim (2011) *Hubungan Kelengkapan produk, dan social media marketing terhadap kepuasan (Penelitian di Toko Eiger Bandung) (Jurnal)*, UIN Bandung
- Raharjani, Jeni. (2005). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja* (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang). Dalam Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Vol. 2 No. 1
- Rahmat Jatnika (2014) *Pengaruh Promosi dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen di Dealer Mobil Toyota Bandung (Jurnal)*, UIN Bandung
- Roni Nugraha (2014) *Analisis Dipersivikasi produk dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. (Jurnal)* UIN Sunan Kalijaga
- Siti Mashitoh (2014) *Hubungan perencanaan pemasaran Promosi terhadap marked oriented dan kepuasan pelanggan (Penelitian di Transmart Bandung) (Jurnal)*, UIN Bandung
- Wahidin (2014) *Pengaruh Diversifikasi Produk dan Harga Terhadap kepuasan konsumen Keputusan Pembelian Di Alfamart Kota Bandung (Jurnal)*, UIN Bandung
- Widya Kirana (2012) *Pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Produk dan Periklanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Toko Elektronik Maju Jaya (Jurnal)*, UIN Sunan Kalijaga

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KUESIONER
PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, HARGA
DAN PERIKLANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Penelitian di Gudang Cell Tasikmalaya)

Identitas Responden:

Pendidikan :
 Jenis Kelamin :
 Umur :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Sebelum Bapak/Ibu/Saudara mengisi angket, bacalah baik-baik setiap item seluruh jawabannya.
2. Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara dengan memberi tanda *checklist* (✓) di dalam alternatif jawaban yang tersedia.
3. Alternatif jawaban disediakan dalam kriteria sebagai berikut:
 SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 N = Netral
 TS = Tidak Setuju
 STS = Sangat Tidak Setuju
4. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih salah satu alternatif jawaban saja.
5. Semua pernyataan yang ada mohon dijawab dengan sebenar-benarnya.
6. Mohon agar angket ini dikembalikan pada waktu yang telah ditetapkan dan kerahasiaan jawabannya dapat terjamin.
7. Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara.

Daftar Pernyataan Mengenai
Variabel X1 (Kelengkapan Produk)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Toko Gudang Cell Tasikmalaya memiliki keragaman produk yang dijual					
2	Toko Gudang Cell Tasikmalaya memiliki produk yang lengkap sesuai dengan kebutuhan konsumen					
3	Toko Gudang Cell Tasikmalaya memiliki ketersediaan produk yang terbaru					
4	Toko Gudang Cell Tasikmalaya tidak memiliki beragam merk					

Daftar Pernyataan Mengenai
Variabel X2 (Harga)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Harga produk-produk Toko Gudang Cell Tasikmalaya sesuai dengan kualitas yang didapatkan konsumen					

2	Harga produk-produk Toko Gudang Cell Tasikmalaya terjangkau					
3	Terdapat diskon jika membeli beberapa jumlah produk					
4	Tidak terdapat diskon jika melakukan pembayaran secara tunai					
5	Tidak dapat melakukan pembayaran secara tunai					
6	Tidak dapat melakukan pembayaran secara kredit					

**Daftar Pernyataan Mengenai
Variabel X3 (Iklan)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Media promosi yang dilakukan Gudang Cell Tasikmalaya banyak					
2	Banyak diskon setiap pembelian produk di Gudang Cell Tasikmalaya					
3	Took Gudang Cell Tasikmalaya senantiasa menjaga hubungan dengan masyarakat dengan ikut serta dalam sponsoring kegiatan kemasyarakatan (17 agustus, sumpah pemuda dll)					
4	Gudang Cell Tasikmalaya melakukan direct selling dengan buruk					
5	Gudang Cell Tasikmalaya tidak pernah menghubungi pelanggan untuk menawarkan produk					

**Daftar Pernyataan Mengenai
Variabel Y1(Kepuasan Pelanggan)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
(1)	Kepuasan terhadap Diversifikasi Produk					
1	Pelanggan puas akan keragaman ponsel di Toko Gudang Cell					
2	Pelanggan puas akan variasi yang tersedia di Toko Gudang Cell					
3	Pelanggan Toko Gudang Cell puas akan ketersediaan barang					
4	Pelanggan Toko Gudang Cell puas akan variasi merek yang tersedia					
5	Pelanggan Toko Gudang Cell puas akan harga yang sesuai dengan kualitas produk					
6	Pelanggan Toko Gudang Cell puas dengan harga yang terjangkau					
7	Pelanggan Toko Gudang Cell puas dengan kuantitas barang yang ada					
8	Pelanggan Toko Gudang Cell puas akan diskon tunai yang dilakukan secara berkala					
9	Pelanggan Toko Gudang Cell puas akan promosi yang diberikan					

10	Pelanggan Toko Gudang Cell puas akan diskon yang besar					
11	Pelanggan Toko Gudang Cell puas akan layanan Humas					
12	Pelanggan Toko Gudang Cell puas akan penjualan yang dilakukan dengan direct selling					
13	Pelanggan Toko Gudang Cell tidak puas akan penjualan yang dilakukan secara personal					

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

[illegible]

Input variable X1

res	no angket				N
	1	2	3	4	
1	2	4	2	3	11
2	3	5	4	4	16
3	2	3	4	5	14
4	5	5	3	2	15
5	2	2	2	4	10
6	2	3	2	4	11
7	3	5	2	5	15
8	5	4	5	4	18
9	3	4	4	3	14
10	5	3	3	5	16
11	4	4	3	5	16
12	4	3	4	4	15
13	3	3	3	3	12
14	5	4	2	3	14
15	3	5	3	2	13
16	3	3	5	5	16
17	2	2	3	2	9
18	3	4	2	5	14
19	3	5	5	4	17
20	2	3	5	3	13
21	5	5	4	3	17
22	3	3	5	2	13
23	5	3	4	4	16
24	4	5	2	2	13
25	5	3	5	3	16
26	5	2	4	5	16
27	5	4	4	2	15
28	2	4	4	3	13
29	3	4	2	3	12
30	3	4	4	2	13
31	4	2	2	5	13
32	5	2	5	2	14
33	5	4	4	4	17
34	4	3	4	4	15
35	3	4	2	3	12
36	4	3	2	4	13
37	2	5	4	4	15

38	4	3	3	5	15
39	5	4	4	5	18
40	4	2	4	4	14
41	3	3	2	3	11
42	4	2	5	3	14
43	2	3	2	5	12
44	5	5	4	5	19
45	4	4	2	3	13
46	4	4	3	4	15
47	4	4	5	2	15
48	4	3	5	2	14
49	4	3	2	3	12
50	5	3	2	3	13
51	4	2	4	5	15
52	3	2	2	2	9
53	2	5	4	3	14
54	4	2	3	3	12
55	5	2	2	3	12
56	5	3	4	4	16
57	5	2	2	3	12
58	2	4	2	4	12
59	2	3	5	4	14
60	5	3	3	4	15
61	4	2	3	4	13
62	3	2	5	3	13
63	3	4	4	3	14
64	2	3	5	3	13
65	5	3	2	3	13
66	2	3	5	2	12
67	2	5	2	4	13
68	5	4	4	4	17
69	3	4	3	2	12
70	4	4	4	5	17
71	4	3	2	4	13
72	2	3	3	5	13
73	3	3	2	3	11
74	2	2	3	3	10
75	3	2	5	2	12
76	3	3	2	3	11
77	4	5	4	4	17
78	5	5	2	2	14

79	2	5	2	2	11
80	5	3	3	4	15
81	2	2	4	3	11
82	4	2	3	4	13
83	5	3	4	2	14
84	2	2	4	5	13
85	3	3	4	4	14
86	2	4	5	2	13
87	3	5	2	2	12
88	4	2	2	5	13
89	2	5	4	2	13

Data interval kelengkapan produk

kelengkapan produk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 9.00	2	2.2	2.2	2.2
10.00	2	2.2	2.2	4.5
11.00	7	7.9	7.9	12.4
12.00	13	14.6	14.6	27.0
13.00	22	24.7	24.7	51.7
14.00	14	15.7	15.7	67.4
15.00	12	13.5	13.5	80.9
16.00	8	9.0	9.0	89.9
17.00	6	6.7	6.7	96.6
18.00	2	2.2	2.2	98.9
19.00	1	1.1	1.1	100.0
Total	89	100.0	100.0	

Input variable X2

res	no angket						N
	1	2	3	4	5	6	
1	2	4	2	3	3	4	18
2	3	5	4	4	5	2	23
3	2	3	4	5	5	3	22
4	5	5	3	2	2	5	22
5	2	2	2	4	4	3	17
6	2	3	2	4	5	4	20
7	3	5	2	5	2	2	19
8	5	4	5	4	4	5	27
9	3	4	4	3	5	2	21
10	5	3	3	5	3	2	21
11	4	4	3	5	2	3	21
12	4	3	4	4	4	3	22
13	3	3	3	3	2	2	16
14	5	4	2	3	3	5	22
15	3	5	3	2	3	3	19
16	3	3	5	5	4	2	22
17	2	2	3	2	2	4	15
18	3	4	2	5	5	4	23
19	3	5	5	4	4	3	24
20	2	3	5	3	5	5	23
21	5	5	4	3	2	4	23
22	3	3	5	2	5	2	20
23	5	3	4	4	4	5	25
24	4	5	2	2	4	3	20
25	5	3	5	3	4	3	23
26	5	2	4	5	4	3	23
27	5	4	4	2	5	4	24
28	2	4	4	3	4	3	20
29	3	4	2	3	4	3	19
30	3	4	4	2	2	5	20
31	4	2	2	5	4	4	21
32	5	2	5	2	3	3	20
33	5	4	4	4	2	4	23
34	4	3	4	4	2	3	20
35	3	4	2	3	5	3	20
36	4	3	2	4	3	5	21
37	2	5	4	4	4	2	21

38	4	3	3	5	3	2	20
39	5	4	4	5	4	4	26
40	4	2	4	4	4	5	23
41	3	3	2	3	4	2	17
42	4	2	5	3	4	3	21
43	2	3	2	5	5	4	21
44	5	5	4	5	5	2	26
45	4	4	2	3	3	4	20
46	4	4	3	4	4	4	23
47	4	4	5	2	4	2	21
48	4	3	5	2	4	3	21
49	4	3	2	3	3	4	19
50	5	3	2	3	2	2	17
51	4	2	4	5	4	3	22
52	3	2	2	2	4	5	18
53	2	5	4	3	5	5	24
54	4	2	3	3	5	3	20
55	5	2	2	3	2	3	17
56	5	3	4	4	2	3	21
57	5	2	2	3	3	4	19
58	2	4	2	4	5	5	22
59	2	3	5	4	5	4	23
60	5	3	3	4	3	4	22
61	4	2	3	4	5	5	23
62	3	2	5	3	2	2	17
63	3	4	4	3	2	4	20
64	2	3	5	3	4	2	19
65	5	3	2	3	3	5	21
66	2	3	5	2	3	5	20
67	2	5	2	4	4	2	19
68	5	4	4	4	2	3	22
69	3	4	3	2	5	2	19
70	4	4	4	5	2	5	24
71	4	3	2	4	3	4	20
72	2	3	3	5	3	5	21
73	3	3	2	3	4	2	17
74	2	2	3	3	3	2	15
75	3	2	5	2	2	2	16
76	3	3	2	3	4	4	19
77	4	5	4	4	5	4	26
78	5	5	2	2	3	3	20

79	2	5	2	2	4	3	18
80	5	3	3	4	2	4	21
81	2	2	4	3	4	5	20
82	4	2	3	4	5	5	23
83	5	3	4	2	2	2	18
84	2	2	4	5	4	2	19
85	3	3	4	4	5	2	21
86	2	4	5	2	4	5	22
87	3	5	2	2	2	5	19
88	4	2	2	5	3	2	18
89	2	5	4	2	2	2	17

Data interval harga

harga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15.00	2	2.2	2.2	2.2
	16.00	2	2.2	2.2	4.5
	17.00	7	7.9	7.9	12.4
	18.00	5	5.6	5.6	18.0
	19.00	11	12.4	12.4	30.3
	20.00	16	18.0	18.0	48.3
	21.00	15	16.9	16.9	65.2
	22.00	10	11.2	11.2	76.4
	23.00	12	13.5	13.5	89.9
	24.00	4	4.5	4.5	94.4
	25.00	1	1.1	1.1	95.5
	26.00	3	3.4	3.4	98.9
	27.00	1	1.1	1.1	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Input variable X3

res	no angket					N
	1	2	3	4	5	
1	3	3	3	4	3	16
2	4	4	5	2	4	19
3	4	5	5	3	4	21
4	4	2	2	5	4	17
5	5	4	4	3	5	21
6	3	4	5	4	3	19
7	2	5	2	2	2	13
8	4	4	4	5	4	21
9	4	3	5	2	4	18
10	2	5	3	2	2	14
11	3	5	2	3	3	16
12	3	4	4	3	3	17
13	5	3	2	2	5	17
14	4	3	3	5	4	19
15	3	2	3	3	3	14
16	5	5	4	2	5	21
17	4	2	2	4	4	16
18	3	5	5	4	3	20
19	5	4	4	3	5	21
20	3	3	5	5	3	19
21	3	3	2	4	3	15
22	5	2	5	2	5	19
23	4	4	4	5	4	21
24	4	2	4	3	4	17
25	2	3	4	3	2	14
26	5	5	4	3	5	22
27	2	2	5	4	2	15
28	5	3	4	3	5	20
29	3	3	4	3	3	16
30	5	2	2	5	5	19
31	2	5	4	4	2	17
32	5	2	3	3	5	18
33	3	4	2	4	3	16
34	3	4	2	3	3	15
35	2	3	5	3	2	15
36	3	4	3	5	3	18
37	5	4	4	2	5	20

38	3	5	3	2	3	16
39	3	5	4	4	3	19
40	2	4	4	5	2	17
41	2	3	4	2	2	13
42	5	3	4	3	5	20
43	4	5	5	4	4	22
44	2	5	5	2	2	16
45	4	3	3	4	4	18
46	4	4	4	4	4	20
47	5	2	4	2	5	18
48	5	2	4	3	5	19
49	3	3	3	4	3	16
50	4	3	2	2	4	15
51	3	5	4	3	3	18
52	3	2	4	5	3	17
53	4	3	5	5	4	21
54	5	3	5	3	5	21
55	2	3	2	3	2	12
56	2	4	2	3	2	13
57	4	3	3	4	4	18
58	2	4	5	5	2	18
59	5	4	5	4	5	23
60	3	4	3	4	3	17
61	2	4	5	5	2	18
62	4	3	2	2	4	15
63	4	3	2	4	4	17
64	4	3	4	2	4	17
65	3	3	3	5	3	17
66	2	2	3	5	2	14
67	2	4	4	2	2	14
68	5	4	2	3	5	19
69	4	2	5	2	4	17
70	4	5	2	5	4	20
71	3	4	3	4	3	17
72	4	5	3	5	4	21
73	4	3	4	2	4	17
74	3	3	3	2	3	14
75	2	2	2	2	2	10
76	5	3	4	4	5	21
77	5	4	5	4	5	23
78	3	2	3	3	3	14

79	2	2	4	3	2	13
80	3	4	2	4	3	16
81	2	3	4	5	2	16
82	3	4	5	5	3	20
83	2	2	2	2	2	10
84	2	5	4	2	2	15
85	3	4	5	2	3	17
86	4	2	4	5	4	19
87	4	2	2	5	4	17
88	4	5	3	2	4	18
89	3	2	2	2	3	12

Data interval periklanan

periklanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10.00	2	2.2	2.2	2.2
	12.00	2	2.2	2.2	4.5
	13.00	4	4.5	4.5	9.0
	14.00	7	7.9	7.9	16.9
	15.00	7	7.9	7.9	24.7
	16.00	10	11.2	11.2	36.0
	17.00	16	18.0	18.0	53.9
	18.00	10	11.2	11.2	65.2
	19.00	10	11.2	11.2	76.4
	20.00	7	7.9	7.9	84.3
	21.00	10	11.2	11.2	95.5
	22.00	2	2.2	2.2	97.8
	23.00	2	2.2	2.2	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Input variable Y

res	no angket													N
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	58
2	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	53
3	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	3	5	53
4	3	5	3	5	5	4	4	5	3	3	5	3	3	51
5	3	5	5	3	5	3	4	5	3	4	4	4	5	53
6	4	5	5	4	3	5	3	3	5	3	3	4	3	50
7	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	45
8	3	4	5	3	5	5	4	4	4	3	5	3	3	51
9	4	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	5	55
10	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	49
11	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	54
12	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	51
13	3	5	3	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	48
14	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	52
15	5	3	4	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	48
16	5	5	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	5	50
17	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	5	3	3	50
18	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	3	5	5	52
19	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	5	48
20	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	4	55
21	3	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5	56
22	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	51
23	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	51
24	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	50
25	4	4	3	5	5	3	3	5	4	3	5	3	4	51
26	3	3	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	53
27	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	50
28	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	52
29	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	49
30	3	4	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	54
31	4	5	3	3	5	4	4	5	3	5	3	5	5	54
32	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	3	5	52
33	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	51
34	5	3	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	51
35	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	56
36	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	3	48
37	4	4	3	3	3	5	4	5	3	4	5	3	3	49

38	4	3	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	5	50
39	4	4	3	5	4	3	4	3	5	3	4	3	5	50
40	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	5	3	53
41	3	3	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3	3	46
42	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	47
43	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	5	51
44	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	4	5	3	54
45	3	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	52
46	5	5	5	3	4	5	4	4	5	3	4	3	5	55
47	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	47
48	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
49	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	58
50	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	47
51	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3	3	56
52	3	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	49
53	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	4	56
54	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	50
55	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	52
56	3	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	3	3	49
57	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	47
58	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4	50
59	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	55
60	3	5	4	5	3	5	3	4	3	4	3	5	3	50
61	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	3	5	3	55
62	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	56
63	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	5	3	5	54
64	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	3	3	4	51
65	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	60
66	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	55
67	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	58
68	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	4	5	54
69	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	5	55
70	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	59
71	4	3	5	4	5	3	4	3	5	5	5	3	3	52
72	4	3	5	4	4	3	5	3	4	3	5	5	4	52
73	5	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	52
74	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	57
75	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	58
76	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	57
77	5	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	56
78	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	58

79	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	56
80	5	4	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	5	56
81	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	4	5	56
82	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	56
83	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	58
84	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	60
85	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	58
86	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	60
87	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	61
88	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	57
89	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	59

Data interval kepuasan konsumen

kepuasan konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	45.00	1	1.1	1.1	1.1
	46.00	1	1.1	1.1	2.2
	47.00	4	4.5	4.5	6.7
	48.00	4	4.5	4.5	11.2
	49.00	5	5.6	5.6	16.9
	50.00	10	11.2	11.2	28.1
	51.00	10	11.2	11.2	39.3
	52.00	9	10.1	10.1	49.4
	53.00	5	5.6	5.6	55.1
	54.00	6	6.7	6.7	61.8
	55.00	7	7.9	7.9	69.7
	56.00	10	11.2	11.2	80.9
	57.00	3	3.4	3.4	84.3
	58.00	7	7.9	7.9	92.1
	59.00	3	3.4	3.4	95.5
	60.00	3	3.4	3.4	98.9
	61.00	1	1.1	1.1	100.0
Total		89	100.0	100.0	

Statistics

		kelengkapan produk	harga	periklanan	kepuasan konsumen
N	Valid	89	89	89	89
	Missing	0	0	0	0
Mean		13.6854	20.6404	17.3146	53.0674
Median		13.0000	21.0000	17.0000	53.0000
Mode		13.00	20.00	17.00	50.00 ^a
Std. Deviation		2.03713	2.49658	2.81875	3.75620
Variance		4.150	6.233	7.945	14.109
Range		10.00	12.00	13.00	16.00
Minimum		9.00	15.00	10.00	45.00
Maximum		19.00	27.00	23.00	61.00
Sum		1218.00	1837.00	1541.00	4723.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN

Untuk uji angket ini, peneliti sebar ke 20 responden dengan hasil dari perhitungan SPSS versi 22 adalah sebagai berikut.

Variabel X₁ (kelengkapan produk)

Untuk variabel X₁ terdiri dari 4 pertanyaan. Dan hasil pengolahan SPSS adalah sebagai berikut:

Correlations						
		soal1	soal2	soal3	soal4	total
soal1	Pearson Correlation	1	.688**	.754**	.920**	.952**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20
soal2	Pearson Correlation	.688**	1	.582**	.621**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.001		.007	.004	.000
	N	20	20	20	20	20
soal3	Pearson Correlation	.754**	.582**	1	.722**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.000	.000
	N	20	20	20	20	20
soal4	Pearson Correlation	.920**	.621**	.722**	1	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000		.000
	N	20	20	20	20	20
total	Pearson Correlation	.952**	.813**	.859**	.921**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20

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

Hasil output menunjukkan bahwa $R(\text{hitung}) > R(\text{tabel})$. Dimana R tabel untuk $N=20$ adalah 0.44 (pada signifikansi 5%).

Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach. Jika nilai $\alpha > 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika $\alpha > 0,80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakananya sebagai berikut:

- Jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna
- Jika α antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi
- Jika α antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat

d) Jika $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas rendah

Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	5

Hasil diperoleh adalah 0.83 hal ini menunjukkan reliabilitas tinggi.

Variabel X₂ (harga)

Untuk variabel X₂ terdiri dari 6 butir pertanyaan. Dan hasil perhitungan SPSS adalah sebagai berikut:

Correlations

		soal1	soal2	soal3	soal4	saal5	soal6	total
soal1	Pearson Correlation	1	.178	.608**	.284	.879**	.879**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.453	.004	.225	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
soal2	Pearson Correlation	.178	1	.439	.591**	.238	.238	.586**
	Sig. (2-tailed)	.453		.053	.006	.311	.311	.007
	N	20	20	20	20	20	20	20
soal3	Pearson Correlation	.608**	.439	1	.722**	.622**	.622**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.004	.053		.000	.003	.003	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
soal4	Pearson Correlation	.284	.591**	.722**	1	.400	.400	.720**
	Sig. (2-tailed)	.225	.006	.000		.080	.080	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
saal5	Pearson Correlation	.879**	.238	.622**	.400	1	1.000**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.311	.003	.080		.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
soal6	Pearson Correlation	.879**	.238	.622**	.400	1.000**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.311	.003	.080	.000		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
total	Pearson Correlation	.812**	.586**	.849**	.720**	.872**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20

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

Hasil output menunjukkan bahwa $R \text{ (hitung)} > R \text{ (tabel)}$. Dimana R tabel untuk $N=20$ adalah 0.44 (pada signifikansi 5%).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	7

Hasil yang diperoleh adalah 0.79 hal ini menunjukkan reliabilitas tinggi.

Variabel X₃ (periklanan)

Untuk variabel X₃ terdiri dari 5 butir pertanyaan. Dan hasil perhitungan SPSS adalah sebagai berikut:

Correlations

		soal1	soal2	soal3	soal4	soal5	total
soal1	Pearson Correlation	1	1.000**	.686**	.622**	.410	.888**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.003	.073	.000
	N	20	20	20	20	20	20
soal2	Pearson Correlation	1.000**	1	.686**	.622**	.410	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.003	.073	.000
	N	20	20	20	20	20	20
soal3	Pearson Correlation	.686**	.686**	1	.458*	.643**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.042	.002	.000
	N	20	20	20	20	20	20
soal4	Pearson Correlation	.622**	.622**	.458*	1	.711**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.003	.003	.042		.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20
soal5	Pearson Correlation	.410	.410	.643**	.711**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.073	.073	.002	.000		.000
	N	20	20	20	20	20	20
total	Pearson Correlation	.888**	.888**	.829**	.816**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil output menunjukkan bahwa R (hitung) > R (tabel). Dimana R tabel untuk N=20 adalah 0.44 (pada signifikansi 5%).

Uji reliabilitas untuk X₃ adalah sebagai berikut:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	6

Hasil perhitungan diperoleh 0.814 hal ini menunjukkan reliabilitas tinggi.

Variabel Y (Kepuasan pelanggan)

Untuk variabel Y terdiri dari 13 butir pertanyaan. Dan hasil perhitungan SPSS adalah sebagai berikut:

Correlations															
	soal1	soal2	soal3	soal4	soal5	soal6	soal7	soal8	soal9	soal10	soal11	soal12	soal13	total	
soal1	Pearson Correlation	1	.178	.608**	.284	.879**	.879**	.618**	.368	.474*	.608**	.284	.608**	.608**	.703**
	Sig. (2-tailed)		.453	.004	.225	.000	.000	.004	.111	.035	.004	.225	.004	.004	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal2	Pearson Correlation	.178	1	.439	.591**	.238	.238	.485*	.657**	.534*	.439	.591**	.439	.439	.607**
	Sig. (2-tailed)	.453		.053	.006	.311	.311	.030	.002	.015	.053	.006	.053	.053	.005
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal3	Pearson Correlation	.608**	.439	1	.722**	.622**	.622**	.410	.754**	.582**	1.000**	.722**	1.000**	1.000**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.004	.053		.000	.003	.003	.073	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal4	Pearson Correlation	.284	.591**	.722**	1	.400	.400	.661**	.920**	.621**	.722**	1.000**	.722**	.722**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.225	.006	.000		.080	.080	.002	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal5	Pearson Correlation	.879**	.238	.622**	.400	1	1.000**	.711**	.376	.565**	.622**	.400	.622**	.622**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.311	.003	.080		.000	.000	.103	.009	.003	.080	.003	.003	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal6	Pearson Correlation	.879**	.238	.622**	.400	1.000**	1	.711**	.376	.565**	.622**	.400	.622**	.622**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.311	.003	.080	.000		.000	.103	.009	.003	.080	.003	.003	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal7	Pearson Correlation	.618**	.485*	.410	.661**	.711**	.711**	1	.681**	.702**	.410	.661**	.410	.410	.753**
	Sig. (2-tailed)	.004	.030	.073	.002	.000	.000		.001	.001	.073	.002	.073	.073	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal8	Pearson Correlation	.368	.657**	.754**	.920**	.376	.376	.681**	1	.688**	.754**	.920**	.754**	.754**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.111	.002	.000	.000	.103	.103	.001		.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal9	Pearson Correlation	.474*	.534*	.582**	.621**	.565**	.565**	.702**	.688**	1	.582**	.621**	.582**	.582**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.035	.015	.007	.004	.009	.009	.001	.001		.007	.004	.007	.007	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal10	Pearson Correlation	.608**	.439	1.000**	.722**	.622**	.622**	.410	.754**	.582**	1	.722**	1.000**	1.000**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.004	.053	.000	.000	.003	.003	.073	.000	.007		.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal11	Pearson Correlation	.284	.591**	.722**	1.000**	.400	.400	.661**	.920**	.621**	.722**	1	.722**	.722**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.225	.006	.000	.000	.080	.080	.002	.000	.004	.000		.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal12	Pearson Correlation	.608**	.439	1.000**	.722**	.622**	.622**	.410	.754**	.582**	1.000**	.722**	1	1.000**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.004	.053	.000	.000	.003	.003	.073	.000	.007	.000	.000		.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal13	Pearson Correlation	.608**	.439	1.000**	.722**	.622**	.622**	.410	.754**	.582**	1.000**	.722**	1.000**	1	.900**
	Sig. (2-tailed)	.004	.053	.000	.000	.003	.003	.073	.000	.007	.000	.000	.000		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
total	Pearson Correlation	.703**	.607**	.900**	.836**	.763**	.763**	.753**	.862**	.773**	.900**	.836**	.900**	.900**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil output menunjukkan bahwa $R \text{ (hitung)} > R \text{ (tabel)}$. Dimana $R \text{ tabel}$ untuk $N \text{ 20}$ adalah 0.44 (pada signifikansi 5%).

Uji reliabilitas variabel Y adalah sebagai berikut:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	14

Hasil perhitungan SPSS adalah 0.77 hal ini menunjukkan reliabilitas tinggi

Analisis simultan X_{123} ke Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.188 ^a	.535	.001	3.754	.035	1.033	3	85	.000

a. Predictors: (Constant), iklan, kelengkapan produk, harga

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.690	3	14.563	1.033	.000 ^b
	Residual	1197.906	85	14.093		
	Total	1241.596	88			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), iklan, kelengkapan produk, harga

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	55.500	3.486		15.922	.000
	kelengkapan produk	.537	.343	.291	2.565	.000
	harga	.448	.325	.298	2.380	.001
	periklanan	.250	.185	.188	2.353	.003

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Besaran uji pengaruh parsial X1 ke Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.095 ^a	.621	.002	3.761

a. Predictors: (Constant), kelengkapan produk

Besaran uji pengaruh parsial X2 ke Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.028 ^a	.623	.011	3.776

a. Predictors: (Constant), harga

Besaran uji pengaruh parsial X3 ke Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.084 ^a	.781	.014	3.765

a. Predictors: (Constant), iklan

Spearman's Correlations

Correlations

			kelengkapan produk	harga	peniklanan	kepuasan konsumen
Spearman's rho	kelengkapan produk	Correlation Coefficient	1.000	.747**	.183	.114
		Sig. (2-tailed)		.000	.087	.289
		N	89	89	89	89
	harga	Correlation Coefficient	.747**	1.000	.518**	.032
		Sig. (2-tailed)	.000		.000	.769
		N	89	89	89	89
	peniklanan	Correlation Coefficient	.183	.518**	1.000	.069
		Sig. (2-tailed)	.087	.000		.518
		N	89	89	89	89
	kepuasan konsumen	Correlation Coefficient	.114	.032	.069	1.000
		Sig. (2-tailed)	.289	.769	.518	
		N	89	89	89	89

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