

KUESIONER PENELITIAN
“PENGARUH CITRA MEREK, INOVASI , DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN”
(STUDI KASUS PADA GOJEK GO- RIDE)

Kepada Yth Bapak/Ibu/Saudara/I Responden Dengan Hormat,

Bersama ini saya

Nama : Fanny Nursang Fadilla

NPK 21170000271

Prodi : S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
Jakarta

Saya mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jurusan Manajemen. Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Citra Merek, Inovasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada studi kasus Gojek(Goride)**”.

Dengan ini saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan jawaban sesuai yang dirahasiakan. Kuesioner berhubungan dengan persepsi anda sebagai pelanggan aplikasi Gojek, kami akan menjaga data yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan. Terima kasih atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I berikan.

Penulis

Fanny Nursang Fadilla

I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pengisian kuesioner ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, semua pilihan jawaban dan pendapatan saudara akan dirahasiakan oleh peneliti.
2. Istilah data diri saudara sesuai keadaan sebenarnya pada identitas responden.
3. Isi dan pilihlah salah satu jawaban atas pernyataan-pernyataan yang diajukan dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang anda pilih.
4. Pastikan bahwa jawaban-jawaban yang anda berikan adalah jawaban yang jujur, apa adanya dan sesuai dengan kenyataan.
5. Terima kasih atas kesediaan, kerjasama, dan bantuan dari Bapak/Ibu/Sdr/i.

a. Identitas Responden

- Nama :
- Email :
- Usia : a. 17 s/d 25 Tahun
 b. 26 s/d 35 Tahun
 c. 36 s/d 40 Tahun
 d. > 40 Tahun
- Pekerjaan : a. Pelajar
 b. Mahasiswa
 c. Karyawan Swasta
 d. PNS
 e. Ibu Rumah Tangga
- Penghasilan : a. Rp 1.500.000 – Rp 2.500.000
 b. Rp 2.600.000- Rp 3.500.000
 c. >Rp 3.500.000
- Terakhir menggunakan aplikasi Gojek (Goride):
- a. 1 bulan – 6 bulan
 b. > 6 bulan

Keterangan Jawaban

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

II. OPERASIONALISASI VARIABEL

CITRA MEREK (X1)					
No	PERNYATAAN DAN PERTANYAAN	Jawaban Responden			
		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
1	Saya memilih jasa Gojek karena mereknya mudah dikenali				
2	Atribut yang diberikan oleh Gojek sudah cukup lengkap				
3	Fitur aplikasi yang disediakan oleh Gojek mengikuti perkembangan jaman				

INOVASI(X2)					
No	PERNYATAAN DAN PERTANYAAN	Jawaban Responden			
		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
4	Saya puas atas keamanan dan kenyamanan yang diberikan oleh Go-Ride sudah cukup baik				
5	Saya puas atas aplikasi yang mudah dalam penggunaannya				
6	Berbagai kalangan dapat menggunakan aplikasi Go – ride dengan mudah				

HARGA(X3)					
No	PERNYATAAN DAN PERTANYAAN	Jawaban Responden			
		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
7	Tarif yang diberikan cukup terjangkau				
8	Harga dan kualitas layanan yang diberikan cukup baik				

HARGA(X3)					
No	PERNYATAAN DAN PERTANYAAN	Jawaban Responden			
		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
9	Harga yang diberikan sangat terjangkau				
10	Fasilitas yang diberikan cukup lengkap				

KEPUASAAN PELANGGAN(Y)					
No	PERNYATAAN DAN PERTANYAAN	Jawaban Responden			
		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
11	Para driver cukup ramah dalam memberikan pelayanan				
12	Driver mengutamakan keselamatan pelanggan				
13	Driver memberikan pelayanan yang baik				

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 2. Tabulasi skor pengumpulan Data Citra Merek(X_1)

No. Responden	Nomor Butir Pernyataan			Total
	1	2	3	
1	4	3	4	11
2	3	4	4	11
3	3	3	4	10
4	4	3	3	10
5	4	4	4	12
6	4	3	4	11
7	3	3	4	10
8	3	3	3	9
9	4	4	4	12
10	1	1	1	3
11	3	4	4	11
12	4	4	4	12
13	4	3	4	11
14	2	2	3	7
15	4	4	4	12
16	4	3	4	11
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	3	3	3	9
23	3	4	4	11
24	4	3	4	11
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12

27	3	3	4	10
28	4	4	4	12
29	4	4	4	12
30	4	3	4	11
31	3	2	3	8
32	4	4	4	12
33	4	3	4	11
34	3	3	3	9
35	4	4	4	12
36	4	4	4	12
37	3	4	4	11
38	4	4	4	12
39	3	3	4	10
40	3	3	3	9
41	4	4	4	12
42	3	3	4	10
43	4	4	4	12
44	3	3	3	9
45	4	4	4	12
46	2	2	3	7
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	3	3	3	9
50	3	3	3	9
51	3	3	3	9
52	3	3	3	9
53	3	3	4	10
54	3	3	4	10
55	3	3	3	9
56	4	4	4	12
57	4	3	4	11
58	4	4	4	12

59	4	4	4	12
60	4	4	4	12
61	4	4	4	12
62	3	3	3	9
63	4	4	4	12
64	3	3	4	10
65	4	4	4	12
66	3	3	4	10
67	4	4	4	12
68	4	4	4	12
69	3	3	3	9
70	2	3	3	8
71	3	3	4	10
72	3	3	4	10
73	4	4	4	12
74	3	3	3	9
75	3	3	3	9
76	4	4	4	12
77	3	4	4	11
78	3	3	3	9
79	3	3	4	10
80	4	3	4	11
81	4	3	4	11
82	4	4	4	12
83	3	3	3	9
84	3	3	3	9
85	4	4	4	12
86	3	4	3	10
87	3	3	4	10
88	3	3	3	9

89	3	3	3	9
90	4	3	3	10
91	3	3	4	10
92	3	2	3	8
93	3	4	4	11
94	4	4	3	11
95	4	4	4	12
96	4	3	3	10
97	3	3	3	9

Lampiran 3. Tabulasi skor pengumpulan Data Inovasi(X₂)

No. Responden	Nomor Butir Pernyataan			Total
	1	2	3	
1	3	4	4	11
2	4	4	4	12
3	3	3	3	9
4	2	3	3	8
5	4	4	4	12
6	3	3	4	10
7	3	4	4	11
8	3	3	3	9
9	4	4	4	12
10	1	1	1	3
11	4	4	4	12
12	4	4	3	11
13	3	4	4	11
14	3	3	3	9
15	4	4	4	12
16	4	4	4	12
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	2	3	3	8
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	3	4	3	10
23	4	4	4	12
24	4	4	3	11
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	3	3	2	8
28	4	4	4	12

29	4	4	4	12
30	3	3	3	9
31	4	4	4	12
32	3	4	3	10
33	3	3	3	9
34	4	4	4	12
35	3	4	3	10
36	4	4	4	12
37	3	3	3	9
38	4	4	4	12
39	2	3	3	8
40	4	4	4	12
41	3	3	3	9
42	4	4	4	12
43	3	3	3	9
44	4	4	4	12
45	3	3	3	9
46	3	3	3	9
47	4	4	4	12
48	3	3	3	9
49	3	3	3	9
50	3	3	3	9
51	3	3	4	10
52	4	4	4	12
53	3	4	3	10
54	3	3	3	9
55	4	4	4	12
56	3	4	4	11
57	3	4	4	11
58	3	3	4	10

59	4	4	4	12
60	4	4	4	12
61	3	3	3	9
62	3	4	3	10
63	3	3	3	9
64	4	4	4	12
65	3	4	4	11
66	4	3	3	10
67	4	4	4	12
68	3	4	4	11
69	3	3	3	9
70	3	4	4	11
71	3	4	4	11
72	4	4	4	12
73	4	4	2	10
74	4	4	4	12
75	3	3	3	9
76	4	4	4	12
77	4	4	4	12
78	3	3	3	9
79	3	3	3	9
80	4	4	4	12
81	3	4	4	11
82	4	4	4	12
83	3	3	3	9
84	3	3	3	9
85	4	4	2	10
86	3	3	3	9
87	3	4	2	9
88	3	3	3	9

89	3	3	3	9
90	3	3	3	9
91	4	3	3	10
92	3	3	3	9
93	3	4	3	10
94	3	3	3	9
95	4	4	4	12
96	3	3	3	9
97	3	4	4	11

Lampiran 4. Tabulasi skor pengumpulan Harga(X_3)

No. Responden	Nomor Butir Pernyataan				Total
	1	2	3	4	
1	3	3	3	3	12
2	3	3	3	4	13
3	2	2	2	3	9
4	2	3	2	3	10
5	3	4	3	4	14
6	3	3	3	4	13
7	4	4	4	4	16
8	3	3	3	3	12
9	2	3	2	4	11
10	2	2	1	1	6
11	3	3	3	4	13
12	2	3	2	4	11
13	3	3	3	2	11
14	3	3	3	3	12
15	3	3	3	3	12
16	3	4	3	3	13
17	3	3	3	4	13
18	4	4	4	4	16
19	3	3	3	3	12
20	4	4	4	4	16
21	4	4	3	4	15
22	3	3	3	3	12
23	4	4	4	4	16
24	3	3	2	3	11
25	4	4	4	4	16
26	3	3	3	3	12
27	3	3	3	4	13
28	4	4	4	4	16

29	4	4	4	4	16
30	3	3	3	3	12
31	3	3	3	4	13
32	3	3	3	3	12
33	3	4	3	3	13
34	3	4	2	4	13
35	3	3	3	3	12
36	4	4	4	4	16
37	3	3	3	3	12
38	3	3	3	3	12
39	3	2	2	3	10
40	4	4	4	4	16
41	3	3	3	3	12
42	4	4	4	4	16
43	3	3	3	3	12
44	3	4	3	4	14
45	3	3	3	3	12
46	2	3	2	3	10
47	4	4	4	4	16
48	3	3	3	3	12
49	3	3	3	3	12
50	3	3	3	3	12
51	3	3	3	4	13
52	3	4	4	3	14
53	3	3	3	1	10
54	3	3	3	3	12
55	4	4	4	4	16
56	4	4	4	3	15
57	4	4	4	3	15
58	3	3	3	3	12

59	3	4	3	3	13
60	4	4	4	4	16
61	3	3	3	3	12
62	3	3	2	3	11
63	3	3	3	3	12
64	4	4	4	4	16
65	3	4	4	3	14
66	3	3	4	4	14
67	4	4	4	4	16
68	4	3	3	3	13
69	3	3	3	3	12
70	2	3	2	3	10
71	2	3	2	3	10
72	3	4	4	4	15
73	4	3	3	3	13
74	4	4	4	4	16
75	3	3	3	2	11
76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	3	15
78	3	3	3	3	12
79	3	3	3	3	12
80	4	4	4	4	16
81	3	3	3	3	12
82	4	4	4	4	16
83	3	3	3	3	12
84	3	3	3	3	12
85	4	4	4	3	15
86	3	3	3	3	12
87	3	3	3	3	12
88	2	2	2	3	9

89	3	3	3	3	12
90	4	3	4	3	14
91	4	3	4	3	14
92	3	3	3	2	11
93	3	3	3	4	13
94	3	3	3	3	12
95	3	3	3	4	13
96	3	3	3	3	12
97	4	3	3	3	13

Lampiran 5. Tabulasi skor pengumpulan Kepuasan Pelanggan (Y)

No. Responden	Nomor Butir Pernyataan			Total
	1	2	3	
1	3	3	3	9
2	4	4	4	12
3	3	3	3	9
4	3	3	3	9
5	4	4	4	12
6	3	3	3	9
7	3	3	4	10
8	2	3	3	8
9	3	3	3	9
10	2	2	2	6
11	4	4	4	12
12	2	3	3	8
13	2	3	4	9
14	3	2	3	8
15	4	4	4	12
16	3	4	4	11
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	3	3	3	9
20	4	4	4	12
21	3	4	3	10
22	3	3	3	9
23	4	4	4	12
24	4	4	3	11
25	4	4	4	12
26	3	3	3	9
27	2	3	3	8
28	4	4	4	12

29	4	4	4	12
30	3	3	3	9
31	3	3	3	9
32	3	3	3	9
33	3	4	4	11
34	4	4	4	12
35	3	3	4	10
36	4	4	4	12
37	3	3	3	9
38	3	3	3	9
39	3	2	2	7
40	4	4	4	12
41	3	3	3	9
42	4	4	4	12
43	3	3	3	9
44	3	4	4	11
45	3	3	3	9
46	2	3	3	8
47	4	4	4	12
48	3	3	3	9
49	3	4	3	10
50	3	3	3	9
51	3	3	3	9
52	3	4	4	11
53	3	3	3	9
54	3	3	3	9
55	4	4	4	12
56	3	3	3	9
57	4	3	4	11
58	3	3	3	9

59	3	3	3	9
60	4	4	4	12
61	3	3	3	9
62	3	3	3	9
63	3	3	3	9
64	4	4	4	12
65	3	3	3	9
66	4	4	4	12
67	4	4	4	12
68	2	3	3	8
69	3	4	3	10
70	3	4	3	10
71	3	4	3	10
72	4	4	4	12
73	3	2	3	8
74	3	3	4	10
75	3	4	3	10
76	4	4	4	12
77	4	4	4	12
78	3	3	3	9
79	3	3	3	9
80	4	4	4	12
81	3	3	3	9
82	4	4	4	12
83	3	3	3	9
84	3	3	3	9
85	4	4	4	12
86	3	2	3	8
87	3	3	3	9
88	3	3	3	9

89	3	3	3	9
90	4	3	3	10
91	3	3	3	9
92	2	3	3	8
93	4	3	3	10
94	3	3	4	10
95	3	3	3	9
96	3	3	3	9
97	2	3	3	8

Lampiran 6. Deskripsi Data Responden

Nomor Responden	Usia	Pekerjaan	Penghasilan	Terakhir menggunakan APP
1	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000	1 bulan - 6 bulan
2	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
3	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa		1 bulan - 6 bulan
4	26 s/d 35 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
5	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
6	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa		1 bulan - 6 bulan
7	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	> 6 bulan
8	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
9	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	> 6 bulan
10	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa		> 6 bulan
11	17 s/d 25 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
12	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000	1 bulan - 6 bulan
13	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
14	26 s/d 35 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	> 6 bulan
15	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000	1 bulan - 6 bulan
16	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	> Rp 3.500.000	> 6 bulan
17	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000	> 6 bulan
18	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
19	26 s/d 35 Tahun	Ibu Rumah Tangga		1 bulan - 6 bulan
20	26 s/d 35 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
21	26 s/d 35 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	> 6 bulan
22	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
23	26 s/d 35 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
24	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	> 6 bulan

25	26 s/d 35 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
26	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
27	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
28	26 s/d 35 Tahun	Karyawan Swasta		1 bulan - 6 bulan
29	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
30	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
31	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000	1 bulan - 6 bulan
32	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
33	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa		1 bulan - 6 bulan
34	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
35	17 s/d 25 Tahun	Pelajar		1 bulan - 6 bulan
36	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
37	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000	1 bulan - 6 bulan
38	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000	> 6 bulan
39	26 s/d 35 Tahun	Mahasiswa	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
40	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000	1 bulan - 6 bulan
41	26 s/d 35 Tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.000- Rp 1.500.000	> 6 bulan
42	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	> 6 bulan
43	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
44	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
45	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa		1 bulan - 6 bulan
46	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
47	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
48	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
49	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
50	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	> Rp 3.500.000	> 6 bulan
51	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000	> 6 bulan

52	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa		1 bulan - 6 bulan
53	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
54	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	> 6 bulan
55	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	> 6 bulan
56	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	> Rp 3.500.000	> 6 bulan
57	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
58	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
59	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
60	26 s/d 35 Tahun	Mahasiswa	Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
61	17 s/d 25 Tahun	Pelajar		1 bulan - 6 bulan
62	26 s/d 35 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
63	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
64	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
65	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
66	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
67	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
68	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
69	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000	> 6 bulan
70	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	> 6 bulan
71	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	> 6 bulan
72	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
73	26 s/d 35 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	> 6 bulan
74	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
75	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
76	26 s/d 35 Tahun	Karyawan Swasta		1 bulan - 6 bulan
77	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
78	26 s/d 35 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan

79	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
80	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
81	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
82	26 s/d 35 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
83	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000	1 bulan - 6 bulan
84	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
85	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
86	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
87	26 s/d 35 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
88	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
89	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	> 6 bulan
90	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
91	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	> 6 bulan
92	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
93	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
94	17 s/d 25 Tahun	Karyawan Swasta	Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
95	26 s/d 35 Tahun	PNS	> Rp 3.500.000	1 bulan - 6 bulan
96	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan
97	17 s/d 25 Tahun	Mahasiswa	Rp 500.000- Rp 1.500.000	1 bulan - 6 bulan

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Citra Merek (X₁)

		CM1	CM2	CM3	TOTAL_X1
CM1	Pearson Correlation	1	.703**	.652**	.893
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
CM2	Pearson Correlation	.703**	1	.661**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97
CM3	Pearson Correlation	.652**	.661**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.893**	.899**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97

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

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Inovasi (X₂)

		I1	I2	I3	TOTAL_X2
I1	Pearson Correlation	1	.704**	.582**	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
I2	Pearson Correlation	.704**	1	.673**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97
I3	Pearson Correlation	.582**	.673**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.869**	.896**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97

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

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Harga (X₃)

		KP1	KP2	KP3	TOTAL_Y
KP1	Pearson Correlation	1	.645**	.660**	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
KP2	Pearson Correlation	.645**	1	.729**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97
KP3	Pearson Correlation	.660**	.729**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.876**	.893**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97

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

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

		KP1	KP2	KP3	TOTAL_Y
KP1	Pearson Correlation	1	.645**	.660**	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
KP2	Pearson Correlation	.645**	1	.729**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97
KP3	Pearson Correlation	.660**	.729**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.876**	.893**	.890**	1

Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.357	3

Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Inovasi (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	3

Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	4

Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	3

Lampiran 15. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Partial Corr (X₁ dengan Y)

			Correlations	
Control Variables			Y	X1
X2 & X3	Y	Correlation	1.000	.163
		Significance (2-tailed)	.	.115
		df	0	93
	X1	Correlation	.163	1.000
		Significance (2-tailed)	.115	.
		df	93	0

Partial Corr (X₂ dengan Y)

			Correlations	
Control Variables			Y	X2
X3 & X1	Y	Correlation	1.000	.235
		Significance (2-tailed)	.	.022
		df	0	93
	X2	Correlation	.235	1.000
		Significance (2-tailed)	.022	.
		df	93	0

Partial Corr (X₃ dengan Y)

			Correlations	
Control Variables			Y	X3
X1 & X2	Y	Correlation	1.000	.474
		Significance (2-tailed)	.	.000
		df	0	93
	X3	Correlation	.474	1.000
		Significance (2-tailed)	.000	.
		df	93	0

Lampiran 16. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 ^a	.615	.603	.951

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Lampiran 17. Hasil Uji t dan Uji F

Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.298	.732		1.772	.080
	X1	.149	.093	.154	1.590	.115
	X2	.250	.107	.259	2.335	.022
	X3	.345	.066	.465	5.198	.000

a. Dependent Variable: Y

X1 tidak signifikan karena $0,115 > 0,05$

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	134.380	3	44.793	49.525	.000 ^b
	Residual	84.115	93	.904		
	Total	218.495	96			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

PENELITI

Nama : Fanny Nursang Fadilla
NPM : 21170000271
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta , 5 Desember 1999
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Palmeriam III RT 015/ 08 NO. 192
Kel. Palmeriam Kec. Matraman Jakarta Timur –
13140
Telepon : 087889054485
Email : Fannyjkt77@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN PALMERIAM 03 PAGI : Lulus tahun 2011
SMPN 97 JAKARTA : Lulus tahun 2014
SMAN 20 Jakarta : Lulus tahun 2017
STEI Indonesia : Tahun 2017 sampai sekarang

Pengalaman Organisasi

2016- 2017 : Ketua Eskul Tari Saman SMAN 20 Jakarta
2020- 2021 : Sekretaris Karang Taruna Palmeriam