

LAMPIRAN



**“Pengaruh Harga dan Komunikasi *Word of Mouth* terhadap Kepuasan Pelanggan
Produk Wardah di Wilayah Kecamatan Cakung, Jakarta Timur”**

Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Rizki Putri Amelia, mahasiswa Universitas Darma Persada. Bersama ini saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan dalam kuesioner ini dengan tujuan sebagai data untuk penyusunan skripsi. Setiap informasi yang didapatkan dari kuesioner ini murni hanya untuk tujuan akademis, dan saya menjamin atas kerahasiaan dari informasi yang diberikan. Atas kesediaan saudara/i dalam menjawab pernyataan ini, saya ucapkan terimakasih.

A. Pertanyaan Penyaring

Untuk pertanyaan di bawah ini, berilah tanda (x) sesuai pilihan yang sudah disediakan.

1. Apakah Anda pengguna produk Wardah dalam waktu 3 (tiga) bulan terakhir?
 - a. Iya (lanjutkan)
 - b. Tidak (stop, terimakasih)
2. Apakah Anda pengguna produk Wardah yang tinggal di wilayah kecamatan Cakung, Jakarta Timur?
 - a. Iya (lanjutkan)
 - b. Tidak (stop, terimakasih)

B. Data Pribadi dan Karakteristik Responden

Beri tanda (✓) pada pernyataan di bawah ini sesuai dengan pilihan Bapak/ Ibu/ Saudara/i yang menunjukkan keadaan sebenarnya.

1. Nama Responden :
2. No. Handphone :
3. Jenis Kelamin:
 - a. Pria
 - b. Wanita
4. Usia:
 - a. < 20 Tahun
 - b. 20 - 30 Tahun
 - c. >30 - 40 Tahun
 - d. >40 Tahun
5. Pengeluaran per bulan:
 - a. < Rp. 1.000.000
 - b. Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000
 - c. Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000
 - d. > Rp. 5.000.000
6. Pekerjaan:
 - a. PNS//BUMN/BUMD
 - b. Karyawan Swasta
 - c. Wirausaha
 - d. Pelajar/Mahasiswa
 - e. Ibu Rumah Tangga
 - f. Lainnya
7. Lama berlangganan produk Wardah:
 - a. 3 – 6 bulan
 - b. >6 – 12 bulan
 - c. >12 bulan

C. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *check list* (✓) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pendapat Anda. Adapun kriteria penilaian yaitu:

Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1	Setuju (S)	= 4
Tidak Setuju (TS)	= 2	Sangat Setuju (S)	= 5
Netral (N)	= 3		

I. Harga (X_1)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Keterjangkauan harga: Aspek penetapan harga yang dilakukan oleh produsen atau penjual yang sesuai dengan kemampuan beli konsumen						
1.	Harga seluruh produk Wardah dapat dijangkau oleh konsumen					
2.	Harga yang ditetapkan sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen					
3.	Harga promo sering diberikan produk Wardah, sehingga harga produk lebih terjangkau					
Daya saing harga: Penawaran harga yang diberikan oleh produsen atau penjual berbeda dan bersaing dengan yang diberikan oleh produsen lain, pada satu jenis produk yang sama						
1.	Harga produk Wardah dapat bersaing dengan produk kecantikan lainnya					
2.	Harga promo sering diberikan oleh produk Wardah untuk menarik konsumen					
3.	Harga produk Wardah lebih ekonomis dibandingkan dengan produk kecantikan lainnya					
Kesesuaian harga dengan manfaat: Penetapan harga yang dilakukan oleh penjual yang sesuai dengan manfaat yang dapat diperoleh konsumen dari produk yang dibeli						
1.	Harga produk Wardah yang ditetapkan sesuai dengan manfaat yang didapatkan oleh konsumen					
2.	Dengan harga yang lebih ekonomis, bahan yang digunakan produk Wardah tidak berbahaya					
3.	Ukuran produk kecantikan Wardah sesuai dengan harga yang dibayarkan konsumen					

II. Komunikasi *Word of Mouth* (X₂)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Volume: Diukur seberapa banyak <i>word of mouth</i> yang ada						
1.	Konsumen sangat sering mendengar bahwa produk Wardah direkomendasikan oleh orang sekitar					
2.	Produk Wardah lebih sering direkomendasikan dibanding dengan produk kecantikan lainnya					
3.	Konsumen percaya untuk menggunakan produk Wardah karena adanya <i>word of mouth</i> dari orang sekitar					
Dispersion: Tingkat dimana percakapan mengenai produk mengambil tempat di dalam komunitas yang luas						
1.	Beberapa komunitas konsumen membicarakan tentang produk Wardah					
2.	Masyarakat luas sudah mengetahui tentang produk Wardah					
3.	Komunitas dimana konsumen berkumpul, menyarankan untuk menggunakan produk Wardah					

III. Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kepuasan keseluruhan: Secara keseluruhan puas terhadap sebuah pengalaman tertentu dengan menggunakan produk ini						
1.	Konsumen merasa puas selama menggunakan produk Wardah					
2.	Konsumen mendapat pengalaman yang berbeda (senang/puas) selama menjadi pelanggan produk Wardah					
3.	Konsumen tidak mendapatkan keluhan selama menggunakan produk Wardah					

Konfirmasi harapan: Tidak menyesal tentang keputusan untuk menggunakan produk ini						
1.	Konsumen merasa harapan sesuai dengan kenyataan yang didapat selama menggunakan produk Wardah					
2.	Konsumen akan terus menjadi pelanggan produk Wardah					
3.	Konsumen tidak menyesali keputusannya untuk selalu menggunakan produk Wardah					
Perbandingan dengan situasi ideal: Puas dengan hasil yang diperoleh setelah menggunakan produk ini						
1.	Konsumen merasa puas dengan kualitas produk Wardah dibanding dengan produk pesaing lainnya					
2.	Konsumen merasa puas dan akan merekomendasikan produk Wardah kepada orang lain					
3.	Konsumen merasa puas karena mendapat perubahan setelah meggunakan produk Wardah					

No.	Apakah Anda pengguna produk Wardah dalam waktu 3 (tiga) bulan terakhir?	Apakah Anda pengguna produk Wardah yang tinggal di wilayah kecamatan Cakung, Jakarta Timur?	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pengeluaran/ Bulan	Pekerjaan	Berlangganan Produk Wardah
1	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Tama	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Pelajar/Mahasiswa	> 12 Bulan
2	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Aninda Saraswati	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta	> 6 – 12 Bulan
3	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Desvi Yahyi Paramita	Wanita	> 30 - 40 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta	> 12 Bulan
4	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Surastiani Pertiwi	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	> 6 – 12 Bulan
5	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Febri	Wanita	< 20 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Lainnya	3 – 6 Bulan
6	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Siti Khodijah	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Wirausaha	> 12 Bulan
7	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Diyan Utami	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta	> 6 – 12 Bulan
8	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Mia Amelia	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Pelajar/Mahasiswa	> 12 Bulan
9	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Jasmine	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	> 12 Bulan
10	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Mira Ayu Tania	Wanita	< 20 Tahun	< Rp. 1.000.000	Lainnya	3 – 6 Bulan
11	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Amira Dwi Fitriyani	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Wirausaha	> 6 – 12 Bulan
12	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Novelia	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Lainnya	3 – 6 Bulan
13	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Eka wulandari	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	> 6 – 12 Bulan
14	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Vhita	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta	> 12 Bulan
15	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Heni Priyatin	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
16	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Anggi	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	> 6 – 12 Bulan
17	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Nurhayati	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Ibu Rumah Tangga	3 – 6 Bulan
18	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Nadiya	Wanita	> 30 - 40 Tahun	< Rp. 1.000.000	Ibu Rumah Tangga	> 12 Bulan
19	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Rita	Wanita	> 40 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Lainnya	> 12 Bulan
20	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Kristin	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	3 – 6 Bulan
21	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Lutfiah	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Ibu Rumah Tangga	3 – 6 Bulan
22	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Novi Nur Amalia	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
23	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Septiani	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Lainnya	3 – 6 Bulan
24	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	Vindi Alvianti	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	> 12 Bulan
25	Iya (lanjutkan)	Iya (lanjutkan)	dwi astutik	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Ibu Rumah Tangga	3 – 6 Bulan

No.	Apakah Anda pengguna produk Wardah dalam waktu 3 (tiga) bulan terakhir?	Apakah Anda pengguna produk Wardah yang tinggal di wilayah kecamatan Cakung, Jakarta Timur?	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pengeluaran/ Bulan	Pekerjaan	Berlangganan Produk Wardah
26	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Nurmalasari	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Ibu Rumah Tangga	> 6 – 12 Bulan
27	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Syifa	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	> 12 Bulan
28	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Wasila	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Lainnya	> 12 Bulan
29	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	dwi astutik	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Ibu Rumah Tangga	3 – 6 Bulan
30	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Sukma Febriana	Wanita	> 30 - 40 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta	3 – 6 Bulan
31	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Maulidta	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	PNS/BUMN/BUMD	> 6 – 12 Bulan
32	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Dewi	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Lainnya	3 – 6 Bulan
33	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Musfiatul	Wanita	> 30 - 40 Tahun	< Rp. 1.000.000	Ibu Rumah Tangga	3 – 6 Bulan
34	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Diah indah swari	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Wirausaha	> 12 Bulan
35	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Syifa Syarifah	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Lainnya	> 6 – 12 Bulan
36	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Rindy avista putri	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Pelajar/Mahasiswa	> 12 Bulan
37	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Titin	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta	> 6 – 12 Bulan
38	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	dhanti	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	> 12 Bulan
39	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Fina Delima	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta	3 – 6 Bulan
40	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Anisa Fitriy	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
41	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	bhi	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Ibu Rumah Tangga	3 – 6 Bulan
42	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Dwi Yuni Wulandari	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Lainnya	> 12 Bulan
43	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Tri Astuti Wulandini	Wanita	< 20 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	> 12 Bulan
44	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Mentari Ema	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	> 12 Bulan
45	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Afifa Jaryah Khansa Kotta	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
46	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Lusi sya'yati	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
47	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Oktavianti Pertiwi	Wanita	< 20 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
48	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Dea Widyanti	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta	> 6 – 12 Bulan
49	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Suhardianing Waluyo	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta	3 – 6 Bulan
50	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Yayang wulandari	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan

No.	Apakah Anda pengguna produk Wardah dalam waktu 3 (tiga) bulan terakhir?	Apakah Anda pengguna produk Wardah yang tinggal di wilayah kecamatan Cakung, Jakarta Timur?	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pengeluaran/ Bulan	Pekerjaan	Berlangganan Produk Wardah
51	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Wasila	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Lainnya	> 12 Bulan
52	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Diah Puji Lestari	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	> 12 Bulan
53	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Maya	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Ibu Rumah Tangga	> 6 – 12 Bulan
54	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	AdelYna	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Karyawan Swasta	3 – 6 Bulan
55	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Fatimah	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Wirausaha	3 – 6 Bulan
56	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Dina.	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Lainnya	3 – 6 Bulan
57	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Rafika	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Wirausaha	> 12 Bulan
58	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Diah indah swari	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Wirausaha	> 12 Bulan
59	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Indri	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
60	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Nani Yusnita	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
61	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	tyas annisa	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
62	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Ajeng Tria Yuliani	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	PNS/BUMN/BUMD	> 12 Bulan
63	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Aris Handayani S	Wanita	> 40 Tahun	> Rp. 5.000.000	PNS/BUMN/BUMD	3 – 6 Bulan
64	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Pera Ayu Safitri	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Wirausaha	> 6 – 12 Bulan
65	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Hadibah	Wanita	> 30 - 40 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	3 – 6 Bulan
66	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Wanda aprilia aliza	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	> 6 – 12 Bulan
67	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Liza Iryani	Wanita	> 40 Tahun	> Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	> 12 Bulan
68	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Indah Kusumawati	Wanita	< 20 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
69	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Nida Maulida	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	> 6 – 12 Bulan
70	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Rani	Wanita	< 20 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
71	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Azka Nabila Afina	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	> 12 Bulan
72	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Annisa Azizah	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Lainnya	> 12 Bulan
73	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Susanti Kemala	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	3 – 6 Bulan
74	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Nurul	Wanita	> 30 - 40 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Ibu Rumah Tangga	3 – 6 Bulan
75	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Anita Dwi	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	3 – 6 Bulan

No.	Apakah Anda pengguna produk Wardah dalam waktu 3 (tiga) bulan terakhir?	Apakah Anda pengguna produk Wardah yang tinggal di wilayah kecamatan Cakung, Jakarta Timur?	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pengeluaran/ Bulan	Pekerjaan	Berlangganan Produk Wardah
76	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Rindu	Wanita	> 40 Tahun	> Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	3 – 6 Bulan
77	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Dea F	Wanita	< 20 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	> 12 Bulan
78	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Ana Oktaviani	Wanita	> 40 Tahun	> Rp. 5.000.000	PNS/BUMN/BUMD	3 – 6 Bulan
79	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Diah Dwi Astuti	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	> 6 – 12 Bulan
80	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Ganis Anjani	Wanita	< 20 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	> 12 Bulan
81	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Setiawati	Wanita	> 30 - 40 Tahun	> Rp. 5.000.000	PNS/BUMN/BUMD	> 12 Bulan
82	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Zasilfa Ananda Putri	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
83	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Nur diana	Wanita	> 40 Tahun	> Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	3 – 6 Bulan
84	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Miranti	Wanita	> 30 - 40 Tahun	> Rp. 5.000.000	PNS/BUMN/BUMD	> 6 – 12 Bulan
85	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Amanda Istiqomah	Wanita	< 20 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
86	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Murni Handayani	Wanita	> 30 - 40 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	3 – 6 Bulan
87	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Herlina	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Wirausaha	> 12 Bulan
88	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Astya fahira	Wanita	> 30 - 40 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Lainnya	> 6 – 12 Bulan
89	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Artiyani Chandra	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Pelajar/Mahasiswa	> 12 Bulan
90	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Yenni	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	> 6 – 12 Bulan
91	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Rosmawati	Wanita	> 40 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	> 12 Bulan
92	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Reny octaviani	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	3 – 6 Bulan
93	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Nurul Hesti Inayati	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
94	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Zafirah Henny u	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Ibu Rumah Tangga	3 – 6 Bulan
95	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Bunga Jasmine T	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Lainnya	> 12 Bulan
96	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Devi Anggraeni	Wanita	20 - 30 Tahun	< Rp. 1.000.000	Pelajar/Mahasiswa	> 12 Bulan
97	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Azzahra Hani	Wanita	> 30 - 40 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	> 12 Bulan
98	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Bella	Wanita	20 - 30 Tahun	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	Pelajar/Mahasiswa	3 – 6 Bulan
99	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Fara ayu sekarini	Wanita	20 - 30 Tahun	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	Karyawan Swasta	3 – 6 Bulan
100	Iya (lanjutan)	Iya (lanjutan)	Chairunnisa Khansa	Wanita	> 30 - 40 Tahun	> Rp. 5.000.000	Wirausaha	3 – 6 Bulan

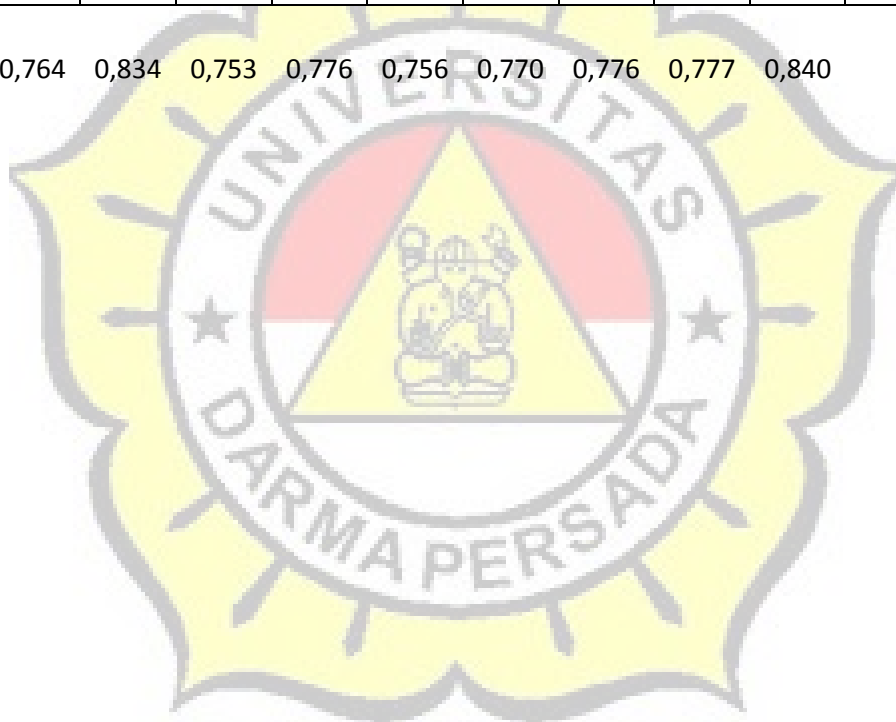
Lampiran 3: Jawaban Responden Variabel Harga

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	Total
1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	42
2	5	4	4	3	5	3	3	5	4	36
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	34
5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	40
6	5	5	5	4	4	4	4	5	4	40
7	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
8	3	3	4	3	2	3	3	3	3	27
9	4	4	5	4	3	4	4	4	3	35
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
11	4	5	4	4	5	5	4	4	4	39
12	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38
13	3	4	5	3	4	3	3	4	3	32
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
16	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
21	4	3	4	3	4	4	4	5	3	34
22	4	4	4	4	3	3	4	5	4	35
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	5	4	4	5	4	3	4	5	5	39
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
26	4	4	4	5	4	4	4	5	4	38
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
28	4	4	4	3	4	3	4	5	4	35
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
30	5	5	4	4	4	3	4	5	4	38
31	3	3	1	2	1	3	3	3	3	22
32	3	4	4	5	5	3	3	5	3	35
33	4	3	4	3	3	3	4	4	3	31
34	1	1	1	1	1	1	2	1	1	10
35	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
36	4	4	5	4	4	3	4	3	4	35
37	3	3	4	5	4	4	3	4	4	34
38	4	4	4	4	4	2	3	4	3	32
39	1	1	2	2	2	2	2	1	1	14

40	3	3	3	3	3	3	5	5	4	32
41	4	4	4	4	5	5	4	5	5	40
42	4	4	5	5	4	4	4	4	3	37
43	4	4	5	5	5	5	4	4	5	41
44	4	5	4	5	4	5	4	3	4	38
45	5	5	5	4	4	4	5	4	5	41
46	4	4	5	4	5	4	5	5	5	41
47	4	4	3	4	5	4	3	4	4	35
48	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43
49	4	4	5	3	5	4	4	5	4	38
50	5	4	4	3	4	3	4	3	3	33
51	4	4	4	3	4	3	4	5	4	35
52	3	3	5	4	5	5	5	5	5	40
53	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42
54	5	5	4	5	5	4	4	5	5	42
55	4	4	4	4	4	5	4	5	5	39
56	3	4	3	5	3	4	4	3	4	33
57	4	3	4	4	4	3	3	3	4	32
58	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
59	5	5	5	4	4	4	3	3	4	37
60	5	5	5	4	4	4	5	4	5	41
61	4	4	5	5	3	3	4	3	4	35
62	3	3	5	3	3	3	3	4	3	30
63	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
64	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30
65	3	3	3	3	4	4	3	4	3	30
66	4	3	4	3	4	3	3	3	4	31
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70	5	5	4	5	5	5	4	4	4	41
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	4	4	4	5	4	4	4	5	4	38
73	4	3	3	3	4	3	4	3	4	31
74	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30
75	4	3	4	3	3	4	3	3	3	30
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
77	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
78	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
79	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
80	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
81	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29
82	4	4	5	4	4	4	5	4	3	37
83	5	4	4	3	3	3	3	3	3	31
84	4	4	4	4	5	3	5	5	3	37

85	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
86	3	3	5	5	5	5	3	3	5	37
87	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
88	4	4	3	4	4	2	3	3	3	30
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
92	3	5	3	3	3	3	4	3	3	30
93	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
94	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38
95	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
96	4	3	4	3	4	3	3	4	3	31
97	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
98	5	4	3	5	3	4	5	4	4	37
99	5	5	5	3	4	5	5	4	5	41
100	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42

Validitas 0,764 0,834 0,753 0,776 0,756 0,770 0,776 0,777 0,840



Lampiran 4: Jawaban Responden Variabel Komunikasi *Word of Mouth*

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total
1	5	3	5	5	4	5	27
2	4	3	4	4	5	4	24
3	5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	4	3	3	2	21
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	3	4	4	4	4	23
8	4	4	3	3	5	3	22
9	3	2	4	3	5	4	21
10	5	5	5	5	5	5	30
11	5	5	4	4	4	4	26
12	4	4	4	4	4	3	23
13	4	3	3	3	4	3	20
14	5	5	5	5	5	5	30
15	4	4	4	4	5	5	26
16	5	4	4	4	5	4	26
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	5	5	5	5	5	30
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	5	4	5	5	3	26
21	3	3	4	5	3	4	22
22	5	5	3	4	5	5	27
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	4	4	5	5	5	28
25	5	5	5	5	5	5	30
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	5	5	4	4	5	27
29	5	5	5	5	5	5	30
30	4	4	4	4	3	4	23
31	4	3	3	4	2	4	20
32	4	4	2	3	4	3	20
33	3	3	3	4	4	3	20
34	3	3	3	3	3	3	18
35	4	4	4	3	5	4	24
36	4	3	4	3	4	3	21
37	5	4	4	4	5	3	25
38	4	2	3	4	4	3	20
39	3	4	3	4	3	4	21
40	4	5	5	4	4	4	26

41	5	5	5	5	5	5	30
42	5	4	5	3	5	3	25
43	5	5	5	5	5	4	29
44	3	2	3	3	5	3	19
45	4	4	4	4	4	4	24
46	5	5	5	5	5	5	30
47	4	3	4	4	3	3	21
48	5	4	4	4	5	5	27
49	4	4	4	3	4	3	22
50	5	4	5	3	5	3	25
51	4	5	5	4	4	5	27
52	4	4	4	4	5	4	25
53	5	5	5	5	5	5	30
54	5	4	5	4	5	4	27
55	3	3	3	5	5	3	22
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	3	4	4	4	23
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	5	5	4	4	3	26
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	4	4	4	5	4	25
62	4	5	4	4	5	4	26
63	5	5	5	4	3	3	25
64	4	4	4	3	4	4	23
65	3	4	3	3	4	3	20
66	3	3	4	3	3	4	20
67	4	4	4	4	4	5	25
68	3	3	3	3	3	3	18
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	3	4	3	4	3	21
71	4	4	4	5	4	4	25
72	4	3	3	4	3	3	20
73	3	3	3	3	3	3	18
74	3	3	3	3	3	3	18
75	3	3	3	4	4	4	21
76	5	4	4	4	4	4	25
77	3	3	4	3	4	4	21
78	5	4	5	5	4	5	28
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	5	5	4	5	4	27
81	4	4	4	3	4	4	23
82	4	4	4	3	4	3	22
83	4	3	4	3	4	3	21
84	5	5	5	5	5	5	30
85	4	4	4	4	5	5	26

86	3	3	3	3	3	3	18
87	3	3	3	4	3	4	20
88	5	5	5	5	5	5	30
89	4	4	5	4	5	4	26
90	5	4	5	4	4	4	26
91	4	4	4	5	4	3	24
92	5	5	5	5	5	5	30
93	4	4	4	4	4	4	24
94	5	4	4	4	5	4	26
95	4	5	4	5	4	5	27
96	4	4	5	4	5	5	27
97	4	4	4	4	4	4	24
98	5	5	4	5	4	5	28
99	5	4	5	5	4	4	27
100	4	4	4	4	4	4	24

Validitas 0,817 0,793 0,807 0,752 0,666 0,763



[illegible]

[illegible]

85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
86	3	3	3	3	3	4	3	4	4	30
87	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29
88	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
89	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
90	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
91	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29
92	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
93	5	5	5	5	4	4	5	4	4	41
94	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42
95	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
97	3	2	3	4	3	3	2	4	3	27
98	5	5	4	4	4	4	5	4	4	39
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

Validitas 0,838 0,808 0,804 0,854 0,827 0,777 0,817 0,861 0,861



Pra-Kuesioner

“Penilaian Konsumen mengenai Harga dan Komunikasi *Word of Mouth* dari Produk Wardah”

Responden yang terhormat

Perkenalkan saya Rizki Putri Amelia, mahasiswa Universitas Darma Persada Jakarta. Bersama ini saya mengharapkan kesediaan saudara/ saudari untuk mengisi daftar pernyataan dalam pra-kuesioner ini dengan tujuan untuk mengetahui penilaian konsumen mengenai harga dan komunikasi *word of mouth* dari produk Wardah. Atas kesediaan saudara/ saudari dalam menjawab, saya ucapkan terimakasih.

1. Nama Responden :

2. Lama Berlangganan Produk Wardah:

- a. < 6 bulan
- b. 6 – 12 bulan
- c. > 12 bulan

Bobot Penilaian:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju



No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Harga yang ditawarkan produk Wardah relatif lebih murah					
2.	Produk Wardah sering memberikan potongan harga					
3.	Harga produk Wardah sesuai dengan kebutuhan konsumen					
4.	Harga produk sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen					
5.	Ukuran produk Wardah sesuai dengan harga yang ditetapkan					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Teman-teman saya banyak merekomendasikan untuk menggunakan produk Wardah					
2.	Produk Wardah yang direkomendasikan oleh orang sekitar, cocok untuk saya gunakan					
3.	Produk Wardah sudah banyak diketahui oleh masyarakat					
4.	Saya akan merekomendasikan produk Wardah ke orang lain					
5.	Saya percaya untuk menggunakan produk Wardah yang direkomendasikan orang sekitar.					

Lampiran 7: Jawaban Responden Kuesioner Pra-Survey

No	Nama	Harga					Komunikasi <i>Word of Mouth</i>				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Maria	3	2	3	3	3	3	1	3	3	1
2	Sukasih	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
3	Yosita	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
4	Primira Ruth Siahaan	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
5	Azharya Hentygustriani	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
6	Bella Rifiani	3	1	3	3	1	3	2	3	3	2
7	Dea	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
8	Widya C. K.	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3
9	Latifah Isnaini	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
10	Rina Rici	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2
11	Annisa	3	4	4	2	3	3	1	3	2	1
12	Diah Amelia	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Nurkhafifah	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2
14	Rifka	3	1	3	3	1	2	3	2	3	3
15	Mayang	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3
16	Alfi Syahrin	3	1	3	3	1	3	3	3	2	3
17	Hayyu Tanisa	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
18	Ivanya	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
19	Indah	4	3	4	3	4	3	1	3	3	1
20	Dina	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		66	54	63	58	56	51	48	54	55	49
		3,3	2,7	3,15	2,9	2,8	2,55	2,4	2,7	2,75	2,45
		2,97					2,57				

Lampiran 8: R Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

$F \quad \alpha = 0.05$

df2	df1	1	2	3	4	5	6
80	3.960352	3.110766	2.718785	2.485885	2.328721	2.214193	
81	3.958852	3.109311	2.717343	2.484441	2.327269	2.212730	
82	3.957388	3.107891	2.715937	2.483034	2.325854	2.211303	
83	3.955961	3.106507	2.714565	2.481661	2.324473	2.209911	
84	3.954568	3.105157	2.713227	2.480322	2.323126	2.208554	
85	3.953209	3.103839	2.711921	2.479015	2.321812	2.207229	
86	3.951882	3.102552	2.710647	2.477740	2.320529	2.205936	
87	3.950587	3.101296	2.709402	2.476494	2.319277	2.204673	
88	3.949321	3.100069	2.708186	2.475277	2.318053	2.203439	
89	3.948084	3.098870	2.706999	2.474089	2.316858	2.202234	
90	3.946876	3.097698	2.705838	2.472927	2.315689	2.201056	
91	3.945694	3.096553	2.704703	2.471791	2.314547	2.199905	
92	3.944539	3.095433	2.703594	2.470681	2.313431	2.198779	
93	3.943409	3.094337	2.702509	2.469595	2.312339	2.197679	
94	3.942303	3.093266	2.701448	2.468533	2.311270	2.196602	
95	3.941222	3.092217	2.700409	2.467494	2.310225	2.195548	
96	3.940163	3.091191	2.699393	2.466476	2.309202	2.194516	
97	3.939126	3.090187	2.698398	2.465480	2.308200	2.193506	
98	3.938111	3.089203	2.697423	2.464505	2.307220	2.192518	
99	3.937117	3.088240	2.696469	2.463550	2.306259	2.191549	
100	3.936143	3.087296	2.695534	2.462615	2.305318	2.190601	
101	3.935189	3.086371	2.694618	2.461698	2.304396	2.189672	
102	3.934253	3.085465	2.693721	2.460800	2.303493	2.188761	
103	3.933337	3.084577	2.692841	2.459920	2.302608	2.187868	
104	3.932438	3.083706	2.691979	2.459057	2.301739	2.186993	
105	3.931556	3.082852	2.691133	2.458210	2.300888	2.186134	
106	3.930692	3.082015	2.690303	2.457380	2.300053	2.185293	
107	3.929844	3.081193	2.689490	2.456566	2.299234	2.184467	
108	3.929012	3.080387	2.688691	2.455767	2.298431	2.183657	
109	3.928195	3.079596	2.687908	2.454983	2.297642	2.182862	
110	3.927394	3.078819	2.687139	2.454213	2.296868	2.182082	
111	3.926607	3.078057	2.686384	2.453458	2.296109	2.181316	
112	3.925834	3.077309	2.685643	2.452716	2.295363	2.180564	
113	3.925076	3.076574	2.684916	2.451988	2.294630	2.179825	
114	3.924330	3.075853	2.684201	2.451273	2.293911	2.179100	
115	3.923599	3.075144	2.683499	2.450571	2.293205	2.178387	
116	3.922879	3.074447	2.682809	2.449880	2.292510	2.177687	
117	3.922173	3.073763	2.682132	2.449202	2.291828	2.177000	
118	3.921478	3.073090	2.681466	2.448536	2.291158	2.176324	
119	3.920796	3.072429	2.680811	2.447881	2.290499	2.175659	
120	3.920124	3.071779	2.680168	2.447237	2.289851	2.175006	
121	3.919465	3.071140	2.679535	2.446603	2.289214	2.174364	
122	3.918816	3.070512	2.678913	2.445981	2.288588	2.173733	
123	3.918178	3.069894	2.678301	2.445368	2.287972	2.173112	
124	3.917550	3.069286	2.677699	2.444766	2.287367	2.172501	
125	3.916932	3.068689	2.677107	2.444174	2.286771	2.171900	
126	3.916325	3.068100	2.676525	2.443591	2.286184	2.171309	
127	3.915727	3.067521	2.675951	2.443017	2.285608	2.170727	
128	3.915138	3.066952	2.675387	2.442453	2.285040	2.170155	
129	3.914559	3.066391	2.674832	2.441897	2.284481	2.169591	
130	3.913989	3.065839	2.674286	2.441350	2.283931	2.169036	
131	3.913428	3.065296	2.673748	2.440812	2.283389	2.168490	
132	3.912875	3.064761	2.673218	2.440282	2.282856	2.167953	
133	3.912331	3.064234	2.672696	2.439760	2.282331	2.167423	
134	3.911795	3.063715	2.672182	2.439246	2.281814	2.166902	
135	3.911267	3.063204	2.671676	2.438739	2.281305	2.166388	
136	3.910747	3.062700	2.671178	2.438240	2.280803	2.165882	
137	3.910234	3.062204	2.670687	2.437749	2.280309	2.165384	
138	3.909729	3.061716	2.670203	2.437265	2.279822	2.164893	
139	3.909232	3.061234	2.669726	2.436788	2.279342	2.164409	
140	3.908741	3.060760	2.669256	2.436317	2.278869	2.163932	
141	3.908258	3.060292	2.668793	2.435854	2.278403	2.163462	
142	3.907782	3.059831	2.668337	2.435397	2.277943	2.162998	
143	3.907312	3.059376	2.667887	2.434947	2.277490	2.162542	
144	3.906849	3.058928	2.667443	2.434503	2.277044	2.162091	
145	3.906392	3.058486	2.667006	2.434065	2.276603	2.161647	

Lampiran 10: t_{tabel}

α	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0025	0.001
df							
78	1.292500	1.664625	1.990847	2.375111	2.640340	2.889077	3.198035
79	1.292360	1.664371	1.990450	2.374482	2.639505	2.888011	3.196628
80	1.292224	1.664125	1.990063	2.373868	2.638691	2.886972	3.195258
81	1.292091	1.663884	1.989686	2.373270	2.637897	2.885960	3.193922
82	1.291961	1.663649	1.989319	2.372687	2.637123	2.884973	3.192619
83	1.291835	1.663420	1.988960	2.372119	2.636369	2.884010	3.191349
84	1.291711	1.663197	1.988610	2.371564	2.635632	2.883071	3.190111
85	1.291591	1.662978	1.988268	2.371022	2.634914	2.882154	3.188902
86	1.291473	1.662765	1.987934	2.370493	2.634212	2.881260	3.187722
87	1.291358	1.662557	1.987608	2.369977	2.633527	2.880386	3.186569
88	1.291246	1.662354	1.987290	2.369472	2.632858	2.879533	3.185444
89	1.291136	1.662155	1.986979	2.368979	2.632204	2.878699	3.184345
90	1.291029	1.661961	1.986675	2.368497	2.631565	2.877884	3.183271
91	1.290924	1.661771	1.986377	2.368026	2.630940	2.877088	3.182221
92	1.290821	1.661585	1.986086	2.367566	2.630330	2.876309	3.181194
93	1.290721	1.661404	1.985802	2.367115	2.629732	2.875547	3.180191
94	1.290623	1.661226	1.985523	2.366674	2.629148	2.874802	3.179209
95	1.290527	1.661052	1.985251	2.366243	2.628576	2.874073	3.178248
96	1.290432	1.660881	1.984984	2.365821	2.628016	2.873360	3.177308
97	1.290340	1.660715	1.984723	2.365407	2.627468	2.872661	3.176387
98	1.290250	1.660551	1.984467	2.365002	2.626931	2.871977	3.175486
99	1.290161	1.660391	1.984217	2.364606	2.626405	2.871308	3.174604
100	1.290075	1.660234	1.983972	2.364217	2.625891	2.870652	3.173739
101	1.289990	1.660081	1.983731	2.363837	2.625386	2.870009	3.172893
102	1.289907	1.659930	1.983495	2.363464	2.624891	2.869379	3.172063
103	1.289825	1.659782	1.983264	2.363098	2.624407	2.868761	3.171250
104	1.289745	1.659637	1.983038	2.362739	2.623932	2.868156	3.170452
105	1.289666	1.659495	1.982815	2.362388	2.623465	2.867562	3.169670
106	1.289589	1.659356	1.982597	2.362043	2.623008	2.866980	3.168904
107	1.289514	1.659219	1.982383	2.361704	2.622560	2.866409	3.168152
108	1.289439	1.659085	1.982173	2.361372	2.622120	2.865848	3.167414
109	1.289367	1.658953	1.981967	2.361046	2.621688	2.865298	3.166690
110	1.289295	1.658824	1.981765	2.360726	2.621265	2.864759	3.165979
111	1.289225	1.658697	1.981567	2.360412	2.620849	2.864229	3.165282
112	1.289156	1.658573	1.981372	2.360104	2.620440	2.863709	3.164597
113	1.289088	1.658450	1.981180	2.359801	2.620039	2.863198	3.163925
114	1.289022	1.658330	1.980992	2.359504	2.619645	2.862696	3.163265
115	1.288957	1.658212	1.980808	2.359212	2.619258	2.862203	3.162616
116	1.288892	1.658096	1.980626	2.358924	2.618878	2.861719	3.161979
117	1.288829	1.657982	1.980448	2.358642	2.618504	2.861244	3.161353
118	1.288767	1.657870	1.980272	2.358365	2.618137	2.860776	3.160738
119	1.288706	1.657759	1.980100	2.358093	2.617776	2.860317	3.160133
120	1.288646	1.657651	1.979930	2.357825	2.617421	2.859865	3.159539
121	1.288587	1.657544	1.979764	2.357561	2.617072	2.859421	3.158954
122	1.288529	1.657439	1.979600	2.357302	2.616729	2.858984	3.158380
123	1.288472	1.657336	1.979439	2.357047	2.616392	2.858554	3.157815
124	1.288416	1.657235	1.979280	2.356797	2.616060	2.858132	3.157259
125	1.288361	1.657135	1.979124	2.356550	2.615733	2.857716	3.156712
126	1.288307	1.657037	1.978971	2.356307	2.615412	2.857308	3.156175
127	1.288253	1.656940	1.978820	2.356069	2.615096	2.856905	3.155645
128	1.288200	1.656845	1.978671	2.355834	2.614785	2.856509	3.155125

LEMBAR KEGIATAN KONSULTASI

Nama : Rizki Putri Amelia

NIM : 2016410078

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Komunikasi *Word of Mouth* terhadap
Kepuasan Pelanggan Produk Wardah di Wilayah Kecamatan
Cakung, Jakarta Timur

No.	Hari/ Tanggal	Uraian Kegiatan	TTD Pembimbing
1.	Senin, 22 September 2020	Pengajuan Judul	
2.	Kamis, 19 November 2020	Penyerahan Bab I – Bab III	
3.	Rabu, 2 Desember 2020	Acc seminar proposal	
4.	Jum'at, 4 Desember 2020	Sidang seminar proposal	
5.	Senin, 4 Januari 2021	Revisi seminar proposal dan pengajuan kuesioner penelitian	
6.	Selasa, 12 Januari 2021	Revisi kuesioner dan acc kuesioner penelitian	
7.	Senin, 8 Februari 2021	Penyerahan Bab I – V beserta data pelengkap	
8.	Selasa, 9 Februari 2021	Acc sidang akhir	

DATA DIRI PENULIS

Nama : Rizki Putri Amelia

Tanggal Lahir : 15 September 1996

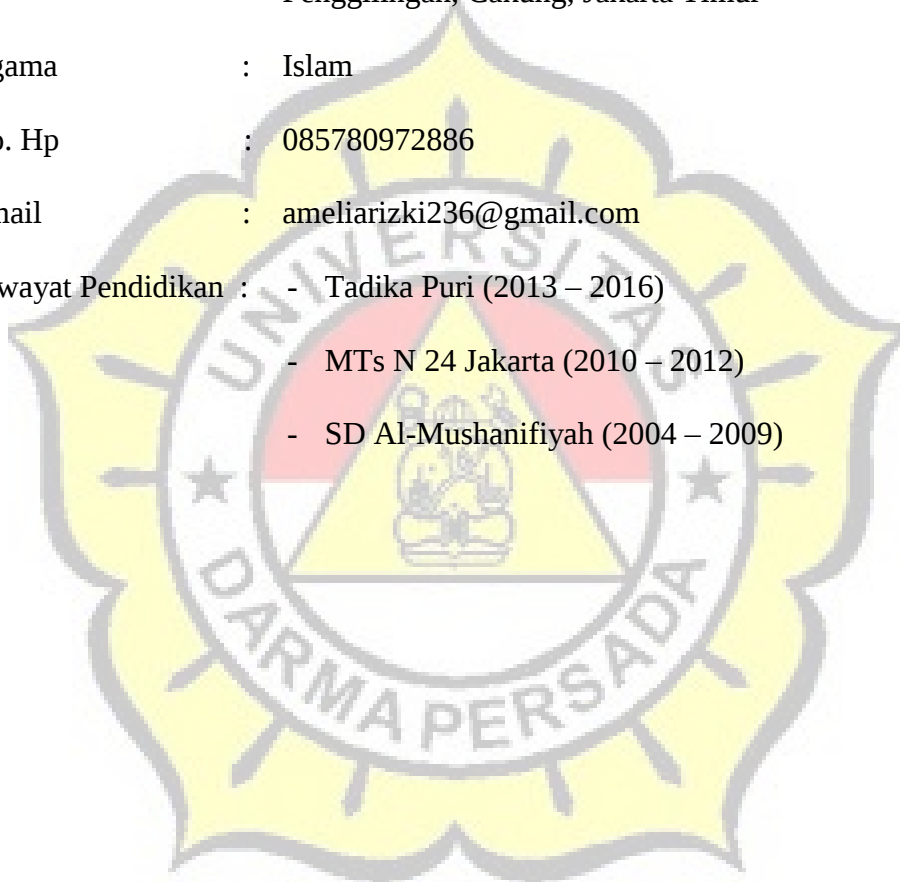
Alamat : Kp. Jembatan Gg. Kompor 1 Rt 06/01 No. 21,
Penggilingan, Cakung, Jakarta Timur

Agama : Islam

No. Hp : 085780972886

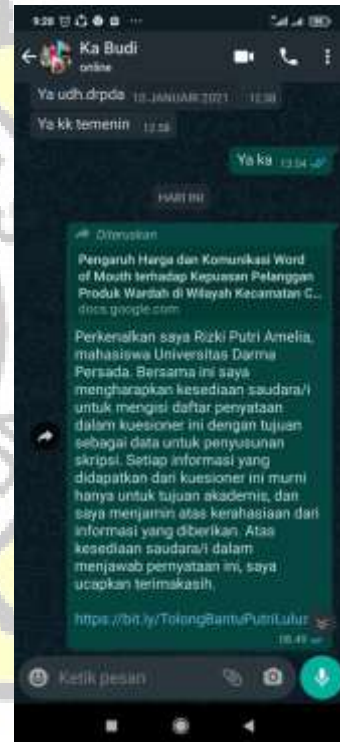
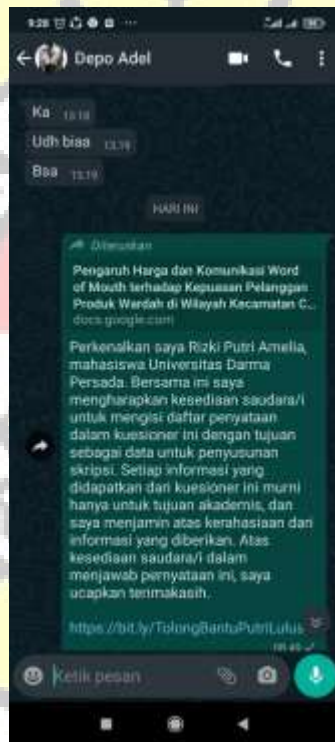
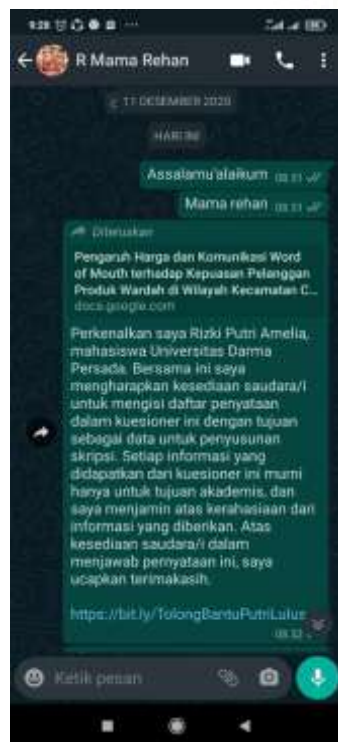
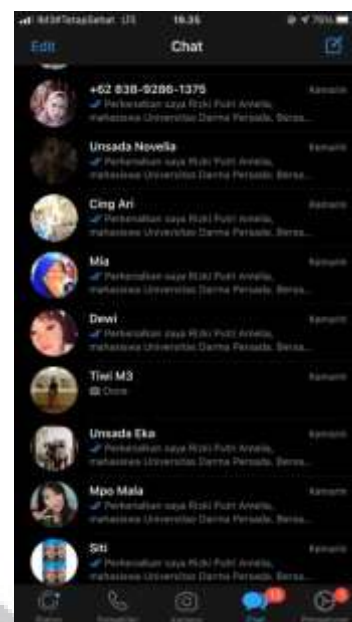
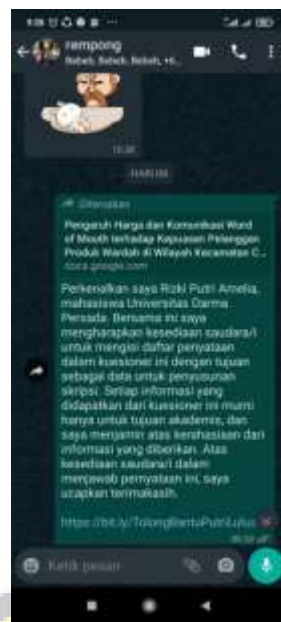
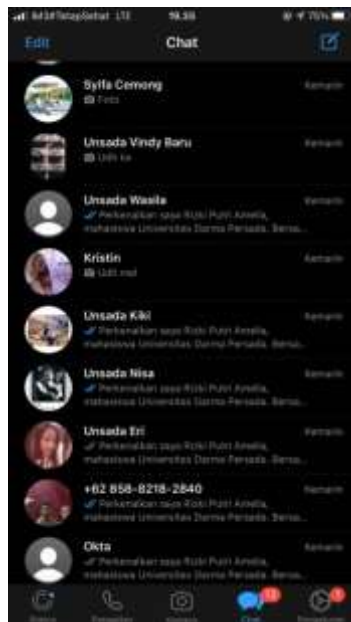
Email : ameliarizki236@gmail.com

Riwayat Pendidikan : - Tadika Puri (2013 – 2016)
- MTs N 24 Jakarta (2010 – 2012)
- SD Al-Mushanifiyah (2004 – 2009)



Lampiran 13: Dokumentasi Penyebaran Kuesioner





Lampiran 14: Hasil Output SPSS

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID
The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could not be mapped to a valid backend locale.
NEW FILE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	18-FEB-2021 12:36:25	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,920	9

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created		18-FEB-2021 12:36:48
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	100
	File	
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY
		/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,06

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,858	6

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00010
VAR00011 VAR00012
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created	18-FEB-2021 12:37:19	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	100
	File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00010 VAR00011 VAR00012 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,11

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	9

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1.

```

Regression

Notes

Output Created	18-FEB-2021 12:38:55	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	100
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1.	
Resources	Processor Time	00:00:00,67
	Elapsed Time	00:00:00,70
	Memory Required	2400 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Harga ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,484 ^a	,235	,227	5,102

a. Predictors: (Constant), Harga

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	781,754	1	781,754	30,032	,000 ^b
	Residual	2550,996	98	26,031		
	Total	3332,750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,403	3,170		5,490	,000
	Harga	,483	,088	,484	5,480	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X2.

```

Regression

Notes

Output Created		18-FEB-2021 12:39:30
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X2.
Resources	Processor Time	00:00:00,11
	Elapsed Time	00:00:00,19
	Memory Required	2400 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi Word of Mouth ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,589 ^a	,347	,341	4,711

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Word of Mouth

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1157,551	1	1157,551	52,152	,000 ^b
	Residual	2175,199	98	22,196		
	Total	3332,750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Word of Mouth

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,519	3,635		2,344	,021
	Komunikasi Word of Mouth	1,064	,147	,589	7,222	,000

Coefficients^a

Model		Sig.
1	(Constant)	,021
	Komunikasi Word of Mouth	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1 X2
  /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
  /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
  /SAVE RESID.

```

Regression

Notes

Output Created		18-FEB-2021 12:41:02
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /SAVE RESID.
Resources	Processor Time	00:00:02,62
	Elapsed Time	00:00:01,58
	Memory Required	2912 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	664 bytes
Variables Created or Modified	RES_1	Unstandardized Residual

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi Word of Mouth, Harga ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,633 ^a	,401	,388	4,537

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Word of Mouth, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1335,655	2	667,827	32,437	,000 ^b
	Residual	1997,095	97	20,589		
	Total	3332,750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Word of Mouth, Harga

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4,749	3,728		1,274		
	Harga	,262	,089	,263	2,941		
	Komunikasi Word of Mouth	,837	,161	,464	5,187		

Coefficients^a

Model		Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,206		
	Harga	,004	,772	1,295
	Komunikasi Word of Mouth	,000	,772	1,295

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Harga	Komunikasi Word of Mouth
1	1	2,978	1,000	,00	,00	,00
	2	,014	14,769	,30	,95	,07
	3	,008	18,983	,70	,05	,93

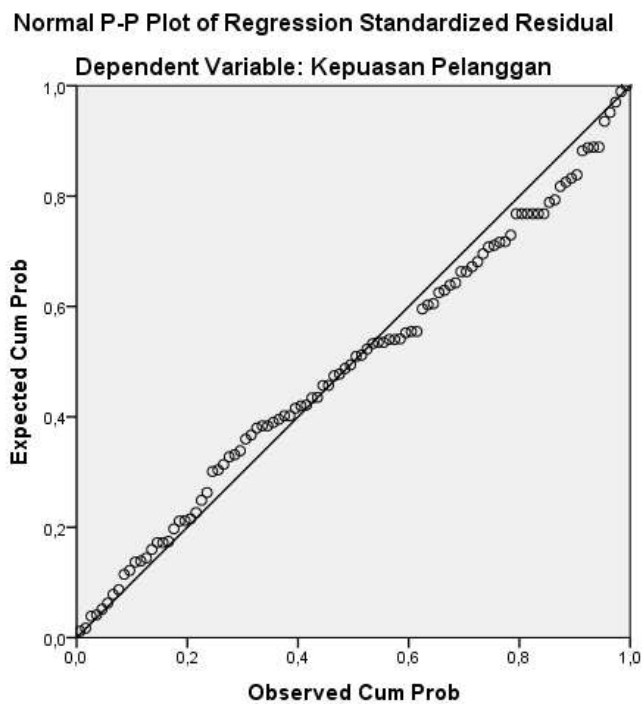
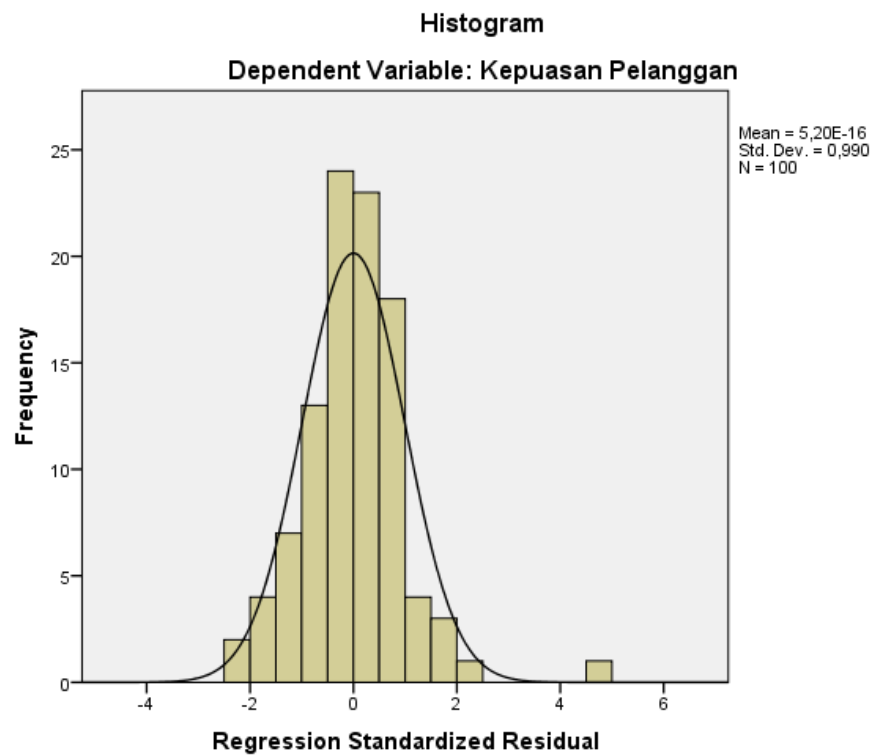
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

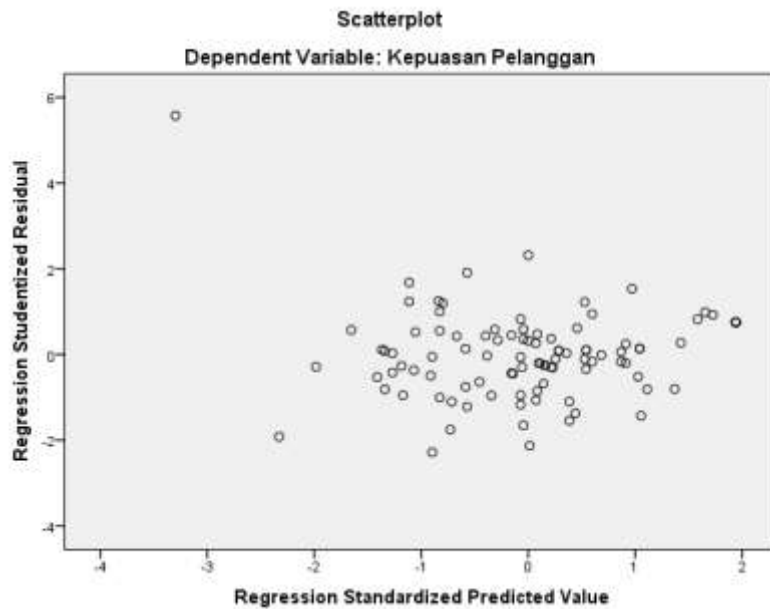
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	22,44	41,68	34,55	3,673	100
Std. Predicted Value	-3,296	1,940	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,459	2,050	,742	,260	100
Adjusted Predicted Value	16,66	41,51	34,50	3,851	100
Residual	-10,254	22,556	,000	4,491	100
Std. Residual	-2,260	4,971	,000	,990	100
Stud. Residual	-2,286	5,572	,005	1,032	100
Deleted Residual	-10,491	28,339	,048	4,908	100
Stud. Deleted Residual	-2,338	6,722	,016	1,104	100
Mahal. Distance	,022	19,215	1,980	2,636	100
Cook's Distance	,000	2,654	,034	,266	100
Centered Leverage Value	,000	,194	,020	,027	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Charts





NPART TESTS
/K-S (NORMAL) =RES_1
/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes

Output Created		18-FEB-2021 12:41:38
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax	NPART TESTS /K-S(NORMAL)=RES_1 /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Number of Cases Allowed ^a	786432

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,49140037
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,080
	Negative	-,059
Test Statistic		,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		,120 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

