

LAMPIRAN

Lampiran I

KUESIONER PRA-SURVEI

Kepada yang terhormat Bapak/Ibu, Saudara/i, perkenalkan nama saya Fikri isharandi, Mahasiswa Pascasarjana di Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya Bandar Lampung. Saat ini saya sedang menyusun sebuah pra-penelitian (Tesis) dengan tema “Kinerja Pegawai”. Selanjutnya, besar harapan saya kepada Bapak/Ibu, Saudara/i, dan teman-teman jika bersedia untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu, Saudara/i sekalian untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Identitas Responden

- Nama / Konsumen :(boleh dikosongkan)
- Type kendaraan :(boleh dikosongkan)

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah Anda merasa puas setelah menggunakan Produk mobil DFSK dan Bagaimana pelayanan aftersales setelah kendaraan melakukan service berkala?

☐ Ya ☐ Tidak

- Uraikan apa saja yang membuat Anda merasa puas / tidak puas terhadap hal diatas ?

Jawaban :.....

.....

.....

Lampiran II. Hasil Jawaban Pra Survei

Timestamp	NAMA KONSUMEN	TYPE KENDARAAN:	Apakah Anda merasa puas setelah menggunakan Produk mobil DFSK dan Bagaimana pelayanan after sales setelah kendaraan melakukan service berkala	Uraikan apa saja yang membuat Anda merasa puas tidak puas terhadap hal tersebut
2/16/2025 10:33	MADE ARIF MALIZAR	Supercab	YA	Cukup Puas, karena murah dan bak lebar
2/16/2025 11:10	NGADIR	Glory580	YA	Fitur dan tenaga sangat baik selain untuk biaya service dan sparepart terjangkau bagi kantong saya
2/17/2025 11:39	PT. WATER INDEX TIRTA LESTARI	Glory 560	YA	Untuk operasional perusahaan sangat hemat dan mobil dapat di cuci sehabis di service
2/17/2025 11:48	RUDI AFRIANSYAH	Supercab	TIDAK	Casis kokoh tapi untuk sparepart di area pelosok atau di toko belum tersedia
2/17/2025 12:15	KARIM SUKIR'MAN	Glory i-Auto	YA	Puas
2/17/2025 12:40	EVI RIANA	Supercab	YA	Saya sudah menggunakan 2 mobil untuk usaha catering dan wedding , mobil cukup lega bisa service kerumah
2/17/2025 12:57	NANDO	Glory580	YA	harga second cukup terjangkau
2/17/2025 13:26	MEYDIANTO	Supercab	YA	sudah baik
2/17/2025 15:37	DWI WINARSIH	Glory i-Auto	YA	Fitur Mewah harga cukup murah di bawah kompetitor, garansi cukup panjang
2/17/2025 16:27	KASIH	Glory580	TIDAK	Tidak Service bisa panggilan saat hari libur
2/18/2025 10:33	TIARA RIDHA ESVANDRIARI	Glory 560	TIDAK	harga Bodykit mahal dan tidak ready di bengkel
2/18/2025 11:10	IWANTO	Glory 560	YA	keren pokoke
2/18/2025 11:46	SUSI	Supercab	YA	mobil disel bertenaga
2/18/2025 12:52	KUSYADI	Supercab	YA	puas
2/18/2025 13:05	CLARA SIHOMBING	Glory580	YA	Fitur banyak dan sudah cukup lengkap

Sumber: Olah Data internal (2025)

Lampiran III. Klasifikasi Jawaban Pra Survei

Faktor apa yang menyebabkan Anda merasa puas / tidak puas pada DFSK Hajimena?

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Keterangan
Tingkat Kepuasan			
Puas	12	80%	Mayoritas pelanggan merasa puas
Tidak Puas	3	20%	Beberapa pelanggan menyatakan tidak puas
Faktor yang Mendukung Kepuasan			
Harga Terjangkau	11	73%	Harga yang bersaing menjadi faktor utama
Fitur Lengkap	10	67%	Fitur lengkap memenuhi kebutuhan pelanggan
Layanan Purna Jual (service panggilan, garansi)	8	53%	Layanan aftersales memuaskan
Kemudahan Operasional	6	40%	Mobil cocok untuk usaha dan mudah dioperasikan
Ketersediaan Sparepart	5	33%	Masih perlu peningkatan, terutama di area pelosok
Akses Mudah	5	33%	Kemudahan akses layanan dan servis
Faktor yang Menjadi Kendala			
Ketersediaan Sparepart yang Terbatas	4	27%	Masalah utama yang diungkapkan pelanggan
Harga Aksesoris dan Bodykit Mahal	4	27%	Aksesoris dan bodykit dianggap mahal
Keterbatasan Distribusi	1	7%	Distribusi sparepart dan layanan masih perlu diperbaiki

Sumber: Olah Data internal (2025)

Lampiran IV. Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Pelanggan PT. Simpur Mobil Lampung (DFSK Motors)

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya, **Fikri Isharandi**, mahasiswa dari **Institut Informatika dan Bisnis (IIB)**

Darmajaya dengan NPM **2422311092P**, saat ini sedang melaksanakan penelitian sebagai bagian dari tugas akhir studi saya.

Adapun judul penelitian yang saya angkat adalah:

“Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Media Sosial Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Customer Relationship Manajemen (CRM) sebagai Variabel Moderating pada PT. Simpur Mobil Lampung (Brand DFSK Motors).”

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuesioner yang telah saya sediakan melalui tautan berikut:

 <https://forms.gle/PS1JaNrc3RhNMxZB7>

Setiap jawaban yang Bapak/Ibu berikan akan **dijaga kerahasiaannya** dan hanya digunakan untuk keperluan akademik.

Partisipasi Bapak/Ibu sangat berarti dan berkontribusi besar terhadap kelancaran dan keberhasilan penelitian ini. Atas perhatian dan kerjasama

Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Cara Pengisian Kuesioner :

Isilah kolom pertanyaan dengan memberikan tanda silang pada kolom pilihan jawaban yang paling tepat sesuai dengan kondisi Bpk/Ibu/Saudara/i dalam lembar kuesioner yang telah disediakan.

Kolom 1

Sangat Setuju (SS)

Setuju (S)

Cukup Setuju (CS)

Tidak Setuju (TS)

Sangat Tidak Setuju (STS)

Sangat Setuju (SS)

Setuju (S)

Cukup Setuju (CS)

Tidak Setuju (TS)

Sangat Tidak Setuju (STS)

KUALITAS PRODUK

Performance (Kinerja)

1. Mobil DFSK yang saya gunakan mampu berfungsi dengan baik dalam memenuhi kebutuhan transportasi harian saya.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

2. Performa mesin mobil DFSK terasa responsif dan nyaman saat digunakan dalam perjalanan jauh.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

(Features) Fitur

3. Fitur tambahan seperti kamera parkir dan sensor otomatis pada mobil DFSK sangat membantu saat berkendara..

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

4. Mobil DFSK dilengkapi dengan teknologi terkini yang membuat pengalaman berkendara menjadi lebih praktis

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Reliability (Keandalan)

5. Selama menggunakan mobil DFSK, saya jarang mengalami kerusakan atau masalah teknis yang serius

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

6. Mobil DFSK tetap bekerja secara optimal meskipun telah digunakan dalam jangka waktu yang cukup lama

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Conformance (Kesesuaian dengan Spesifikasi)

dijanjikan saat pembelian mobil DFSK sesuai dengan performa dan fitur yang saya terima.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

8. Mobil DFSK memiliki kapasitas, fitur, dan teknologi yang sesuai dengan brosur atau penjelasan tenaga penjual.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Durability (Daya Tahan)

9. Mobil DFSK yang saya miliki menunjukkan ketahanan yang baik meskipun digunakan secara rutin.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

10. Komponen mobil DFSK tidak cepat aus atau rusak dalam penggunaan normal sehari-hari.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

***Serviceability* (Kemudahan Perawatan)**

11. Saya merasa mudah mendapatkan layanan servis atau suku cadang resmi untuk mobil DFSK .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

12. Proses perawatan dan perbaikan mobil DFSK di bengkel resmi cukup cepat dan memuaskan.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

***Aesthetics* (Estetika)**

13. Desain eksterior mobil DFSK terlihat modern dan menarik secara visual.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

14. Tampilan interior mobil DFSK terasa elegan dan nyaman saat digunakan. .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

KUALITAS PELAYANAN

Tangibles (Bukti Langsung)

1. Fasilitas fisik di showroom dan bengkel DFSK Motors (ruang tunggu, ruang pelayanan, area display kendaraan) tampak bersih, rapi, dan tertata baik.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

2. Penampilan staf PT. Simpur Mobil Lampung terlihat profesional dan sesuai dengan standar pelayanan pelanggan otomotif.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Relability (Keandalan)

3. DFSK Motors memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, baik saat promosi maupun pasca-pembelian.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

4. Saya merasa bahwa DFSK Motors dapat diandalkan untuk menangani kebutuhan kendaraan saya secara konsisten.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Staf DFSK Motors cepat merespons permintaan, keluhan, atau pertanyaan saya, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi. .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

6. DFSK Motors menunjukkan kesiapan dalam membantu pelanggan kapan pun dibutuhkan, terutama dalam layanan purna jual.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Assurance (Jaminan)

7. Staf DFSK Motors terlihat kompeten dan mampu memberikan rasa aman serta keyakinan dalam proses pembelian maupun servis kendaraan.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

8. Saya merasa yakin terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Simpur Mobil Lampung.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Empathy (Empati)

9. Staf DFSK Motors menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan serta keluhan saya sebagai pelanggan.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

10. Saya merasa dihargai, dilayani dengan ramah, dan diperlakukan secara sopan oleh seluruh staf DFSK Motors.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

MEDIA SOSIAL

Kemudahan Melihat (*Ease of Viewing*)

1. Saya merasa mudah menemukan informasi seputar produk DFSK melalui media sosial PT. Simpur Mobil Lampung .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

2. Tampilan konten di media sosial DFSK Motors mudah dipahami dan menarik secara visual .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Teknologi dan Informasi (*Technology and Information*)

3. nformasi mengenai spesifikasi dan fitur mobil DFSK yang disampaikan melalui media sosial terasa akurat dan up to date. .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

4. Media sosial PT. Simpur Mobil Lampung menggunakan teknologi (fitur interaktif, video, atau live) yang memudahkan saya memahami produk lebih baik.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Jangkauan Konsumen (*Customer Reach*)

5. Saya mengetahui promo atau produk baru DFSK Motors melalui media sosial lebih cepat dibanding sumber lainnya .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

6. Media sosial DFSK Motors cukup aktif menjangkau konsumen dari berbagai kalangan secara luas .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Customer Relationship Management (Z)

Sales and Service Initiations

1. Saya merasa disambut dengan ramah dan profesional saat pertama kali datang ke showroom DFSK Motors. .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

2. Staf penjualan DFSK secara aktif menawarkan informasi dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan saya sejak awal interaksi.

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Service Advisor

3. Service advisor memberikan penjelasan yang lengkap dan mudah dipahami mengenai layanan servis yang dibutuhkan mobil saya. .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

4. Saya merasa service advisor mampu menjawab pertanyaan saya dengan baik dan memberikan solusi yang sesuai. .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Service Facility

5. Ruang tunggu di fasilitas servis DFSK nyaman, bersih, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

6. Bengkel resmi DFSK memiliki peralatan servis yang lengkap dan modern

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Delivery Process

7. Proses penyerahan mobil dilakukan tepat waktu dan sesuai dengan janji yang disampaikan sebelumnya .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

8. Staf menjelaskan kondisi kendaraan dan layanan yang telah dilakukan secara jelas saat proses serah terima .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Service Quality

9. Setelah servis di DFSK, performa mobil saya terasa lebih baik dan sesuai harapan .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

10. Saya merasa puas dengan kualitas layanan servis yang diberikan oleh teknisi di PT. Simpur Mobil Lampung .

*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

10. Saya merasa puas dengan kualitas layanan servis yang diberikan oleh teknisi di PT. Simpur Mobil Lampung .

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

KEPUASAN PELANGGAN

Volume Pejualan

1. Saya melihat jumlah mobil DFSK yang terjual semakin meningkat berdasarkan promosi atau informasi yang saya lihat di showroom/media sosial

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

2. Saya sering mendengar atau melihat orang lain membeli atau menggunakan mobil DFSK dalam beberapa waktu terakhir

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

3. DFSK semakin sering muncul dalam berbagai media atau event otomotif di Lampung. .

- ☐ 1
- ☐ 2

- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Kenaikan Jumlah Pelanggan

4. Saya melihat semakin banyak orang di sekitar saya yang tertarik untuk membeli mobil DFSK. . . .

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

5. Dalam kunjungan saya ke showroom, saya melihat jumlah pengunjung atau peminat mobil DFSK cukup tinggi.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Penetrasi Produk Baru

6. DFSK rutin meluncurkan model atau varian mobil terbaru untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

7. Saya merasa DFSK cukup aktif memperkenalkan produk barunya melalui berbagai saluran promosi .

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Inovasi

9. Menurut saya, mobil DFSK memiliki inovasi teknologi yang berbeda dibandingkan merek lain.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

10. Saya melihat DFSK terus mengembangkan fitur-fitur baru pada produk mobilnya untuk meningkatkan pengalaman berkendara.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Lampiran V. Tabulasi Data

KUALITAS PRODUK (X1)													TOTAL
NO	X1.01	X1.02	X1.03	X1.04	X1.05	X1.06	X1.07	X1.08	X1.09	X1.10	X1.11	X1.12	
1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	42
2	2	3	3	4	4	2	1	2	3	3	1	3	31
3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	5	4	35
4	3	2	2	3	5	4	5	5	2	3	3	1	38
5	3	2	2	3	4	4	4	3	2	2	4	4	37
6	4	3	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	49
7	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	44
8	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	1	39
9	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	3	49
10	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	49
11	3	2	2	3	4	5	4	3	2	3	3	4	38
12	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	39
13	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	48
14	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3	3	3	44
15	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	50
16	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	44
17	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	46
18	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	41
19	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	1	36
20	4	2	5	4	5	5	3	4	5	4	4	3	48
21	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	47
22	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	50
23	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	56
24	4	2	5	5	4	4	5	4	2	3	5	3	46
25	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	56
26	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	50
27	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	49
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
29	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	48
30	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	52
31	4	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	51
32	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	49
33	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	1	41
34	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	45
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
36	3	2	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	46
37	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	53
38	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	53
39	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	2	3	44
40	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	48
41	2	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	47
42	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	49
43	4	2	4	4	5	5	5	5	2	4	4	3	47
44	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	1	44
45	4	2	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	50
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	48
47	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	45
48	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	44
49	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	41
50	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	49
51	2	3	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	47
52	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	48
53	4	3	2	4	4	4	4	4	3	5	5	4	46
54	5	3	4	4	2	3	4	4	3	5	4	3	44
55	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	42
56	4	2	4	4	4	4	5	4	2	4	3	2	42
57	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	2	2	52
58	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	51
59	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	51
60	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	44
61	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	47
62	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	53
63	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	2	49
64	4	2	2	3	5	4	5	5	2	3	4	3	42
65	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	53
66	2	4	3	4	3	1	2	4	5	5	5	5	43
67	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	47
68	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	54
69	3	2	5	4	2	3	3	3	2	3	5	5	42
70	2	3	5	5	3	1	2	3	2	1	3	2	32
71	2	2	4	4	2	3	2	2	5	5	3	5	39
72	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	50
73	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	41
74	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	50
75	3	3	4	4	3	5	5	5	3	5	4	5	49
76	3	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	5	50
77	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	49
78	2	2	3	4	3	3	5	4	2	2	3	4	37
79	2	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	48
80	2	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	47
81	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3	50
82	4	4	3	2	5	5	5	5	3	4	3	3	46
83	3	3	3	3	5	4	2	4	1	2	1	1	32
84	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	47
85	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	43
86	2	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	50
87	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	46
88	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	54
89	3	2	3	5	2	2	3	4	3	3	4	3	37
90	4	4	4	4	3	3	1	2	5	5	3	5	43
91	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	38
92	4	3	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	48
	3,60	3,40	3,83	4,05	4,01	3,96	4,03	4,02	3,60	3,99	3,76	3,57	

KUALITAS PELAYANAN (X2)											
NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL
1	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	34
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32
3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	23
4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	23
5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21
6	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	31
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
10	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
11	4	2	4	2	2	3	2	2	2	3	26
12	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	25
13	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	42
14	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	30
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
16	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	34
17	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	40
18	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	34
19	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
20	3	2	3	2	2	4	2	2	2	4	26
21	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	39
22	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
24	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	25
25	4	3	4	3	3	5	3	3	3	5	36
26	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
27	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	46
30	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
31	5	2	3	2	2	4	2	2	2	4	28
32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
33	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	17
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	2	4	2	2	4	2	2	2	4	28
37	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
39	5	3	4	3	3	5	3	3	3	5	37
40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
41	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	34
42	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
43	4	2	5	2	2	4	2	2	2	4	29
44	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
45	4	2	4	2	2	4	2	2	2	4	28
46	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	39
47	4	3	4	3	3	5	3	3	3	5	36
48	3	2	3	2	2	4	2	2	2	4	26
49	5	2	5	2	2	4	2	2	2	4	30
50	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	22
51	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	32
52	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	37
53	4	3	4	3	3	5	3	3	3	5	36
54	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	35
55	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	36
56	3	2	4	2	2	4	2	2	2	4	27
57	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
58	5	3	5	3	3	4	3	3	3	4	36
59	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	46
60	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	35
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	46
64	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	25
65	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	41
66	2	4	4	3	3	1	2	4	5	5	33
67	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	41
68	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47
69	2	2	4	3	2	3	3	2	3	5	29
70	2	3	3	3	3	1	2	3	2	1	23
71	2	2	3	2	2	3	2	2	5	5	28
72	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	45
73	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	34
74	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	42
75	4	4	4	4	2	2	4	4	5	5	38
76	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	33
77	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	44
78	4	4	5	5	2	2	2	2	4	5	35
79	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	30
80	2	2	5	5	2	2	3	3	4	4	32
81	4	4	4	5	3	3	4	5	2	2	36
82	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	40
83	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	42
84	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28
85	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	34
86	3	3	5	5	2	2	5	5	3	3	36
87	3	3	3	3	5	5	3	3	4	4	36
88	2	2	4	4	3	3	4	5	2	2	31
89	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	38
90	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	37
91	4	4	2	2	4	4	5	5	3	2	35
92	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	35
	3,60	3,38	3,84	3,45	3,33	3,73	3,40	3,48	3,39	3,87	

MEDIA SOSIAL (X3)							
NO	X3.01	X3.02	X3.03	X3.04	X3.05	X3.06	TOTAL
1	4	3	4	3	3	4	21
2	3	4	4	2	4	4	21
3	2	3	3	2	3	2	15
4	3	3	3	2	4	4	19
5	3	3	2	3	3	4	18
6	3	3	4	4	2	4	20
7	4	3	4	3	3	2	19
8	3	4	3	4	3	4	21
9	4	3	4	4	2	4	21
10	4	4	5	5	5	5	28
11	4	1	3	2	4	4	18
12	3	1	2	3	4	5	18
13	5	3	5	3	3	5	24
14	2	5	3	4	5	5	24
15	4	2	4	3	5	5	23
16	4	4	4	4	4	5	25
17	3	4	5	3	3	5	23
18	4	3	4	3	4	5	23
19	2	4	3	2	3	3	17
20	3	5	4	4	5	4	25
21	4	3	3	5	5	5	25
22	4	4	5	4	3	5	25
23	4	4	4	2	4	5	23
24	2	4	4	3	4	4	21
25	4	5	5	4	4	4	26
26	5	4	4	4	5	4	26
27	5	5	5	4	4	4	27
28	4	5	4	5	4	5	27
29	4	4	4	5	4	5	26
30	4	4	4	2	4	5	23
31	3	4	4	5	5	4	25
32	4	5	5	5	4	5	28
33	2	4	5	4	4	5	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	5	4	4	25
36	4	4	4	4	4	4	24
37	5	4	4	5	5	5	28
38	5	5	5	5	5	4	29
39	4	5	5	4	4	4	26
40	4	4	4	5	5	4	26
41	4	4	4	4	4	5	25
42	5	4	4	5	4	4	26
43	5	3	3	4	3	4	22
44	4	5	4	4	5	4	26
45	4	4	4	4	2	4	22
46	4	4	3	3	4	5	23
47	4	4	5	2	4	5	24
48	3	4	5	2	3	3	20
49	3	3	4	2	4	3	19
50	4	3	3	3	2	4	19
51	4	4	4	4	3	2	21
52	5	4	5	5	4	5	28
53	3	3	2	3	2	1	14
54	4	4	5	3	3	4	23
55	5	4	3	2	4	5	23
56	4	5	4	5	4	4	26
57	4	5	4	3	5	5	26
58	5	5	4	5	4	5	28
59	4	4	5	3	3	3	22
60	4	4	4	4	4	5	25
61	4	4	4	4	3	5	24
62	4	4	4	5	5	5	27
63	4	4	4	2	4	4	22
64	4	4	5	3	4	4	24
65	3	5	3	4	4	5	24
66	4	5	4	3	5	3	24
67	3	5	3	4	4	3	22
68	4	5	4	5	4	2	24
69	3	3	3	2	4	3	18
70	3	2	3	3	4	3	18
71	4	5	4	4	5	3	25
72	4	4	4	3	5	5	25
73	5	5	5	4	4	5	28
74	4	5	4	4	5	5	27
75	2	2	2	2	2	3	13
76	3	4	3	3	2	3	18
77	4	4	4	4	3	3	22
78	3	3	3	3	4	4	20
79	4	4	4	4	3	3	22
80	4	5	4	4	4	4	25
81	2	3	2	2	4	4	17
82	2	4	2	2	2	3	15
83	4	5	4	4	3	3	23
84	3	3	3	3	4	5	21
85	4	4	4	4	3	2	21
86	3	4	3	3	4	4	21
87	4	5	4	4	3	4	24
88	3	4	3	3	4	3	20
89	3	3	3	3	3	4	19
90	2	4	2	2	3	2	15
91	4	3	4	4	2	3	20
92	5	5	5	4	4	4	27
	3,70	3,90	3,82	3,53	3,75	4,00	

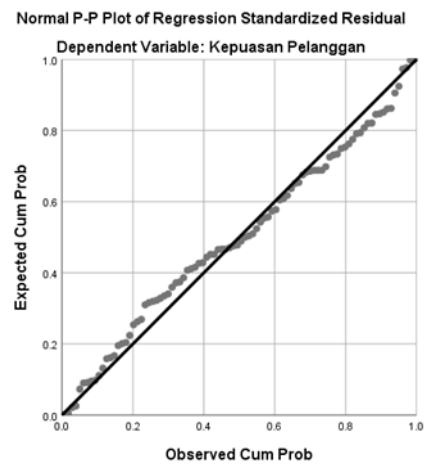
CRM (Z)											
NO	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8	Z.9	Z.10	TOTAL
1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	32
3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	27
4	2	3	2	2	2	3	3	2	5	2	26
5	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	25
6	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	29
7	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	35
8	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	36
9	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	36
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
11	4	5	4	2	2	4	3	2	4	4	34
12	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	27
13	3	4	3	4	4	5	2	4	3	3	35
14	4	4	4	3	3	2	4	3	5	5	37
15	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	34
16	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	36
17	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	37
18	4	5	4	3	3	4	2	3	3	3	34
19	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	32
20	3	4	3	2	2	3	4	2	5	5	33
21	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	40
22	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43
23	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
24	5	5	4	2	2	2	4	2	4	4	34
25	5	5	4	3	3	4	5	3	5	5	42
26	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45
27	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	44
28	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
29	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43
30	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	43
31	4	4	5	2	2	3	4	2	4	4	34
32	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
33	4	4	5	3	3	2	4	5	4	4	38
34	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
36	4	4	4	2	2	4	3	2	4	4	33
37	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	43
38	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46
39	5	4	5	3	3	4	4	3	5	5	41
40	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
41	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	33
42	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43
43	4	3	4	2	2	5	4	2	3	5	34
44	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	38
45	5	4	4	2	2	4	4	2	2	4	33
46	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	40
47	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	34
48	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	28
49	4	4	5	2	2	5	4	2	4	3	35
50	3	3	2	2	2	4	4	2	3	3	28
51	4	4	2	3	3	4	2	3	4	4	33
52	5	4	3	4	4	2	4	4	4	4	38
53	5	5	4	3	3	4	4	3	2	2	35
54	2	4	3	3	3	4	5	3	2	4	33
55	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	37
56	3	3	3	2	2	4	4	2	3	5	31
57	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	46
58	4	5	5	3	3	5	4	3	3	5	40
59	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	45
60	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	38
61	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
62	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
63	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	45
64	5	5	5	2	2	4	4	2	4	4	37
65	2	3	5	4	4	5	4	4	4	4	39
66	5	5	4	4	2	1	2	3	3	4	33
67	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	39
68	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	37
69	3	5	4	4	5	4	3	3	4	5	40
70	5	4	5	4	4	5	5	5	3	2	42
71	5	5	5	4	4	5	5	2	3	3	41
72	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	43
73	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	41
74	3	4	4	3	2	3	3	2	5	4	33
75	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
76	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	46
77	4	4	2	4	2	4	5	4	2	2	33
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
79	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	34
80	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	41
81	3	3	3	3	5	3	4	5	3	3	35
82	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
83	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	31
84	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	36
85	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	42
86	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
87	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	44
88	3	5	2	4	2	4	3	5	2	2	32
89	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	46
90	3	5	3	2	3	5	4	5	3	3	36
91	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	45
92	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	36
	3,83	4,03	3,85	3,49	3,54	3,86	3,85	3,52	3,73	3,85	

KEPUASAN PELANGGAN (Y)											
NO	Y.01	Y.02	Y.03	Y.04	Y.05	Y.06	Y.07	Y.08	Y.09	Y.10	TOTAL
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	33
2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	32
3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	27
4	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	25
5	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	24
6	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	30
7	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	36
8	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	35
9	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	37
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
11	4	5	4	2	2	4	3	2	1	3	30
12	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	22
13	3	4	3	4	4	5	2	4	3	5	37
14	4	4	4	3	3	2	4	3	5	3	35
15	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	36
16	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	36
17	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	38
18	4	5	4	3	3	4	2	3	3	4	35
19	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	31
20	3	4	3	2	2	3	4	2	5	4	32
21	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	40
22	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	44
23	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
24	5	5	4	2	2	2	4	2	4	4	34
25	5	5	4	3	3	4	5	3	2	5	39
26	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45
27	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	44
28	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
29	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43
30	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	43
31	4	4	5	2	2	3	4	2	4	4	34
32	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
33	4	4	5	3	3	2	4	5	4	5	39
34	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
36	4	4	4	2	2	4	3	2	4	4	33
37	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	43
38	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46
39	5	4	5	3	3	4	4	3	5	5	41
40	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
41	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	33
42	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43
43	4	3	4	2	2	5	4	2	3	3	32
44	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
45	5	4	4	2	2	4	4	2	4	4	35
46	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	41
47	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	37
48	4	5	3	2	2	3	3	2	4	5	33
49	4	4	5	2	2	5	4	2	3	4	35
50	3	3	2	2	2	4	4	2	3	3	28
51	4	4	2	3	3	4	2	3	4	4	33
52	5	4	3	4	4	2	4	4	4	5	39
53	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	40
54	2	4	3	3	3	4	5	3	4	5	36
55	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	36
56	3	3	3	2	2	4	4	2	5	4	32
57	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	46
58	4	5	5	3	3	5	4	3	5	4	41
59	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	46
60	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	39
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
62	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
63	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	45
64	5	5	5	2	2	4	4	2	4	5	38
65	4	5	5	5	5	4	5	5	2	1	41
66	2	4	4	3	3	1	2	4	5	5	33
67	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	41
68	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47
69	2	2	4	3	2	3	3	2	3	5	29
70	2	3	3	3	3	1	2	3	2	1	23
71	2	2	3	2	2	3	2	2	5	5	28
72	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	45
73	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	34
74	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	42
75	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	31
76	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	35
77	3	3	2	3	2	2	3	3	5	5	31
78	5	2	2	5	2	2	2	2	4	4	30
79	3	3	2	2	2	2	2	3	5	4	28
80	3	3	3	4	3	3	2	3	3	5	32
81	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	36
82	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	37
83	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	36
84	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
85	4	4	2	3	2	2	4	4	5	4	34
86	4	4	2	4	2	2	2	3	2	4	29
87	3	3	4	5	4	4	3	3	5	5	39
88	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	41
89	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	33
90	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	38
91	4	4	4	5	4	4	3	4	2	4	38
92	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	34
	3,73	3,91	3,73	3,48	3,33	3,61	3,60	3,40	3,82	4,03	

X1	X2	X3	Z	Y
42	34	21	32	33
31	32	21	32	32
35	23	15	27	27
38	23	19	26	25
37	21	18	25	24
49	31	20	29	30
44	39	19	35	36
39	31	21	36	35
49	39	21	36	37
49	42	28	41	42
38	26	18	34	30
39	25	18	27	22
48	42	24	35	37
44	30	24	37	35
50	39	23	34	36
44	34	25	36	36
46	40	23	37	38
41	34	23	34	35
36	29	17	32	31
48	26	25	33	32
47	39	25	40	40
50	48	25	43	44
56	41	23	42	42
46	25	21	34	34
56	36	26	42	39
50	42	26	45	45
49	43	27	44	44
48	40	27	42	41
48	46	26	43	43
52	47	23	43	43
51	28	25	34	34
49	49	28	47	47
41	17	24	38	39
45	41	24	41	41
49	40	25	38	38
46	28	24	33	33
53	42	28	43	43
53	49	29	46	46
44	37	26	41	41
48	41	26	43	43
47	34	25	33	33
49	41	26	43	43
47	29	22	34	32
44	38	26	38	42
50	28	22	33	35
48	39	23	40	41
45	36	24	34	37
44	26	20	28	33
41	30	19	35	35
49	22	19	28	28
47	32	21	33	33
48	37	28	38	39
46	36	14	35	40
44	35	23	33	36
42	36	23	37	36
42	27	26	31	32
52	47	26	46	46
51	36	28	40	41
51	46	22	45	46
44	35	25	38	39
47	39	24	38	39
53	40	27	42	41
49	46	22	45	45
42	25	24	37	38
53	41	24	39	41
43	33	24	33	33
47	41	22	39	41
54	47	24	37	47
42	29	18	40	29
32	23	18	42	23
39	28	25	41	28
50	45	25	43	45
41	34	28	41	34
50	42	27	33	42
49	38	13	42	31
50	33	18	46	35
49	44	22	33	31
37	35	20	40	30
48	30	22	34	28
47	32	25	41	32
50	36	17	35	36
46	40	15	44	37
32	42	23	31	36
47	28	21	36	42
43	34	21	42	34
50	36	21	39	29
46	36	24	44	39
54	31	20	32	41
37	38	19	46	33
43	37	15	36	38
38	35	20	45	38
48	35	27	36	34

Lampiran VI. Output Uji Asumsi Klasik

a) Output Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.25700844
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.069
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

b) Output Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.771	3.197		.554	.581		
	Kualitas Produk	.227	.075	.242	3.003	.003	.567	1.765
	Kualitas Pelayanan	.426	.063	.528	6.767	.000	.602	1.661
	Media Sosial	.339	.111	.211	3.042	.003	.762	1.312

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran VII. Output Uji Regresi Linier Berganda

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 ^a	.677	.666	3.31206
a. Predictors: (Constant), Media Sosial, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.771	3.197		.554	.581		
	Kualitas Produk	.227	.075	.242	3.003	.003	.567	1.765
	Kualitas Pelayanan	.426	.063	.528	6.767	.000	.602	1.661
	Media Sosial	.339	.111	.211	3.042	.003	.762	1.312
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan								

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18.380	19.611		.937	.351		
	Kualitas Produk	.150	.508	.160	.296	.768	.012	84.069
	Kualitas Pelayanan	.380	.461	.471	.824	.412	.011	93.568
	Media Sosial	-.567	.971	-.353	-.584	.561	.010	104.354
	CRM	-.316	.516	-.288	-.611	.543	.016	63.500
	x1z	.002	.014	.156	.152	.880	.003	302.771
	x2z	-.002	.013	-.107	-.120	.905	.004	226.953
	x3z	.022	.025	.812	.901	.370	.004	232.660
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan								