

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN
APLIKASI *DEAL JAVA*
(SURVEI TERHADAP MAHASISWA FEBI UINSU MEDAN)**

SKRIPSI

Oleh:

Dini Safarina

NIM. 0501162130

Program Studi
S-1 EKONOMI ISLAM



SUMATERA UTARA MEDAN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN
APLIKASI *DEAL JAVA*
(SURVEI TERHADAP MAHASISWA FEBI UINSU MEDAN)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam*

Disusun Oleh:

DINI SAFARINA
NIM.0501162130

Program Studi
S-1 EKONOMI ISLAM



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2021

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dini Safarina
NIM : 0501162130
Tempat/Tgl. Lahir : Ujung Kubu, 28 Februari 1997
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Garu VII Gang Murai No. 32 S

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI DEAL JAVA (SURVEI TERHADAP MAHASISWA FEBI UINSU MEDAN)”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 16 Juni 2021

Yang membuat pernyataan



Dini Safarina
0501162130

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI
DEAL JAVA (SURVEI TERHADAP MAHASISWA FEBI UINSU MEDAN)**

Oleh:

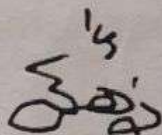
Dini Safarina

0501162130

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Ekonomi Islam

Medan, 16 Juni 2021

Pembimbing I



Dr. Zuhri M. Nawawi, MA
NIDN. 2018087601

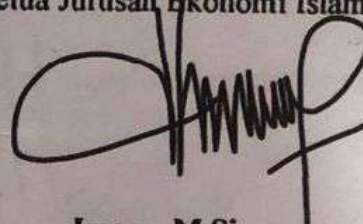
Pembimbing II



Juliana Nasution, M.E.
NIP. 199207202019032023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Islam



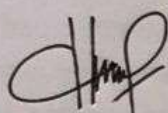
Imsar, M.Si
NIDN. 2003038701

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN APLIKASI *DEAL JAVA* (Survei Terhadap Mahasiswa FEBI UINSU Medan)", a.n. Dini Safarina, NIM. 0501162130, Program Studi Ekonomi Islam telah dimunaqasahkan dalam Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara pada tanggal 29 Juli 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Islam.

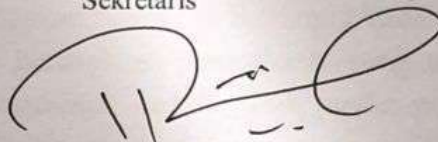
Medan, 08 September 2021
Panitia Sidang Munaqasah Skripsi
Program Studi Ekonomi Islam UIN-SU

Ketua,



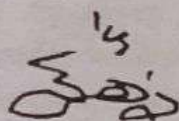
Imsar, M. Si
NIDN. 2003038701

Sekretaris



Rahmat Daim Harahap, M. Ak
NIDN. 0126099001

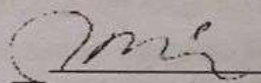
Anggota Penguji



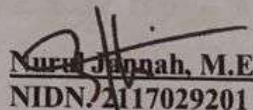
Dr. Zuhrinal M. Nawawi, MA
NIDN. 2018087601



Juliana Nasution, M.E
NIP. 199207202019032023

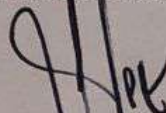


Dr. Azhari Akmal Tarigan, M. Ag
NIDN. 2004127204



Nurul Jannah, M.E
NIDN. 2117029201

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara



Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag
NIDN. 2023046002

ABSTRAKSI

DINI SAFARINA, NIM: 0501162130, Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi *Deal Java* (Survei Terhadap Mahasiswa FEBI UINSU Medan): 2021, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Islam Sumatera Utara. Pembimbing I: Zuhrinal M. Nawawi, MA dan Pembimbing II: Juliana Nasution, M.E.

E-Commerce memiliki dampak yang sangat besar dalam dunia bisnis, terutama dalam proses penyempurnaan *marketing* perusahaan demi mencapai tujuan perusahaan itu sendiri, seperti memiliki daya tarik yang kuat sehingga banyak pribadi atau organisasi tertarik untuk menjalankan bisnis ini. Sekarang sudah semakin banyak bermunculan *online shop* ataupun perusahaan-perusahaan yang menjual berbagai macam barang dengan cara hanya membuat *website*. Jadi proses pemesanan barang dikomunikasikan melalui *internet*. Salah satu *E-Commerce* yang diteliti adalah *Deal Java*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kepuasan konsumen seperti Kualitas Produk (X1), Citra Perusahaan (X2) , dan Harga (X3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebagai konsumen *Deal Java*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan hasil penelitian yang diperoleh dari responden sebanyak 98 mahasiswa melalui teknik pengumpulan data berupa observasi dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Citra perusahaan dan harga secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Lalu, kualitas produk, citra perusahaan, dan harga secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Citra Perusahaan, Harga, Kepuasan Konsumen.*

SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabil'alamiinn, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberi limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Rasa syukur kepada-Nya atas karunia dan memberikan peneliti kesehatan, kekuatan, dan semangat yang tiada hentinya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI DEAL JAVA (SURVEI TERHADAP MAHASISWA FEBI UINSU MEDAN)”**. Serta shalawat dan salam peneliti ucapkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, teladan terbaik bagi manusia sepanjang zaman.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Pada kesempatan yang baik ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang telah membantu peneliti dalam menulis dan Menyusun skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan peneliti kesehatan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
2. Ayahanda Saparuddin dan Ibunda Suci Wani yang telah memberikan dukungan baik melalui doa maupun materil yang tak terhingga jumlahnya hingga saat ini.
3. Adik-adik tersayang Razzaq Fattahillah dan Rehsan Ar-Rizziq yang telah memberikan doa dan semangat kepada peneliti sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Sumatera Utara.
6. Bapak Imsar, M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sumatera Utara.

7. Bapak Rahmat Daim Harahap selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sumatera Utara.
8. Ibu Dr. Sri Sudiarti, MA selaku dosen Pembimbing Akademik.
9. Kedua dosen pembimbing skripsi saya yaitu Bapak Dr. Zuhrinal M. Nawawi, MA selaku dosen Pembimbing Skripsi I dan kepada Ibu Juliana Nasution, ME selaku dosen Pembimbing Skripsi II.
10. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
11. Kepada sahabat-sahabat tersayang Noor Muzdalifah, Adek Safitri, Fatimah Sari, Putri Nanda Antoni, Ananda Nurul Huda, Sri Wahyuni, Dini Fajira, Nurhalimah Putri, Ika Sri Wahyuni, dan Ayu Khairi yang telah memberikan doa serta saling menguatkan satu sama lain.
12. Kepada sahabat-sahabat tersayang semasa TK-SMA Dinda Lestari, Fadhli Marzuq Amri, Ferdy Gunawan Sirait, Aprilia Ariesty, Dinda Abdita Siregar, Enrika Angesti, dan Siti Nurchalidah yang telah memberikan doa dan semangat.
13. Kepada sepupu tersayang Afifa Anis dan Kamila Zulkhaira yang telah memberi doa dan semangat.
14. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Islam A 2016 yang telah berjuang bersama dan saling memberikan semangat serta bantuan satu sama lain.
15. Terimakasih kepada seluruh teman dan sahabat serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang selalu mendukung, mendoakan, serta membantu peneliti selama proses penyelesaian skripsi ini.

Tiada kata yang lebih indah selain ucapan terima kasih, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Bapak/Ibu dan sahabat yang telah membantu dan mendukung peneliti. Semoga yang memberikan menjadi amal shalih. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu segala kritik

dan saran yang membangun akan sangat berguna demi kesempurnaan penelitian ini dan penelitian selanjutnya dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada kita semua.

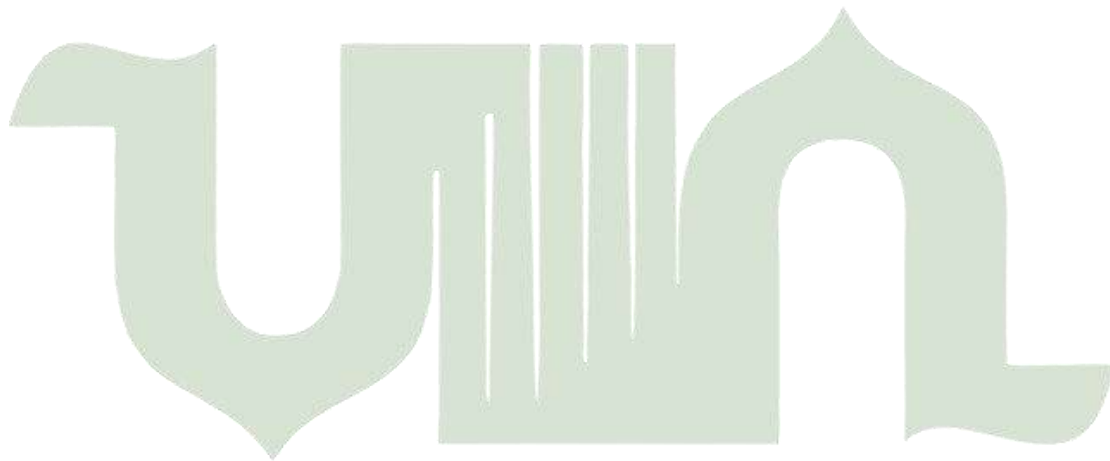
Medan, 16 Juni 2021

Peneliti,



Dini Safarina

NIM. 0501162130



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN

PERSETUJUAN

PENGESAHAN

ABSTRAKSI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi Masalah 7

C. Batasan Masalah 8

D. Perumusan Masalah 9

E. Manfaat dan Tujuan Penelitian 9

BAB II PEMBAHASAN 11

A. *E-Commerce* 11

1. Pengertian *E-Commerce* 11

2. Komponen *E-Commerce* 11

3. Jenis-Jenis *E-Commerce* 12

4. Keuntungan dan Kerugian *E-Commerce* 14

5. *E-Commerce* Dalam Perspektif Islam 15

B. Kualitas Produk 17

1. Pengertian Kualitas Produk 17

2. Indikator Kualitas Produk 17

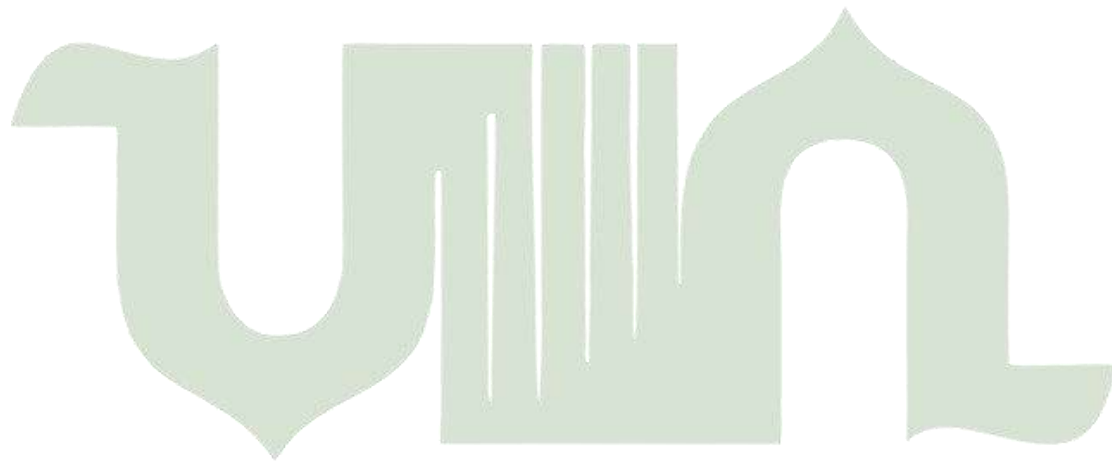
3. Kualitas Produk Dalam Perspektif Islam	18
C. Citra Perusahaan	19
1. Pengertian Citra Perusahaan	19
2. Indikator Citra Perusahaan	20
3. Citra Perusahaan Dalam Perspektif Islam	20
D. Harga	21
1. Pengertian Harga	21
2. Indikator Harga	22
3. Harga Dalam Perspektif Islam	22
E. Kepuasan Konsumen	24
1. Pengertian Harga	24
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	26
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen	26
F. Kajian Terdahulu	27
G. Kerangka Teoritis	31
H. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Waktu dan Tempat Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel Penelitian	34
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Instrumen Penelitian	37
1. Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Produk (X1)	37
2. Instrumen Penelitian Variabel Citra Perusahaan (X2)	38
3. Instrumen Penelitian Variabel Harga (X3)	39
4. Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	40
F. Teknik Analisa Data	41
1. Uji Instrumen	41

2. Analisis Data dan Uji Asumsi Klasik	42
3. Analisis Regresi Linier Berganda	46
4. Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Perusahaan	49
B. Deskripsi Data Penelitian	51
C. Uji Instrumen	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	54
D. Uji Asumsi Klasik	55
1. Uji Normalitas	55
2. Uji Autokorelasi	56
3. Uji Multikolinearitas	56
4. Uji Heterokedastisitas	57
E. Analisis Regresi Linier Berganda	58
F. Uji Hipotesis	60
1. Uji Parsial (Uji Statistik t)	60
2. Uji Simultan (Uji Statistik F)	62
3. Koefisien Determinasi (R^2)	63
G. Interpretasi Hasil Penelitian	64
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	64
2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen	64
3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	65
4. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Perusahaan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	66
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67

B. Saran68

DAFTAR PUSTAKA.....69

LAMPIRAN



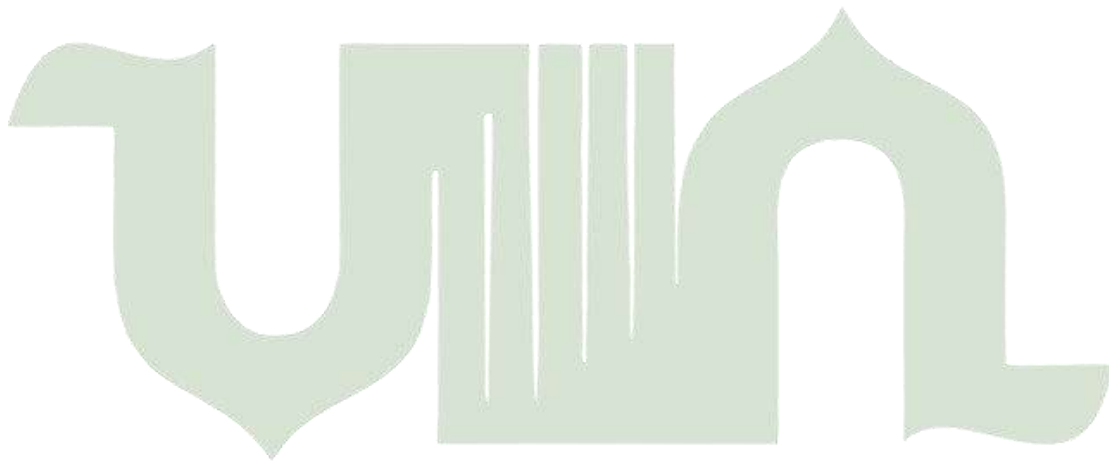
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan <i>Deal Java</i>	2
Tabel 1.2 Hasil Pra Penelitian	6
Tabel 3.1 Data Mahasiswa FEBI UINSU 2016	35
Tabel 3.2 Penilaian Untuk Angket.....	36
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Produk (X1)	38
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Citra Perusahaan (X2)	39
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Harga (X3)	40
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4.2 Usia Responden	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Autokorelasi	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Hasil Pra Penelitian	6
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis	30



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Jawaban Kuesioner

1. Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1)
2. Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Citra Perusahaan (X2)
3. Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Harga (X3)
4. Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Lampiran 3 Tabel R

Lampiran 4 Tabel DW

Lampiran 5 Tabel T

Lampiran 6 Tabel F

Lampiran 7 Hasil Output

1. Tabel Hasil Uji Validitas
 - a. Kualitas Produk (X1)
 - b. Citra Perusahaan (X2)
 - c. Harga (X3)
 - d. Kepuasan Konsumen (Y)
2. Tabel Hasil Uji Reliabilitas
3. Tabel Hasil Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas
 - b. Uji Autokorelasi
 - c. Uji Multikolinearitas
 - d. Uji Heterokedastisitas
4. Tabel Hasil Uji Regresi Linier Berganda
5. Tabel Hasil Uji Hipotesis
 - a. Uji Parsial (Uji Statistik t)
 - b. Uji Simultan (Uji Statistik F)
 - c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN



Hari/Tanggal :

No. Kuesioner :



Assalamualaikum Wr. Wb
Responden Yth,

Saya mahasiswa tingkat akhir Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara sedang melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi *Deal Java* (Survei Mahasiswa FEBI UINSU Medan)”**. Kuesioner ini dibuat sebagai sarana dalam rangka mendukung pembuatan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan studi saya. Sehubungan dengan hal tersebut saya mengharapkan bantuan anda untuk memberikan penilaian secara objektif. Data yang ada isikan akan dijaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian saya. Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Salam,

Dini Safarina

DATA RESPONDEN

Petunjuk :

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan Tanda centang (✓)

1. Nama Responden : _____
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : 20 – 21 tahun 22 – 23 tahun

Pertanyaan Bagian Utama

Untuk pertanyaan 1 – 13 silahkan berikan Tanda Centang (✓) pada kotak yang paling sesuai dengan pendapat Anda.

Kolom Penilaian:

Sangat Setuju (SS)

Tidak Setuju (TS)

Setuju (S)

Sangat Tidak Setuju (STS)

Netral (N)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Variabel Kualitas Produk (X1)						
1.	Produk pada aplikasi <i>Deal Java</i> sudah memenuhi kebutuhan konsumen.					
2.	Produk pada aplikasi <i>Deal Java</i> bekerja dengan baik dalam jangka waktu tertentu.					

3.	Produk pada aplikasi <i>Deal Java</i> memiliki karakteristik tersendiri yang dapat menarik konsumen.					
Variabel Citra Perusahaan (X2)						
4.	Aplikasi <i>Deal Java</i> merupakan aplikasi yang bertanggung jawab terhadap konsumen.					
5.	Saya memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi pada aplikasi <i>Deal Java</i> .					
6.	<i>Deal Java</i> dikenal sebagai perusahaan yang menghargai konsumen.					
Variabel Harga (X3)						
7.	Harga yang ditawarkan pada aplikasi <i>Deal Java</i> sudah sesuai dengan kualitas yang didapatkan oleh konsumen.					
8.	Harga yang ditawarkan pada aplikasi <i>Deal Java</i> lebih terjangkau dibandingkan harga pada tempat lain.					
9.	Potongan harga pada produk yang ditawarkan di aplikasi <i>Deal Java</i> memuaskan konsumen.					

Variabel Kepuasan Konsumen (Y)						
10.	Saya tertarik untuk menggunakan aplikasi <i>Deal Java</i> karena kualitas pelayanannya yang baik.					
11.	Saya menggunakan aplikasi <i>Deal Java</i> karena harga yang ditawarkan selalu promo.					
12.	Salah satu mutu produk dari layanan <i>Deal Java</i> adalah mempermudah urusan saya dengan harga yang sangat terjangkau dan membuat saya tertarik menggunakannya.					
13.	Salah satu strategi pemasaran yang digunakan oleh <i>Deal Java</i> adalah melalui media sosial membuat saya tertarik menggunakan layanan <i>Deal Java</i> .					

LAMPIRAN 2
JAWABAN KUESIONER

Kualitas Produk			
X1.1	X1.2	X1.3	X1
4	4	5	13
4	4	4	12
3	4	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	3	10
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	4	11
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	4	10
4	4	4	12
4	4	4	12
5	4	5	14
4	4	4	12
3	3	3	9
5	4	5	14
4	4	4	12

3	4	3	10
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	3	11
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	3	10
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	4	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	3	3	10
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	4	14
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	4	13

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

4	4	4	12
4	3	3	10
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	3	11
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

Citra Perusahaan			
X2.1	X2.2	X2.3	X2
4	5	4	13
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	3	10
4	4	4	12

4	4	4	12
4	3	3	10
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	3	10
4	4	4	12
3	3	4	10
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	4	10
4	4	4	12
4	5	4	13
3	3	3	9
3	4	4	11
4	4	4	12
5	4	4	13
4	4	4	12
4	3	3	10
5	4	4	13
4	4	4	12
4	4	5	13
4	4	4	12
4	3	3	10
5	5	5	15
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
3	3	3	9
4	4	4	12

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	3	10
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
3	4	3	10
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	2	10
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	5	14
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12

Harga			
X3.1	X3.2	X3.3	X3
5	5	5	15
5	5	5	15
2	4	3	9
5	5	5	15
5	5	5	15
2	4	4	10
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
2	3	4	9
5	5	5	15
1	3	4	8
5	5	5	15
4	4	4	12
3	4	4	11
5	5	5	15
4	4	4	12

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

4	4	4	12
4	3	4	11
4	5	4	13
4	4	3	11
4	4	4	12
5	4	4	13
4	4	4	12
3	3	4	10
4	4	4	12
5	4	3	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	5	14
4	4	4	12
5	4	3	12
4	4	4	12
4	4	3	11
5	5	5	15
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
5	4	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
3	3	3	9
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	5	14
4	4	4	12
4	3	4	11
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	3	10
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	5	14
4	5	4	13
4	5	5	14
4	3	3	10
5	5	5	15
4	5	5	14
4	4	4	12
3	3	4	10
4	4	4	12
4	5	5	14
3	4	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	5	14
4	5	5	14
4	5	4	13
4	5	4	13
4	5	4	13
4	5	5	14
4	5	5	14
4	5	5	14

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

4	5	4	13
4	5	5	14
4	5	5	14

Kepuasan Konsumen				
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
4	4	5	4	17
4	5	5	4	18
3	4	4	4	15
5	5	5	4	19
4	4	5	4	17
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
5	5	5	4	19
4	3	4	4	15
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
3	5	4	4	16

4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	5	4	3	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LAMPIRAN 3

Tabel R

df = n - 2	Tingkat Signifikansi Untuk Uji 1 Arah				
	0,05	0,025	0,001	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji 2 Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
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
101	0,1630	0,1937	0,2290	0,2528	0,3196
102	0,1622	0,1927	0,2279	0,2515	0,3181
103	0,1614	0,1918	0,2268	0,2504	0,3166
104	0,1606	0,1909	0,2257	0,2492	0,3152
105	0,1599	0,1900	0,2247	0,2480	0,3137
106	0,1591	0,1891	0,2236	0,2469	0,3123
107	0,1584	0,1882	0,2226	0,2458	0,3109
108	0,1576	0,1874	0,2216	0,2446	0,3095
109	0,1569	0,1865	0,2206	0,2436	0,3082
110	0,1562	0,1857	0,2196	0,2425	0,3068
111	0,1555	0,1848	0,2186	0,2414	0,3055

LAMPIRAN 4

Tabel DW

$\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809
102	1.6576	1.6971	1.6376	1.7175	1.6174	1.7383	1.5969	1.7596	1.5762	1.7813
103	1.6593	1.6985	1.6396	1.7186	1.6196	1.7392	1.5993	1.7603	1.5788	1.7818
104	1.6610	1.6998	1.6415	1.7198	1.6217	1.7402	1.6016	1.7610	1.5813	1.7823
105	1.6627	1.7011	1.6433	1.7209	1.6237	1.7411	1.6038	1.7617	1.5837	1.7827
106	1.6644	1.7024	1.6452	1.7220	1.6258	1.7420	1.6061	1.7624	1.5861	1.7832
107	1.6660	1.7037	1.6470	1.7231	1.6277	1.7428	1.6083	1.7631	1.5885	1.7837

LAMPIRAN 5

Tabel T

Pr Df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

LAMPIRAN 6

TABEL F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75

LAMPIRAN 7
HASIL OUTPUT

1. Uji Validitas

a. Kualitas Produk (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	103.59	102.203	.697	.933
X1.2	103.59	102.244	.759	.933
X1.3	103.62	101.042	.791	.932
Kualitas Produk	95.46	87.302	.794	.930

b. Citra Perusahaan (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	103.60	101.562	.811	.932
X2.2	103.61	101.106	.802	.932
X2.3	103.66	99.958	.831	.931
Citra Perusahaan	95.53	84.478	.892	.927

c. Harga (X3)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	103.57	99.526	.665	.932
X3.2	103.34	99.669	.711	.932
X3.3	103.39	100.755	.678	.932
Harga	94.95	82.214	.784	.936

d. Kepuasan Konsumen (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	103.58	102.596	.743	.933
Y.2	103.29	102.825	.587	.934
Y.3	103.49	103.304	.691	.934
Y.4	103.58	103.029	.734	.933
Kepuasan Konsumen	90.92	84.241	.815	.931

2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	17

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.000000
	Std. Deviation	.99688820
Most Extreme Differences	Absolute	.133
	Positive	.128
	Negative	-.133
Kolmogorov-Smirnov Z		1.317
Asymp. Sig. (2-tailed)		.062

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.762 ^a	.581	.568	1.013	2.074

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk, Citra Perusahaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

c. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.243	.975		6.400	.000		
Kualitas Produk	.042	.123	.038	.346	.730	.370	2.702
Citra Perusahaan	.597	.134	.548	4.456	.000	.295	3.391
Harga	.216	.081	.242	2.674	.009	.546	1.832

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

d. Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.013	.011		1.185	.239
X1_2	.009	.065	.025	.146	.885
X2_2	-2.795E-5	.000	-.169	-.878	.382
X3_2	-.037	.063	-.097	-.591	.556

a. Dependent Variable: ABS2

4. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.243	.975		6.400	.000
Kualitas Produk	.042	.123	.038	.346	.730
Citra Perusahaan	.597	.134	.548	4.456	.000
Harga	.216	.081	.242	2.674	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji Statistik t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.243	.975		6.400	.000
Kualitas Produk	.042	.123	.038	.346	.730
Citra Perusahaan	.597	.134	.548	4.456	.000
Harga	.216	.081	.242	2.674	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Uji Simultan (Uji Statistik F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	133.725	3	44.575	43.467	.000 ^a
Residual	96.397	94	1.026		
Total	230.122	97			

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk, Citra Perusahaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

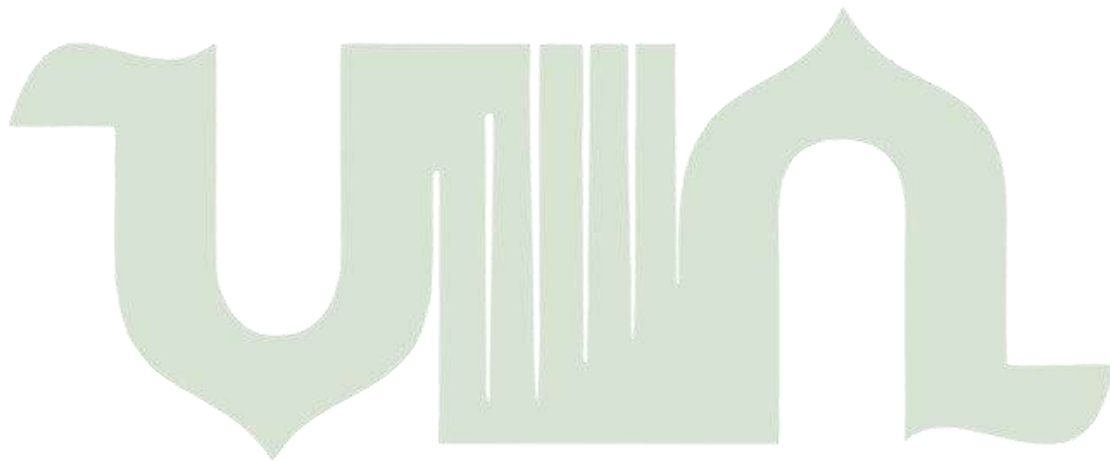
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.581	.568	1.013

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk, Citra Perusahaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LAMPIRAN 8
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Dini Safarina
2. NIM : 0501162130
3. Tempat/Tgl Lahir : Ujung Kubu, 28 Februari 1997
4. Pekerjaan : Mahasiswi
5. Alamat : Jl. Garu VII Gang Murai No. 32 S

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SD Taman Pendidikan Islam Berijazah tahun 2010
2. Tamatan SMP MTs Negeri 1 Model Medan Berijazah tahun 2013
3. Tamatan SMA Negeri 13 Medan Berijazah tahun 2016

III. RIWAYAT ORGANISASI

Tidak memiliki riwayat organisasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN