



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sesuai tujuan hipotesis dengan menggunakan regresi linear berganda, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengujian menunjukkan koefisien korelasi berganda ( $R$ ) = 0,713, lebih besar dari 0,5, sehingga menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel bebas (Nilai Pelanggan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )) dengan variabel terikat (Keputusan Pembelian ( $Y$ )) cukup erat.
2. Berdasarkan pengujian menunjukkan Koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) adalah 0,509, yang berarti bahwa variabel bebas (nilai pelanggan ( $X_1$ ) dan kepuasan pelanggan ( $X_2$ )) mampu menjelaskan dan memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (keputusan pembelian ( $Y$ )) sebesar 50,9%
3. Dalam menguji secara simultan dengan menggunakan uji F dapat diketahui nilai  $F_{hitung}$  (24,365) >  $F_{tabel}$  (3,20), yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas (nilai pelanggan ( $X_1$ ) dan kepuasan pelanggan ( $X_2$ )) terhadap variabel terikat (keputusan pembelian ( $Y$ )) pada produk smartphone blackberry di CyberOne Cell Plaza Marina Surabaya.
4. Dalam menguji secara parsial antara variabel bebas ( $X$ ) dengan variabel terikat ( $Y$ ) dengan menggunakan uji t dapat diketahui bahwa :



- a. Hasil pengujian dengan uji t dapat diketahui nilai  $t_{hitung} (6,501) > t_{tabel} (2,012)$ , yang berarti bahwa ada pengaruh antara nilai pelanggan ( $X_1$ ) dengan keputusan pembelian (Y) pada produk smartphone blackberry di CyberOne Cell Plaza Marina Surabaya
  - b. Hasil pengujian dengan uji t dapat diketahui nilai  $t_{hitung} (2,092) > t_{tabel} (2,012)$ , yang berarti bahwa ada pengaruh antara kepuasan pelanggan ( $X_1$ ) dengan keputusan pembelian (Y) pada produk smartphone blackberry di CyberOne Cell Plaza Marina Surabaya
5. Variabel bebas (X) yang dominan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian pada produk smartphone blackberry di CyberOne Cell Plaza Marina Surabaya adalah nilai pelanggan ( $X_1$ ) dengan nilai korelasi parsial (r) sebesar 0,688 yang memiliki nilai lebih besar jika dibandingkan dengan nilai korelasi parsial (r) untuk variabel kepuasan pelanggan ( $X_2$ ).

## 5.2. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah ditetapkan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pihak RIM untuk lebih mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan kualitas produk smartphone blackberry.
2. Diharapkan kepada pihak RIM untuk lebih memperhatikan kepuasan pelanggan selama menggunakan produk smartphone blackberry.
3. Diharapkan kepada pihak manajer RIM untuk lebih memperhatikan garansi resmi pada produk smartphone blackberry

**Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.**



4. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya yang mengambil obyek di produk smartphone blackberry di Plaza Marina Surabaya, agar mempertimbangkan faktor lain selain nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan dalam pengaruhnya terhadap keputusan pembelian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2001, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan, Renika Cipta, Jakarta
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen*. Indoprint. Semarang
- Harmani, Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Berbelanja Di Pasar Turi Baru Surabaya, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Sosial (JEB's)*, Vol 8, No 2, Januari 2008
- Keagan, Warren J., Sandra E. Moriarty, Thomas R. Duncan, 2000, *Marketing*, Second Edition, Prentice-Hall International, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey,.
- Kinner, Thomas C., Kenneth L. Bernhardt, and Kathleen A. Krentler, 2000, *Principles of Marketing*, Harper Collins College Publishers, Fourth Edition, New York.
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan, Jilid I, Edisi Keenam, Penerbit Erlangga Jakarta.
- , dan Amstrong, 2007, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit Prehallindo, Jakarta
- Kotler, Philip. 2003, *Marketing Management*, 11<sup>th</sup> Edition. Pearson Education, Inc., New jersey.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, jilid 1. PT Indeks, kelompok Gramedia, Jakarta
- Lamb, Hair dan Mc. Daniel, 2006, *Pemasaran*, Buku 1, Penerbit Salemba Empat.
- Pawitra, Teddy, 2008, *Pemasaran Dimensi Falsafah Displin dan Keahlian*, Penerbit Sekolah Tinggi Manajemen Prasetiya Mulya, Jakarta.





Peter, Paul J. And Olson, Jerry C, 2006, *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid I, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Samuel, Hatane, 2006, " Ekspektasi Pelanggan Dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Modern Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Hypermarket Carrefour di Surabaya)", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1, No.2, Oktober 2006.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Swastha, Basu, 2004, *Azas-Azas Marketing*, Edisi ketiga, FE UGM, Penerbit Liberty, Yogyakarta.

-----, dan Handoko, T. Hani, 2005, *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Kedua, Liberty Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2008. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Sylvia Denada Thamrin, 2003, Studi Mengenai Proses Adopsi Konsumen Pasca Masa Tayang Iklan Produk "Xon-Ce" di Surabaya, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol II, No 2, September 2003*



Nomor responden : .....

## KUESIONER

Dalam rangka memenuhi tugas akhir (skripsi) saya mahasiswa Jurusan Manajemen Pada Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian produk Smartphone Blackberry di CyberOne Cell Plaza Marina Surabaya"**. Saya mohon kesediaan anda mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan benar. Data atau informasi yang terkumpul hanya akan saya gunakan untuk keperluan skripsi dan tidak akan dipublikasikan. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan, partisipasi dan kerjasama yang anda berikan.

### A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :

### B. PETUNJUK PENGISIAN KUISISIONER

1. Berilah skor tanda silang (X) pada kolom yang tersedia (1 sampai dengan 5) yang sesuai tanggapan anda.

Contoh pengisian :

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS

2. Atas kerja sama yang baik dan kesediaan Anda mengisi kuisisioner ini kami ucapkan terima kasih.



### C. DAFTAR PERTANYAAN

#### Nilai Pelanggan ( $X_1$ )

1. Kualitas produk smartphone blackberry cukup sesuai jika dibandingkan harganya

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS

2. Manfaat yang didapat dari produk smartphone blackberry dibandingkan dengan pengorbanan uang yang dikeluarkan untuk membeli produk cukup sesuai

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS

3. Produk smartphone blackberry memiliki kualitas yang lebih baik jika dibandingkan dengan produk *handphone* merek lain.

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS

#### Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )

1. Anda merasa cukup puas selama menggunakan produk smartphone blackberry

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS

2. Anda cukup puas terhadap desain produk smartphone blackberry

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS





### Keputusan Pembelian (Y)

1. Produk smartphone blackberry memiliki kualitas sistem yang bagus dan kualitas hardware yang kuat

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS

2. Harga produk smartphone blackberry tergolong tidak mahal dibandingkan dengan smartphone sejenis seperti i-phone

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS

3. Produk smartphone blackberry memiliki garansi resmi yang jelas

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

### Tanggapan Responden Terhadap Nilai Pelanggan (X<sub>1</sub>)

No	1	2	3	Total	Rata-Rata
1	5	5	4	14	4.67
2	4	4	4	12	4.00
3	3	4	4	11	3.67
4	4	4	5	13	4.33
5	3	4	4	11	3.67
6	4	4	4	12	4.00
7	3	3	3	9	3.00
8	4	3	4	11	3.67
9	3	4	4	11	3.67
10	5	5	5	15	5.00
11	5	5	5	15	5.00
12	4	5	5	14	4.67
13	5	4	4	13	4.33
14	4	4	4	12	4.00
15	4	4	4	12	4.00
16	4	5	5	14	4.67
17	3	4	4	11	3.67
18	5	5	5	15	5.00
19	3	4	3	10	3.33
20	3	3	3	9	3.00
21	4	4	4	12	4.00
22	3	3	2	8	2.67
23	3	4	3	10	3.33
24	5	5	5	15	5.00
25	3	4	4	11	3.67
26	4	3	3	10	3.33
27	4	4	4	12	4.00
28	4	4	3	11	3.67
29	5	4	4	13	4.33
30	4	4	4	12	4.00
31	4	4	4	12	4.00
32	4	5	4	13	4.33
33	3	4	4	11	3.67
34	4	4	4	12	4.00
35	5	4	4	13	4.33
36	5	5	5	15	5.00
37	5	5	5	15	5.00
38	4	3	3	10	3.33
39	4	4	4	12	4.00
40	3	3	3	9	3.00
41	4	5	4	13	4.33
42	5	5	5	15	5.00
43	4	4	3	11	3.67
44	4	4	3	11	3.67
45	4	3	4	11	3.67
46	5	5	5	15	5.00
47	5	5	4	14	4.67
48	4	4	4	12	4.00
49	4	4	5	13	4.33
50	4	4	3	11	3.67



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>)

No	1	2	Total	Rata-Rata
1	5	5	10	5.00
2	3	5	8	4.00
3	5	5	10	5.00
4	4	5	9	4.50
5	3	4	7	3.50
6	3	4	7	3.50
7	5	5	10	5.00
8	5	5	10	5.00
9	3	4	7	3.50
10	5	5	10	5.00
11	5	5	10	5.00
12	5	5	10	5.00
13	5	5	10	5.00
14	3	3	6	3.00
15	3	3	6	3.00
16	3	3	6	3.00
17	3	4	7	3.50
18	4	4	8	4.00
19	5	5	10	5.00
20	5	5	10	5.00
21	3	3	6	3.00
22	5	5	10	5.00
23	3	3	6	3.00
24	5	5	10	5.00
25	5	5	10	5.00
26	4	3	7	3.50
27	5	5	10	5.00
28	5	5	10	5.00
29	5	5	10	5.00
30	5	5	10	5.00
31	3	3	6	3.00
32	3	3	6	3.00
33	3	3	6	3.00
34	3	3	6	3.00
35	2	3	5	2.50
36	4	4	8	4.00
37	4	5	9	4.50
38	5	5	10	5.00
39	4	3	7	3.50
40	4	4	8	4.00
41	5	5	10	5.00
42	5	5	10	5.00
43	5	5	10	5.00
44	3	4	7	3.50
45	5	5	10	5.00
46	5	5	10	5.00
47	5	5	10	5.00
48	2	3	5	2.50
49	3	3	6	3.00
50	4	4	8	4.00



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian (Y)

No	1	2	3	Total	Rata-Rata
1	5	4	4	13	4.33
2	5	4	4	13	4.33
3	4	4	4	12	4.00
4	4	4	4	12	4.00
5	3	3	3	9	3.00
6	4	3	3	10	3.33
7	3	3	3	9	3.00
8	4	2	3	9	3.00
9	3	3	3	9	3.00
10	5	5	5	15	5.00
11	5	5	5	15	5.00
12	4	4	4	12	4.00
13	4	4	4	12	4.00
14	5	3	3	11	3.67
15	3	3	3	9	3.00
16	4	3	3	10	3.33
17	4	3	3	10	3.33
18	5	5	5	15	5.00
19	3	3	3	9	3.00
20	3	4	3	10	3.33
21	3	3	4	10	3.33
22	3	3	3	9	3.00
23	3	3	3	9	3.00
24	5	5	5	15	5.00
25	4	3	3	10	3.33
26	3	2	3	8	2.67
27	4	3	3	10	3.33
28	3	3	3	9	3.00
29	4	3	3	10	3.33
30	3	3	3	9	3.00
31	4	3	3	10	3.33
32	3	4	3	10	3.33
33	3	3	3	9	3.00
34	4	3	3	10	3.33
35	4	3	3	10	3.33
36	4	4	5	13	4.33
37	5	5	4	14	4.67
38	4	4	3	11	3.67
39	4	4	3	11	3.67
40	3	3	4	10	3.33
41	4	3	4	11	3.67
42	4	3	4	11	3.67
43	4	4	3	11	3.67
44	3	3	4	10	3.33
45	5	5	5	15	5.00
46	5	5	5	15	5.00
47	4	4	4	12	4.00
48	4	4	4	12	4.00
49	5	5	5	15	5.00
50	4	4	3	11	3.67



**Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.**



### Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan (X<sub>1</sub>)

	Total X1		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X1.1	.839	.000	50
X1.2	.882	.000	50
X1.3	.885	.000	50
Total_X1	1		50

### Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>)

	Total X2		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X2.1	.966	.000	50
X2.2	.957	.000	50
Total_X2	1		50

### Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)

	Total Y		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
Y.1	.859	.000	50
Y.2	.918	.000	50
Y.3	.891	.000	50
Total_Y	1		50



## Hasil Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan ( $X_1$ )

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	3

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.12	3.373	1.837	3

## Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	2

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8.34	3.209	1.791	2



## Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	3

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.08	4.198	2.049	3



## Hasil Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Nilai Pelanggan (X1)	Kepuasan Pelanggan (X2)	Keputusan Pembelian (Y)
N		50	50	50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	4.0404	4.1700	3.6928
	Std. Deviation	.61192	.89562	.68322
Most Extreme Differences	Absolute	.146	.303	.222
	Positive	.146	.177	.222
	Negative	-.112	-.303	-.135
Kolmogorov-Smirnov Z		1.035	2.142	1.572
Asymp. Sig. (2-tailed)		.235	.206	.143

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Keputusan Pembelian (Y)	3.6928	.68322	50
Nilai Pelanggan (X1)	4.0404	.61192	50
Kepuasan Pelanggan	4.1700	.89562	50

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the	Durbin-Watson
1	.713 <sup>a</sup>	.509	.488	.48881	1.937

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (X2), Nilai Pelanggan (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.643	2	5.821	24.365	.000 <sup>a</sup>
	Residual	11.230	47	.239		
	Total	22.873	49			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (X2), Nilai Pelanggan (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Correlations	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error			Partial	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.007	.551	.012	.990			
	Nilai Pelanggan (X1)	.744	.114	6.501	.000	.688	.995	1.005
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.164	.078	2.092	.042	.292	.995	1.005

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## Hasil Uji Heteroskedastisitas

### Correlations

			Unstandardized Residual
Spearman's rho	Correlation Coefficient	Nilai Pelanggan (X1)	.036
		Kepuasan Pelanggan (X2)	.033
		Unstandardized Residual	1.000
Sig. (2-tailed)		Nilai Pelanggan (X1)	.806
		Kepuasan Pelanggan (X2)	.822
		Unstandardized Residual	.
N		Nilai Pelanggan (X1)	50
		Kepuasan Pelanggan (X2)	50
		Unstandardized Residual	50

Kaya Prati Milik Perpustakaan Universitas Koin Darmasendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai undang-undang yang berlaku.

**Tabel F**

df	<i>t1 Degrees of freedom (for greater mean square)</i>																		df	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40		50
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.94	1.90	1.83	1.79	1.74	1.69	1.65	41
	7.30	5.11	4.31	3.81	3.50	3.28	3.11	2.98	2.87	2.79	2.71	2.65	2.55	2.47	2.36	2.28	2.19	2.10	2.04	
42	4.07	3.22	2.82	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.94	1.89	1.83	1.78	1.73	1.68	1.65	42
	7.28	5.10	4.29	3.80	3.49	3.27	3.10	2.97	2.86	2.78	2.70	2.64	2.54	2.46	2.34	2.26	2.18	2.09	2.03	
43	4.07	3.21	2.81	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.93	1.89	1.82	1.77	1.72	1.67	1.64	43
	7.26	5.10	4.27	3.79	3.48	3.25	3.09	2.96	2.85	2.76	2.69	2.63	2.53	2.45	2.33	2.25	2.17	2.08	2.02	
44	4.06	3.21	2.81	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.92	1.88	1.81	1.77	1.72	1.67	1.63	44
	7.25	5.10	4.26	3.78	3.47	3.24	3.08	2.95	2.84	2.75	2.68	2.62	2.52	2.44	2.32	2.24	2.15	2.07	2.01	
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.92	1.87	1.81	1.76	1.71	1.66	1.63	45
	7.23	5.10	4.25	3.77	3.45	3.23	3.07	2.94	2.83	2.74	2.67	2.61	2.51	2.43	2.31	2.23	2.14	2.05	2.00	
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.91	1.87	1.80	1.76	1.71	1.65	1.62	46
	7.22	5.10	4.24	3.76	3.44	3.22	3.06	2.93	2.82	2.73	2.66	2.60	2.50	2.42	2.30	2.22	2.13	2.04	1.99	
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.91	1.86	1.80	1.75	1.70	1.65	1.61	47
	7.21	5.09	4.23	3.75	3.43	3.21	3.05	2.92	2.81	2.72	2.65	2.59	2.49	2.41	2.29	2.21	2.12	2.03	1.98	
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.90	1.86	1.79	1.75	1.70	1.64	1.61	48
	7.19	5.08	4.22	3.74	3.43	3.20	3.04	2.91	2.80	2.71	2.64	2.58	2.48	2.40	2.28	2.20	2.12	2.02	1.97	



**Tabel t**

df	Upper Tail Areas					
	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1,0000	3,0777	6,3138	12,7062	31,8207	63,6574
2	0,8165	1,8856	2,9200	4,3027	6,9646	9,9248
3	0,7649	1,6377	2,3534	3,1824	4,5407	5,8409
4	0,7407	1,5332	2,1318	2,7764	3,7469	4,6041
5	0,7267	1,4759	2,0150	2,5706	3,3649	4,0322
6	0,7176	1,4398	1,9432	2,4469	3,1427	3,7074
7	0,7111	1,4149	1,8945	2,3646	2,9980	3,4995
8	0,7064	1,3968	1,8595	2,3060	2,8965	3,3554
9	0,7027	1,3880	1,8531	2,2622	2,8214	3,2498
10	0,6998	1,3722	1,8125	2,2281	2,7638	3,1693
11	0,6974	1,3634	1,7955	2,2010	2,7181	3,1058
12	0,6955	1,3562	1,7823	2,1788	2,6810	3,0545
13	0,6938	1,3502	1,7709	2,1604	2,6503	3,0123
14	0,6924	1,3450	1,7613	2,1448	2,6245	2,9768
15	0,6912	1,3406	1,7531	2,1315	2,6025	2,9467
16	0,6901	1,3368	1,7459	2,1199	2,5835	2,9208
17	0,6892	1,3334	1,7396	2,1098	2,5669	2,8982
18	0,6884	1,3304	1,7341	2,1009	2,5524	2,8784
19	0,6876	1,3277	1,7291	2,0930	2,5395	2,8609
20	0,6870	1,3253	1,7247	2,0860	2,5280	2,8453
21	0,6864	1,3232	1,7207	2,0796	2,5177	2,8314
22	0,6858	1,3212	1,7171	2,0739	2,5083	2,8188
23	0,6853	1,3195	1,7139	2,0687	2,4999	2,8073
24	0,6848	1,3178	1,7109	2,0639	2,4922	2,7959
25	0,6844	1,3163	1,7081	2,0595	2,4851	2,7874
26	0,6840	1,3150	1,7056	2,0555	2,4786	2,7787
27	0,6837	1,3137	1,7033	2,0518	2,4727	2,7707
28	0,6834	1,3125	1,7011	2,0484	2,4671	2,7633
29	0,683	1,3114	1,6991	2,0452	2,4620	2,7564
30	0,6828	1,3104	1,6973	2,0423	2,4573	2,7500
31	0,6825	1,3095	1,6955	2,395	2,4528	2,7440
32	0,6822	1,3086	1,6939	2,0369	2,4487	2,7385
33	0,682	1,3077	1,6924	2,0369	2,4448	2,7333
34	0,6818	1,3070	1,6909	2,0322	2,4411	2,7284
35	0,6816	1,3062	1,6896	2,0301	2,4377	2,7338
36	0,6814	1,3055	1,6883	2,0281	2,4345	2,7195
37	0,6812	1,3049	1,6871	2,0262	2,4314	2,7154
38	0,681	1,3042	1,6860	2,0244	2,4286	2,7116
39	0,6808	1,3036	1,6849	2,0227	2,4258	2,7079
40	0,6807	1,3031	1,6839	2,0211	2,4233	2,7054
41	0,6805	1,3025	1,6829	2,0195	2,4203	2,7012
42	0,6804	1,3020	1,6820	2,0181	2,4185	2,6981
43	0,6802	1,3016	1,6811	2,0167	2,4163	2,6951
44	0,6801	1,3011	1,6802	2,0154	2,4141	2,6923
45	0,68	1,3006	1,6794	2,0141	2,4121	2,6896
46	0,6799	1,3002	1,6787	2,0129	2,4102	2,6870
47	0,6797	1,2998	1,6779	<b>2,0117</b>	2,4083	2,6846
48	0,6796	1,2994	1,6772	2,0106	2,4066	2,6822
49	0,6795	1,2991	1,6766	2,0096	2,4049	2,6800
50	0,6794	1,2987	1,6759	2,0086	2,4033	2,6778

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## Tabel r

Tabel R

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.876	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	<b>0.279</b>	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.423	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.270
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	<b>0.098</b>	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.





## Hasil Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan (X<sub>1</sub>)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	3

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.00	4.083	2.021	3

## Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	2

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8.52	2.927	1.711	2





## Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	3

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.08	4.743	2.178	3



### Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan (X<sub>1</sub>)

	Total X1		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X1.1	.876	.000	25
X1.2	.898	.000	25
X1.3	.914	.000	25
Total_X1	1		25

### Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>)

	Total X2		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X2.1	.964	.000	25
X2.2	.949	.000	25
Total_X2	1		25

### Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)

	Total Y		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
Y.1	.852	.000	25
Y.2	.930	.000	25
Y.3	.947	.000	25
Total_Y	1		25

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2001, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan, Renika Cipta, Jakarta
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen*. Indoprint. Semarang
- Harmani, Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Berbelanja Di Pasar Turi Baru Surabaya, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Sosial (JEB's)*, Vol 8, No 2, Januari 2008
- Keagan, Warren J., Sandra E. Moriarty, Thomas R. Duncan, 2000, *Marketing*, Second Edition, Prentice-Hall International, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey,.
- Kinner, Thomas C., Kenneth L. Bernhardt, and Kathleen A. Krentler, 2000, *Principles of Marketing*, Harper Collins College Publishers, Fourth Edition, New York.
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan, Jilid I, Edisi Keenam, Penerbit Erlangga Jakarta.
- , dan Amstrong, 2007, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit Prehallindo, Jakarta
- Kotler, Philip. 2003, *Marketing Management*, 11<sup>th</sup> Edition. Pearson Education, Inc., New jersey.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, jilid 1. PT Indeks, kelompok Gramedia, Jakarta
- Lamb, Hair dan Mc. Daniel, 2006, *Pemasaran*, Buku 1, Penerbit Salemba Empat.
- Pawitra, Teddy, 2008, *Pemasaran Dimensi Falsafah Displin dan Keahlian*, Penerbit Sekolah Tinggi Manajemen Prasetiya Mulya, Jakarta.





Peter, Paul J. And Olson, Jerry C, 2006, *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid I, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Samuel, Hatane, 2006, " Ekspektasi Pelanggan Dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Modern Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Hypermarket Carrefour di Surabaya)", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1, No.2, Oktober 2006.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Swastha, Basu, 2004, *Azas-Azas Marketing*, Edisi ketiga, FE UGM, Penerbit Liberty, Yogyakarta.

-----, dan Handoko, T. Hani, 2005, *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Kedua, Liberty Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2008. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Sylvia Denada Thamrin, 2003, Studi Mengenai Proses Adopsi Konsumen Pasca Masa Tayang Iklan Produk "Xon-Ce" di Surabaya, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol II, No 2, September 2003*



Nomor responden : .....

## KUESIONER

Dalam rangka memenuhi tugas akhir (skripsi) saya mahasiswa Jurusan Manajemen Pada Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian produk Smartphone Blackberry di CyberOne Cell Plaza Marina Surabaya"**. Saya mohon kesediaan anda mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan benar. Data atau informasi yang terkumpul hanya akan saya gunakan untuk keperluan skripsi dan tidak akan dipublikasikan. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan, partisipasi dan kerjasama yang anda berikan.

### A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :

### B. PETUNJUK PENGISIAN KUISISIONER

1. Berilah skor tanda silang (X) pada kolom yang tersedia (1 sampai dengan 5) yang sesuai tanggapan anda.

Contoh pengisian :

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS

2. Atas kerja sama yang baik dan kesediaan Anda mengisi kuisisioner ini kami ucapkan terima kasih.



### C. DAFTAR PERTANYAAN

#### Nilai Pelanggan ( $X_1$ )

1. Kualitas produk smartphone blackberry cukup sesuai jika dibandingkan harganya

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS

2. Manfaat yang didapat dari produk smartphone blackberry dibandingkan dengan pengorbanan uang yang dikeluarkan untuk membeli produk cukup sesuai

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS

3. Produk smartphone blackberry memiliki kualitas yang lebih baik jika dibandingkan dengan produk *handphone* merek lain.

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS

#### Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )

1. Anda merasa cukup puas selama menggunakan produk smartphone blackberry

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS

2. Anda cukup puas terhadap desain produk smartphone blackberry

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS



### Keputusan Pembelian (Y)

1. Produk smartphone blackberry memiliki kualitas sistem yang bagus dan kualitas hardware yang kuat

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS

2. Harga produk smartphone blackberry tergolong tidak mahal dibandingkan dengan smartphone sejenis seperti i-phone

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS

3. Produk smartphone blackberry memiliki garansi resmi yang jelas

1	2	3	4	5
STS	TS	CS	S	SS





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

### Tanggapan Responden Terhadap Nilai Pelanggan (X<sub>1</sub>)

No	1	2	3	Total	Rata-Rata
1	5	5	4	14	4.67
2	4	4	4	12	4.00
3	3	4	4	11	3.67
4	4	4	5	13	4.33
5	3	4	4	11	3.67
6	4	4	4	12	4.00
7	3	3	3	9	3.00
8	4	3	4	11	3.67
9	3	4	4	11	3.67
10	5	5	5	15	5.00
11	5	5	5	15	5.00
12	4	5	5	14	4.67
13	5	4	4	13	4.33
14	4	4	4	12	4.00
15	4	4	4	12	4.00
16	4	5	5	14	4.67
17	3	4	4	11	3.67
18	5	5	5	15	5.00
19	3	4	3	10	3.33
20	3	3	3	9	3.00
21	4	4	4	12	4.00
22	3	3	2	8	2.67
23	3	4	3	10	3.33
24	5	5	5	15	5.00
25	3	4	4	11	3.67
26	4	3	3	10	3.33
27	4	4	4	12	4.00
28	4	4	3	11	3.67
29	5	4	4	13	4.33
30	4	4	4	12	4.00
31	4	4	4	12	4.00
32	4	5	4	13	4.33
33	3	4	4	11	3.67
34	4	4	4	12	4.00
35	5	4	4	13	4.33
36	5	5	5	15	5.00
37	5	5	5	15	5.00
38	4	3	3	10	3.33
39	4	4	4	12	4.00
40	3	3	3	9	3.00
41	4	5	4	13	4.33
42	5	5	5	15	5.00
43	4	4	3	11	3.67
44	4	4	3	11	3.67
45	4	3	4	11	3.67
46	5	5	5	15	5.00
47	5	5	4	14	4.67
48	4	4	4	12	4.00
49	4	4	5	13	4.33
50	4	4	3	11	3.67



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>)

No	1	2	Total	Rata-Rata
1	5	5	10	5.00
2	3	5	8	4.00
3	5	5	10	5.00
4	4	5	9	4.50
5	3	4	7	3.50
6	3	4	7	3.50
7	5	5	10	5.00
8	5	5	10	5.00
9	3	4	7	3.50
10	5	5	10	5.00
11	5	5	10	5.00
12	5	5	10	5.00
13	5	5	10	5.00
14	3	3	6	3.00
15	3	3	6	3.00
16	3	3	6	3.00
17	3	4	7	3.50
18	4	4	8	4.00
19	5	5	10	5.00
20	5	5	10	5.00
21	3	3	6	3.00
22	5	5	10	5.00
23	3	3	6	3.00
24	5	5	10	5.00
25	5	5	10	5.00
26	4	3	7	3.50
27	5	5	10	5.00
28	5	5	10	5.00
29	5	5	10	5.00
30	5	5	10	5.00
31	3	3	6	3.00
32	3	3	6	3.00
33	3	3	6	3.00
34	3	3	6	3.00
35	2	3	5	2.50
36	4	4	8	4.00
37	4	5	9	4.50
38	5	5	10	5.00
39	4	3	7	3.50
40	4	4	8	4.00
41	5	5	10	5.00
42	5	5	10	5.00
43	5	5	10	5.00
44	3	4	7	3.50
45	5	5	10	5.00
46	5	5	10	5.00
47	5	5	10	5.00
48	2	3	5	2.50
49	3	3	6	3.00
50	4	4	8	4.00



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian (Y)

No	1	2	3	Total	Rata-Rata
1	5	4	4	13	4.33
2	5	4	4	13	4.33
3	4	4	4	12	4.00
4	4	4	4	12	4.00
5	3	3	3	9	3.00
6	4	3	3	10	3.33
7	3	3	3	9	3.00
8	4	2	3	9	3.00
9	3	3	3	9	3.00
10	5	5	5	15	5.00
11	5	5	5	15	5.00
12	4	4	4	12	4.00
13	4	4	4	12	4.00
14	5	3	3	11	3.67
15	3	3	3	9	3.00
16	4	3	3	10	3.33
17	4	3	3	10	3.33
18	5	5	5	15	5.00
19	3	3	3	9	3.00
20	3	4	3	10	3.33
21	3	3	4	10	3.33
22	3	3	3	9	3.00
23	3	3	3	9	3.00
24	5	5	5	15	5.00
25	4	3	3	10	3.33
26	3	2	3	8	2.67
27	4	3	3	10	3.33
28	3	3	3	9	3.00
29	4	3	3	10	3.33
30	3	3	3	9	3.00
31	4	3	3	10	3.33
32	3	4	3	10	3.33
33	3	3	3	9	3.00
34	4	3	3	10	3.33
35	4	3	3	10	3.33
36	4	4	5	13	4.33
37	5	5	4	14	4.67
38	4	4	3	11	3.67
39	4	4	3	11	3.67
40	3	3	4	10	3.33
41	4	3	4	11	3.67
42	4	3	4	11	3.67
43	4	4	3	11	3.67
44	3	3	4	10	3.33
45	5	5	5	15	5.00
46	5	5	5	15	5.00
47	4	4	4	12	4.00
48	4	4	4	12	4.00
49	5	5	5	15	5.00
50	4	4	3	11	3.67



**Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.**



### Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan (X<sub>1</sub>)

	Total X1		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X1.1	.839	.000	50
X1.2	.882	.000	50
X1.3	.885	.000	50
Total_X1	1		50

### Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>)

	Total X2		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X2.1	.966	.000	50
X2.2	.957	.000	50
Total_X2	1		50

### Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)

	Total Y		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
Y.1	.859	.000	50
Y.2	.918	.000	50
Y.3	.891	.000	50
Total_Y	1		50



## Hasil Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan ( $X_1$ )

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	3

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.12	3.373	1.837	3

## Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	2

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8.34	3.209	1.791	2



## Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	3

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.08	4.198	2.049	3



## Hasil Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Nilai Pelanggan (X1)	Kepuasan Pelanggan (X2)	Keputusan Pembelian (Y)
N		50	50	50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	4.0404	4.1700	3.6928
	Std. Deviation	.61192	.89562	.68322
Most Extreme Differences	Absolute	.146	.303	.222
	Positive	.146	.177	.222
	Negative	-.112	-.303	-.135
Kolmogorov-Smirnov Z		1.035	2.142	1.572
Asymp. Sig. (2-tailed)		.235	.206	.143

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Keputusan Pembelian (Y)	3.6928	.68322	50
Nilai Pelanggan (X1)	4.0404	.61192	50
Kepuasan Pelanggan	4.1700	.89562	50

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the	Durbin-Watson
1	.713 <sup>a</sup>	.509	.488	.48881	1.937

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (X2), Nilai Pelanggan (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.643	2	5.821	24.365	.000 <sup>a</sup>
	Residual	11.230	47	.239		
	Total	22.873	49			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (X2), Nilai Pelanggan (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Correlations	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error			Partial	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.007	.551	.012	.990			
	Nilai Pelanggan (X1)	.744	.114	6.501	.000	.688	.995	1.005
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.164	.078	2.092	.042	.292	.995	1.005

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## Hasil Uji Heteroskedastisitas

### Correlations

			Unstandardized Residual
Spearman's rho	Correlation Coefficient	Nilai Pelanggan (X1)	.036
		Kepuasan Pelanggan (X2)	.033
		Unstandardized Residual	1.000
Sig. (2-tailed)		Nilai Pelanggan (X1)	.806
		Kepuasan Pelanggan (X2)	.822
		Unstandardized Residual	.
N		Nilai Pelanggan (X1)	50
		Kepuasan Pelanggan (X2)	50
		Unstandardized Residual	50

Kata Kunci: Milik Perpustakaan Universitas Koto Gading. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai undang-undang yang berlaku.

**Tabel F**

df	<i>t1 Degrees of freedom (for greater mean square)</i>																		df	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40		50
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.94	1.90	1.83	1.79	1.74	1.69	1.65	41
	7.30	5.11	4.31	3.81	3.50	3.28	3.11	2.98	2.87	2.79	2.71	2.65	2.55	2.47	2.36	2.28	2.19	2.10	2.04	
42	4.07	3.22	2.82	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.94	1.89	1.83	1.78	1.73	1.68	1.65	42
	7.28	5.10	4.29	3.80	3.49	3.27	3.10	2.97	2.86	2.78	2.70	2.64	2.54	2.46	2.34	2.26	2.18	2.09	2.03	
43	4.07	3.21	2.81	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.93	1.89	1.82	1.77	1.72	1.67	1.64	43
	7.26	5.10	4.27	3.79	3.48	3.25	3.09	2.96	2.85	2.76	2.69	2.63	2.53	2.45	2.33	2.25	2.17	2.08	2.02	
44	4.06	3.21	2.81	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.92	1.88	1.81	1.77	1.72	1.67	1.63	44
	7.25	5.10	4.26	3.78	3.47	3.24	3.08	2.95	2.84	2.75	2.68	2.62	2.52	2.44	2.32	2.24	2.15	2.07	2.01	
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.92	1.87	1.81	1.76	1.71	1.66	1.63	45
	7.23	5.10	4.25	3.77	3.45	3.23	3.07	2.94	2.83	2.74	2.67	2.61	2.51	2.43	2.31	2.23	2.14	2.05	2.00	
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.91	1.87	1.80	1.76	1.71	1.65	1.62	46
	7.22	5.10	4.24	3.76	3.44	3.22	3.06	2.93	2.82	2.73	2.66	2.60	2.50	2.42	2.30	2.22	2.13	2.04	1.99	
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.91	1.86	1.80	1.75	1.70	1.65	1.61	47
	7.21	5.09	4.23	3.75	3.43	3.21	3.05	2.92	2.81	2.72	2.65	2.59	2.49	2.41	2.29	2.21	2.12	2.03	1.98	
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.90	1.86	1.79	1.75	1.70	1.64	1.61	48
	7.19	5.08	4.22	3.74	3.43	3.20	3.04	2.91	2.80	2.71	2.64	2.58	2.48	2.40	2.28	2.20	2.12	2.02	1.97	



**Tabel t**

df	Upper Tail Areas					
	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1,0000	3,0777	6,3138	12,7062	31,8207	63,6574
2	0,8165	1,8856	2,9200	4,3027	6,9646	9,9248
3	0,7649	1,6377	2,3534	3,1824	4,5407	5,8409
4	0,7407	1,5332	2,1318	2,7764	3,7469	4,6041
5	0,7267	1,4759	2,0150	2,5706	3,3649	4,0322
6	0,7176	1,4398	1,9432	2,4469	3,1427	3,7074
7	0,7111	1,4149	1,8945	2,3646	2,9980	3,4995
8	0,7064	1,3968	1,8595	2,3060	2,8965	3,3554
9	0,7027	1,3880	1,8531	2,2622	2,8214	3,2498
10	0,6998	1,3722	1,8125	2,2281	2,7638	3,1693
11	0,6974	1,3634	1,7955	2,2010	2,7181	3,1058
12	0,6955	1,3562	1,7823	2,1788	2,6810	3,0545
13	0,6938	1,3502	1,7709	2,1604	2,6503	3,0123
14	0,6924	1,3450	1,7613	2,1448	2,6245	2,9768
15	0,6912	1,3406	1,7531	2,1315	2,6025	2,9467
16	0,6901	1,3368	1,7459	2,1199	2,5835	2,9208
17	0,6892	1,3334	1,7396	2,1098	2,5669	2,8982
18	0,6884	1,3304	1,7341	2,1009	2,5524	2,8784
19	0,6876	1,3277	1,7291	2,0930	2,5395	2,8609
20	0,6870	1,3253	1,7247	2,0860	2,5280	2,8453
21	0,6864	1,3232	1,7207	2,0796	2,5177	2,8314
22	0,6858	1,3212	1,7171	2,0739	2,5083	2,8188
23	0,6853	1,3195	1,7139	2,0687	2,4999	2,8073
24	0,6848	1,3178	1,7109	2,0639	2,4922	2,7959
25	0,6844	1,3163	1,7081	2,0595	2,4851	2,7874
26	0,6840	1,3150	1,7056	2,0555	2,4786	2,7787
27	0,6837	1,3137	1,7033	2,0518	2,4727	2,7707
28	0,6834	1,3125	1,7011	2,0484	2,4671	2,7633
29	0,683	1,3114	1,6991	2,0452	2,4620	2,7564
30	0,6828	1,3104	1,6973	2,0423	2,4573	2,7500
31	0,6825	1,3095	1,6955	2,395	2,4528	2,7440
32	0,6822	1,3086	1,6939	2,0369	2,4487	2,7385
33	0,682	1,3077	1,6924	2,0369	2,4448	2,7333
34	0,6818	1,3070	1,6909	2,0322	2,4411	2,7284
35	0,6816	1,3062	1,6896	2,0301	2,4377	2,7338
36	0,6814	1,3055	1,6883	2,0281	2,4345	2,7195
37	0,6812	1,3049	1,6871	2,0262	2,4314	2,7154
38	0,681	1,3042	1,6860	2,0244	2,4286	2,7116
39	0,6808	1,3036	1,6849	2,0227	2,4258	2,7079
40	0,6807	1,3031	1,6839	2,0211	2,4233	2,7054
41	0,6805	1,3025	1,6829	2,0195	2,4203	2,7012
42	0,6804	1,3020	1,6820	2,0181	2,4185	2,6981
43	0,6802	1,3016	1,6811	2,0167	2,4163	2,6951
44	0,6801	1,3011	1,6802	2,0154	2,4141	2,6923
45	0,68	1,3006	1,6794	2,0141	2,4121	2,6896
46	0,6799	1,3002	1,6787	2,0129	2,4102	2,6870
47	0,6797	1,2998	1,6779	<b>2,0117</b>	2,4083	2,6846
48	0,6796	1,2994	1,6772	2,0106	2,4066	2,6822
49	0,6795	1,2991	1,6766	2,0096	2,4049	2,6800
50	0,6794	1,2987	1,6759	2,0086	2,4033	2,6778

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## Tabel r

Tabel R

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.876	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	<b>0.279</b>	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.423	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.270
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	<b>0.098</b>	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.





## Hasil Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan ( $X_1$ )

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	3

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.00	4.083	2.021	3

## Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	2

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8.52	2.927	1.711	2





## Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	3

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.08	4.743	2.178	3



### Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan (X<sub>1</sub>)

	Total X1		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X1.1	.876	.000	25
X1.2	.898	.000	25
X1.3	.914	.000	25
Total_X1	1		25

### Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>)

	Total X2		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X2.1	.964	.000	25
X2.2	.949	.000	25
Total_X2	1		25

### Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)

	Total Y		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
Y.1	.852	.000	25
Y.2	.930	.000	25
Y.3	.947	.000	25
Total_Y	1		25