

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH TESTIMONI, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK/JASA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP REPEAT ORDER

(Studi kasus Sakura Florist Jl Jlamprang Gg Makmur 2 Rawa Asri Krapyak

Lor Kec. Pekalongan Utara Kota Pekalongan)

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini disusun oleh penulis dalam rangka pelaksanaan penelitian. Jawaban yang teman-teman berikan akan membantu penulis dalam melakukan penelitian Pengaruh Testimoni, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk/Jasa, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Repeat Order (Studi kasus Sakura Florist Jl Jlamprang Gg Makmur 2 Rawa Asri Krapyak Lor Kec. Pekalongan Utara Kota Pekalongan). Mohon kerja samanya dan mohon untuk dijawab sebenar-benarnya. Terimakasih.

Hormat saya,

Ana Ji'ronah

Lampiran 1

Angket Penelitian

A. Identitas Responden

Isilah identitas saudara/i dengan keadaan yang sebenarnya:
(coret yang tidak perlu)

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : *perempuan *laki-laki *tidak ada jenis kelamin
3. Alamat :
4. Usia: ≤ 20 tahun, 20-30 tahun, 30-40 tahun, ≥ 40 tahun
5. Kategori pesanan?
 - a. Individu/perorangan
 - b. Instansi
 - c. Organisasi
 - d. Perusahaan
 - e. Partai Politik
 - f. Lainnya

B. Kuesioner atas Variabel Penelitian

Petunjuk Pengisian

Beri tanda ($\surd$) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban teman-teman.

Sangat Tidak Setuju	(STS)	= 1
Tidak Setuju	(TS)	= 2
Kurang Setuju	(KS)	= 3
Setuju	(S)	= 4
Sangat Setuju	(SS)	= 1

NO	Testimoni	SS	S	KS	TS	STS
1	Informasi tentang hasil karanganbunga di Sakura Florist menarik perhatian saya untuk memesan					
2	Informasi tentang kerajinan disakura Floris membuat saya yakin memilih Sakura Florist untuk pesan karangan bunga					
3	Saya melakukan repeat order untuk memberikan ucapan kepada kolega atau tokoh masyarakat.					
4	Saya memesan di Sakura Florist karena informasi dari teman					
5	Setelah memesan saya membagikan informasi tentang Sakura Florist kepada orang lain					
NO	Kualitas Pelayanan	SS	S	N	TS	STS
1	Pihak Sakura Florist memberikan informasi jujur terkait produknya					
2	Anda bisa sewaktu waktu melakukan pemesanan karangan bunga di Sakura Florist					
3	Semua model dan pilihan yang kita inginkan di Sakura Florist tersedia lengkap					
4	Komplain saya cepat ditanggapi dan diperbaiki sesuai detail pesanan					
5	Pesanan disakura florist terjamin Amanah sampia tempat tujuan disertai bukti foto dan video					
6	Pihak Sakura Florist bertanggung jawab terhadap produk yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen					
7	Tersedia jasa pengiriman dari Sakura florist					
8	Sakura florist memberi informasi tentang macam-macam pilihan dengan ramah					
9	Sakura florist menerima complain dari pelanggan					
10	Sakura florist menyelesaikan pesanan tepat waktu efektif dan efisien					
NO	Kualitas Produk	SS	S	KS	TS	STS
1	Pembuatan pesanan di Sakura Florist dikerjakan sesuai dengan permintaan dan tepat waktu					
2	Kualitas karangan bunga di Sakura Florist sesuai dengan yang saya inginkan					

3	Karangan bunga di Sakura Florist berbeda dengan karangan bunga ditempat lain					
4	Di Sakura Florist saya bisa memilih berbagai jenis dan kategori yang saya inginkan karena banyak pilihan					
5	Saya bisa <i>request</i> warna dan ukuran sesuai yang saya butuhkan					
6	Hasil kerajinan karangan bunga terlihat luwes dan tidak kaku					
NO	Kepuasan Pelanggan	SS	S	KS	TS	STS
1	Anda kurang Puas terhadap keseluruhan pelayanan di Sakura Florist					
2	Pelayanan pihak Sakura Florist yang diberikan sesuai dengan harapan anda.					
3	Saya merasa puas pesanan saya diantar sampai tujuan dengan aman dan menyertakan bukti					
4	Menurut informasi teman di Sakura Florist lebih baik dibandingkan jasa pembuatan karangan bunga lainnya					
5	Sesuai pengalaman saya di Skura florist lebih baik dari lainnya					
6	Pelanggan puas karena pelayanan yang cepat tepat dan efisien					
NO	Repeat Order	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merekomendasikan jasa pembuatan karangan bunga Sakura florist kepada teman saya					
2	Saya pesan karangan bunga di Sakura Florist karena rekomendasi teman saya					
3	Saya memberi informasi kepada teman tentang pilihan dan variasi variasi di Sakura Florist					
4	Saya selalu pesan di Sakura Florist saat membutuhkan karangan bunga sebagai tanda ucapan					
5	Saya mau menunggu pesanan saya di buat sesuai antrian					
6	Saya akan memilih dari banyaknya pilihan dan variasi yang ditawarkan					

Lampiran 2

Data Identitas Responden

IDENTITAS RESPONDEN					
No.	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Kategori Pesanan Pelanggan
1	Ajai musik	jenggot gg 7	1	2	6
2	Nolosscollection	Sapphire town house	1	4	6
3	Tisa Amelia Risanti	Jl. Matana Gg. Mekar 2 Poncol	2	2	1
4	Tegar	Jenggot GG. 5 Pekalongan selatan	1	3	2
5	Dewi Ulfi F	Kalisalak Batang	2	2	1
6	Anggun Batanta	Poncol baru jl tondano gang tengah	1	3	2
7	Aulia	Podosugih	2	2	1
8	Frieda Arifah	Desa pegaden Tengah, Wonopringgo, Kab. Pekalongan	2	2	1
9	PT. BHAJA SEJAHTERA PERKASA	Jl. Astana Pasekaran No.74 Batang	3	2	4
10	Rezzik Laundry	Jl Truntum, Krapyak Kidul Pekalongan	2	2	1
11	PT. PRIMATEXCO	sambong batang	3	4	4
12	Batik Azrim Collection	Desa Wonoyoso Kabupaten Pekalongan	1	3	4
13	RSI Pekajangan	Pekalongan	2	2	4
14	batik Lestari	Pegandon	2	2	1
15	Adilla Arza Kurniawan	Kebulen, Perum Griya Permai blok H No 28	2	1	6
16	Nila Riskiatul Jazila	Wiradesa	2	2	1
17	Imam alfaqih	Jl. Ipda tut harsono no 16 yogyakarta	1	2	1
18	Desi Indrianti	Dk. Siwatu ds. Tegalsari rt01/06 Kandeman Batang	2	2	1
19	Bpjsketenagakerjaan Cab Pekalongan	Jl Majapahit komplek perkantoran podosugih	1	3	4
20	PT Telkom Akses	JL Pemuda No 45 Pekalongan	3	1	4

21	Rizta Evindionita	Batang	2	2	1
22	Muhammad Khoirul Ummam	Pemalang	1	2	6
23	PT Batang Alum Industrie	Jl RE Martadinata No 520 Batang	3	2	4
24	Moch. Barizi	Jl. Kurinci 1/5c bendankergon	1	4	5
25	Muhammad Zuhdan Alfin Tabut	Bandengan	1	2	1
26	Tri mustaqim	Kademangan,Kauman,batang	1	3	2
27	Jonant	Batang	1	3	1
28	Batik lemah joyo	Jl cempaka	2	1	1
29	Dinas perhubungan kota Pekalongan	Jl. Seruni 18 Pekalongan	3	3	2
30	Forkids	Jl cempaka no 32 kota pekalongan	3	2	2
31	Setwan (Dprd kota pekalongan)	Jl mataram no 3	1	2	2
32	Batik kanjeng	Jl Jlamprang Klego	2	1	1
33	Polres Pekalongan Kota	Jl. Diponegoro no. 19 dukuh, kota Pekalongan	3	4	2
34	RS.Qim	Jl. Urip Sumoharjo Kobrok Sambong Batang Jateng	3	1	4
35	Sprint Cell	Jl. Matanya Gg. Mekar 2 no.29	1	2	4
36	Maimanah	Jln Jendral Sudirman no 177 Pekalongan barat	2	3	1
37	Muchamad Ircham	Kraton Gg. Indragiri	1	3	1
38	Azam	Batang	1	3	1
39	Kurroti Aini	Desa Padek Ulujami	2	2	1
40	Karang Taruna Mitra Jlamprang	Jl. Jlamprang krapyak kidul gg 6	3	2	3
41	Ara shop	Langkap 2, rt. 01 rw. 05 , kedungwuni, pekalongan	2	2	1
42	Mustiara Santi/ PT.PANGGUNG JAYA INDAH TEXTILE	Jl.Raya watusalam	2	2	4
43	Wafiq fadhilah	Petarukan	2	1	6
44	Abiten group	Comal	1	2	4
45	Retno asih	Desa bebel gg 3d	2	2	1
46	Indah Ayu Kurniasih	Kajen	2	2	1

47	Kesip lirboyo pekalongan	Kediri jawa timur cabang pekalongan(pengurus kesip)	3	4	3
48	BATIK CENTONG	Ulujami kab. Pemalang	1	3	2
49	J&T EXPRESS	Jl.kusuma bangsa,pekalongan utara	1	3	2
50	Kecamatan Pekalongan timur	Jl. Tondano	3	4	2
51	POLRES BATANG	Jl. Gajahmada no.200 dracik barat, proyonanggan kab. Batang	3	4	2
52	Halebela skincare beb	Jl raya capgawen kedungwuni kabupaten pekalongan	2	1	4
53	Batik putri marwa	Jl jlamprang krapyak kidul gg 5	1	2	1
54	Arum Candra	Batang	2	2	1
55	aulya	subah	2	2	6
56	Agus Riyanto	Poncol Gg 16 Rt 01 Rw 07	1	4	1
57	Putri Apriliani	Jalan Hasanudin Sampangan gg 8	2	1	1
58	Susyanto	Poncol	1	4	5
59	Fahri	Podosugih	1	2	2
60	Syara Annisa Fita hutami	Pemalang	2	2	1
61	Nur Rizki	Jl. Matana Poncol	2	2	1
62	Puskesmas rowosari	DS. Rowosari, kec. Ulujami, kan. Pemalang	3	3	2
63	Kios buah Rissa	Kandeman	2	2	1
64	Yasinta	Landungsari	2	2	3
65	Intana	Kalipucang Wetan Batang	2	2	1
66	Egi Suseno	Jakarta selatan	1	2	1
67	Nabila	Ahmad Yani Dalam no: 3 Poncol Pekalongan	2	2	1
68	Naili Izzati	Jeruksari Tirto Pekalongan	2	2	1
69	salwa	comal	2	2	1
70	Arina Azimatul Maula	Desa Wonoyoso Kabupaten Pekalongan	2	2	1
71	Rumah makan 88	Jl. Seruni No 18 Pekalongan	3	1	4
72	Akhmad Rizaq Istawan	Warungasem	1	2	1
73	Ginanjari	Pekalongan	1	2	1
74	Fergiawan Listanto	Ambokembang Gg 6	1	2	1

75	Niken Riana Khotijah	Kebulen Pekalongan	2	2	1
76	Onion	Batang, Jawa Tengah	1	1	1
77	Dina Risella	desa bener wiradesa	2	2	1
78	Nauval Mahendra Kusuma/BPBD	Asrama Koramil 19 Utara kel. Panjang wetan Kec. Pekalongan Utara.	1	2	6
79	Yazdaharu Hijab	Pekalongan	2	2	1
80	Najih	lebo, batang	1	2	1
81	Marfuah	Desa Siberuk Tulis Batang	2	2	1
82	Mir'atul Hasanah	Tulis Batang	2	2	1
83	Mila	Pekalongan	2	2	1
84	Syum'atul Muamila	Bank Jateng	2	2	1
85	Amin Tiarso	Jalan Sri Wedari Gg Katalia A No. 15 B Poncol Kota Pekalongan	1	3	1
86	Siti fatmawati	Blado	2	2	1
87	Hartanto Group	Panjang Wetan	3	2	4
88	BRI	Jl.raya sidorejo pucung kab pekalongan	1	2	1
89	RSIA	Pekalongan	1	2	4
90	Erla skin clinic	Jl raya kertijayan no 8 A buaran pekalongan	2	2	4
91	RS SITI KHODIJAH	Jl.Bandung	2	4	6
92	Cv.rima	Jl. Trikora No.6, Landungsari, Kec. Pekalongan Tim., Kota Pekalongan, Jawa Tengah 51129	2	2	6
93	Nirmala Skincare	Batang Kauman	2	1	4
94	Mixue	Jl. Hayam wuruk no. 88, Bendan Kec. Pekalongan Barat Kota Pekalongan	2	2	1
95	PT. PLN Persero (Kabupaten Pemalang)	Jl Pemuda no 12 kecamatan Pemalang Mulyo Harjo kabupaten Pemalang	3	3	2
96	Polsek barat	Bending sari	1	3	2
97	RSUD. Kaje	Jl. Raya Karanganyar	3	1	2
98	PT. Ratnajaya Indahutama	Jl. Raya Bondan Sari, Babakan Dua, Bondansari, kec. Wiradesa, kab. Pkl	3	2	4

99	RSU SIAGA MEDIKA PEMALANG	Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1, sawah, Beji, kec. Taman, kab. Pemalang	3	1	4
100	Ririn istiana	Ulujami kab. Pemalang	2	2	1

Lampiran 3
Hasil Data Mentah Kuesioner Penelitian

DATA MENTAH RESPONDEN															
No Res pon den	Variabel Testimoni (X1)					Variabel Kualitas Pelayanan (X2)									
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15
1	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	2	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
9	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
26	5	4	4	2	3	3	4	5	4	2	4	5	4	5	4
27	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
28	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
29	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
30	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
31	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4

38	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
39	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
40	2	2	1	3	4	4	2	3	5	5	4	3	5	4	4
41	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
42	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
55	4	4	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4
60	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
61	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4
62	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
65	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5
66	5	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5
69	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
70	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
71	1	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

84	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4
95	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
96	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
98	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
99	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5
100	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4

DATA MENTAH RESPONDEN												
	Variabel Kualitas Produk (X3)						Variabel Kepuasan Pelanggan (X4)					
No Responden	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27
1	5	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4
4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
12	4	4	5	4	4	4	1	1	4	4	4	4

13	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4
22	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5
23	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
24	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
26	4	4	4	5	4	5	5	5	4	2	4	3
27	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4
28	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
30	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4
31	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	4	4	4	4	4	1	4	5	4	5	4
34	5	4	4	4	4	4	1	5	4	5	3	2
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5
37	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
38	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4
40	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5

41	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
55	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
59	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3
60	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5
61	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5
62	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
63	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
64	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4
65	5	5	3	5	5	4	1	4	5	4	4	4
66	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
68	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4

69	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
70	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
71	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5
81	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
84	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
87	5	5	5	4	4	5	2	5	5	5	4	4
88	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	5	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	5
93	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
94	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
96	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4

97	4	4	4	5	5	3	1	4	4	5	4	4
98	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4
99	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4
100	5	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	5

DATA MENTAH VARIABEL						
	Variabel Repeat Order (Y)					
No Responden	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33
1	4	5	4	5	4	4
2	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	3	4	4
4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	4	5	5	4	5	4
11	5	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5
14	4	4	3	3	5	4
15	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4
19	5	4	5	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	2	4	4
22	5	5	4	5	4	5
23	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4
26	4	5	5	4	5	4
27	4	4	4	4	4	4
28	4	3	5	4	5	4
29	4	4	4	4	4	4

30	4	4	4	4	4	4
31	5	5	4	5	4	5
32	4	4	4	4	4	4
33	4	5	3	3	4	5
34	3	4	3	4	5	4
35	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	4	4
38	5	4	4	5	4	4
39	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	5	5	5
41	4	4	3	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4
44	4	4	5	4	4	5
45	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	4	5	4
49	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5
54	3	3	3	3	4	4
55	4	3	3	3	4	5
56	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4
59	5	3	2	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5
61	5	4	5	4	4	5
62	5	3	3	5	5	4
63	4	4	4	4	5	5
64	4	4	4	4	5	4
65	5	4	4	4	5	5
66	5	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4
68	4	3	3	4	4	4
69	4	4	4	3	4	4
70	5	4	4	4	4	4

71	4	5	4	5	4	4
72	4	4	4	4	4	4
73	5	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4
75	3	4	3	2	5	4
76	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5
80	4	5	4	4	5	4
81	4	4	4	4	3	4
82	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	3	5	5
88	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4
92	4	3	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5
94	4	4	4	4	5	4
95	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4
97	3	3	4	3	3	4
98	3	3	3	4	3	4
99	3	2	4	4	4	5
100	4	4	4	4	4	4

Lampiran 4
Output Hasil Uji Validitas

Validitas Variabel Testimoni (X1)

		Correlations					
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Testimoni
Q1	Pearson Correlation	1	.726**	.612**	.439**	.444**	.831**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Q2	Pearson Correlation	.726**	1	.684**	.540**	.412**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Q3	Pearson Correlation	.612**	.684**	1	.560**	.363**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Q4	Pearson Correlation	.439**	.540**	.560**	1	.478**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Q5	Pearson Correlation	.444**	.412**	.363**	.478**	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Testimoni	Pearson Correlation	.831**	.855**	.819**	.756**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Correlations

		Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	kualitas pelayanan
Q6	Pearson Correlation	1	.541**	.311**	.370**	.615**	.297**	.309**	.427**	.166	.379**	.661**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.000	.003	.002	.000	.100	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q7	Pearson Correlation	.541*	1	.442**	.361**	.499**	.452**	.591**	.341**	.162	.361**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.107	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q8	Pearson Correlation	.311*	.442**	1	.399**	.238*	.427**	.436**	.433**	.320**	.379**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.017	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q9	Pearson Correlation	.370*	.361**	.399**	1	.551**	.431**	.328**	.308**	.225*	.257**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.002	.025	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q10	Pearson Correlation	.615*	.499**	.238*	.551**	1	.438**	.302**	.267**	.200*	.363**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.017	.000		.000	.002	.007	.046	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q11	Pearson Correlation	.297*	.452**	.427**	.431**	.438**	1	.500**	.512**	.302**	.460**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q12	Pearson Correlation	.309*	.591**	.436**	.328**	.302**	.500**	1	.398**	.344**	.502**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.001	.002	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q13	Pearson Correlation	.427*	.341**	.433**	.308**	.267**	.512**	.398**	1	.246*	.541**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.002	.007	.000	.000		.014	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q14	Pearson Correlation	.166	.162	.320**	.225*	.200*	.302**	.344**	.246*	1	.261**	.505**
	Sig. (2-tailed)	.100	.107	.001	.025	.046	.002	.000	.014		.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q15	Pearson Correlation	.379*	.361**	.379**	.257**	.363**	.460**	.502**	.541**	.261**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.009		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
kualitas pelayanan	Pearson Correlation	.661*	.719**	.664**	.640**	.677**	.719**	.709**	.665**	.505**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X3)
Correlations

		Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	kualitas produk
Q16	Pearson Correlation	1	.552**	.388**	.485**	.376**	.465**	.730**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q17	Pearson Correlation	.552**	1	.437**	.551**	.419**	.403**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q18	Pearson Correlation	.388**	.437**	1	.543**	.395**	.487**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q19	Pearson Correlation	.485**	.551**	.543**	1	.569**	.366**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q20	Pearson Correlation	.376**	.419**	.395**	.569**	1	.386**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q21	Pearson Correlation	.465**	.403**	.487**	.366**	.386**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
kualitas produk	Pearson Correlation	.730**	.749**	.758**	.780**	.698**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (X4)

		Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Kepuasan Pelanggan
Q22	Pearson Correlation	1	.108	-.089	-.093	.012	-.112	.470**
	Sig. (2-tailed)		.285	.376	.359	.907	.269	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q23	Pearson Correlation	.108	1	.516**	.421**	.352**	.288**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.285		.000	.000	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q24	Pearson Correlation	-.089	.516**	1	.567**	.535**	.555**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.376	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q25	Pearson Correlation	-.093	.421**	.567**	1	.584**	.415**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.359	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q26	Pearson Correlation	.012	.352**	.535**	.584**	1	.585**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.907	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q27	Pearson Correlation	-.112	.288**	.555**	.415**	.585**	1	.591**
	Sig. (2-tailed)	.269	.004	.000	.000	.000		.000

Kepuasan Pelanggan	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.470**	.661**	.682**	.652**	.703**	.591**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

Hasil Uji Validitas Variabel *Repeat Order*

Correlations

		Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	repeat order
Q28	Pearson Correlation	1	.493**	.483**	.590**	.448**	.506**	.782**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q29	Pearson Correlation	.493**	1	.503**	.428**	.505**	.434**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q30	Pearson Correlation	.483**	.503**	1	.528**	.367**	.445**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q31	Pearson Correlation	.590**	.428**	.528**	1	.334**	.487**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q32	Pearson Correlation	.448**	.505**	.367**	.334**	1	.553**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q33	Pearson Correlation	.506**	.434**	.445**	.487**	.553**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
repeat order	Pearson Correlation	.782**	.769**	.753**	.754**	.700**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran 5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, X3, X4 dan Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.552	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	6

Lampiran 6

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.53185458
	Absolute	.143
Most Extreme Differences	Positive	.099
	Negative	-.143
Kolmogorov-Smirnov Z		1.432
Asymp. Sig. (2-tailed)		.033

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 7

Hasil Uji Multikolinearitas

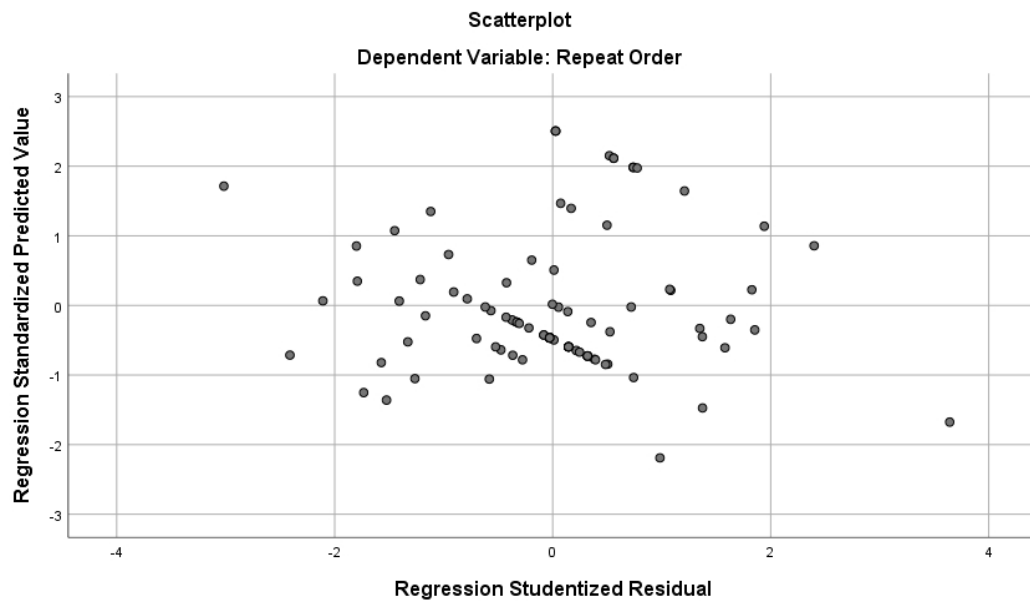
Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-.106	2.032		-.052	.959		
1 Testimoni	.096	.096	.091	.997	.321	.474	2.108
kualitas pelayanan	.158	.071	.224	2.234	.028	.390	2.564
kualitas produk	.408	.105	.371	3.898	.000	.432	2.314
kepuasan konsumen	.251	.094	.232	2.659	.009	.514	1.947

a. Dependent Variable: repeat order

Lampiran 8

Hasil Uji Heterokesdasitas

Hasil Uji Heterokesdasitas *Scatterplot*



Hasil Uji Heterokesdasitas Glejser

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.116	1.402		.796	.428
1 Testimoni	-.096	.066	-.206	-1.442	.153
kualitas pelayanan	.008	.049	.027	.170	.865
kualitas produk	.164	.072	.340	2.271	.025
kepuasan konsumen	-.107	.065	-.226	-1.647	.103

a. Dependent Variable: repeat order

Lampiran 9

Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.106	2.032		-.052	.959
1 Testimoni	.096	.096	.091	.997	.321
kualitas pelayanan	.158	.071	.224	2.234	.028
kualitas produk	.408	.105	.371	3.898	.000
kepuasan konsumen	.251	.094	.232	2.659	.009

a. Dependent Variable: repeat order

Rumus Persamaan Regresi Linear Berganda Variabel Independent:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e_t$$

Y =Variabel terikat yaitu Repeat order Intention

B₁ = Koefisien regresi variabel testimoni

B₂ = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

B₃ = Koefisien regresi variabel kualitas produk/jasa

B₄ = koefisien regresi variabel kepuasan pelanggan

X₁ =Variabel testimoni

X₂ = variabel kualitas pelayanan

X₃ = variabel kualitas produk/jasa

X₄ = variabel kepuasan pelanggan

a = bilangan konstanta

e_t = variabel gangguan/error

Lampiran 10

Uji T (Uji Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.106	2.032		-.052	.959
1 Testimoni	.096	.096	.091	.997	.321
kualitas pelayanan	.158	.071	.224	2.234	.028
kualitas produk	.408	.105	.371	3.898	.000
kepuasan konsumen	.251	.094	.232	2.659	.009

a. Dependent Variable: repeat order

Lampiran 11

Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	392.439	4	98.110	40.120	.000 ^b
Residual	232.311	95	2.445		
Total	624.750	99			

a. Dependent Variable: repeat order

b. Predictors: (Constant), kepuasan konsumen, Testimoni, kualitas produk, kualitas pelayanan

Lampiran 12

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.803 ^a	.646	.631	1.50724
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Testimoni, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Repeat Order				

Lampiran 13

Table

Table r untuk df = 50 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507

84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

<https://junaidichaniago.files.wordpress.com/2010/05/tabel-r.pdf>

Lampiran 14

Dokumentasi







22:54

Formulir tanpa judul

Pertanyaan Jawaban 104 Setelan

Kuesioner Penelitian Pengaruh Testimoni, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk/Jasa, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Repeat Order

B I U

Hal : Permohonan menjadi responden penelitian Kepada Yth.



DATA		PELAGIR	PEMISAN	WAKTU	ALAMAT	WAKTU	HASIL	REMARK
NO	SP			Sp	Sp	Sp	A	B
1	✓	BELIUS BUNYAT	PELUMBAH BUKIT JERAK	400	L. WINDA	400	✓	✓
2	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
3	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
4	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
5	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
6	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
7	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
8	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
9	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
10	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
11	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
12	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
13	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
14	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
15	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
16	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
17	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
18	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
19	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
20	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
21	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
22	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
23	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
24	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
25	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
26	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
27	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
28	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
29	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
30	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
31	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
32	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
33	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
34	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
35	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓
36	✓	SIKUTIN PIRI 60	HOTEL KARAKUL	400	L. WINDA	400	✓	✓

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini pemilik pembuatan karangan bunga Sakura Florist Pekalongan, menerangkan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN GUSDUR Pekalongan:

Nama : Ana Ji'ronah

Nim : 4117311

Jurusan : Ekonomi Syariah

Benar-benar melakukan penelitian di pembuatan karangan bunga Sakura Florist Pekalongan untuk Menyusun skripsi dengan judul **Pengaruh Testimoni, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Repeat Order (Studi Kasus Sakura Florist Jl. Jlamprang Gg Makmur 2, Rawa Asri, Krapyak Lor, Kec. Pekalongan Utara Kota Pekalongan).**

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 23 Mei 2023

Pemilik Sakura Florist

 **Sakura Florist**
WA 0855 122 7676 - 0855 2616 411
DR. R. ANA JI'RONAH
SUYANTO



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.febi.uingusdur.ac.id email: febi@uingusdur.ac.id

Nomor : B-868/Un.27/F.IV/TL.00/05/2023

22 Mei 2023

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Izin Penelitian

Yth. Pengelola Sakura Florist Kec. Pekalongan Utara Kota Pekalongan
Ditempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Ana Ji'ronah
NIM : 4117311
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul

"PENGARUH TESTIMONI, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK/JASA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP REPEAT ORDER"

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dalam wawancara dan pengumpulan data penelitian dimaksud.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H
NIP. 197502201999032001

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. IDENTITAS

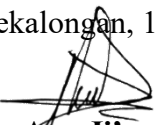
1. Nama : Ana Ji'ronah
2. Tempat tanggal lahir : Pekalongan, 09 Desember 1997
3. Alamat rumah : Jl. Jlamprang Krapyak Kidul Gg7 Rt 006 Rw 007
Kecamatan Pekalongan Utara
4. Nomor handphone : 085747160170
5. Email : anajironah94@gmail.com
6. Nama Suami : Mohamad Najih
7. Pekerjaan Suami : Wirausaha
8. Nama ayah : Bahri Sanuri
9. Pekerjaan ayah : Wirausaha
10. Nama ibu : Sukriyah
11. Pekerjaan ibu : Ibu Rumah Tangga

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD/MI : MSI 11 Nurul Islam Pekalongan (2009)
2. SMP/MTS : SMP Wahid Hasyim Pekalongan (2012)
3. SMA/SMK : SMK Negeri 2 Pekalongan (2015)

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan
seperlunya.

Pekalongan, 18 Mei 2023


Ana Ji'ronah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

Jl. Pahlawan Rowolaku Pekalongan, Telp. (0285) 412575 ext : 112 | Faks. (0285) 423418

Website : perpustakaan.uingusdur.ac.id | Email : perpustakaan@uingusdur.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ANA JI'RONAH
NIM : 4117311
Program Studi : EKONOMI SYARIAH / FEBI
Email : anajironah94@gmail.com
No. Hp : 085747160170

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN K.H. ABDURRAHMAN WAHID Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☐ Tugas Akhir ☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**PENGARUH TESTIMONI, KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK/JASA, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP REPEAT ORDER**

**(Studi kasus Sakura Florist Jl Jlamprang Gg Makmur 2 Rawa Asri
Krapyak Lor Kec. Pekalongan Utara Kota Pekalongan)**

Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. ABDURRAHMAN WAHID Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. ABDURRAHMAN WAHID Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 4 Agustus 2023

ANA JI'RONAH
NIM. 4117311