



**LAMPIRAN - LAMPIRAN**

## PENGANTAR KUESIONER

Yogyakarta, Februari 2016

Kepada Yth.  
Konsumen Lembaga Bimbingan Belajar  
Di Yogyakarta

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Strata 2 (S2) di **Universitas Islam Indonesia Yogyakarta**, bermaksud mengadakan penelitian tentang **“PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *WORD OF MOUTH* LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR di YOGYAKARTA”** untuk menyelesaikan tesis

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka saya memohon kepada saudara/i konsumen Lembaga Bimbingan Belajar di Yogyakarta agar berkenan meluangkan waktunya untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang telah disediakan dan memberikan jawaban yang sejujurnya. Seluruh jawaban yang diberikan tersebut adalah untuk kepentingan penelitian semata dan akan dijaga kerahasiaannya.

Demikian surat pengantar ini saya sampaikan. Atas partisipasi dan kerjasamanya dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

R. Suprono Wahyujatmiko

13911089

## IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda (✓) pada kolom di bawah ini sesuai keadaan Saudara/i yang sebenarnya.

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :  
 Pria  
 Wanita
3. Pendidikan :  
 SD  SMA/MA/SMK/Sederajat  
 SMP/MTs/Sederajat  Alumni
4. Penghasilan Orang Tua Perbulan :  
 ≤ Rp. 1.000.000,00  
 >Rp. 1.000. 000,00 – Rp. 2.000.000,00  
 >Rp. 2.000. 000,00 – Rp. 3.000.000,00  
 > Rp. 3.000. 000,00

## PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Isilah pernyataan-pernyataan berikut ini sesuai dengan evaluasi Anda terhadap **Lembaga Bimbingan Belajar di Yogyakarta**. Dan berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang dipilih.

Ada lima (5) alternatif jawaban, yaitu:

- a. Sangat Setuju (SS) Diberi Skor 6
- b. Setuju (S) Diberi Skor 5
- c. Agak Setuju (AS) Diberi Skor 4
- d. Agak Tidak Setuju (ATS) Diberi Skor 3
- e. Tidak Setuju (TS) Diberi Skor 2
- f. Sangat Tidak Setuju (STS) Diberi Skor 1

### 1. Pernyataan Mengenai Pelayanan (X<sub>1</sub>)

NO	PERNYATAAN	SS	S	AS	ATS	TS	STS
	PELAYANAN (X <sub>1</sub> )	6	5	4	3	2	1
	Non Academic Aspect						

1	Karyawan dan Tentor Lembaga Bimbingan Belajar Berpenampilan Menarik						
2	Tentor dan Karyawan Lembaga Bimbingan Belajar memiliki sikap yang menyenangkan						
3	Petugas Lembaga Bimbingan Belajar selalu cepat tanggap ketika siswa membutuhkan bantuan						
	<b>Academic Aspect</b>						
4	Metode yang diajarkan dalam memecahkan soal di Lembaga Bimbingan Belajar lebih mudah dipahami						
5	Pelajaran yang diajarkan di Lembaga Bimbingan Belajar mudah diterima						
	<b>Reputation</b>						
6	Lembaga Bimbingan Belajar memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung proses belajar						
7	Lembaga Bimbingan Belajar memiliki tenaga pengajar yang berkualitas						
	<b>Access</b>						
8	Informasi yang disampaikan mudah dipahami dan dimengerti						
9	Lembaga Bimbingan Belajar mudah diakses						
10	Saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan ketika saya menelepon						
11	Lembaga Bimbingan Belajar memberi rasa aman ketika parkir kendaraan						
	<b>Programe Issue</b>						
12	Lembaga Bimbingan Belajar menawarkan beragam pilihan program bimbingan belajar						
13	Pelajaran yang diajarkan Lembaga Bimbingan Belajar sesuai dengan kurikulum di sekolah						
14	Lembaga Bimbingan Belajar memberikan jaminan Lulus Ujian Nasional dan diterima di PTN atau sekolah favorit						
	<b>Understanding</b>						

15	Lembaga Bimbingan Belajar mempersilahkan siswa melakukan layanan konsultasi pelajaran di luar jadwal yang tersedia.						
16	Tentor bersedia menjawab setiap pertanyaan yang disampaikan siswa						
17	Lembaga Bimbingan Belajar bersedia mengakomodasi jadwal saya						

## 2. Pernyataan Mengenai Kepuasan Konsumen (Y<sub>1</sub>)

NO	PERNYATAAN	SS	S	AS	ATS	TS	STS
	KEPUASAN KONSUMEN (Y <sub>1</sub> )	6	5	4	3	2	1
1	Saya Puas dengan fasilitas yang diberikan Lembaga Bimbingan Belajar ini						
2	Saya Puas dengan kualitas tenaga pengajar Lembaga Bimbingan Belajar ini						
3	Saya Puas dengan tanggapan yang diberikan oleh karyawan dan tentor Lembaga Bimbingan Belajar ini						
4	Saya Puas dengan jaminan yang diberikan oleh Lembaga Bimbingan Belajar ini						
5	Saya Puas dengan program yang ditawarkan Bimbingan Belajar ini						

## 3. Pernyataan Mengenai Word of Mouth (Y<sub>2</sub>)

NO	PERNYATAAN	SS	S	AS	ATS	TS	STS
	Word of Mouth (Y <sub>2</sub> )	6	5	4	3	2	1
1	Saya akan menceritakan pengalaman menyenangkan selama belajar di Lembaga Bimbingan Belajar ini kepada orang lain						
2	Saya akan menceritakan kepada teman atau saudara saya bahwa Lembaga Bimbingan Belajar ini memiliki kualitas pelayanan yang baik.						
3	Saya akan menceritakan keunggulan dari lembaga bimbingan belajar ini kepada teman saya yang sedang membaca brosur, iklan di media cetak, atau iklan di media elektronik						

4	Saya akan menceritakan kepada teman saya bahwa Lembaga Bimbingan Belajar ini merupakan lembaga terbaik						
5	Saya akan menceritakan manfaat dan keuntungan yang akan diperoleh dengan bergabung pada Lembaga Bimbingan Belajar ini.						



Lampiran 3

**ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN  
WORD OF MOUTH LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR DI YOGYAKARTA**

No	L/P	Pdd	HR	Pelayanan (X1)																	Kepuasan (Y1)					Word Of Mouth (Y2)							
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Tot	1	2	3	4	5	Tot	1	2	3	4	5	Tot
1	1	3	3	6	5	4	6	5	4	5	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	85	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
2	1	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	6	6	80	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
3	2	3	4	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	90	6	5	6	6	5	28	6	5	6	5	6	28
4	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
5	2	3	4	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	4	4	4	87	5	6	5	5	5	26	6	4	4	5	6	25
6	1	3	2	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	4	5	4	5	5	5	86	5	5	5	5	5	25	6	5	5	5	5	26
7	1	3	4	6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	85	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
8	1	3	4	4	5	6	4	5	5	6	4	5	5	6	5	6	6	6	4	5	87	5	5	6	6	5	27	6	6	5	5	5	27
9	2	3	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	81	6	4	5	5	3	23	5	4	5	5	4	23
10	2	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	6	5	6	6	6	85	5	6	6	5	5	27	4	5	6	6	6	27
11	2	3	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	70	5	6	5	6	4	26	5	5	6	5	5	26
12	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	65	6	5	4	5	4	24	5	3	5	6	5	24
13	1	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	65	4	5	3	5	5	22	5	3	3	6	5	22
14	2	3	1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	60	5	5	5	5	3	23	5	5	3	5	5	23
15	1	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	75	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
16	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	70	6	6	5	5	5	27	5	5	5	6	6	27
17	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
18	2	3	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	81	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
19	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	83	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
20	1	3	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	80	6	5	6	5	6	28	6	5	5	6	6	28
21	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
22	1	3	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	80	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
23	1	3	1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	82	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
24	1	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	80	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
25	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
26	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	64	6	4	5	6	5	26	6	6	4	4	4	24
27	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
28	1	3	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	80	6	6	6	6	4	28	6	6	6	4	6	28
29	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	84	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
30	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	60	4	6	6	6	4	26	4	4	6	6	6	26

31	1	3	2	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	68	5	6	5	6	6	28	6	6	4	6	6	28	
32	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	6	6	6	6	6	30	6	6	4	6	6	28	
33	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	82	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	
34	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	80	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	
35	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	
36	2	3	1	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	70	6	4	6	6	6	28	6	6	5	6	5	28
37	1	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	70	6	6	4	6	6	28	6	6	6	6	4	28	
38	1	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	66	6	4	6	4	6	26	6	4	4	6	6	26	
39	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	
40	1	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	75	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	
41	1	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	79	4	4	6	6	6	26	6	4	4	6	6	26	
42	2	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	76	4	4	6	6	4	24	6	4	4	4	6	24	
43	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	75	4	4	6	4	6	24	6	4	4	4	6	24	
44	1	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	6	6	4	4	4	24	4	4	6	4	6	24	
45	2	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	72	5	6	5	4	6	26	4	4	6	6	6	26	
46	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	64	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	4	20	
47	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	76	4	6	5	4	6	25	5	6	5	6	5	27	
48	1	2	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	64	6	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	
49	1	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	2	3	5	5	72	6	5	6	4	4	25	6	5	4	6	4	25	
50	1	2	1	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	75	5	5	6	5	6	27	6	5	4	6	6	27	
51	2	2	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	69	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	
52	2	2	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	68	4	5	4	4	4	21	4	6	3	4	4	21
53	1	2	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	3	4	73	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	
54	1	2	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	75	5	6	5	6	5	27	6	4	6	5	6	27	
55	1	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	71	4	5	5	4	4	22	4	4	6	4	4	22	
56	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	70	5	4	5	5	5	24	6	4	4	6	4	24	
57	1	2	3	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	67	5	4	3	5	3	20	4	6	3	4	4	21	
58	2	2	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	73	4	4	4	5	4	21	4	6	4	4	3	21	
59	1	2	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	
60	2	2	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	71	4	4	5	5	4	22	4	6	6	4	3	23	
61	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	
62	1	2	1	4	4	5	5	5	2	4	5	5	3	3	4	3	5	4	5	71	3	4	4	5	4	20	3	6	6	4	4	23	
63	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	68	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20	
64	1	2	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	50	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	3	14	
65	1	2	2	3	4	4	3	3	5	3	4	3	2	3	3	5	4	5	4	60	4	4	3	3	3	17	3	3	2	3	4	15	
66	1	2	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5	5	4	64	5	4	3	2	1	15	2	3	4	6	4	19
67	2	2	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	2	3	4	62	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	3	16



68	1	2	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	72	2	4	4	4	4	18	4	3	6	4	5	22	
69	1	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	4	78	5	5	5	5	4	24	6	6	6	5	6	29	
70	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	66	5	4	3	5	2	19	3	6	4	2	1	16	
71	2	2	2	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	72	2	4	4	5	4	19	4	6	4	6	4	24	
72	1	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	55	3	3	3	3	4	16	3	2	4	4	3	16	
73	1	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	68	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21
74	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	63	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	4	18
75	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	62	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	5	19	
76	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	65	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	4	18	
77	1	1	4	6	4	4	5	6	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	2	3	73	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	
78	2	1	4	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	73	5	4	4	4	5	22	4	6	6	4	4	24	
79	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	66	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	
80	1	1	1	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	74	4	4	5	5	4	22	6	4	4	6	4	24	
81	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	66	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24	
82	2	1	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	66	4	4	3	4	4	19	5	5	5	4	3	22	
83	2	1	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	56	4	4	3	3	4	18	4	4	4	5	5	22	
84	1	1	4	4	4	2	5	2	2	4	4	2	3	4	5	3	3	1	3	3	54	4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	2	19	
85	1	1	4	5	2	2	5	2	5	1	1	1	2	1	5	3	5	5	2	2	49	6	4	5	2	3	20	6	2	2	5	5	20	
86	1	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	58	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	
87	2	1	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	69	5	5	5	5	4	24	5	5	5	6	5	26	
88	2	1	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	72	6	6	6	4	3	25	5	5	5	5	5	25	
89	2	1	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	81	5	5	5	6	6	27	6	6	6	6	6	30	
90	2	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	74	4	6	6	6	4	26	5	5	5	6	5	26	
91	2	1	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	72	6	6	6	5	6	29	6	6	6	6	6	30	
92	2	1	2	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	71	5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	5	23	
93	2	1	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	70	5	5	5	5	4	24	5	5	5	6	5	26	
94	2	1	4	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	85	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	
95	2	1	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	73	5	5	6	5	4	25	6	5	5	6	6	28	
96	2	1	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	79	3	6	6	6	4	25	6	6	6	6	6	30	
97	2	1	4	3	6	4	6	6	6	4	6	6	6	4	6	6	6	6	4	4	89	5	6	6	6	5	28	6	6	5	6	6	29	
98	2	1	2	4	6	6	4	6	6	6	6	4	6	4	4	6	6	4	6	6	90	6	6	6	6	4	28	5	6	6	6	2	25	
99	2	1	2	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6	5	94	5	6	6	6	5	28	6	6	5	6	6	29	
100	2	1	1	6	5	4	6	5	6	5	4	5	5	5	6	5	6	4	5	6	88	5	6	5	4	5	25	5	5	6	5	4	25	
Rata - Rata				4,4	4,3	4,2	4,4	4,4	4,5	4,2	4,4	4,3	4,2	4	4,4	4,2	4,2	4,4	4,2	4,3		4,9	4,9	5	4,9	4,6		5	4,9	4,9	5,1	4,9		







	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	.436**	.647**	.741**	.585**	.764**	.679**	.738**	.699**	.709**	.758**	.724**	.622**	.737**	.752**	.590**	.668**	.739**		1
Service	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
Quality	N	100	100	100	100	100	100	100	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)



## 2. Customer Satisfaction (Y1)

Correlations

		P18	P19	P20	P21	P22	Y1 Customer Satisfaction
P18	Pearson Correlation	1	.597**	.583**	.458**	.490**	.752**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P19	Pearson Correlation	.597**	1	.685**	.648**	.612**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P20	Pearson Correlation	.583**	.685**	1	.697**	.661**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P21	Pearson Correlation	.458**	.648**	.697**	1	.640**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P22	Pearson Correlation	.490**	.612**	.661**	.640**	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000

	N	100	100	100	100	100	100
Y1 Customer Satisfaction	Pearson Correlation	.752**	.851**	.875**	.829**	.833**	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).

### 3. Word of Mouth (Y<sub>2</sub>)

#### Correlations

		P23	P24	P25	P26	P27	Y2 WOM
P23	Pearson Correlation	1	.537**	.416**	.685**	.676**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P24	Pearson Correlation	.537**	1	.589**	.441**	.324**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P25	Pearson Correlation	.416**	.589**	1	.470**	.457**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100
P26	Pearson Correlation	.685**	.441**	.470**	1	.638**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P27	Pearson Correlation	.676**	.324**	.457**	.638**	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2 WOM	Pearson Correlation	.842**	.739**	.745**	.815**	.790**	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).



Lampiran 5

**UJI RELIABILITAS**

**1. Service Quality (X<sub>1</sub>)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	17

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P1	4.3700	.79968	100
P2	4.3300	.72551	100
P3	4.1500	.83333	100
P4	4.4000	.68165	100
P5	4.3600	.78522	100
P6	4.4700	.77140	100
P7	4.2200	.87132	100
P8	4.3800	.77564	100
P9	4.2800	.82975	100
P10	4.2400	.90028	100
P11	4.0100	.93738	100
P12	4.3600	.71802	100
P13	4.2200	.82364	100
P14	4.1800	.84543	100
P15	4.3800	.80126	100

P16	4.1900	.89550	100
P17	4.2700	.83913	100

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	68.4400	83.744	.364	.930
P2	68.4800	81.343	.599	.925
P3	68.6600	78.712	.697	.923
P4	68.4100	82.628	.534	.926
P5	68.4500	78.957	.726	.922
P6	68.3400	80.388	.631	.924
P7	68.5900	78.285	.692	.923
P8	68.4300	80.046	.653	.924
P9	68.5300	79.262	.661	.923
P10	68.5700	77.601	.712	.922
P11	68.8000	77.737	.671	.923
P12	68.4500	81.765	.572	.926
P13	68.5900	78.891	.693	.923
P14	68.6300	78.377	.709	.922
P15	68.4300	81.399	.530	.927
P16	68.6200	79.187	.610	.925
P17	68.5400	78.675	.694	.923

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
72.8100	89.711	9.47159	17

Lampiran 6

**2. Customer Satisfaction (Y1)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P18	4.9000	1.03962	100
P19	4.9200	1.01185	100
P20	4.9500	1.05768	100
P21	4.9200	1.02178	100
P22	4.5700	1.18283	100

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P18	19.3600	13.566	.616	.883
P19	19.3400	12.813	.763	.850
P20	19.3100	12.337	.795	.842
P21	19.3400	12.954	.730	.858
P22	19.6900	12.095	.714	.863

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24.2600	19.366	4.40069	5

Lampiran 7

3. Word of Mouth (Y<sub>2</sub>)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P23	5.0000	1.08246	100
P24	4.8600	1.14610	100
P25	4.8500	1.07661	100
P26	5.0800	1.02178	100
P27	4.9000	1.15907	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P23	19.6900	11.893	.739	.788
P24	19.8300	12.587	.575	.834
P25	19.8400	12.823	.596	.827
P26	19.6100	12.442	.707	.799
P27	19.7900	12.026	.648	.814

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24.6900	18.580	4.31042	5

Lampiran 8

**UJI REGRESI**

**1. Uji Regresi Customer Satisfaction**

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X Service Quality <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y1 Customer Satisfaction

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 <sup>a</sup>	.487	.482	3.16771

a. Predictors: (Constant), X Service Quality

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	933.869	1	933.869	93.067	.000 <sup>a</sup>
	Residual	983.371	98	10.034		
	Total	1917.240	99			

a. Predictors: (Constant), X Service Quality

b. Dependent Variable: Y1 Customer Satisfaction

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.650	2.468		.263	.793
	X Service Quality	.324	.034	.698	9.647	.000

a. Dependent Variable: Y1 Customer Satisfaction

Lampiran 9

**2. Uji Regresi Word of Mouth**

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Y1 Customer Satisfaction, X Service Quality <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y2 WOM

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.935 <sup>a</sup>	.874	.871	1.54540

a. Predictors: (Constant), Y1 Customer Satisfaction, X Service Quality

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1607.728	2	803.864	336.589	.000 <sup>a</sup>
	Residual	231.662	97	2.388		
	Total	1839.390	99			

a. Predictors: (Constant), Y1 Customer Satisfaction, X Service Quality

b. Dependent Variable: Y2 WOM

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.819	1.204		.680	.498
	X Service Quality	.047	.023	.104	2.074	.041
	Y1 Customer Satisfaction	.841	.049	.859	17.075	.000

a. Dependent Variable: Y2 WOM