

## **Lampiran 1**

### **Kuisisioner**

Assalamualaikum wr wb.

Dengan Hormat,

Saya Ragil Windasari mahasiswa S1 prodi Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, memohon kesediaan saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya dan mengisi kuesioner ini. Penelitian ini dilakukan dalam rangka skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi saya.

Dengan adanya latar belakang demikian, saya memohon bantuan dan kesediaannya saudara/i untuk terlibat dalam penelitian ini untuk mengisi kuisisioner yang telah terlampir. Saya sangat berharap saudara/i dapat memberikan jawaban yang akurat sesuai dengan apa yang saudara/i pernah alami dan lakukan. Atas waktu dan perhatian yang saudara/i berikan saya ucapkan terimakasih.

**Nama Responden** :

**NIM** :

**Prodi** :

**Petunjuk pengisian :**

Pilihlah dan isilah jawaban yang paling sesuai dibawah ini dengan memberi tanda ceklis.

1. Sudah pernah berbelanja online

Sudah pernah

Belum pernah

2. Frekuensi belanja online dalam 1 tahun terakhir.....kali

**Petunjuk pengisian:**

**Berilah tanda ceklis atau centang pada kolom jawaban yang menurut anda paling sesuai.**

**Keterangan:**

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tidak setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat setuju (SS)

No	Pernyataan (Keputusan Pembelian)	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa yakin untuk berbelanja online.					
2.	saya selalu berbelanja online ketika saya membutuhkan suatu produk.					
3.	Saya sangat merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja online					
4.	saya akan melakukan pembelian ulang produk <i>fashion</i> secara online.					
<b>Pernyataan ( <i>Word of Mouth</i> )</b>						
5.	Informasi yang disampaikan oleh rekomendator menimbulkan keputusan untuk membeli produk <i>fashion</i> secara online					
6.	Informasi yang diberikan oleh rekomendator mengenai suatu produk <i>fashion</i> ditoko online sangat akurat.					
7.	Informasi yang saya terima dari rekomendator dapat dipertanggungjawabkan.					

No	Pernyataan ( <i>Word of Mouth</i> )	STS	TS	N	S	SS
8.	Informasi yang saya terima dari rekomendator dapat dipercaya.					
9.	Informasi yang saya terima dari rekomendator jelas dan mudah dipahami.					
<b>Pernyataan (Kualitas Pelayanan)</b>						
10.	Kelengkapan sarana komunikasi yang dimiliki toko online untuk melayani konsumen tersedia banyak sehingga memudahkan konsumen untuk menghubungi admin jika akan membeli produk.					
11.	Tampilan website pada toko online menarik.					
12.	Toko online memberikan perhatian sepenuhnya kepada konsumen dalam melayani konsumen.					
13.	Toko online memberikan jaminan penggantian produk baru apabila produk yang diterima konsumen rusak.					

No		STS	TS	N	S	SS
14.	Admin pada toko online memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk yang dijual sehingga, konsumen merasa yakin dengan produk yang dijual tersebut.					
15.	Pengiriman produk menggunakan jasa pengiriman yang sudah terjamin kualitasnya sehingga produk yang dikirim oleh toko online sampai tepat waktu kepada konsumen.					
16.	Jika terjadi kesalahan dalam pengiriman produk atau produk yang terkirim berbeda dari pesanan produk yang dibeli/dipesan, maka uang akan dikembalikan penuh kepada konsumen.					
17.	Toko online selalu menanggapi dengan cepat setiap permintaan konsumen ( <i>fast respon</i> ).					
18.	Admin pada toko online akan membantu memberikan penjelasan dan					

	solusi kepada konsumen jika konsumen merasa tidak jelas atau kurang yakin dengan produk yang akan dibeli.					
	<b>Pernyataan ( iklan )</b>					
19.	Tema iklan menarik, sehingga saya tertarik untuk membeli produk.					
20.	Saya merasa bintang iklan atau <i>celebrity endorse</i> mempengaruhi keputusan pembelian produk <i>fashion</i> secara online.					
21.	Bahasa atau pesan yang disampaikan mudah dipahami sehingga berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk <i>fashion</i> secara online.					
22.	Makin sering iklan ditayangkan membuat saya mudah memahami kualitas produk.					

**Lampiran 2: Data Kuisisioner**

No	Word of Mouth						Kualitas Pelayanan										Iklan					Keputusan Pembelian				
	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	4	Jml
1	5	4	3	4	4	20	3	4	3	3	4	4	4	3	3	31	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
2	4	2	3	2	4	15	5	5	4	2	4	5	2	3	3	33	5	3	4	2	14	5	3	5	2	15
3	3	2	2	3	3	13	4	3	4	2	4	4	3	3	4	31	3	5	4	4	16	2	1	2	3	8
4	3	3	2	4	4	16	3	4	4	3	4	3	3	4	4	32	3	3	4	4	14	4	2	2	2	10
5	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
7	4	3	2	3	2	14	3	4	2	3	3	2	2	2	4	25	3	1	2	4	10	3	2	3	2	10
8	4	4	3	3	4	18	3	4	4	4	3	3	3	4	4	32	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15
9	3	3	3	3	4	16	5	5	4	3	4	4	3	3	4	35	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14
10	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18
11	3	3	2	3	3	14	4	3	3	3	4	4	3	2	4	30	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14
12	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	4	19	4	4	3	5	16
13	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13
14	3	4	3	4	3	17	4	4	3	2	3	4	2	3	3	28	3	2	4	2	11	3	3	4	2	12
15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
17	4	3	2	2	3	14	3	5	3	2	4	3	4	3	3	30	5	4	3	4	16	2	2	3	3	10
18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	3	3	2	3	27	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12
19	3	3	3	3	3	15	4	4	3	1	3	4	2	3	3	27	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11
20	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13
21	4	2	3	3	3	15	4	3	3	4	4	3	2	4	3	30	4	4	4	4	16	3	2	3	2	10
22	2	3	3	3	4	15	4	4	3	3	4	3	4	3	3	31	3	4	4	4	15	3	2	2	2	9
23	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	4	2	3	3	29	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8
24	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

No	Word of mouth						Kualitas Pelayanan										Iklan					Keputusan Pembelian				
	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	4	Jml
25	4	3	3	3	4	17	4	3	4	3	3	4	3	3	4	31	4	3	4	4	15	4	2	3	3	12
26	3	4	4	4	4	19	5	4	3	3	4	4	3	4	4	34	3	3	3	4	13	4	2	4	3	13
27	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	4	4	3	3	31	3	4	4	3	14	4	3	3	2	12
28	2	3	3	3	3	14	3	4	3	2	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12	2	1	1	1	5
29	3	2	3	3	3	14	4	4	3	2	3	4	1	4	4	29	4	2	5	4	15	3	4	2	3	12
30	2	3	3	3	3	14	4	3	2	2	3	3	3	2	2	24	3	4	3	4	14	2	2	2	2	8
31	4	3	4	3	4	18	5	4	4	3	5	4	3	4	5	37	4	5	4	4	17	5	4	5	3	17
32	5	4	4	5	5	23	5	4	3	4	4	5	5	4	4	38	4	3	5	5	17	4	4	5	5	18
33	3	2	4	3	4	16	3	4	3	4	4	4	3	4	3	32	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15
34	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30	3	2	3	3	11	3	4	2	3	12
35	2	2	2	2	3	11	4	3	3	3	4	5	2	4	5	33	4	5	5	5	19	4	1	2	2	9
36	4	3	2	3	3	15	4	4	3	3	2	2	3	3	4	28	4	3	5	3	15	3	2	2	3	10
37	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	4	4	4	15	3	2	2	2	9
38	4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14
39	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	5	4	4	2	3	33	4	4	4	5	17	3	3	4	3	13
40	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	5	4	4	3	4	36	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
41	4	3	3	3	2	15	4	4	4	2	2	2	4	4	4	30	4	2	4	2	12	4	4	2	4	14
42	4	3	4	4	4	19	3	4	3	2	2	2	2	2	3	23	2	1	4	2	9	4	2	2	2	10
43	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	5	5	4	5	5	42	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18
44	4	3	4	4	5	20	3	4	3	3	5	5	5	5	4	37	4	2	5	5	16	3	2	3	2	10
45	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13
46	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	5	5	5	4	39	4	3	3	4	14	5	4	5	4	18
47	4	4	4	5	5	22	5	4	4	3	4	5	3	4	4	36	5	3	4	4	16	4	2	4	4	14
48	5	3	4	5	4	21	5	5	3	3	4	4	4	5	5	38	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17
49	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16



No	Word of Mouth						Kualitas Pelayanan										Iklan					Keputusan Pembelian				
	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	4	Jml
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18
51	4	3	3	4	2	16	4	3	4	3	3	3	3	2	4	29	4	3	4	5	16	3	2	4	5	14
52	3	5	2	5	3	18	4	2	4	3	4	2	5	3	3	30	4	3	2	5	14	3	3	2	4	12
53	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	5	4	4	17	4	3	4	4	15
54	4	3	2	3	3	15	4	4	4	2	3	3	2	3	3	28	5	5	4	5	19	3	3	4	4	14
55	3	3	3	3	4	16	4	4	3	1	3	3	2	1	3	24	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10
56	3	2	2	2	2	11	2	2	3	1	2	3	3	3	3	22	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10
57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
58	3	2	3	3	2	13	4	4	4	3	3	4	3	4	4	33	4	5	4	3	16	3	3	4	3	13
59	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
60	4	3	4	4	5	20	4	5	4	5	4	4	4	5	4	39	4	3	4	5	16	4	3	4	4	15
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	2	4	4	15	5	5	5	5	20
62	3	4	4	4	4	19	5	4	4	1	4	5	5	5	5	38	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19
63	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	5	5	4	4	18	3	2	3	3	11
64	4	4	4	4	4	20	4	5	4	3	4	5	3	4	5	37	3	4	5	5	17	5	4	3	3	15
65	3	2	3	2	3	13	5	4	3	5	4	5	5	4	3	38	3	1	3	1	8	3	4	4	2	13
66	3	5	4	5	5	22	5	3	4	4	5	4	4	3	3	35	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18
67	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43	5	4	5	4	18	3	5	4	5	17
68	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
69	4	2	3	3	4	16	4	4	3	3	3	3	2	2	3	27	3	4	4	3	14	2	2	3	3	10
70	3	2	2	3	3	13	4	4	3	3	3	4	4	3	3	31	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11
71	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33	4	4	4	4	16	4	5	3	4	16
72	4	4	3	3	4	18	3	4	4	3	3	4	3	2	4	30	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13
73	4	3	4	4	5	20	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
74	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	4	3	3	4	31	3	3	3	3	12	3	4	5	3	15

No	Word of Mouth						Kualitas Pelayanan										Iklan					Keputusan Pembelian				
	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	4	Jml
75	5	3	3	3	4	18	3	4	1	4	2	2	1	4	3	24	2	3	4	2	11	3	3	3	3	12
76	2	3	3	3	4	15	2	3	2	2	2	3	2	4	4	24	3	4	3	3	13	2	2	2	2	8
77	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13
78	3	3	3	3	4	16	5	4	3	3	3	4	3	3	3	31	3	1	4	2	10	3	3	3	4	13
79	3	4	4	4	4	19	4	3	2	4	3	3	3	3	3	28	4	3	2	3	12	4	4	4	3	15
80	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
81	3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	4	5	5	2	3	34	3	4	3	4	14	3	1	3	4	11
82	2	3	4	4	3	16	2	4	3	2	4	3	2	3	4	27	3	5	3	3	14	3	2	4	2	11
83	5	4	5	4	5	23	4	5	3	2	4	4	2	4	3	31	5	5	5	5	20	4	2	3	2	11
84	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	3	4	3	4	3	32	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
85	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	4	3	3	3	13	3	5	4	5	17
86	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13
87	4	4	3	5	5	21	4	4	3	3	5	4	5	2	5	35	4	4	3	5	16	3	1	4	3	11
88	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	4	3	4	2	3	29	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13
89	3	3	3	3	3	15	4	3	3	2	3	3	2	1	3	24	4	3	3	2	12	3	2	2	3	10
90	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
91	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
92	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16
93	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15
94	4	4	3	3	4	18	4	5	4	5	4	4	4	2	3	35	4	3	4	2	13	4	2	4	3	13
95	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
96	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
97	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	5	5	2	4	4	38	4	2	4	5	15	4	5	4	4	17
98	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	3	5	3	3	4	33	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13
99	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	3	5	3	3	4	33	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13

No	<i>Word of Mouth</i>					Kualitas Pelayanan										Iklan					Keputusan Pembelian						
	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	
<b>100</b>	4	3	2	3	3	15	3	4	2	3	3	4	4	2	3	28	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	13

**Lampiran 3: Hasil Uji Kualitas Instrumen ( Uji Reliabilitas dan Uji Validitas 30 Responden)**

*Word of Mouth*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.820	.828	5

**Correlations**

		WOM1	WOM2	WOM3	WOM4	WOM5	WORDOFMOUTH
WOM1	Pearson Correlation	1	.375 <sup>*</sup>	.282	.327	.397 <sup>*</sup>	.647 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.041	.130	.077	.030	.000
	N	30	30	30	30	30	30
WOM2	Pearson Correlation	.375 <sup>*</sup>	1	.598 <sup>**</sup>	.694 <sup>**</sup>	.451 <sup>*</sup>	.806 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.041		.000	.000	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30
WOM3	Pearson Correlation	.282	.598 <sup>**</sup>	1	.613 <sup>**</sup>	.625 <sup>**</sup>	.797 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.130	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
WOM4	Pearson Correlation	.327	.694 <sup>**</sup>	.613 <sup>**</sup>	1	.538 <sup>**</sup>	.815 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.077	.000	.000		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
WOM5	Pearson Correlation	.397 <sup>*</sup>	.451 <sup>*</sup>	.625 <sup>**</sup>	.538 <sup>**</sup>	1	.780 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.030	.012	.000	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30
WORDOFMOUTH	Pearson Correlation	.647 <sup>**</sup>	.806 <sup>**</sup>	.797 <sup>**</sup>	.815 <sup>**</sup>	.780 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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





KUALIT	Pearson										
ASPELA	Correlation	.518**	.497**	.841**	.670**	.769**	.626**	.609**	.753**	.653**	1
YANAN	Sig. (2-tailed)	.003	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

## Iklan

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.615	.613	4

## Correlations

		IK1	IK2	IK3	IK4	IKLAN
IK1	Pearson Correlation	1	.290	.420 <sup>*</sup>	.169	.678 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.120	.021	.371	.000
	N	30	30	30	30	30
IK2	Pearson Correlation	.290	1	.391 <sup>*</sup>	.350	.790 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.120		.033	.058	.000
	N	30	30	30	30	30
IK3	Pearson Correlation	.420 <sup>*</sup>	.391 <sup>*</sup>	1	.080	.674 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.021	.033		.674	.000
	N	30	30	30	30	30
IK4	Pearson Correlation	.169	.350	.080	1	.571 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.371	.058	.674		.001
	N	30	30	30	30	30
IKLAN	Pearson Correlation	.678 <sup>**</sup>	.790 <sup>**</sup>	.674 <sup>**</sup>	.571 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30

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

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



## Keputusan Pembelian

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.843	.844	4

## Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KEPUTUSANPEMBELIAN
KP1	Pearson Correlation	1	.597**	.676**	.477**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.008	.000
	N	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.597**	1	.523**	.667**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.676**	.523**	1	.515**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.004	.000
	N	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.477**	.667**	.515**	1	.815**

	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.004		.000
	N	30	30	30	30	30
KEPUTUSANPEMBELIAN	Pearson Correlation	.822**	.850**	.816**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

#### Lampiran 4: Hasil Uji Kualitas Instrumen (Uji Reliabilitas dan Uji Validitas 100 Responden)

##### Word of Mouth

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.819	.819	5

###### Correlations

		WOM1	WOM2	WOM3	WOM4	WOM5	WORDOFMOUTH
		H					
WOM1	Pearson Correlation	1	.316**	.316**	.351**	.378**	.618**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
WOM2	Pearson Correlation	.316**	1	.542**	.631**	.492**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
WOM3	Pearson Correlation	.316**	.542**	1	.533**	.641**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
WOM4	Pearson Correlation	.351**	.631**	.533**	1	.547**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

WOM5	Pearson Correlation	.378**	.492**	.641**	.547**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
WORDOFMOUTH	Pearson Correlation	.618**	.783**	.798**	.801**	.807**	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).

## Kualitas Pelayanan

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.839	.843	9

## Correlations

		KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5	KPL6	KPL7	KPL8	KPL9	KUALITAS PELAYANAN
KPL1	Pearson Correlation	1	.287**	.424**	.275**	.443**	.519**	.288**	.235*	.309**	.608**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.006	.000	.000	.004	.019	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPL2	Pearson Correlation	.287**	1	.275**	.237*	.369**	.349**	.147	.369**	.285**	.528**
	Sig. (2-tailed)	.004		.006	.018	.000	.000	.143	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPL3	Pearson Correlation	.424**	.275**	1	.405**	.507**	.482**	.392**	.398**	.479**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPL4	Pearson Correlation	.275**	.237*	.405**	1	.438**	.354**	.469**	.370**	.180	.654**
	Sig. (2-tailed)	.006	.018	.000		.000	.000	.000	.000	.073	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPL5	Pearson Correlation	.443**	.369**	.507**	.438**	1	.576**	.508**	.347**	.404**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPL6	Pearson Correlation	.519**	.349**	.482**	.354**	.576**	1	.395**	.424**	.434**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPL7	Pearson Correlation	.288**	.147	.392**	.469**	.508**	.395**	1	.324**	.264**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.004	.143	.000	.000	.000	.000		.001	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPL8	Pearson Correlation	.235*	.369**	.398**	.370**	.347**	.424**	.324**	1	.518**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000	.000	.000	.000	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPL9	Pearson Correlation	.309**	.285**	.479**	.180	.404**	.434**	.264**	.518**	1	.623**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.000	.073	.000	.000	.008	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KUALITASPELAYANAN	Pearson Correlation	.608**	.528**	.718**	.654**	.763**	.750**	.664**	.676**	.623**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

## Iklan

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.709	.714	4

## Correlations

		IK1	IK2	IK3	IK4	IKLAN
IK1	Pearson Correlation	1	.378**	.374**	.424**	.717**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
IK2	Pearson Correlation	.378**	1	.330**	.460**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
IK3	Pearson Correlation	.374**	.330**	1	.340**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.001	.000
	N	100	100	100	100	100
IK4	Pearson Correlation	.424**	.460**	.340**	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100	100
IKLAN	Pearson Correlation	.717**	.777**	.656**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

## Keputusan Pembelian

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.795	.797	4

## Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KEPUTUSANPEMBELIAN
KP1	Pearson Correlation	1	.463**	.531**	.378**	.721**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
KP2	Pearson Correlation	.463**	1	.495**	.583**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
KP3	Pearson Correlation	.531**	.495**	1	.523**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
KP4	Pearson Correlation	.378**	.583**	.523**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
KEPUTUSANPEMBELIAN	Pearson Correlation	.721**	.830**	.802**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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