

# **LAMPIRAN 1**

## **PENDUKUNG PENELITIAN**

## Lampiran I Kuesioner Penelitian

### KUESIONER

Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya bernama Arfina, NPM saya adalah 170610007 dari Prodi Manajemen. Dalam rangka kegiatan penyusunan Skripsi, dengan ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu Konsumen PT Maju Telekomunikasi Batam untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Adapun tujuan kuesioner ini untuk melengkapi data penelitian saya dalam menyelesaikan tugas akhir belajar di Universitas Putera Batam. Dengan Skripsi berjudul “PENGARUH BAURAN PEMASARAN, *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MAJU TELEKOMUNIKASI BATAM” atas waktu dan kesediaan dalam mengisi kuesioner saya mengucapkan terima kasih.

#### IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :

Jenis Kelamin :  1. Laki-laki  2. Perempuan

Usia :  1. 17-20 Tahun  3. 31-40 Tahun  
 2. 21-30 Tahun  4. > 41 Tahun

Pendidikan Terakhir :  1. SD  3. SMA/SMK  
 2. SMP  4. S1

#### PETUNJUK PENGISIAN

Pada daftar pertanyaan, silahkan memiliki salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara, kemudian memberi tanda centang (√) pada masing-masing jawaban pertanyaan. Adapun makna kodenya adalah:

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

### Bauran Pemasaran

No.	Indikator	Pernyataan	Skala Likert				
			1	2	3	4	5
1.	<i>Product</i> (Produk)	<i>Handphone</i> merek <i>xiaomi</i> yang dijual di PT Maju Telekomunikasi Batam memiliki kualitas <i>handphone</i> yang lebih baik dibandingkan dengan <i>handphone</i> yang dijual di perusahaan lain.					
		<i>Handphone</i> merek <i>xiaomi</i> yang dijual di PT Maju Telekomunikasi Batam dijual dari produsen terpercaya.					
2.	<i>Price</i> (Harga)	Harga <i>handphone</i> merek <i>xiaomi</i> yang ditawarkan di PT Maju Telekomunikasi Batam sesuai dengan kualitas <i>handphone</i> yang dijual.					
		Harga <i>handphone</i> merek <i>xiaomi</i> yang ditawarkan di PT Maju Telekomunikasi Batam lebih murah dibandingkan dengan harga yang ditawarkan pada perusahaan lain.					
3.	<i>Place</i> (Tempat)	Lokasi PT Maju Telekomunikasi Batam sangat strategis					

		PT Maju Telekomunikasi Batam menyediakan fasilitas yang lengkap					
4.	<i>Promotion</i> (Promosi)	PT Maju Telekomunikasi Batam melakukan promosi <i>handphone xiaomi</i> melalui media sosial.					
		PT Maju Telekomunikasi Batam memberikan promosi <i>handphone xiaomi</i> pada hari-hari tertentu.					

### ***Brand Image***

No.	Indikator	Pernyataan	Skala Likert				
			1	2	3	4	5
1.	<i>Corporate Image</i> (Citra Pembuat)	<i>Handphone</i> merek <i>xiaomi</i> yang dijual oleh PT Maju Telekomunikasi Batam mempunyai reputasi yang baik.					
		PT Maju Telekomunikasi Batam sebagai penjualan <i>handphone</i> merek <i>xiaomi</i> yang berkualitas di Kota Batam.					
2.	<i>Product Image</i> (Citra Produk)	Produk <i>handphone</i> merek <i>xiaomi</i> yang dijual oleh PT Maju Telekomunikasi Batam memiliki citra yang positif (kualitas produk terjamin) di mata konsumen.					
		Produk <i>handphone</i> merek <i>xiaomi</i> yang dijual oleh PT Maju Telekomunikasi Batam memiliki citra merek yang sesuai dengan kualitasnya sehingga sudah dikenal oleh kalangan masyarakat.					

3.	<i>User Image</i> (Citra Pemakai)	<i>Handphone</i> merek <i>xiaomi</i> yang dijual oleh PT Maju Telekomunikasi Batam mampu meningkatkan rasa percaya diri terhadap pemakainya.					
		<i>Handphone</i> merek <i>xiaomi</i> yang dijual oleh PT Maju Telekomunikasi Batam mampu memberikan kesan yang berkelas bagi pemakainya.					

### Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Pernyataan	Skala Likert				
			1	2	3	4	5
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Karyawan PT Maju Telekomunikasi Batam berpenampilan rapi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen .					
		PT Maju Telekomunikasi Batam memberikan kenyamanan area parkir kepada konsumen.					
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Karyawan PT Maju Telekomunikasi Batam melayani konsumen dengan teliti dan berusaha menghindari kesalahan.					
		Karyawan PT Maju Telekomunikasi Batam memberikan ucapan salam sebelum melayani konsumen.					
3.	<i>Resposiveness</i> (Ketanggapan)	Karyawan PT Maju Telekomunikasi Batam menanggapi permintaan konsumen dengan kecepatan dalam pelayanan.					

		Karyawan PT Maju Telekomunikasi Batam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan komunikasi yang lancar.					
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Karyawan PT Maju Telekomunikasi Batam memiliki pengetahuan yang baik tentang produk <i>handphone</i> merek <i>xiaomi</i> yang ditawarkan.					
		Karyawan PT Maju Telekomunikasi Batam memahami apa saja kebutuhan yang diinginkan konsumen.					
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	PT Maju Telekomunikasi Batam selalu mengutamakan kepentingan konsumen sebagai prioritas utama.					
		PT Maju Telekomunikasi Batam selalu memberikan perhatian kepada konsumen.					

### Kepuasan Konsumen

No.	Indikator	Pernyataan	Skala Likert				
			1	2	3	4	5
1.	Kesesuaian Harapan	Kualitas produk <i>handphone</i> merek <i>xiaomi</i> yang dipakai sesuai dengan yang ditawarkan.					
		Konsumen merasa terpenuhi harapan terhadap produk yang ditawarkan oleh karyawan PT Maju Telekomunikasi Batam.					

2.	Persepsi Kinerja	Konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Maju Telekomunikasi Batam.					
		Karyawan PT Maju Telekomunikasi Batam selalu memperjelasin dengan jelas mengenai merek <i>handphone</i> merek <i>xiaomi</i> yang ditawarkan.					
3.	Penilaian Konsumen	PT Maju Telekomunikasi Batam memahami kebutuhan konsumen dan menyediakan produk yang dibutuhkan oleh konsumen.					
		PT Maju Telekomunikasi Batam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.					











90	2	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	22	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43	3	4	3	3	3	4	20
91	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	26	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	46	5	4	5	4	3	25	
92	2	1	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	20	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	43	4	4	3	3	4	21	
93	2	4	1	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	4	4	3	25	
94	1	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	4	5	4	4	25		
95	2	3	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	22	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45	4	5	4	5	3	24		
96	2	2	2	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	3	28	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	45	5	4	5	5	4	28		
97	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	20	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	46	4	3	3	4	3	20		
98	2	3	1	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	30	5	3	4	5	3	5	3	4	5	4	42	4	4	4	4	5	24		
99	2	1	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	5	4	4	4	4	25		
100	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	5	4	5	4	4	26		
101	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	38	4	4	5	4	5	27		
102	2	1	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	43	4	4	5	4	4	25		
103	1	1	3	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	26	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43	4	4	4	4	4	23		
104	2	2	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	28	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43	4	5	3	3	5	24		
105	1	1	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	28	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	44	4	4	5	3	3	24		
106	2	1	3	5	4	2	5	4	2	5	4	5	5	4	5	5	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	5	5	4	28		
107	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42	5	4	5	4	4	26		
108	1	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	26	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	44	5	5	4	4	5	28		
109	1	1	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	22	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	40	5	5	5	5	4	28		
110	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	28	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	40	4	4	4	5	4	25		
111	2	1	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	3	22		
112	1	1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	1	5	4	5	4	4	1	37	4	5	4	5	3	25		
113	1	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	28	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	45	4	5	5	4	4	26		





### Lampiran III Profil Responden

#### Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir
N	Valid	147	147	147
	Missing	0	0	0

1. Hasil output berdasarkan jenis kelamin

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	51	34.7	34.7	34.7
	Perempuan	96	65.3	65.3	100.0
Total		147	100.0	100.0	

2. Hasil output berdasarkan usia

#### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20 Tahun	47	32.0	32.0	32.0
	21-30 Tahun	70	47.6	47.6	79.6
	31-40 Tahun	17	11.6	11.6	91.2
	> 41 Tahun	13	8.8	8.8	100.0
Total		147	100.0	100.0	

3. Hasil output berdasarkan pendidikan terakhir

#### Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	8	5.4	5.4	5.4
	SMP	18	12.2	12.2	17.7
	SMA/SMK	84	57.1	57.1	74.8
	S1	37	25.2	25.2	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

## Lampiran IV Analisis Deskriptif

### 1. Analisis deskriptif Bauran Pemasaran (X<sub>1</sub>)

#### X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	8	5.4	5.4	5.4
N	23	15.6	15.6	21.1
S	68	46.3	46.3	67.3
SS	48	32.7	32.7	100.0
Total	147	100.0	100.0	

#### X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	7	4.8	4.8	4.8
N	15	10.2	10.2	15.0
S	82	55.8	55.8	70.7
SS	43	29.3	29.3	100.0
Total	147	100.0	100.0	

#### X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	8	5.4	5.4	5.4
N	15	10.2	10.2	15.6
S	75	51.0	51.0	66.7
SS	49	33.3	33.3	100.0
Total	147	100.0	100.0	

#### X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	7	4.8	4.8	4.8
N	25	17.0	17.0	21.8
S	55	37.4	37.4	59.2
SS	60	40.8	40.8	100.0
Total	147	100.0	100.0	



**X1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	10	6.8	6.8	6.8
N	27	18.4	18.4	25.2
S	69	46.9	46.9	72.1
SS	41	27.9	27.9	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	8	5.4	5.4	5.4
N	15	10.2	10.2	15.6
S	75	51.0	51.0	66.7
SS	49	33.3	33.3	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X1.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	7	4.8	4.8	4.8
N	25	17.0	17.0	21.8
S	55	37.4	37.4	59.2
SS	60	40.8	40.8	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X1.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	10	6.8	6.8	6.8
N	27	18.4	18.4	25.2
S	69	46.9	46.9	72.1
SS	41	27.9	27.9	100.0
Total	147	100.0	100.0	

2. Analisis deskriptif *Brand Image* (X<sub>2</sub>)

**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	6	4.1	4.1	4.1
N	22	15.0	15.0	19.0
S	71	48.3	48.3	67.3
SS	48	32.7	32.7	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	7.5	7.5	7.5
N	13	8.8	8.8	16.3
S	62	42.2	42.2	58.5
SS	61	41.5	41.5	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	7	4.8	4.8	4.8
N	25	17.0	17.0	21.8
S	73	49.7	49.7	71.4
SS	42	28.6	28.6	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	6	4.1	4.1	4.1
N	22	15.0	15.0	19.0
S	71	48.3	48.3	67.3
SS	48	32.7	32.7	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X2.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	7.5	7.5	7.5
N	13	8.8	8.8	16.3
S	62	42.2	42.2	58.5
SS	61	41.5	41.5	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X2.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	7	4.8	4.8	4.8
N	25	17.0	17.0	21.8
S	73	49.7	49.7	71.4
SS	42	28.6	28.6	100.0
Total	147	100.0	100.0	

3. Analisis deskriptif Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>)**X3.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	9	6.1	6.1	6.1
N	17	11.6	11.6	17.7
S	68	46.3	46.3	63.9
SS	53	36.1	36.1	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X3.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	8	5.4	5.4	5.4
N	21	14.3	14.3	19.7
S	62	42.2	42.2	61.9
SS	56	38.1	38.1	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X3.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	7	4.8	4.8	4.8
N	14	9.5	9.5	14.3
S	67	45.6	45.6	59.9
SS	59	40.1	40.1	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X3.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	.7	.7	.7
TS	14	9.5	9.5	10.2
N	14	9.5	9.5	19.7
S	67	45.6	45.6	65.3
SS	51	34.7	34.7	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X3.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	2.0	2.0	2.0
N	17	11.6	11.6	13.6
S	82	55.8	55.8	69.4
SS	45	30.6	30.6	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X3.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	9	6.1	6.1	6.1
N	18	12.2	12.2	18.4
S	69	46.9	46.9	65.3
SS	51	34.7	34.7	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X3.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	9	6.1	6.1	6.1
N	17	11.6	11.6	17.7
S	68	46.3	46.3	63.9
SS	53	36.1	36.1	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**X3.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	5.4	5.4	5.4
	N	21	14.3	14.3	19.7
	S	62	42.2	42.2	61.9
	SS	56	38.1	38.1	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

**X3.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	4.8	4.8	4.8
	N	14	9.5	9.5	14.3
	S	67	45.6	45.6	59.9
	SS	59	40.1	40.1	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

**X3.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.7	.7	.7
	TS	14	9.5	9.5	10.2
	N	14	9.5	9.5	19.7
	S	67	45.6	45.6	65.3
	SS	51	34.7	34.7	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

## 4. Analisis deskriptif Kepuasan Konsumen (Y)

**Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	4.1	4.1	4.1
	N	18	12.2	12.2	16.3
	S	71	48.3	48.3	64.6
	SS	52	35.4	35.4	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

**Y.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	14	9.5	9.5	9.5
N	10	6.8	6.8	16.3
S	67	45.6	45.6	61.9
SS	56	38.1	38.1	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**Y.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	1.4	1.4	1.4
N	24	16.3	16.3	17.7
S	59	40.1	40.1	57.8
SS	62	42.2	42.2	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**Y.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	.7	.7	.7
TS	8	5.4	5.4	6.1
N	25	17.0	17.0	23.1
S	73	49.7	49.7	72.8
SS	40	27.2	27.2	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**Y.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	4	2.7	2.7	2.7
N	22	15.0	15.0	17.7
S	83	56.5	56.5	74.1
SS	38	25.9	25.9	100.0
Total	147	100.0	100.0	

**Y.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	6	4.1	4.1	4.1
N	19	12.9	12.9	17.0
S	66	44.9	44.9	61.9
SS	56	38.1	38.1	100.0
Total	147	100.0	100.0	

## Lampiran V Hasil Output Uji Kualitas Data

### 1. Hasil output uji validitas Bauran Pemasaran ( $X_1$ )

Indikator	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X <sub>1.1</sub>	0,610	<b>0,1620</b>	<b>Valid</b>
X <sub>1.2</sub>	0,735		
X <sub>1.3</sub>	0,825		
X <sub>1.4</sub>	0,852		
X <sub>1.5</sub>	0,863		
X <sub>1.6</sub>	0,825		
X <sub>1.7</sub>	0,852		
X <sub>1.8</sub>	0,863		

### 2. Hasil output uji validitas *Brand Image* ( $X_2$ )

Indikator	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X <sub>2.1</sub>	0,852	<b>0,1620</b>	<b>Valid</b>
X <sub>2.2</sub>	0,868		
X <sub>2.3</sub>	0,835		
X <sub>2.4</sub>	0,852		
X <sub>2.5</sub>	0,868		
X <sub>2.6</sub>	0,835		

### 3. Hasil output uji validitas Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

Indikator	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X <sub>3.1</sub>	0,765	<b>0,1620</b>	<b>Valid</b>
X <sub>3.2</sub>	0,832		
X <sub>3.3</sub>	0,791		
X <sub>3.4</sub>	0,786		
X <sub>3.5</sub>	0,697		
X <sub>3.6</sub>	0,722		
X <sub>3.7</sub>	0,765		
X <sub>3.8</sub>	0,832		
X <sub>3.9</sub>	0,791		
X <sub>3.10</sub>	0,786		



4. Hasil output uji validitas Kepuasan Konsumen (Y)

<b>Indikator</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Y <sub>1</sub>	0,789	<b>0,1620</b>	<b>Valid</b>
Y <sub>2</sub>	0,803		
Y <sub>3</sub>	0,759		
Y <sub>4</sub>	0,797		
Y <sub>5</sub>	0,722		
Y <sub>6</sub>	0,772		

5. Hasil output uji reliabilitas Bauran Pemasaran (X<sub>1</sub>)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	8

6. Hasil output uji reliabilitas *Brand Image* (X<sub>2</sub>)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	6

7. Hasil output uji reliabilitas Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	10

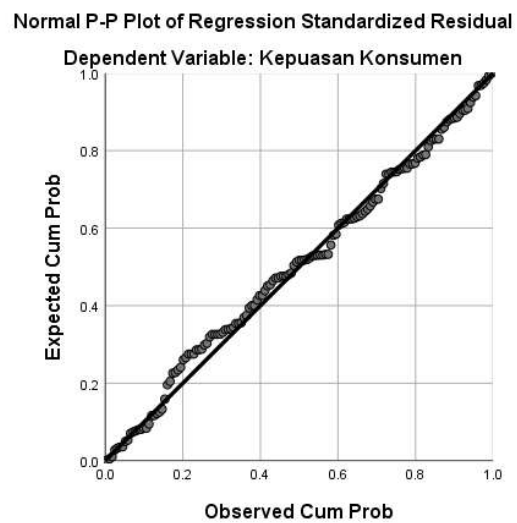
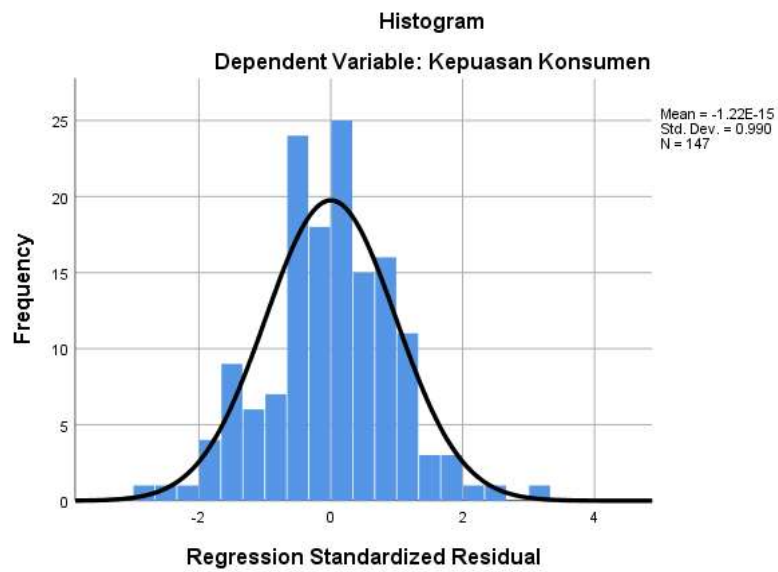
8. Hasil output uji reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	6

## Lampiran VI Hasil Output Uji Asumsi Klasik

1. Hasil output uji normalitas (Histogram, *Normal p-p plot of regression standardized residual* dan *Kolmogorov-Smirnov*)



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		147
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.64064466
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.062
	Positive	.046
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

### 2. Hasil output Uji Multikolinearitas

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Bauran Pemasaran	.262	3.818
	<i>Brand Image</i>	.359	2.786
	Kualitas Pelayanan	.306	3.272

### 3. Hasil output Uji Heteroskedastisitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.315	.584		2.252	.026
	Bauran Pemasaran	.016	.032	.080	.497	.620
	<i>Brand Image</i>	-.061	.035	-.245	-1.776	.078
	Kualitas Pelayanan	.022	.024	.138	.926	.356

a. Dependent Variable: ABRESID

## Lampiran VII Hasil Output Uji Pengaruh

### 1. Hasil output Analisis Regresi Linier Berganda

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.539	.915		2.776	.006
Bauran Pemasaran	.246	.050	.351	4.907	.000
<i>Brand Image</i>	.255	.054	.288	4.718	.000
Kualitas Pelayanan	.191	.038	.334	5.047	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

### 2. Hasil output Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.899 <sup>a</sup>	.809	.805	1.658

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Bauran Pemasaran

## Lampiran VIII Hasil Output Uji Hipotesis

### 1. Hasil output Uji t

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.539	.915		2.776	.006
Bauran Pemasaran	.246	.050	.351	4.907	.000
<i>Brand Image</i>	.255	.054	.288	4.718	.000
Kualitas Pelayanan	.191	.038	.334	5.047	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

### 2. Hasil output Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1661.840	3	553.947	201.56	.000 <sup>b</sup>
Residual	392.990	143	2.748		
Total	2054.830	146			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Bauran Pemasaran

Lampiran IX Tabel r

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
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322

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
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
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

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
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
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166



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
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752

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
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

**Lampiran X Tabel t**

<b>Pr df</b>	<b>0.25 0.50</b>	<b>0.10 0.20</b>	<b>0.05 0.10</b>	<b>0.025 0.050</b>	<b>0.01 0.02</b>	<b>0.005 0.010</b>	<b>0.001 0.002</b>
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005

<b>Pr df</b>	<b>0.25 0.50</b>	<b>0.10 0.20</b>	<b>0.05 0.10</b>	<b>0.025 0.050</b>	<b>0.01 0.02</b>	<b>0.005 0.010</b>	<b>0.001 0.002</b>
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733

<b>Pr df</b>	<b>0.25 0.50</b>	<b>0.10 0.20</b>	<b>0.05 0.10</b>	<b>0.025 0.050</b>	<b>0.01 0.02</b>	<b>0.005 0.010</b>	<b>0.001 0.002</b>
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669

<b>Pr df</b>	<b>0.25 0.50</b>	<b>0.10 0.20</b>	<b>0.05 0.10</b>	<b>0.025 0.050</b>	<b>0.01 0.02</b>	<b>0.005 0.010</b>	<b>0.001 0.002</b>
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699

<b>Pr df</b>	<b>0.25 0.50</b>	<b>0.10 0.20</b>	<b>0.05 0.10</b>	<b>0.025 0.050</b>	<b>0.01 0.02</b>	<b>0.005 0.010</b>	<b>0.001 0.002</b>
<b>147</b>	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
<b>148</b>	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
<b>149</b>	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
<b>150</b>	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545

**Lampiran XI Tabel F**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)				
	1	2	3	4	5
1	161	199	216	225	230
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49



df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)				
	1	2	3	4	5
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)				
	1	2	3	4	5
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)				
	1	2	3	4	5
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)				
	1	2	3	4	5
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27

## Lampiran XII Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Amilia & Novianti, 2016)  No E-ISSN: 2615-1316  (Sinta)	Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kanasha di Kota Langsa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan.</li> <li>2. Harga terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan.</li> <li>3. Tempat terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan.</li> <li>4. Promosi terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan.</li> </ol>
2	(Arief Budiyanto, 2018)  No E-ISSN: 2598-2893  (Sinta)	Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan <i>Brand Image</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di PT Yerry Primatama Hosindo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi harga terhadap kepuasan konsumen PT Yerry Primatama Hosindo berpengaruh positif.</li> <li>2. Kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen PT Yerry Primatama Hosindo berpengaruh positif</li> <li>3. <i>Brand image</i> terhadap kepuasan konsumen PT Yerry Primatama Hosindo berpengaruh positif.</li> </ol>
3	(Hermawan, 2015)  No ISSN: 2623-0879  (Sinta)	Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Roti Ceria di Jember	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel produk dan harga dalam bauran pemasaran memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen</li> </ol>

4	<p>(Prihatma, 2020)</p> <p>No E-ISSN: 2627-7872</p> <p>(Sinta)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tambahan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kapal Penyebrangan PT Trisakti Lautan Mas di Bakau Heni</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT Trisakti Lautan Mas di Bakau Heni berpengaruh positif dan signifikan.</li> <li>2. Harga tambahan layanan terhadap kepuasan konsumen PT Trisakti Lautan Mas di Bakau Heni berpengaruh positif dan signifikan.</li> </ol>
5	<p>(Wati et al., 2020)</p> <p>No ISSN: 2721-6810</p> <p>(Google Scholar)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan, <i>Brand Image</i> dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Prodia Widya Husada</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas pelayanan terhadap teori kepuasan konsumen pada PT Prodia Widya Husada berpengaruh positif dan signifikan.</li> <li>2. <i>Brand image</i> terhadap teori kepuasan konsumen pada PT Prodia Widya Husada berpengaruh positif dan signifikan.</li> <li>3. Kepercayaan terhadap teori kepuasan konsumen pada PT Prodia Widya Husada berpengaruh positif dan signifikan.</li> </ol>
6	<p>(Aswad et al., 2018)</p> <p>No E-ISSN: 2549-9491</p> <p>(Google Scholar- Jurnal Dosen Universitas Putera Batam)</p>	<p>Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harga terhadap kepuasan konsumen pengguna air bersih masyarakat kampung air Batam Center berpengaruh positif dan signifikan.</li> <li>2. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna air bersih masyarakat kampung air Batam Center berpengaruh positif dan signifikan.</li> </ol>

7	(Fadillah & Yuniati, 2016)  No ISSN: 2461-0593  (Google Scholar)	Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen PT Gramedia Cabang Royal Surabaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bauran pemasaran terhadap kepuasan konsumen dengan arah pengaruh yang positif dan signifikan.</li> <li>2. Kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen dengan arah pengaruh yang positif dan signifikan.</li> </ol>
8	(Teeroovengadum, 2020)  No ISSN: 0955-534  (Google Scholar- Jurnal Internasional)	<i>Service Quality Dimensions as Predictors of Customer Satisfaction and Loyalty In The Banking Industry: Moderating Effects of Gender</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan.</li> </ol>
9	(Handoko, 2017)  No E-ISSN: 2580-4170  (Doaj)	Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promosi terhadap kepuasan konsumen berpengaruh secara parsial dan signifikan.</li> <li>2. Harga terhadap kepuasan konsumen berpengaruh secara parsial dan signifikan.</li> <li>3. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berpengaruh secara parsial dan signifikan.</li> </ol>
10	(Arianty, 2015)  No ISSN: 1693-7619  (Doaj)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Handphone Samsung</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen <i>handphone Samsung</i>.</li> <li>2. Kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen <i>handphone Samsung</i>.</li> </ol>

**Lampiran XIII Foto Pendukung**





# **LAMPIRAN 2**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

# DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## *Curriculum Vitae*

### **Data Pribadi**

Nama Lengkap : Arfina  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir: Meral Karimun/25 Juni 1999  
Alamat : Kompleks Sumber Agung Blok G No 21  
No. Telp : (+62) 823 8822 0903  
Alamat Email : pb170610007@upbatam.ac.id  
Kewarganegaraan : WNI  
Agama : Buddha



### **Data Orang Tua**

Nama Ayah : Kang Siong Ka  
Nama Ibu : Emilia

### **Riwayat Pendidikan**

Jenjang Pendidikan  
2005 - 2011 : SD Vidya Sasana  
2011 - 2014 : SMP Vidya Sasana  
2014 - 2017 : SMA Maha Bodhi  
2017 - berlanjut : Universitas Putera Batam

### **Riwayat Pekerjaan**

Lama Bekerja : Juni 2017 – Maret 2019  
Instansi / Perusahaan : BIZ Hotel Batam  
Posisi : Reservasi

Lama Bekerja : April 2019 – saat ini  
Instansi / Perusahaan : PT Batam Indah Tour&Travel  
Posisi : Reservasi

**LAMPIRAN 3**  
**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

## Lampiran XIV Surat Permohonan Izin Penelitian



No : 00857/AKDM/Universitas/IX/2020  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian  
Lampiran : -

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Pimpinan  
**PT MAJU TELEKOMUNIKASI BATAM**  
Batam

Dengan hormat,  
Bersama ini, kami Universitas Putera Batam menerangkan bahwa :

NPM : **170610007**  
Nama Mahasiswa : ARFINA  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1

Adalah Mahasiswa Universitas Putera Batam Semester Ganjil 2020/2021 yang sedang mengambil mata kuliah Skripsi dan akan melakukan Penelitian di Instansi **PT MAJU TELEKOMUNIKASI BATAM**. Adapun judul Skripsi :

" PENGARUH BAURAN PEMASARAN, BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MAJU TELEKOMUNIKASI BATAM "

Untuk keperluan tersebut diatas, mohon izin mengadakan penelitian di Wilayah Bapak/Ibu. Pengurusan segala sesuatunya yang berkaitan dengan penelitian tersebut akan diselesaikan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Batam, 28 September 2020



Misdarina, S.Kep.  
Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Kampus A  
Jalan R. Soeprapto  
Muka Kuning - Batam

Kampus B  
Jalan Raden Patah  
Nagoya - Batam

Kampus C  
Jalan Gajah Mada  
Komplek Cipta Puri  
Tiban - Batam

www.upbatam.ac.id | email: info@upbatam.ac.id

## Lampiran XV Surat Balasan Izin Penelitian



### PT. MAJU TELEKOMUNIKASI BATAM

Komplek City Plaza ( Hotel Formosa ) Nagoya, Batam - Indonesia  
Telp : 0778 - 510 2233

Nomor : 002/MTB/IX/2020  
Lampiran : -  
perihal : Permohonan Izin Penelitian

**kepada**

Yth. Kepala LPPM Universitas Putera Batam  
Di Tempat

Dengan hormat,  
salam sejahtera kami halurkan semoga Tuhan Yang Maha Esa menyertai segenap aktivitas keseharian kita. Amin.

Menanggapi surat Universitas Putera Batam nomor : 00857/AKDM/Universitas/IX/2020 tanggal 28 September 2020, tentang permohonan izin untuk melakukan penelitian di PT. Maju Telekomunikasi Batam, maka kami memberikan izin kepada mahasiswa Universitas Putera Batam :

Nama : Arfina  
Npm : 170610007  
program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1  
judul Skripsi : **PENGARUH BAURAN PEMASARAN, BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MAJU TELEKOMUNIKASI BATAM**

Demikian surat izin ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Batam, 29 September 2020

Hormat kami



Sutekno  
Direktur

## Turnitin Originality Report

Processed on: 07-Jan-2021 09:12 WIB

ID: 1483921975

Word Count: 12361

Submitted: 1

Similarity Index	Similarity by Source
28%	Internet Sources: 25%
	Publications: 11%
	Student Papers: 19%

PENGARUH BAURAN PEMASARAN, BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MAJU TELEKOMUNIKASI BATAM  
By Arfina Arfina

1% match (student papers from 08-Nov-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-11-08](#)

1% match (Internet from 07-Jul-2020)

<https://maker.ac.id/index.php/maker/article/download/83/83>

1% match (student papers from 08-Nov-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-11-08](#)

1% match (student papers from 19-Jun-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

1% match (student papers from 19-Jun-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

1% match (student papers from 19-Jun-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

< 1% match (Internet from 01-Nov-2020)

<http://repository.untag-sby.ac.id/3943/8/bahrul%20jurnal.pdf>

< 1% match (Internet from 03-Dec-2020)

<http://ejournal.kahuripan.ac.id/index.php/Ekuivalensi/article/download/336/250>

< 1% match (student papers from 30-Nov-2018)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-30](#)

< 1% match (student papers from 08-Nov-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-11-08](#)

< 1% match (Internet from 11-Jun-2020)

<http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/7665/1/Skripsi.pdf>

< 1% match (student papers from 24-Nov-2018)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-24](#)