

LAMPIRAN 1

KUESIONER

KUESIONER

Kepada Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang terhormat,

Untuk kesempatan ini kami meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi angket /kuesioner berikut ini.

I. Data responden :

Identitas dari Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Isilah titik-titik dibawah ini sesuai dengan identitas anda

Umur : Tahun

*) Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

*) Pendidikan terakhir : SD / SMP / SMU

D3 atau sederajat

Sarjana (S1)

Lainnya (.....)

*) Pekerjaan saat ini :

a. Pegawai Negeri

b. Pegawai Swasta

c. ABRI

d. Lain-lain

*) Apakah anda tinggal di Jember ?

a. Ya

b. Tidak

*) Apakah anda pernah membeli sepeda motor Happy ?

a. Ya

b. Tidak

*) Apakah anda pernah memakai sepeda motor Happy ?

a. Ya

b. Tidak

*) Coret yang tidak perlu

II. Cara Pengisian Kuesioner

Berikan tanda (X) atau (O) pada angka yang telah disediakan. berdasarkan tingkat kepuasan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari mengenai produk sepeda motor Happy.

A. Berdasarkan Core Benefit

1. Setelah anda mengendarai sepeda motor Happy seberapa nyaman Anda merasakannya ?

Sangat tidak nyaman 1 2 3 4 5 6 7 Sangat nyaman

2. Bagaimana penilaian anda tentang keamanan sepeda motor Happy saat dikendarai ?

Sangat tidak aman 1 2 3 4 5 6 7 Sangat aman

3. Untuk mencapai kecepatan tertentu dari perpindahan gigi persneling. bagaimana pendapat Anda mengenai akselerasi sepeda motor Happy ?

Sangat tidak baik 1 2 3 4 5 6 7 Sangat baik

B. Berdasarkan Basic Product

4. Bagaimana kinerja mesin sepeda motor Happy ? (misalnya anda pakai bepergian jauh atau keluar kota)

Sangat tidak baik 1 2 3 4 5 6 7 Sangat baik

5. Bagaimana daya cengkram rem sepeda motor Happy bila dipakai dalam kondisi jalan basah sehabis hujan ?

Sangat tidak baik 1 2 3 4 5 6 7 Sangat baik

6. Bila anda pakai di jalan yang menanjak bagaimana tenaga yang dihasilkan mesin sepeda motor Happy. apakah kecepatan menurun dengan tajam atau tidak ?

Sangat tidak baik 1 2 3 4 5 6 7 Sangat baik

C. Berdasarkan Expected Product

7. Bagaimana konsumsi bahan bakar sepeda motor Happy ?

Sangat tidak irit 1 2 3 4 5 6 7 Sangat irit

8. Apakah bentuk bodi sepeda motor Happy meningkatkan aerodinamika artinya hambatan anginnya kecil untuk mengoptimalkan pendinginan pada mesin dan menambah kecepatannya ?

Sangat tidak optimal 1 2 3 4 5 6 7 Sangat optimal

9. Menurut pendapat anda apakah bentuk knalpot sepeda motor Happy tampak seperti sepeda motor balap ?

Sangat tidak tampak 1 2 3 4 5 6 7 Sangat tampak

10. Apakah bentuk lampu sepeda motor Happy sangat menarik?

Sangat tidak menarik 1 2 3 4 5 6 7 Sangat menarik

D. Berdasarkan Augmented Product

11. Kalau anda ingin melakukan perbaikan atau servis berkala terhadap sepeda motor Happy, apakah bengkel-bengkel resmi sepeda motor Happy mudah anda cari di kota Jember ini khususnya disekitar tempat tinggal anda ?

Sangat tidak mudah 1 2 3 4 5 6 7 Sangat mudah

12. Bila ada kerusakan terhadap sepeda motor Happy milik anda dan harus dilakukan pergantian terhadap beberapa komponennya, apakah anda mudah untuk mendapatkan suku cadang asli ?

Sangat tidak mudah 1 2 3 4 5 6 7 Sangat mudah

13. Bila sepeda motor Happy anda rusak dan anda tidak paham tentang kerusakan tersebut sehingga anda membawanya ke bengkel resmi sepeda motor Happy. Apakah pihak bengkel resmi memberikan servis yang memuaskan

Sangat tidak memuaskan 1 2 3 4 5 6 7 Sangat memuaskan

LAMPIRAN 2

DATA TANGGAPAN RESPONDEN, DISTRIBUSI
FREKUENSI DAN RATA-RATA TENTANG CORE
BENEFIT (X1), BASIC PRODUCT (X2), EXPECTED
PRODUCT (X3), AUGMENTED PRODUCT (X4),
POTENTIAL PRODUCT (X5) DAN KEPUASAN
PELANGGAN (Y)

Core Benefit

Basic Product

Resp	1	2	3	Total	Mean	4	5	6	Total	Mean
1	4	4	5	13	4,3333	3	3	5	11	3,6667
2	4	5	5	14	4,6667	2	3	5	10	3,3333
3	5	5	5	15	5,0000	5	5	5	15	5,0000
4	5	5	5	15	5,0000	4	4	5	13	4,3333
5	4	4	5	13	4,3333	5	4	5	14	4,6667
6	4	4	5	13	4,3333	4	4	4	12	4,0000
7	5	5	4	14	4,6667	5	5	4	14	4,6667
8	5	2	3	10	3,3333	5	5	5	15	5,0000
9	3	3	4	10	3,3333	2	5	5	12	4,0000
10	4	4	5	13	4,3333	2	5	5	12	4,0000
11	3	3	4	10	3,3333	2	4	5	11	3,6667
12	5	5	4	14	4,6667	4	4	2	10	3,3333
13	4	4	5	13	4,3333	5	5	5	15	5,0000
14	5	5	5	15	5,0000	5	5	5	15	5,0000
15	5	5	5	15	5,0000	5	5	3	13	4,3333
16	4	4	5	13	4,3333	5	5	3	13	4,3333
17	4	4	4	12	4,0000	5	4	5	14	4,6667
18	4	4	2	10	3,3333	4	5	2	11	3,6667
19	4	4	3	11	3,6667	2	5	5	12	4,0000
20	4	4	4	12	4,0000	3	4	5	12	4,0000
21	2	2	3	7	2,3333	4	2	4	10	3,3333
22	2	4	2	8	2,6667	3	3	2	8	2,6667
23	4	5	4	13	4,3333	2	4	5	11	3,6667
24	4	4	5	13	4,3333	4	3	5	12	4,0000
25	5	5	4	14	4,6667	4	2	4	10	3,3333
26	5	5	5	15	5,0000	5	4	5	14	4,6667
27	5	5	3	13	4,3333	3	3	5	11	3,6667
28	5	5	3	13	4,3333	3	3	2	8	2,6667
29	4	4	4	12	4,0000	4	4	5	13	4,3333
30	4	4	3	11	3,6667	3	3	5	11	3,6667
31	3	3	5	11	3,6667	4	4	2	10	3,3333
32	3	4	3	10	3,3333	5	5	4	14	4,6667
33	4	3	3	10	3,3333	3	4	5	12	4,0000
34	3	3	3	9	3,0000	3	4	4	11	3,6667
35	3	3	2	8	2,6667	4	3	2	9	3,0000
36	4	4	4	12	4,0000	3	5	5	13	4,3333
37	3	3	4	10	3,3333	5	3	4	12	4,0000
38	3	3	4	10	3,3333	5	4	5	14	4,6667
39	3	4	4	11	3,6667	3	4	2	9	3,0000
40	4	3	5	12	4,0000	5	5	5	15	5,0000
41	3	4	4	11	3,6667	4	4	2	10	3,3333
42	4	4	3	11	3,6667	3	3	5	11	3,6667
43	3	3	4	10	3,3333	4	4	3	11	3,6667
44	4	4	5	13	4,3333	5	5	3	13	4,3333
45	3	3	3	9	3,0000	3	3	3	9	3,0000
46	3	3	4	10	3,3333	4	4	5	13	4,3333
47	4	4	4	12	4,0000	4	4	5	13	4,3333
48	4	3	3	10	3,3333	3	3	5	11	3,6667
49	3	4	4	11	3,6667	4	4	3	11	3,6667
50	4	3	3	10	3,3333	4	4	3	11	3,6667
51	3	4	4	11	3,6667	4	4	2	10	3,3333
52	5	3	4	12	4,0000	3	3	3	9	3,0000
53	4	4	3	11	3,6667	3	3	2	8	2,6667
54	3	3	4	10	3,3333	4	4	3	11	3,6667
55	5	5	3	13	4,3333	3	3	5	11	3,6667
56	3	4	4	11	3,6667	4	4	4	12	4,0000

57	4	3	2	9	3,0000	2	2	2	6	2,0000
58	3	5	3	11	3,6667	3	3	5	11	3,6667
59	4	3	3	10	3,3333	3	3	4	10	3,3333
60	3	4	4	11	3,6667	3	4	4	11	3,6667
61	4	3	3	10	3,3333	4	3	5	12	4,0000
62	4	4	4	12	4,0000	3	4	4	11	3,6667
63	5	3	3	11	3,6667	5	5	5	15	5,0000
64	4	4	3	11	3,6667	4	4	4	12	4,0000
65	4	4	4	12	4,0000	4	4	4	12	4,0000
66	4	4	2	10	3,3333	2	2	2	6	2,0000
67	3	4	4	11	3,6667	4	4	4	12	4,0000
68	4	5	1	10	3,3333	1	2	1	4	1,3333
69	4	4	3	11	3,6667	3	3	5	11	3,6667
70	4	3	4	11	3,6667	4	4	4	12	4,0000
71	4	4	4	12	4,0000	4	4	2	10	3,3333
72	5	3	2	10	3,3333	2	2	2	6	2,0000
73	4	3	4	11	3,6667	4	4	4	12	4,0000
74	3	4	3	10	3,3333	4	4	4	12	4,0000
75	4	4	3	11	3,6667	4	4	4	12	4,0000
76	3	4	4	11	3,6667	3	3	5	11	3,6667
77	3	4	4	11	3,6667	3	3	5	11	3,6667
78	4	3	3	10	3,3333	3	3	4	10	3,3333
79	4	4	3	11	3,6667	3	3	4	10	3,3333
80	4	4	2	10	3,3333	2	2	5	9	3,0000
81	2	2	4	8	2,6667	4	4	4	12	4,0000
82	4	4	4	12	4,0000	3	3	5	11	3,6667
83	3	3	4	10	3,3333	3	3	5	11	3,6667
84	3	3	3	9	3,0000	4	4	4	12	4,0000
85	4	4	3	11	3,6667	4	4	4	12	4,0000
86	4	4	4	12	4,0000	4	4	4	12	4,0000
87	4	4	4	12	4,0000	4	4	4	12	4,0000
88	4	4	3	11	3,6667	3	3	3	9	3,0000
89	3	3	3	9	3,0000	3	3	4	10	3,3333
90	4	4	3	11	3,6667	5	4	3	12	4,0000
91	3	3	3	9	3,0000	5	4	5	14	4,6667
92	2	2	3	7	2,3333	4	4	4	12	4,0000
93	4	4	4	12	4,0000	4	4	4	12	4,0000
94	3	3	2	8	2,6667	2	2	5	9	3,0000
95	3	3	5	11	3,6667	5	5	4	14	4,6667
96	4	4	4	12	4,0000	4	4	4	12	4,0000
97	3	3	5	11	3,6667	5	5	4	14	4,6667
98	4	4	5	13	4,3333	5	5	4	14	4,6667
99	4	4	4	12	4,0000	4	4	4	12	4,0000
100	5	4	5	14	4,6667	5	5	4	14	4,6667

Mean	3,7800	3,7600	3,6900	3,7433	3,6800	3,7700	3,9800	3,8100
St Dev	0,7599	0,7537	0,9178	0,5819	0,9732	0,8629	1,0823	0,6919

Expected Product

Augmented Product

Resp	7	8	9	10	Total	Mean	11	12	13	Total	Mean
1	4	4	4	4	16	4,0000	5	5	5	15	5,0000
2	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
3	5	5	5	5	20	5,0000	5	4	4	13	4,3333
4	4	3	5	5	17	4,2500	5	5	5	15	5,0000
5	4	4	4	4	16	4,0000	5	5	5	15	5,0000
6	4	2	4	5	15	3,7500	5	5	5	15	5,0000
7	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
8	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
9	5	5	5	5	20	5,0000	4	4	4	12	4,0000
10	5	5	5	5	20	5,0000	4	4	4	12	4,0000
11	4	4	4	4	16	4,0000	4	4	4	12	4,0000
12	4	4	4	4	16	4,0000	5	5	5	15	5,0000
13	2	3	4	5	14	3,5000	5	5	5	15	5,0000
14	5	5	5	5	20	5,0000	4	3	3	10	3,3333
15	5	5	2	3	15	3,7500	4	5	2	11	3,6667
16	5	5	5	5	20	5,0000	4	4	4	12	4,0000
17	4	4	4	4	16	4,0000	4	4	4	12	4,0000
18	5	4	4	4	17	4,2500	4	4	4	12	4,0000
19	5	4	4	5	18	4,5000	4	4	4	12	4,0000
20	5	5	5	5	20	5,0000	4	4	4	12	4,0000
21	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
22	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
23	5	5	5	5	20	5,0000	4	4	4	12	4,0000
24	5	5	5	5	20	5,0000	4	4	4	12	4,0000
25	5	5	5	5	20	5,0000	5	3	5	13	4,3333
26	5	5	5	5	20	5,0000	5	4	5	14	4,6667
27	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
28	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
29	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	4	14	4,6667
30	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	4	14	4,6667
31	5	5	5	5	20	5,0000	5	4	5	14	4,6667
32	4	4	4	4	16	4,0000	5	4	4	13	4,3333
33	3	3	3	3	12	3,0000	1	2	2	5	1,6667
34	4	4	4	4	16	4,0000	5	5	4	14	4,6667
35	5	5	5	5	20	5,0000	5	3	1	9	3,0000
36	3	3	3	3	12	3,0000	5	5	5	15	5,0000
37	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
38	4	4	4	4	16	4,0000	5	5	5	15	5,0000
39	4	4	4	4	16	4,0000	4	4	5	13	4,3333
40	4	4	4	4	16	4,0000	4	4	4	12	4,0000
41	5	5	5	5	20	5,0000	4	4	4	12	4,0000
42	3	4	5	3	15	3,7500	4	4	4	12	4,0000
43	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
44	5	5	5	5	20	5,0000	2	2	2	6	2,0000
45	4	5	4	1	14	3,5000	2	2	2	6	2,0000
46	4	3	4	4	15	3,7500	4	4	4	12	4,0000
47	5	5	5	5	20	5,0000	4	4	4	12	4,0000
48	5	5	5	5	20	5,0000	4	4	4	12	4,0000
49	4	4	4	5	17	4,2500	5	5	5	15	5,0000
50	4	4	4	4	16	4,0000	4	4	4	12	4,0000
51	4	4	4	4	16	4,0000	4	4	4	12	4,0000
52	4	4	4	4	16	4,0000	3	3	3	9	3,0000
53	4	4	2	4	14	3,5000	3	3	3	9	3,0000
54	4	4	2	2	12	3,0000	5	4	5	14	4,6667
55	2	2	2	2	8	2,0000	4	4	4	12	4,0000
56	2	3	4	2	11	2,7500	4	4	4	12	4,0000

57	4	4	4	1	13	3,2500	2	2	2	6	2,0000
58	5	1	5	2	13	3,2500	3	3	3	9	3,0000
59	4	4	4	4	16	4,0000	4	4	4	12	4,0000
60	5	5	5	5	20	5,0000	4	4	4	12	4,0000
61	4	4	4	4	16	4,0000	5	5	5	15	5,0000
62	5	5	5	5	20	5,0000	2	2	2	6	2,0000
63	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
64	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
65	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
66	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
67	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
68	4	4	4	4	16	4,0000	5	5	5	15	5,0000
69	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
70	5	5	5	5	20	5,0000	3	3	3	9	3,0000
71	4	4	4	4	16	4,0000	4	4	4	12	4,0000
72	5	5	5	5	20	5,0000	4	4	4	12	4,0000
73	5	5	5	5	20	5,0000	5	5	5	15	5,0000
74	4	4	4	4	16	4,0000	5	5	5	15	5,0000
75	4	4	4	4	16	4,0000	5	5	5	15	5,0000
76	5	5	5	5	20	5,0000	4	4	4	12	4,0000
77	4	4	4	4	16	4,0000	4	4	4	12	4,0000
78	5	4	5	4	18	4,5000	4	4	4	12	4,0000
79	5	4	5	4	18	4,5000	4	4	4	12	4,0000
80	4	4	4	4	16	4,0000	3	3	3	9	3,0000
81	2	2	2	2	8	2,0000	4	4	4	12	4,0000
82	4	4	4	4	16	4,0000	5	5	5	15	5,0000
83	4	4	4	4	16	4,0000	5	5	5	15	5,0000
84	4	4	4	4	16	4,0000	4	4	4	12	4,0000
85	4	4	4	4	16	4,0000	5	5	5	15	5,0000
86	4	4	4	4	16	4,0000	5	5	5	15	5,0000
87	4	4	4	4	16	4,0000	2	2	2	6	2,0000
88	4	4	4	4	16	4,0000	3	3	3	9	3,0000
89	2	2	2	2	8	2,0000	3	3	3	9	3,0000
90	4	4	4	4	16	4,0000	4	4	4	12	4,0000
91	4	4	4	4	16	4,0000	3	3	3	9	3,0000
92	4	4	4	4	16	4,0000	4	4	4	12	4,0000
93	4	4	4	4	16	4,0000	5	5	5	15	5,0000
94	4	4	4	4	16	4,0000	4	4	4	12	4,0000
95	4	4	4	4	16	4,0000	3	3	3	9	3,0000
96	4	4	4	4	16	4,0000	4	4	4	12	4,0000
97	5	4	4	4	17	4,2500	3	3	3	9	3,0000
98	5	4	4	4	17	4,2500	4	4	4	12	4,0000
99	5	4	4	4	17	4,2500	3	3	3	9	3,0000
100	5	4	5	4	18	4,5000	4	4	4	12	4,0000

Mean	4,3600	4,2400	4,3100	4,2200	4,2825	4,2000	4,1200	4,1000	4,1400
St Dev	0,7722	0,8180	0,7875	0,9275	0,7183	0,8989	0,8678	0,9374	0,8596

Potential Product

Kepuasan Pelanggan

Resp	14	15	16	Total	Mean	17	18	19	Total	Mean
1	4	4	4	12	4,0000	4	4	5	13	4,3333
2	5	5	5	15	5,0000	4	4	5	13	4,3333
3	4	4	4	12	4,0000	3	3	4	10	3,3333
4	5	5	3	13	4,3333	3	5	5	13	4,3333
5	5	5	4	14	4,6667	4	3	3	10	3,3333
6	4	4	4	12	4,0000	4	4	4	12	4,0000
7	2	2	3	7	2,3333	3	3	3	9	3,0000
8	3	3	3	9	3,0000	3	3	3	9	3,0000
9	5	5	3	13	4,3333	3	2	2	7	2,3333
10	4	4	3	11	3,6667	3	4	3	10	3,3333
11	3	3	2	8	2,6667	2	4	2	8	2,6667
12	5	5	2	12	4,0000	2	4	4	10	3,3333
13	5	5	3	13	4,3333	3	4	4	11	3,6667
14	4	4	4	12	4,0000	4	3	4	11	3,6667
15	4	4	4	12	4,0000	4	2	4	10	3,3333
16	3	3	2	8	2,6667	4	2	3	9	3,0000
17	3	3	4	10	3,3333	4	3	2	9	3,0000
18	5	2	3	10	3,3333	2	4	2	8	2,6667
19	4	4	4	12	4,0000	4	4	2	10	3,3333
20	5	5	4	14	4,6667	4	4	3	11	3,6667
21	5	5	4	14	4,6667	3	5	4	12	4,0000
22	5	2	2	9	3,0000	2	2	4	8	2,6667
23	3	3	2	8	2,6667	5	3	4	12	4,0000
24	4	4	4	12	4,0000	5	5	5	15	5,0000
25	4	4	5	13	4,3333	5	5	4	14	4,6667
26	4	4	5	13	4,3333	5	5	5	15	5,0000
27	4	4	5	13	4,3333	5	5	4	14	4,6667
28	4	4	5	13	4,3333	5	5	5	15	5,0000
29	4	4	5	13	4,3333	4	5	5	14	4,6667
30	4	4	4	12	4,0000	5	4	4	13	4,3333
31	4	4	4	12	4,0000	4	5	4	13	4,3333
32	4	4	4	12	4,0000	4	5	5	14	4,6667
33	4	4	3	11	3,6667	3	2	2	7	2,3333
34	3	3	4	10	3,3333	4	2	3	9	3,0000
35	2	2	4	8	2,6667	4	3	3	10	3,3333
36	4	4	5	13	4,3333	5	4	5	14	4,6667
37	2	2	4	8	2,6667	4	4	2	10	3,3333
38	5	2	4	11	3,6667	4	4	5	13	4,3333
39	2	4	5	11	3,6667	5	4	2	11	3,6667
40	5	4	4	13	4,3333	4	4	3	11	3,6667
41	4	4	3	11	3,6667	3	4	5	12	4,0000
42	5	5	3	13	4,3333	3	5	5	13	4,3333
43	4	4	4	12	4,0000	4	3	5	12	4,0000
44	5	5	3	13	4,3333	3	4	4	11	3,6667
45	2	2	2	6	2,0000	2	2	4	8	2,6667
46	5	5	4	14	4,6667	4	3	4	11	3,6667
47	5	5	4	14	4,6667	3	4	4	11	3,6667
48	3	3	5	11	3,6667	4	3	5	12	4,0000
49	2	2	2	6	2,0000	3	4	4	11	3,6667
50	2	2	3	7	2,3333	4	3	3	10	3,3333
51	3	3	5	11	3,6667	3	4	4	11	3,6667
52	2	2	3	7	2,3333	4	3	3	10	3,3333
53	3	3	3	9	3,0000	3	4	4	11	3,6667
54	3	3	3	9	3,0000	4	3	2	9	3,0000
55	4	4	4	12	4,0000	4	5	3	12	4,0000
56	4	4	3	11	3,6667	3	3	2	8	2,6667

57	4	4	4	12	4,0000	4	3	2	9	3,0000
58	3	3	3	9	3,0000	3	4	3	10	3,3333
59	4	4	4	12	4,0000	4	2	2	8	2,6667
60	3	3	3	9	3,0000	3	5	5	13	4,3333
61	4	3	4	11	3,6667	4	5	5	14	4,6667
62	4	4	3	11	3,6667	3	4	4	11	3,6667
63	4	5	4	13	4,3333	4	5	5	14	4,6667
64	4	4	3	11	3,6667	3	4	4	11	3,6667
65	4	3	4	11	3,6667	4	5	5	14	4,6667
66	4	3	4	11	3,6667	3	5	5	13	4,3333
67	3	4	3	10	3,3333	4	4	4	12	4,0000
68	2	3	4	9	3,0000	4	4	4	12	4,0000
69	4	3	4	11	3,6667	4	5	5	14	4,6667
70	5	4	3	12	4,0000	3	4	4	11	3,6667
71	5	4	3	12	4,0000	3	5	5	13	4,3333
72	3	3	4	10	3,3333	4	4	4	12	4,0000
73	4	4	2	10	3,3333	3	5	5	13	4,3333
74	3	3	3	9	3,0000	3	5	5	13	4,3333
75	5	5	3	13	4,3333	4	4	4	12	4,0000
76	4	4	3	11	3,6667	3	4	4	11	3,6667
77	3	3	4	10	3,3333	4	4	4	12	4,0000
78	5	5	3	13	4,3333	3	5	5	13	4,3333
79	3	3	4	10	3,3333	4	3	5	12	4,0000
80	4	4	2	10	3,3333	2	4	2	8	2,6667
81	3	3	3	9	3,0000	3	5	2	10	3,3333
82	4	4	3	11	3,6667	3	5	5	13	4,3333
83	3	3	4	10	3,3333	4	3	4	11	3,6667
84	4	4	3	11	3,6667	3	4	3	10	3,3333
85	4	4	4	12	4,0000	4	3	5	12	4,0000
86	5	5	3	13	4,3333	3	5	3	11	3,6667
87	4	4	3	11	3,6667	3	4	2	9	3,0000
88	4	4	4	12	4,0000	4	4	3	11	3,6667
89	4	4	2	10	3,3333	2	2	2	6	2,0000
90	4	4	4	12	4,0000	4	4	3	11	3,6667
91	3	5	1	9	3,0000	1	1	2	4	1,3333
92	4	4	3	11	3,6667	3	5	3	11	3,6667
93	5	5	4	14	4,6667	4	4	4	12	4,0000
94	4	4	4	12	4,0000	4	4	2	10	3,3333
95	3	5	3	11	3,6667	2	4	2	8	2,6667
96	5	5	3	13	4,3333	4	4	4	12	4,0000
97	5	5	4	14	4,6667	3	5	3	11	3,6667
98	5	4	4	13	4,3333	3	5	3	11	3,6667
99	5	4	4	13	4,3333	4	4	2	10	3,3333
100	3	3	4	10	3,3333	4	4	4	12	4,0000

Mean	3,8600	3,7700	3,5200	3,7167	3,5400	3,8800	3,6700	3,6967
St Dev	0,9103	0,8973	0,8466	0,6433	0,8093	0,9564	1,0830	0,6916

**Distribusi Frekuensi dan Mean
Tanggapan Responden Tentang Core benefit**

Pernyataan	Skor							Total	Mean
	1	2	3	4	5	6	7		
1	0	4	30	50	16	0	0	378	3,780
2	0	4	31	50	15	0	0	376	3,760
3	1	8	32	39	20	0	0	369	3,690

**Distribusi Frekuensi dan Mean
Tanggapan Responden Tentang Basic Product**

Pernyataan	Skor							Total	Mean
	1	2	3	4	5	6	7		
4	1	11	29	37	22	0	0	368	3,680
5	0	8	27	45	20	0	0	377	3,770
6	1	14	11	34	40	0	0	398	3,980

**Distribusi Frekuensi dan Mean
Tanggapan Responden Tentang Expected Product**

Pernyataan	Skor							Total	Mean
	1	2	3	4	5	6	7		
7	0	5	3	43	49	0	0	436	4,360
8	1	4	6	48	41	0	0	424	4,240
9	0	6	2	47	45	0	0	431	4,310
10	2	6	4	44	44	0	0	422	4,220

**Distribusi Frekuensi dan Mean
Tanggapan Responden Tentang Augmented Product**

Pernyataan	Skor							Total	Mean
	1	2	3	4	5	6	7		
11	1	5	11	39	44	0	0	420	4,200
12	0	6	14	42	38	0	0	412	4,120
13	1	7	12	41	39	0	0	410	4,100

**Distribusi Frekuensi dan Mean
Tanggapan Responden Tentang Potential Product**

Pernyataan	Skor							Total	Mean
	1	2	3	4	5	6	7		
14	0	9	22	43	26	0	0	386	3,860
15	0	10	24	45	21	0	0	377	3,770
16	1	10	35	44	10	0	0	352	3,520

**Distribusi Frekuensi dan Mean
Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan**

Pernyataan	Skor							Total	Mean
	1	2	3	4	5	6	7		
17	1	8	36	46	9	0	0	354	3,540
18	1	9	19	43	28	0	0	388	3,880
19	0	20	20	33	27	0	0	367	3,670

LAMPIRAN 3

ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA
TABEL F , TABEL t
INTERPOLASI F HITUNG,

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan (Y)	3,6967	,6916	100
Core Benefit (X1)	3,7433	,5819	100
Basic Product (X2)	3,8100	,6919	100
Expected Product (X3)	4,2825	,7183	100
Augmented Product (X4)	4,1400	,8596	100
Potential Product (X5)	3,7167	,6433	100

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,6697 ^a	,4484	,4191	,5271

a. Predictors: (Constant), Potential Product (X5), Expected Product (X3), Basic Product (X2), Augmented Product (X4), Core Benefit (X1)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21,2356	5	4,2471	15,2850	,0000 ^a
	Residual	26,1190	94	,2779		
	Total	47,3545	99			

a. Predictors: (Constant), Potential Product (X5), Expected Product (X3), Basic Product (X2), Augmented Product (X4), Core Benefit (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,2940	,5159		,5699	,5701
	Core Benefit (X1)	,2828	,1033	,2379	2,7372	,0074
	Basic Product (X2)	-,2255	,0835	-,2255	-2,7006	,0082
	Expected Product (X3)	,1727	,0774	,1794	2,2314	,0280
	Augmented Product (X4)	,3231	,0641	,4015	5,0429	,0000
	Potential Product (X5)	,3030	,0879	,2818	3,4471	,0008

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel t

Degrees of Freedom	Upper Tail Areas					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
81	0,6775	1,2921	1,6639	1,9897	2,3733	2,6379
82	0,6775	1,2920	1,6636	1,9893	2,3727	2,6371
83	0,6775	1,2918	1,6634	1,9890	2,3721	2,6324
84	0,6774	1,2917	1,6632	1,9886	2,3716	2,6356
85	0,6774	1,2916	1,663	1,9883	2,371	2,6349
86	0,6774	1,2915	1,6628	1,9879	2,3705	2,6342
87	0,6773	1,2914	1,6626	1,9876	2,3700	2,6335
88	0,6773	1,2912	1,6624	1,9873	2,3695	2,6329
89	0,6773	1,2911	1,6622	1,9870	2,3690	2,6322
90	0,6772	1,2910	1,6620	1,9867	2,3685	2,6316
91	0,6772	1,2909	1,6618	1,9864	2,3680	2,6309
92	0,6772	1,2908	1,6616	1,9861	2,3676	2,6303
93	0,6771	1,2907	1,6614	1,9858	2,3671	2,6297
94	0,6771	1,2906	1,6612	1,9855	2,3667	2,6291
95	0,6771	1,2905	1,6611	1,9853	2,3662	2,6286
96	0,6771	1,2904	1,6609	1,9850	2,3658	2,6280
97	0,677	1,2903	1,6607	1,9847	2,3654	2,6275
98	0,677	1,2902	1,6606	1,9845	2,3650	2,6269
99	0,677	1,2902	1,6604	1,9842	2,3646	2,6264
100	0,677	1,2901	1,6602	1,9840	2,3642	2,6259
110	0,6767	1,2893	1,6588	1,9818	2,3607	2,6216
120	0,6765	1,2886	1,6577	1,9799	2,3578	2,6174
130	0,6764	1,2881	1,6567	1,9784	2,3554	2,6142
140	0,6762	1,2876	1,6558	1,9771	2,3533	2,6114
150	0,6761	1,2872	1,6551	1,9759	2,3515	2,6090
∞	0,6745	1,2816	1,6449	1,9600	2,3263	2,5758

Sumber : Naresh Malhotra, 1996, *Marketing Research* . Second Edition, Prentice Hall

Nilai interpolasi F Tabel

1. Untuk mencari $F(0,05 ; 5 ; 94)$

$$F(0,05 ; 5 ; 80) = 2,33$$

$$F(0,05 ; 5 ; 100) = 2,30$$

$$\frac{2,33 - 2,30}{100 - 80} = 0,0015$$

$$2,33 - ((94 - 80) \times 0,0015) = 2,3090$$

$$\text{Jadi } F(0,05 ; 5 ; 94) = 2,3090$$

